

**برنامج تدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية  
بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي**

**إعداد**

**د/ صارفيناز محمد جمال الدين عبد المنصف سيد**

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية



## الملخص العربي:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي اختبار فعالية برنامج تدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي وذلك من خلال مؤشرات الحوكمة الإلكترونية وهي: الشفافية الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، المساءلة الإلكترونية، العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية. وتتنمي هذه الدراسة إلى نمط دراسات تقدير عائد التدخل المهني التجريبية التي تهتم بقياس أثر متغير مستقل علي متغير تابع، تعتمد الدراسة على المنهج التجريبي من خلال عينة عمدية من الاخصائيين الاجتماعيين بإدارة التضامن الاجتماعي بالمنتزه وعددهم (١٥) مفردة تم تطبيق البرنامج التدريبي عليهم باستخدام تصميم التجربة القبلية البعدية ، وتوصلت الدراسة الى اثبات صحة الفرض الرئيسي والذي مؤداه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى باستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي وذلك لصالح القياس البعدى"، وكذلك اثبتت الدراسة صحة الفروض الفرعية للدراسة لصالح التطبيق البعدى باستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية وذلك للمؤشرات الآتية: تعزيز الشفافية الإلكترونية، والمشاركة الإلكترونية، والمساءلة الإلكترونية، والعدالة في تقديم الخدمات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية : برنامج - الحوكمة الإلكترونية - التميز المؤسسي.

**Abstract:**

The current study seeks to achieve a main objective of testing the effectiveness of a training program using the community organization method to enhance e-governance in social security institutions to achieve institutional excellence through e-governance indicators, which are: e-transparency, e-participation, e-accountability, justice and e-information provision. This study belongs to the pattern of experimental professional intervention return estimation studies that are concerned with measuring the effect of an independent variable on a dependent variable. The study relies on the experimental approach through a deliberate sample of social specialists in the Social Solidarity Administration in Montazah, numbering (15) individuals, on whom the training program was applied using the pre-post experiment design. The study reached the confirmation of the validity of the main hypothesis, which is: "There are statistically significant differences between the average scores of the pre- and post-tests using the professional intervention program for the community organization method to enhance e-governance in social security institutions to achieve institutional excellence, in favor of the post-test." The study also confirmed the validity of the sub-hypotheses of the study in favor of the post-test application using the training program in the community organization method to enhance e-governance for the following indicators: enhancing electronic transparency, electronic participation, electronic accountability, and justice in providing electronic services.

**Keywords: Program - E-governance - Institutional Excellence**

## أولاً: مشكلة الدراسة.

يشهد العالم خلال السنوات الحالية نظاماً اقتصادياً عالمياً جديداً مصحوباً بالتطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت التكنولوجيا الحديثة ضرورة من ضروريات الحياة، والمحرك الأساسي لأي تقدم إنساني، فقد شهدت الساحة العالمية تغيرات جذرية في كافة المجالات أحدثت فيها تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة وصار تبادل المعلومات من الأعمال الهامة في تطوير وتنمية المجتمعات (أمين، ٢٠١٨، ص ١١).

ولقد أرسيت ثورة المعلومات والتطور التكنولوجي ثقافة إلكترونية أصبحت سمة من سمات العصر بل إن هذه التطورات هي التي شكلت العصر الحالي ووصفته بعصر المعلومات والتطور التكنولوجي ومن ثم الانتقال إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية والانخراط في ثورة الاتصالات وتطور المعلومات (جمعة، ٢٠٢٠، ص ١٠١).

وفي ظل هذا التطور الهائل سعت مؤسسات الدول النامية والمتقدمة على حد سواء بالأخذ بالأساليب المتقدمة والوسائل الحديثة في التكنولوجيا للاستعانة بها بالمؤسسات الحكومية (السروجي، ٢٠٠١، ص ٢٣٩)، والانتقال من استخدام الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية مما يساهم في بروز الإدارة الإلكترونية والتي تمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة في العمل بمؤسسات الدولة والتي اتجهت إلى تغييرها كلها وتغيير معاملاتها ومعايير أدائها سعياً منها لإنجاز خدمات تتسم بالسرعة والنزاهة والمساواة (حمدي، ٢٠١٩، ص ١٩٨).

وهو ما أكدت عليه دراسة (Linders, D., 2012) والتي توصلت إلى أن انتقال الحكومات من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي التي تسهم بشكل كبير في زيادة الشفافية وتعزيز المشاركة المدنية.

وتعد الحوكمة الإلكترونية نتاج للتغيرات التكنولوجية الحديثة بمؤسسات الدولة حيث أصبحت ضرورة لتحسين وتطوير الخدمات الحكومية الرسمية وتحقيق التميز المؤسسي لها عن طريق التواصل عبر شبكة الإنترنت بين الجهات الحكومية وكافة الأطراف المعنية، بهدف تقديم أفضل الخدمات بعيداً عن التعقيدات وروتينية الإجراءات (قايش، ٢٠١٨، ص ١).

والحوكمة الإلكترونية أصبحت في الوقت الحالي تمثل مدخلاً أساسياً في ضبط وتحسين الأداء بمختلف المنظمات ويعتبر الجهاز الحكومي هو أحوجها لذلك حتى تستطيع الوصول إلى النتائج والأهداف المرسومة بكل شفافية لتقديم أفضل الخدمات إلكترونياً ولتحقيق التميز المؤسسي بها (إبراهيم، ٢٠١٨، ص ٢).

ويتطلب التميز المؤسسي تبني المؤسسات التوظيف الأمثل لإمكانياتها وخبرتها ومواردها المختلفة في إنجاز أنشطتها ببراعة وبأفضل فاعلية وأقل تكلفة وبصورة تحقق منافع متنوعة وقيمة مضافة لمخرجاتها نسبة إلى منافسيها بما يعكس ثقة المجتمع فيها لتفرد لها لقوة متجددة ومستدامة (خليل، ٢٠١٩، ص ١٢٩).

وهذا ما أشارت إليه أيضاً دراسة (بن قاسم، ٢٠١٧) التي أكدت على ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل الوصول إلى الحوكمة وأن استخدام قواعد البيانات وتقديم ركائز الحوكمة هي أولويات العمل بالمؤسسات الحكومية والتي توفر الدقة والسرعة في تقديم الخدمات.

كما أكدت دراسة (Bannisler, F. & Connolly, P., 2017) أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والحوكمة الإلكترونية يحسن من مستوى الخدمات المقدمة للعملاء من خلال إدماج تقنيات الاتصالات والمعلومات في صلب النظم والعمليات الإدارية للمنظمات واتباع منطق الإدارة بالمعلومات بما يعزز من العلاقة بين الحكومة والمواطنين.

وتوصلت دراسة (Heeks, R., 2001) إلى أن الحوكمة الإلكترونية يمكن أن تسهم في تحسين الأداء الحكومي إذا تم تنفيذها بشكل صحيح، لكنها تواجه تحديات مثل نقص البنية التحتية الرقمية والمهارات المهنية والفنية عند العاملين بالمؤسسات الحكومية.

وأشارت دراسة (Gil-Garcia, J-R., & Pardo, T. A., 2005) إلى أن هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى نجاح الحوكمة الإلكترونية منها العوامل التنظيمية والتكنولوجية والاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح الحوكمة الإلكترونية أيضاً يعتمد على المشاركة الفعالة للمواطنين بالإضافة إلى الدعم الحكومي والتعاون بين القطاع العام والخاص.

كما أدت دراسة (Jaeger, P. T., & Thompson, K. M., 2003) أن تنفيذ الحوكمة الإلكترونية يختلف بين الدول وأن السياق الثقافي والسياسي له تأثير كبير على نجاح

الحكومة الإلكترونية مما يتطلب تكيفاً محلياً للممارسات، وأوضحت الدراسة أن الخدمات المستندة إلى الإنترنت تعكس اهتمامات بيئية وثقافية للمجتمع وأن مستوى الخدمات التي تقدم عبر الإنترنت بالمنظمات لا يزال بسيطاً.

وتعتبر مؤسسات الضمان الاجتماعي من أهم المؤسسات الحكومية التي لها دوراً هاماً في توفير الأمن الاجتماعي والحماية الاجتماعية للأفراد والأسر داخل المجتمع وتتأثر برامجها بالتطورات المجتمعية المختلفة (قويدر، ١٩٩٢، ص ٢٣) حيث يواجه العمل الإداري بها تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة أهمها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بأساليبها المختلفة، مما أسفر هذا التطور السريع في تعزيز قدرة المؤسسات على إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال الإدارية وتغيير نمط العمل والتفاعل بين العاملين والمستفيدين وتغيير هيكلها ومعاملاتها الإلكترونية سعياً لإنجاز خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة (زكريا، ٢٠١٧، ص ٣٤٧).

وهذا ما أشارت إليه دراسة (Pierson, P., 1996) والتي توصلت إلى أن التحولات السياسية والاجتماعية والتكنولوجية بالعالم تؤثر على أساليب العمل بمؤسسات الضمان الاجتماعي وأنه يوجد العديد من التحديات التي تواجه نظم الضمان الاجتماعي في ظل العولمة مما يؤثر على قدرتها على تقديم الدعم والخدمات للمواطنين.

كما تناولت دراسة (Kohl, M., 2002) التحديات التي تواجه الإصلاحات في نظام الضمان الاجتماعي وعرضت التحديات التي تواجه تلك الإصلاحات والتغيرات التكنولوجية ومنها ضعف المهارات لدى العاملين بمؤسسات الضمان للتعامل مع أنماط العمل التكنولوجي وأشارت الدراسة إلى أن الشراكة بين الحكومة ومؤسسات الضمان الاجتماعي تلعب دوراً حيوياً في نجاح الإصلاحات بنظم العمل بالضمان الاجتماعي.

وأشارت دراسة (الشجيري، ٢٠١٨) إلى ضرورة توفير الإدارة المحلية البنية التحتية اللازمة للتعاملات الإلكترونية باستخدام أجهزة ومعدات متطورة ذات تقنية عالية، مع حث تلك الإدارات لاستخدام منصات مفتوحة على شبكة الإنترنت لمناقشة وعرض أي موضوع من الموضوعات المهمة أو شكوى أو استفسار للمواطنين، مع الاهتمام بعقد دورات تدريبية لجمع

العاملين بالمؤسسة على استخدام الأجهزة والبرمجيات المتطورة وذات التقنية الحالية للاستفادة منها في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية.

كما توصلت دراسة (بوخريص، ٢٠١٧) إلى أن استخدام الحوكمة الإلكترونية بشكل سليم يمكن أن يساعد على تحقيق التميز المؤسسي والتنظيمي وأشارت الدراسة إلى وجود قصور في إدراك المبادئ الأساسية عند استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة، كما أكدت الدراسة على ضرورة وجود إدارة قوية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية للحصول على مزايا جديدة للحصول على رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

وحددت دراسة (عبد الغني، ٢٠١٨) متطلبات الإدارة الإلكترونية لزيادة كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وأشارت الدراسة إلى ضرورة الوعي المجتمعي بأهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وعلى أهمية تبني خطة استراتيجية للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية مع توفير قواعد بيانات كافية وحديثة عن العملاء بالإضافة إلى تشكيل إدارة تتولى متابعة الإدارة الإلكترونية وتذليل الصعوبات التي تؤثر على خدمة الإنترنت في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

وتناولت دراسة (مبروك، ٢٠٢٠) تطور خدمات الضمان الاجتماعي بنظم الحكومة الإلكترونية، وأشارت إلى ضرورة مواكبة مؤسسات الضمان الاجتماعي للتطورات التكنولوجية الحديثة والاهتمام بتحويل المستوى المعلوماتي بمؤسسات الضمان الاجتماعي إلى محتوى رقمي، مع ضرورة الاهتمام بتوفير متطلبات الموارد البشرية والتشجيع المستمر للعاملين بالمؤسسة وتعلم استخدام وسائل الحوكمة الإلكترونية، ولقد أوصت الدراسة بضرورة تحديث أسلوب تقديم الخدمات بمؤسسات الضمان في إطار خطة شاملة على مستوى الدولة لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات إلكترونياً.

إن جودة وارتقاء أي مهنة في أي مجتمع إنما هو رهين بتحقيق أهداف يراها المجتمع ضرورية لبقائه ولرفاهية مواطنيه ولا يمكن لأي مهنة تحقيق كفاءة الأداء لدورها إلا من خلال السعي المستمر لرفع مستوى أداء ممارسيها لدورهم في المجتمع مع اهتمامها بتحسين أهداف الممارسة وتطويرها في إطار التحولات والمتطلبات المستحدثة التي يفرضها الواقع. وتعتبر الخدمة الاجتماعية إحدى المهن الإنسانية التي تسعى لإحداث التغيير الاجتماعي والاقتصادي

وتسعى بشكل دائم لتأكيد فعاليتها في المجتمع من خلال ممارستها بمنظمات المجتمع المختلفة (أبو النصر، ٢٠١٨، ص ٢٧).

ولذلك فقد اهتمت الخدمة الاجتماعية باستخدام الحوكمة الإلكترونية في ممارستها المهنية حيث تساعد الإدارة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية على استخدامها لأساليب التحديث وصولاً إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني بالمؤسسات المختلفة لمواكبة التغيرات التكنولوجية العالمية (عمر، ٢٠٢٠، ص ٨٧٤).

وتمارس طريقة تنظيم المجتمع كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية من خلال هيئات ومؤسسات تهدف لإحداث تغيرات اجتماعية مقصودة في المجتمع (خاطر، ٢٠١٤، ص ٢٠).

وتهتم طريقة تنظيم المجتمع باستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الاجتماعية التي تعمل معها بشكل رئيسي خاصة في ظل التحديات التي تواجهها تلك المؤسسات في الوقت الحاضر والتي يمكن أن تتمثل في التغيرات السريعة والمتلاحقة التي تعتري المهنة لتواجه التحديات التي تفرضها الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين لتكون قادرة على القيام بدورها في مساعدة المستفيدين على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم خاصة مع تزايد تلك الاحتياجات وتعدد المشكلات وتنوعها من الحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ولتحسين أداء المؤسسات الحكومية (علي، ٢٠٠٩، ص ٩٢).

وهو ما أشارت إليه دراسة (هلال، ٢٠٢٠) إلى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة كما توصلت الدراسة إلى وجود العديد من المتطلبات لتحقيق التحول إلى الإدارة الإلكترونية كمتطلب رئيسي ومنها المتطلبات البشرية، البنية التحتية والمعلومات، وأكدت الدراسة على أن المعوقات الاقتصادية والإدارية هي أكثر المعوقات التي تعوق استخدام الإدارة الإلكترونية بالمنظمات.

ولذلك تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى استخدام برامج التدخل المهني والبرامج التدريبية لها وما توفره من خبرات ومهارات واستراتيجيات في تحسين إدارة المؤسسات الحكومية من خلال

استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في مجال التحول الرقمي وهو ما تطلب بالضرورة استخدام الحوكمة الإلكترونية في ظل الاعتماد على التقنية الحديثة في كافة المنظمات والمؤسسات الاجتماعية.

من خلال استقراء وتحليل نتائج الدراسات والبحوث السابقة، يمكن استخلاص الآتي:

١- تناولت العديد من الدراسات السابقة قيمة وأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والانتقال إلى استخدام الحوكمة الإلكترونية لما لها من فوائد كثيرة منها توفير الوقت والجهد والسرعة في تقديم الخدمات للمواطنين وأن استخدام الحوكمة الإلكترونية يساعد على تطوير العمل الإداري بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية المعاصرة.

٢- اتفقت الدراسات على وجود متطلبات ضرورية لنجاح تنفيذ الحوكمة الإلكترونية بالمؤسسات الخاصة والحكومية ومنها المتطلبات المعرفية والمهارية وذلك لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق الإصلاح الإداري بالمؤسسات.

٣- أكدت الدراسات السابقة على أنواع وأشكال التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالمؤسسات الخاصة بصفة عامة والمؤسسات الحكومية بصفة خاصة حيث أشارت أغلب الدراسات أن المعوقات المادية من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في تطبيق الحوكمة الرقمية.

٤- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وصياغة الفروض والإجراءات المهنية وتصميم أدوات الدراسة وتحديد المفاهيم النظرية والإجرائية بدقة بالإضافة إلى اختيار الموجهات النظرية الملائمة للدراسة الحالية.

٥- ندرت الدراسات السابقة في استخدام برامج تدريبية لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية الحوكمة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية في حدود علم الباحثة حيث ركزت أغلب الدراسات على التطبيق على عينة من المؤسسات الأهلية والخاصة.

وانطلاقاً من تناول التراث النظري للدراسة الحالية، فضلاً عن نتائج الدراسات السابقة والتي أوصت على أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في ظل الاعتماد على التقنية الحديثة في

كافة المنظمات واعتماد على النظريات المفسرة للدراسة الحالية وارتباط تخصص الباحثة وهو طريقة تنظيم المجتمع والتي تسعى للعمل من خلال المنظمات المختلفة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في

### برنامج تدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.

#### ثانياً - أهمية الدراسة:

- ١- تبرز أهمية الدراسة في أنها تسلط الضوء على تعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي لذا يمكن أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للبحوث والدراسات التي تناولت الحوكمة الإلكترونية في مجال الخدمة الاجتماعية عموماً وطريقة تنظيم المجتمع خصوصاً.
- ٢- تعد الحوكمة الإلكترونية تغيراً إيجابياً في مجال أداء الوظائف وتحولاً استراتيجياً في تقديم خدمات المؤسسات وإيصالها للمستفيدين، وبناء أساليب متقدمة لمشاركة المستفيدين في تطوير المهام والرقابة على الأداء بما أدى سلوك المؤسسات التي تسعى إلى تطبيقها تبني اتجاه يتضمن التعديل الجوهرى في هياكلها وآليات عملها بما يضمن لها التميز المؤسسي.
- ٣- تعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية من المؤسسات التي لها دوراً هاماً في المجتمع لتحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بما يتضمن استمرارية المجتمع ومن ضمن هذه المؤسسات مؤسسات الضمان الاجتماعي والتي تقوم بدور هام في تقديم الخدمات ومساعدة المواطنين والتي في حاجة إلى تطوير نظام الإدارة بداخلها وذلك للاعتماد على إدارة فعالة تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- ٤- تأثر مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة بالتغيرات المتتالية التي شهدتها العالم من استخدام التكنولوجيا والاتجاه نحو التحولات الرقمية الإلكترونية والتي لها مزايا متعددة أدت إلى ضرورة تطوير سبل الحماية المهنية في ضوء تلك التحولات الإلكترونية.

**ثالثاً - أهداف الدراسة:****١ - الهدف الرئيسي:**

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في " ممارسة برنامج تدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي".

**٢ - الأهداف الفرعية:**

- ١- تعزيز الشفافية الالكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.
- ٢- تعزيز المشاركة الالكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.
- ٣- تعزيز المساءلة الالكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.
- ٤- تعزيز العدالة وتقديم المعلومات الالكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.

**رابعاً: فروض الدراسة:****١ - الفرض الرئيسي:**

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي".

**٢ - الفروض الفرعية:**

- (١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الشفافية الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي".
- (٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز المشاركة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي".
- (٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز المسألة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي".

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعى لتحقيق التميز المؤسسى".

#### خامساً - مفاهيم الدراسة وإطارها النظري:

##### ١- مفهوم البرنامج التدريبي:

يعرف البرنامج التدريبي بأنه مجموعة من الإجراءات التي تصمم لمساعدة الأفراد على اكتساب المعرفة والمهارات والاتجاهات الضرورية لتطوير أدائهم وكذلك الخبرات والتجارب التي تساعد على تعديل سلوكهم وتنمية إمكانياتهم لصالح المؤسسة (خاطر، ١٩٩٠، ص ١٧٥).

كما يعرف البرنامج بأنه مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على بعضها وموجهة لتحقيق غرض أو مجموعة من الأغراض، وفي الخدمة الاجتماعية تعتبر البرامج استجابة إجرائية وعملية للمشكلة أو الخطة المنهجية المنظمة لتحقيق مجموعة الأهداف (السروجي، ٢٠١٣، ص ٣٩٩).

ويعرف البرنامج التدريبي على أنه مجموعة من عناصر مخططة ومتكاملة ومتفاعلة مع بعضها البعض موجهة لعدد من الأبعاد لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة، وهو بذلك يعني أنه تلك العملية المنظمة التي تكسب العضو معارف ومهارات وقدرات لازمة لأداء عمل معين ومضمون، تلك العملية تعتبر شكل من أشكال التعليم مصمم لتحسين المهارات والمعارف لتطوير الأداء المهني للمتدربين (إمام، ٢٠٠٩، ص ١١٥).

##### ويمكن تحديد مفهوم البرنامج التدريبي في الدراسة الحالية على النحو التالي:

هو نشاط قائم على تحديد دقيق للاحتياجات التدريبية للمتدربين، محددة بفترة زمنية محددة يتم من خلاله اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات للعاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين وتنمية الخدمات المقدمة لتحقيق التميز المؤسسى لمؤسسات الضمان الاجتماعى.

##### ٢- الحوكمة الإلكترونية:

##### أ- مفهوم الحوكمة الإلكترونية:

تعرف الحوكمة الإلكترونية بأنها تضافر الجهود المبذولة من جانب الحكومات والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني كل حسب الدور الذي يقوم به لتطوير مجموعة من المبادئ المشتركة والمعايير والقواعد المنظمة للعمل والإجراءات الخاصة بصنع القرار والبرامج التي تساهم في صياغة البنية الأساسية لشبكة الإنترنت وتطويرها وتيسير استخدامها والعمل على تطبيقها بالصورة المثلى (إبراهيم، ٢٠١١، ص ٢٠).

وتُعرف أيضًا الحوكمة الإلكترونية على أنها وسيلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة الشفافية والمساءلة في العمليات الحكومية، مما يساهم في تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطنين (A.M.B., 2012, p. 395).

وتشير الحوكمة الإلكترونية إلى العملية التي من خلالها تستخدم الحكومة التكنولوجيا لتعزيز التفاعل مع المواطنين وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية (G.M.K.A., 2005, p. 70).

ويمكن أن نعرف الحوكمة الإلكترونية على أنها الإطار النظري الذي يجمع بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص من خلال تكنولوجيا المعلومات مما يساهم في تحقيق الأداء الحكومي وتوفير الخدمات بشكل أكثر فعالية (C. M. T. A., 2004, p. 267).

#### ويمكن تحديد مفهوم الحوكمة الإلكترونية في الدراسة الحالية على النحو التالي:

هي أسلوب ممارسة العمل بمؤسسات الضمان الاجتماعي باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة لتحقيق التميز المؤسسي لمؤسسات الضمان الاجتماعي، وذلك من خلال الاهتمام ببعض الأبعاد وهي الثقافة الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، المساءلة الإلكترونية، العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية.

#### ب- الفرق بين الحوكمة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

يتم التعامل مع كلا المصطلحين على أنهما يحملان نفس المعنى، على الرغم من وجود بعض الاختلافات بينهما، وتتمثل في الآتي:

١- **الحكومة الإلكترونية:** هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة، مع التغيير التنظيمي وتعلم مهارات جديدة لتحسين أداء الخدمات العامة والعمليات الديمقراطية وتعزيز الدعم للجمهور. وتكمن المشكلة التي تواجه هذا التعريف كي يتطابق مع تعريف الحكومة الإلكترونية أنه لا ينص على وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ففي حقيقة الأمر، تتطلب إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأرجح زيادة كبيرة في التنظيم وقدرات لصناعة السياسات، مع كل الخبرة وعمليات تشكيل الرأي بين مختلف أصحاب المصلحة الاجتماعية المعنيين. ولذلك، فإن منظور الحكومة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيا التي تساعد في الحكم ويلزم إدارتها.

٢- **الحكومة الإلكترونية:** هي المستقبل حيث تسعى العديد من البلدان جاهدة نحو تشكيل حكومة خالية من الفساد، والحكومة الإلكترونية في بروتوكول اتصال أحادي الاتحاد في حين أن الحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات، ويتمثل جوهر الحكومة الإلكترونية في الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للوصول إلى الفرد المطلوب قد تم الوفاء بها. لذا، ينبغي أن يكون هناك نظام استجابة تلقائي لدعم جوهر الحكومة الإلكترونية، حيث تدرك الحكومة من خلاله مدى فعالية إدارتها، يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال المحكومين بواسطة من يحكمهم. حيث يعتبر تحديد هوية المستفيد النهائي تحدياً حقيقياً في جميع الخدمات التي تركز على المواطن، ويرجع ذلك إلى أن المعلومات الإحصائية التي تنشرها الحكومات والهيئات العالمية لا تنتشر دائماً الحقائق. ومن ثم، فإن أفضل أشكال الحكومة الإلكترونية هو ما يقلل عدد المستويات غير المرغوب تدخلها عند تقديم الخدمات الحكومية، ويعتمد ذلك على إعداد هياكل أساسية جيدة مع دعم التنسيق المحلية والقيم الثابتة للحكومات لتصل إلى مواطنيها أو المستفيدين النهائيين. ويمكن التوصل إلى ميزانية التخطيط والتطوير والنمو من خلال الاستخدام الجيد لنظام الحكومة الإلكترونية (قيداون، ومعمري، ٢٠١٧، ص ٦٠).

ج- **مبادئ الحكومة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي:**

تتمثل هذه المبادئ في الآتي:

- بناء خدمات تزيد من خيارات المواطنين.

- جعل الحكومة وخدماتها أكثر قرباً من المواطن من خلال وصولها بشكل أفضل.
- الاندماج الاجتماعي.
- توفير المعلومات بطريقة مسؤولة ودقيقة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية بكفاءة وفعالية.
- الالتزام: وهو إعلان الأهداف الممكنة وتقديم الدعم المالي اللازم لإنجازها.
- الحقوق: وهو ضمان وصول مخرجات العمليات الخدماتية لجميع المستخدمين مع الالتزام باحترام الخصوصية والسرية.
- الوضوح: اعتماد معايير قياس جودة ونوعية الآليات لتقديم الخدمات الإلكترونية.
- الزمان: توفير أطر زمنية طويلة الأجل وتجنب مواعيد جمالية مصطنعة.
- الموضوعية: وضع معايير لقياس أداء الشبكة، ومدى رضا المستخدمين.
- المساءلة: تحمل المسؤولية من أهم المبادئ، فجودة وكمية الخدمة الإلكترونية مسؤولة قد تحد من اتساع فجوة الأعمال والفساد
- التقييم: متابعة أداء المؤسسات كل فترة زمنية محددة ومراجعة عرض التقارير السنوية.
- المواطنة النشطة: تشجيع الاستخدام الفعال لتكنولوجيا في طلب الخدمة واستهلاكها من قبل المواطنين الأمر الذي يستدعي امتلاك واستخدام السبل الإلكترونية على نطاق واسع (باي، ٢٠١٦، ص ١٨٥).

#### د- أهداف الحوكمة الإلكترونية:

تمثل الحوكمة الإلكترونية تغييراً جوهرياً في ثقافة الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والمؤسسات تجاهها، وإن الهدف الاستراتيجي للحوكمة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية. ويمكن حصر بعض أهداف الحوكمة الإلكترونية فيما يلي:

- ١- انعكاس الحوكمة الإلكترونية على أعمال المؤسسة الحكومية والتي تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة وفعالية عمليات أداء أنشطة الإدارة الحكومية.

٢- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات أفراد المجتمع بطريقة مرضية عن طريق التعامل مع الخدمات العديدة المتاحة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كما توفر الحوكمة الإلكترونية عائدات ملموسة سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع.

٣- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين.

٤- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث تقدم الحوكمة الإلكترونية فرص لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات المؤسسات بما يمكنها من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية لكفاءة عالية.

٥- لا يقتصر عمل الحوكمة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم الخدمات الحكومية بل تعمل على إعادة آلية هيكله الأنشطة والخدمات والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعياً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة في ضوء استخدام تكنولوجيا المعلومات (الرفاعي، ٢٠٠٩، ص ٣٠٥).

#### هـ- متطلبات نجاح الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي:

يمكن تحديد متطلبات نجاح الحوكمة الإلكترونية فيما يلي:

١- **الدعم الإداري:** تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة أحد العوامل الهامة التي تساعد في تحقيق نجاح الحوكمة الإلكترونية.

٢- **البنية التحتية للاتصالات وموارد تكنولوجيا المعلومات:** يتطلب نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها والتي تتطلب بدورها توفير البنية التحتية.

٣- **التشريعات لإنجاح الحوكمة الإلكترونية:** فإن الأمر يتطلب الاعتراف بعمليات الحوكمة الإلكترونية تشريعياً وتحديد متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي.

٤- الموارد البشرية: مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونياً نمت الحاجة إلى الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات مما وضع المؤسسات الحكومية أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على تلك الموارد.

٥- سلوك العاملين: يعتمد تطبيق الحوكمة الإلكترونية على مدى جاهزية واستعداد العاملين بالمؤسسات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملهم لذلك تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحوكمة الإلكترونية مطلباً أساسياً للتحول نحو التكنولوجيا الحديثة.

٦- الأمن والخصوصية: الأمن هو توفير مجموعة من الإجراءات والسياسات الفنية التي تحافظ على المعلومات من التدمير أو السرقة الموجودة على أنظمة الأجهزة الإلكترونية. أما الخصوصية هي المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي تم تخزينها في نظم الحوكمة الإلكترونية وعدم السماح بالاطلاع عليها من قبل الأفراد الآخرين (مهدي، ٢٠١٩، ص ٧٠).

#### و- معوقات الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي:

تعتبر الحوكمة الإلكترونية من أهم المجالات التي تتعرض للعديد من المخاطر على الرغم من الدور الذي تلعبه في تسهيل العمليات والأعمال داخل المؤسسات، إلا أن ظهورها ارتبط بازدياد مخاطر أمن المعلومات من خلال اختراق نظم المعلومات أو محاولات التلاعب بالمعلومات مما يؤثر سلباً على تقرير المدقق الخارجي (السليم، وعبد المنعم، ٢٠١٨، ص ١٥)، حيث تتجسد المخاطر فيما يلي:

١- افتقار معظم المؤسسات إلى نظم الأرشيف الإلكتروني.

٢- سيادة الثقافة الورقية في التعاملات الإدارية بين المؤسسات الحكومية وداخلها.

٣- ضعف البنية التحتية للاتصالات.

٤- عدم وضوح مبادئ وسياسات تبني حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات.

٥- تعتبر ضعف إدارة مخاطر المؤسسة من أهم العوائق والتحديات حيث تعمل على تقييم جميع التهديدات المحتملة لاستخدام الحوكمة الإلكترونية والتحقيق منها. فإذا لم يتم

معالجة المشكلة في بداية المشروع وخلال فترة تطبيقه تكون مخاطر الفشل عالية، وفي كثير من الأحيان تكون مخاطر تقنية المعلومات الأكثر ضرراً تلك التي لا تفهمها الإدارة العليا للمؤسسة جيداً.

٦- عدم اعتماد إدارة الموارد على تقنية المعلومات حيث يمكن أن تكون الإدارة العليا غير راغبة في الاعتماد على تقنية المعلومات في عملية اتخاذ القرار.

٧- عدم فاعلية إدارة الموارد ولتحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة يجب على المؤسسة إدارة موارد تقنية المعلومات على نحو فعال وبكفاءة من حيث التأكد من وجود ما يكفي من التقنية والأجهزة والموارد البشرية لتنمي خدمات تكنولوجيا المعلومات (الدقن، ٢٠١٧، ص ٣٠).

### ٣- مفهوم مؤسسات الضمان الاجتماعي:

تشير مؤسسات الضمان الاجتماعي على أنها نظم تهدف إلى توفير الاستقرار الاقتصادي للأفراد والعائلات من خلال مجموعة متنوعة من البرامج والخدمات (OECD, 2017).

كما تُعرف على أنها الأنظمة التي تقدم الحماية الاجتماعية للأفراد ضد مخاطر الحياة مثل البطالة والمرض، والإعاقة والتقاعد وتساعد على تحسين مستوى المعيشة (Esping-Andersen, G., 1990).

وتعرف أيضاً على أنها هيئات حكومية أو شبه حكومية تهدف إلى توفير الحماية الاجتماعية للفئات الضعيفة والمحتاجين من خلال تقديم المساعدات المالية والخدمات الاجتماعية (Pierson, P., 1996, p. 48).

ويشير تقرير الأمم المتحدة إلى أن مؤسسات الضمان الاجتماعي جزءاً أساسياً من حقوق الإنسان، حيث تعنى بتوفير الحماية للأفراد وضمان حقوقهم في الأمن الاقتصادي والاجتماعي (United Nations, 2070).

كما يمكن الإشارة إلى أن مؤسسات الضمان الاجتماعي كيانات تدير أنظمة التأمين الاجتماعي التي تشمل التأمين ضد المخاطر المختلفة وتوفير الموارد المالية للأفراد في حالات الحاجة (Barr, N., 2001).

وتقصد الباحثة بمفهوم مؤسسات الضمان الاجتماعي في الدراسة الراهنة بأنها مؤسسات لها صفة الرسمية تابعة لوزارة التضامن الاجتماعي تهدف إلى إشباع احتياجات أفراد المجتمع وحمايتهم من المخاطر الاجتماعية كالمرض والبطالة والحوادث.

#### ٤- التميز المؤسسي:

##### أ- مفهوم التميز المؤسسي:

يمكن تعريفه بأنه تلك الأنشطة التي تجعل المؤسسة مميزة في أدائها من خلال توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفاً فعالاً ومتميزاً بشكل يجعلها متفوقة ومتفردة عن باقي المنافسين وينعكس ذلك على كيفية التعامل مع العملاء، وكيفية أداء أنشطتها وعملياتها (الهاللي، ٢٠١٢، ص١٩).

ويعرف بأنه حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية وغير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنه العملاء، وأصحاب المصلحة كافة في المنظمة (سالم، ٢٠١٨، ص٣٠٢).

##### ب- ركائز التميز المؤسسي:

١- شمولية التطوير لتحقيق التميز المؤسسي: حيث يتم تطوير التعليم لتحقيق التميز وفق نظرة شمولية.

٢- استمرارية التطور لتحقيق التميز: حيث إن عملية إصلاح وتجديد التعليم حتى يصل إلى التميز تعتبر عملية مثمرة يرافقها جهد فكري يحدد غايتها.

٣- واقعية التطوير لتحقيق التميز: يجب أن ترتبط التغييرات المنشودة في المؤسسة بحاجات حقيقية يراد تلبيتها ومعرفة إمكانات الواقع ومحدداته.

٤- جوهرية التطوير لتحقيق التميز: وذلك يتطلب تغييرات جوهرية في شكل ومضمون اللوائح المؤسسية والقوانين الحاكمة للعمل فيها.

٥- تكاملية التطوير لتحقيق التميز: يجب الاهتمام بشمولية التطوير ومتابعة فعاليات التميز المؤسسي.

٦- استشرافية المستقبل في التطوير لتحقيق التميز: حيث إن تحقيق التميز في التعليم يتطلب القدرة على التخطيط واتخاذ القرار في ضوء التوقعات المستقبلية (المليجي، ٢٠١٢، ص ١٤).

### ج- خصائص التميز المؤسسي:

١- منظومة متكاملة لا تتجزأ.

٢- سلسلة من المهارات والمعرفة.

٣- القدرة على المنافسة.

٤- القدرة على التهديف (تحقيق الأهداف).

٥- تتطلب الإدارة الإلكترونية.

٦- الاحتياج إلى رؤية عالمية.

٧- تحتاج إلى مهارات سلوكية متكاملة (النجار، ٢٠١٤، ص ١٧).

### د- أهداف التميز المؤسسي:

يهدف التميز المؤسسي إلى التطوير والتحسين في الأداء التنظيمي للمؤسسة من خلال رفع مستوى الخدمات ونشر مبادئ إدارة التميز المؤسسي وممارساته، والعمل على تصميم أفضل النظم في الأداء المؤسسي، حيث إن التميز المؤسسي يحقق أهدافاً كثيرة منها:

• الاستدامة والنمو والتفوق في الأعمال الداخلية والخارجية للمؤسسة.

• الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتفعيل مصادر القوة.

• السعي نحو التطوير والتحسين المستمر.

- التركيز على القدرات المحورية والاستراتيجية في المؤسسة.
- تحقيق عوائد ومنافع متوازنة لمختلف أصحاب المنافع وتنمية العلاقات معهم واستثمارها وتوظيفها.
- العمل على التطبيق الأمثل لأبعاد التميز المؤسسي بما يحقق الاستفادة القصوى في كافة الموارد المتاحة (جاد الرب، ٢٠١٣، ص ١١٦).

#### سادساً- الموجهات النظرية:

##### ١- نظرية المنظمات:

المنظمات عبارة عن وحدات اجتماعية تتكون من جماعات من الناس يتصلون ببعضهم البعض لتحقيق أهداف معينة ولها بناء يتضمن تقسيماً للعمل ومراكز للسلطة ومسؤولية ولها وسائلها المألوفة لإنجاز الأعمال ووضع السياسات (قاسم، ٢٠١١، ص ١٠١).

وتستند هذه النظرية إلى أن للمنظمات فرق في مساعدة المجتمع المحلي في تحقيق أهدافه من خلال مواجهة احتياجاته والعمل على حل مشكلاته (عبد اللطيف، ١٩٩٩، ص ١٤٣).

##### أهمية المنظمات:

تبدو أهمية المنظمات في أنها تشبع أنواعها عديد من الاحتياجات للإنسان، عاطفية، روحية، عقلية واقتصادية، يرى أرجيريس Argyris أنها كونت بطريقة مفيدة لتحقيق أهدافها ويكون تحقيقها أفضل بصورة جماعية ويلاحظ أن البعض يرى أن المنظمة نسقاً تعاونياً وذلك لأنهم يناقشون قدرة المنظمة على أن تفعل أشياء لا يستطيع إعفاءها أن يفعلونها بمفردهم (عبد اللطيف، ٢٠٠٧، ص ٣٣٦).

##### المتطلبات التنظيمية للمنظمات:

- ١- تنمية التفاعل والاتصال بين العاملين وبين مختلف مكونات المنظمة.
- ٢- توفير التدريب للعاملين يتم من خلال بث قيم المنظمة لدى العاملين ولدى أعضاءها.

- ٣- تنظيم العلاقات بين مكونات المنظمة لإيجاد التكامل فيما بينها.
- ٤- العمل على حصول المنظمة على الموارد التي تحتاجها من البيئة واللائمة في تحقيق أهدافها.
- ٥- التنسيق بين الأنشطة التنظيمية بحيث يساعد هذا التنسيق على تحقيق أهداف المنظمة.
- ٦- إيجاد تنظيم لتقسيم العمل حيث يقوم كل قسم بالمنظمة بواجبات معينة وأنشطة ومسؤوليات مكملة لسائر أقسام المنظمة بحيث يؤدي هذا في مجمله إلى تحقيق أهداف المنظمة.
- وتفيد دراسة المنظمات في إطار طريقة تنظيم المجتمع في فهم المنظم الاجتماعي للمؤسسة وزيادة قدرته على تحليلها أو تقويمها، كما تفيد في شرح كيفية قيام المؤسسة لأدوارها وتفهم نوعية البناء الهيكلي الذي تقوم عليه المؤسسة وما هو البناء الأكثر فاعلية مع توجه العملاء وطبيعة المشكلات (الصاوي، ٢٠١٥، ص ٦٩).
- سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة.

#### (١) نوع الدراسة:

تتنمى الدراسة الراهنة الى نمط بحوث تقدير عائد التدخل المهني، وهي بحوث تستهدف قياس أثر عائد التدخل المهني، وتستخدم في طريقة تنظيم المجتمع بديلاً مناسباً للتجريب الذي يصعب تطبيقه في إطار طريقة تنظيم المجتمع، وتهدف الدراسة الراهنة تقدير عائد التدخل المهني من خلال قياس تأثير المتغير المستقل (برنامج تدريبي بطريقة تنظيم المجتمع)، على المتغير التابع وهو (تعزيز الحوكمة الإلكترونية لتحقيق التمييز المؤسسي).

#### (٢) منهج الدراسة:

طبقت الدراسة المنهج التجريبي، باستخدام نموذج التجربة (القبلية- البعدية) على جماعة واحدة وإجراء قياس قبل إدخال المتغير المستقل (البرنامج التدريبي) ثم إجراء القياس البعدي باستخدام المقياس نفسه وتأثيره على المتغير التابع (تعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التمييز المؤسسي) ثم معرفة الفرق بين القياسين القبلي والبعدي، وما إذا كانت الفروق قد ترجع تأثير البرنامج التدريبي أم لا.

## (٣) أدوات الدراسة.

اعتمدت الدراسة على "مقياس الحوكمة الإلكترونية" من اعداد الباحثة، وذلك إختبار صحة الفرض الرئيس والفروض الفرعية للدراسة، وقد مرت عملية إعداد المقاييس بالمراحل التالية:

أ- **مرحلة تحديد أبعاد المقياس:** حيث قامت الباحثة بالاطلاع على التراث النظرى والدراسات السابقة التى تناولت متغيرات الدراسة، كما اعتمدت الباحثة على إجراء مقابلات مع المتخصصين. وقد خلصت الباحثة إلى أربعة ابعاد أساسية لمقياس الحوكمة الإلكترونية وهى: (الشفافية الإلكترونية - المشاركة الإلكترونية - المساءلة الإلكترونية - العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية).

ب- **مرحلة جمع العبارات وصياغتها لغوياً:** قامت الباحثة بالإطلاع علي العديد من الكتابات النظرية ومجموعة من المقاييس والاستبيانات الخاصة بموضوعات مماثلة من الدراسات السابقة، وتم مراجعته هذه العبارات من حيث الشكل والمضمون، حيث تم مراعاة أن تكون العبارات محددة المعني وواضحة الالفاظ ومختصرة في صياغتها بصورة سهلة، وبذلك أصبح المقياس جاهزاً في صورته الأولية.

ج- **طريقة تصحيح المقياس:** تم وضع عبارات المقياس على تدرج ثلاثى بحيث تكون الاستجابة بكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) ولتصحيح المقياس قد أعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات، (نعم) ثلاث درجات، و(إلى حد ما) درجتان، و(لا) درجة واحدة وذلك بالنسبة للعبارات الإيجابية، أما بالنسبة للعبارات السلبية فيتم تصحيحها بالصورة العكسية.

د- **تحديد مستويات المتوسطات الحسابية:**

## جدول رقم (١)

يوضح درجة وزن عبارات المقياس على الاستجابة الواحدة للمفردة الواحدة

| م | الأبعاد                              | الدرجة العظمي | الدرجة الوسطي | الدرجة الصغري |
|---|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| ١ | الشفافية الإلكترونية                 | ٤٥            | ٣٠            | ١٥            |
| ٢ | المشاركة الإلكترونية                 | ٤٥            | ٣٠            | ١٥            |
|   | المساءلة الإلكترونية                 | ٤٥            | ٣٠            | ١٥            |
| ٣ | العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية | ٤٥            | ٣٠            | ١٥            |
|   | الدرجة الكلية للمقاييس               | ٥٤٠           | ٣٦٠           | ١٨٠           |

## هـ- الخصائص السيكومترية للمقياس:

١. الصدق الظاهري للمقياس: تم حساب الصدق الظاهري "صدق المحكمين"، من خلال عرض المقياس في صورته المبدئية على (١٠) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في تنظيم المجتمع، وذلك بهدف تحكيم المقياس وإختبار صدقه الظاهري من حيث: مدي مناسبة العبارات من حيث سلامة الصياغة ووضوح المعني ومدى ملائمة أبعاد المقياس لموضوع الدراسة، وقد تم استبعاد الأسئلة التي يقل نسب الإتفاق بها عن (٨٠%)، كما تم تعديل صياغة بعض العبارات حتي تم التوصل الي الشكل النهائي للمقياس، وتضمن (٤٨) عبارة موزعة بالتساوي علي الأبعاد الأربعة للمقياس بمعدل (١٢) عبارة لكل بعد، وتم مراعاة التنوع بين العبارات الإيجابية والسلبية لضمان صدق إستجابات المبحوثين.

٢. صدق الإتساق الداخلي: ويشير إلي مدي إتساق كل عبارة من عبارات المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة وجاءت بالنسبة للعبارات كالتالي:

## جدول رقم (٢)

يوضح الإتساق الداخلي لعبارات مقياس تعزيز الحوكمة الالكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي (ن=١٠)

| تقديم المعلومات<br>الالكترونية |    | المساءلة الالكترونية          |    | المشاركة الالكترونية          |    | الشفافية الالكترونية         |    |
|--------------------------------|----|-------------------------------|----|-------------------------------|----|------------------------------|----|
| **٠,٧٦                         | ١  | **٠,٧٥                        | ١  | **٠,٨١                        | ١  | **٠,٨٢                       | ١  |
| **٠,٦٢                         | ٢  | **٠,٧٢                        | ٢  | **٠,٦٣                        | ٢  | **٠,٧١                       | ٢  |
| **٠,٧١                         | ٣  | **٠,٥٨                        | ٣  | **٠,٧١                        | ٣  | **٠,٦١                       | ٣  |
| **٠,٦٧                         | ٤  | **٠,٥٦                        | ٤  | **٠,٦٧                        | ٤  | *٠,٤٩                        | ٤  |
| *٠,٦١                          | ٥  | *٠,٥٤                         | ٥  | *٠,٤٦                         | ٥  | **٠,٧٤                       | ٥  |
| *٠,٤٩                          | ٦  | **٠,٧٥                        | ٦  | *٠,٤٦                         | ٦  | *٠,٥٥                        | ٦  |
| **٠,٥٧                         | ٧  | **٠,٦١                        | ٧  | **٠,٥٧                        | ٧  | **٠,٦٥                       | ٧  |
| *٠,٦١                          | ٨  | *٠,٤٩                         | ٨  | *٠,٦٣                         | ٨  | **٠,٨٢                       | ٨  |
| **٠,٦٩                         | ٩  | **٠,٦٠                        | ٩  | **٠,٦٩                        | ٩  | **٠,٥٩                       | ٩  |
| **٠,٦١                         | ١٠ | **٠,٦٦                        | ١٠ | **٠,٦١                        | ١٠ | **٠,٦٤                       | ١٠ |
| *٠,٥٤                          | ١١ | **٠,٧٥                        | ١١ | *٠,٥٥                         | ١١ | *٠,٥٦                        | ١١ |
| **٠,٦١                         | ١٢ | **٠,٦٢                        | ١٢ | **٠,٦١                        | ١٢ | **٠,٧١                       | ١٢ |
| معامل الاتساق للبعد<br>الرابع  |    | معامل الاتساق للبعد<br>الثالث |    | معامل الاتساق للبعد<br>الثاني |    | معامل الاتساق للبعد<br>الأول |    |
| **٠,٦٧                         |    | **٠,٦٨                        |    | **٠,٧٤                        |    | **٠,٧٦                       |    |

\* دالة عند مستوي دلالة (٠.٥)

\*\* دالة عند مستوي دلالة (٠.٠١)

ومن الجدول السابق يتضح أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05, 0.01)، كما تم حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المقياس بالدرجة الكلية للمقياس، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس ما بين (0.76, 0.67) وهي دالة عند مستوى معنوية (0.01) مما يعكس مدي تجانس وترابط أبعاد المقياس ككل.

٣. الثبات والصدق الاحصائي للمقياس: تم حساب ثبات المقياس من خلال التطبيق على مفس العينة السابقة بفارق زمني قدره (١٥) يوم، وذلك بطريقة بطريقة ألفا كرونباخ، كما تم حساب الصدق الاحصائي للمقياس بحساب الجذر التربيعي لثبات المقياس على نفس العينة السابقة.

### جدول رقم (٣)

يوضح نتائج صدق الاحصائي لأبعاد المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (ن=١٠)

| المتغيرات                            | معامل ثبات ألفا كرونباخ | الصدق الاحصائي | الدلالة      |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------|--------------|
| الشفافية الالكترونية                 | ٠.٧٩                    | ٠.٨٨           | دالة عند ٠.١ |
| المشاركة الالكترونية                 | ٠.٨١                    | ٠.٩٠           | دالة عند ٠.١ |
| المساءلة الالكترونية                 | ٠.٨٦                    | ٠.٩٢           | دالة عند ٠.١ |
| العدالة وتقديم المعلومات الالكترونية | ٠.٧٧                    | ٠.٨٧           | دالة عند ٠.١ |

### ثامناً - مجالات الدراسة:

١- المجال البشري: عينة عمدية من الأخصائيين الاجتماعيين بإدارة التضامن الاجتماعي بالمنزلة وعددهم (١٥) مفردة تم تطبيق التجربة عليهم باستخدام التجربة القبلية البعدية.

٢- المجال المكاني: يتمثل في إدارة الضمان الاجتماعي بالمنزلة وقد تم اختيار المؤسسة وفقاً للأسباب التالية:

- اهتمام المسؤولين والعاملين بالمؤسسة بتنفيذ البرامج التدريبية لرفع مهاراتهم وتنمية قدراتهم باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

- اهتمام العاملين بالمؤسسة بتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من توصيلها لمستحقيها بأسرع وقت وأقل مجهود.

- اهتمام العاملين بالمؤسسة بتسهيل إجراءات نظم أساليب العمل بالمؤسسة.

٣- **المجال الزمني:** تمثل المجال الزمني للدراسة الفترة التي استغرقها البرنامج التدريبي منذ المرحلة التمهيديّة حتى المرحلة التقييمية حيث بدأ من الفترة ١/٥/٢٠٢٠ حتى ٢/١١/٢٠٢٠.

**تاسعاً: البرنامج التدريبي لطريقة تنظيم المجتمع:**

**(١) الفلسفة التي يقوم عليها البرنامج:**

- تعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات من أهم التغيرات المجتمعية التي فرضت على أفراد المجتمع ومؤسساته الاتجاه نحو الحوكمة الإلكترونية.

- أصبح من الضروري الاهتمام بالتحويلات في أساليب تقديم الخدمات الاجتماعية والتي تعتمد حديثاً على استخدام التكنولوجيا حيث أصبحت ممارسات تقديم الخدمات تحتاج إلى مراجعات شاملة تتناسب مع الاتجاهات الحديثة لاستخدام التكنولوجيا الإلكترونية في الممارسات المهنية بمؤسسات المجتمع ومنها مؤسسات الضمان الاجتماعي.

**(٢) الركائز التي يستند عليها البرنامج:**

- المقابلات التي أجرتها الباحثة مع المتخصصين في طريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة أو في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة.

- الاتجاهات الحديثة في طريقة تنظيم المجتمع في استخدام التكنولوجيا الحديثة منظمات العمل المختلفة.

- نتائج الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت موضوع الحوكمة الإلكترونية.

**(٣) أهداف البرنامج:**

يستهدف البرنامج تحقيق الهدف العام للدراسة الحالية وهو تعزيز استخدام الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي وتحقيق التميز المؤسسي وفي تحقيق الأهداف الفرعية المنبثقة من الهدف العام، وقد تمثلت في:

- ١- تعزيز الشفافية الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.
- ٢- تعزيز المشاركة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.
- ٣- تعزيز المساءلة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.
- ٤- تعزيز العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي.

**(٤) نسق التدخل المهني:**

- اسم المؤسسة: إدارة الضمان الاجتماعي بالمنتزة.
- العنوان: المنتزة أول بمحافظة الإسكندرية.
- النطاق الجغرافي: المنتزة أول.

**(٥) فريق العمل المشارك في البرنامج:**

- الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسة إدارة الضمان الاجتماعي بالمنتزة.
- الباحثة وخبراء متخصصين في الخدمة الاجتماعية.

**(٦) التوقيت الزمني لبرنامج التدخل المهني:**

- مدة البرنامج: ٢٤ أسبوع.
- عدد اللقاءات الأسبوعية عدد ٢ لقاء نظري، ٢ لقاء عملية.
- زمن الجلسة: ساعتان.

**(٧) مراحل تطبيق البرنامج:**

**(أ) المرحلة التمهيديّة:** وقد تضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

- الاتصال بالمسؤولين بإدارة التضامن الاجتماعي للحصول على موافقة لتنفيذ البرنامج.
- تحديد نسق الهدف من البرنامج التدريبي (إدارة التضامن الاجتماعي) للتعرف على البرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- التواصل مع بعض المسؤولين بإدارة التضامن الاجتماعي لشرح موضوع الدراسة وأهدافها وكيفية تنفيذ البرنامج.
- التعرف على الموارد البشرية والمادية المتاحة والتي يمكن أن تستخدمها الباحثة في تنفيذ البرنامج التدريبي.
- وضع المعايير التي يتم العمل على أساسها حيث يتم الاتفاق على مواعيد المقابلات والاجتماعات ومدتها وأماكن عقدها.

#### (ب) المرحلة التخطيطية وقد تضمنت هذه المرحلة الخطوات التالية:

- التحديد الدقيق للأهداف التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها.
- تحديد البرنامج الزمني لتنفيذ البرنامج التدريبي.
- تحديد المستوى النظري والمهني للبرنامج من أدوار واستراتيجيات ومهارات يمكن استخدامها بالبرنامج.
- وضع تصميم الخطة في شكلها النهائي والاتفاق على بداية تنفيذ البرنامج التدريبي.

#### (ج) المرحلة التنفيذية: وقد تضمنت هذه المرحلة الخطوات التالية:

- إعداد لقاءات متعددة مع المسؤولين حول تنفيذ البرنامج.
- تنفيذ القياس القبلي للبرنامج.
- تطبيق البرنامج التدريبي.
- الحرص على أن يكون التعامل وفق العلاقة المهنية التي يسودها الثقة والاحترام المتبادل.
- تذليل الصعوبات والمعوقات التي تواجه البرنامج عند التنفيذ.

- متابعة تأثير الأنشطة المختلفة أثناء تنفيذ البرنامج.

#### (د) المرحلة التقييمية

تعد عملية تقييم البرنامج التدريبي عملية مهمة حيث تهدف إلى التأكد من أن الجهود المبذولة قد حققت الأهداف المرجوة منها مع التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف في البرنامج التدريبي. وقد تضمنت هذه المراحل الخطوات التالية:

- إجراء القياس البعدي.
- تقييم البرنامج من حيث تحديد نقاط القوة والضعف للبرنامج.
- اعتبار صحة فروض الدراسة.
- تحديد نتائج وتوصيات الدراسة.

#### (هـ) المحتوى العلمي للبرنامج التدريبي:

تم تحديد محتويات البرنامج التدريبي من خلال الاعتماد على الأدبيات النظرية والعلمية في موضوع التدريب وكذلك تحديد الموضوعات في ضوء احتياجات المتدربين الفعلية وقد تضمن المحتوى العلمي للبرنامج المحاور التالية:

- الشفافية الإلكترونية.
- المشاركة الإلكترونية.
- المساءلة الإلكترونية.
- العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية.

#### (و) الاستراتيجيات التي اعتمدها البرنامج التدريبي:

(استراتيجية الإقناع - استراتيجية التعلم - استراتيجية تغيير السلوك - استراتيجية حل المشكلة).

(١٠) الأدوار المهنية التي اعتمد عليها البرنامج التدريبي:

(المخطط - المنسق - المعلم - الممكن - الوسيط - الإداري - المدرب).

(١١) الأدوار المهنية التي اعتمد عليها البرنامج التدريبي:

(المحاضرات - المقابلات - الاجتماعات - المناقشات).

(١٢) المهارات المهنية التي اعتمد عليها البرنامج التدريبي:

مهارة الاتصال - المهارة في تقديم المشورة المهنية - مهارة الاستشارة - مهارة المشاركة.

البرنامج التنفيذي لتعزيز الحوكمة الإلكترونية لتحقيق التميز المؤسسي

| نسق العمل                                                                                                                    | الأدوات                  | الموضوع                                                                    | عدد الساعات | المدة |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|---------|
|                                                                                                                              |                          |                                                                            |             | الشهر | الأسبوع |
| الباحثة وفريق العمل من الخبراء والمتخصصين في الخدمة الاجتماعية، التنمية البشرية، تكنولوجيا المعلومات، المهتمين بالعمل الأهلي | - اجتماع<br>- مناقشة     | - عرض أهداف ومحتوى البرنامج وخطواته التنفيذية.                             | ٤           | (١)   | الأول   |
|                                                                                                                              | - اجتماع<br>- مناقشة     | - موافقة المسؤولين على التطبيق وتحديد الموعد والمكان.                      | ٤           | (٢)   |         |
|                                                                                                                              | - المقياس                | - إجراء القياس القبلي.                                                     | ٤           | (٣)   |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة                 | - مفهوم وأهداف الحوكمة الإلكترونية.                                        | ٤           | (٤)   |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - مفهوم التميز المؤسسي وأهميته.                                            | ٤           | (٥)   | الثاني  |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- ورش عمل    | - آليات تحقيق التميز المؤسسي.                                              | ٤           | (٦)   |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي.                  | ٤           | (٧)   |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة.                        | ٤           | (٨)   |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - مفهوم وأهمية الشفافية الإلكترونية.                                       | ٤           | (٩)   | الثالث  |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية.                         | ٤           | (١٠)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- تدريب عملي | - متطلبات تطبيق الثقافة الإلكترونية.                                       | ٤           | (١١)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- تدريب عملي | - مفهوم وأهمية المشاركة الإلكترونية.                                       | ٤           | (١٢)  |         |
|                                                                                                                              | - تدريب عملي             | - متطلبات تطبيق المشاركة الإلكترونية.                                      | ٤           | (١٣)  | الرابع  |
|                                                                                                                              | - تدريب عملي             | - أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تعزيز المشاركة الإلكترونية.             | ٤           | (١٤)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - مفهوم وأهمية المسألة الإلكترونية.                                        | ٤           | (١٥)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - متطلبات تطبيق المسألة الإلكترونية.                                       | ٤           | (١٦)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- تدريب عملي | - أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تعزيز المسألة الإلكترونية.              | ٤           | (١٧)  | الخامس  |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - مفهوم وأهمية العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية للعملاء.               | ٤           | (١٨)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- تدريب عملي | - متطلبات تطبيق العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية للعملاء.              | ٤           | (١٩)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- ورش عمل    | - أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تعزيز العدالة وتقديم المعلومات للعملاء. | ٤           | (٢٠)  |         |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- مناقشة     | - نماذج تطبيقية للحوكمة الإلكترونية                                        | ٤           | (٢١)  | السادس  |
|                                                                                                                              | - محاضرة<br>- ورش عملي   | - مبادئ واستراتيجيات تنظيم المجتمع لتطبيق الحوكمة الإلكترونية.             | ٤           | (٢٢)  |         |
|                                                                                                                              | - مقياس                  | - إجراء القياس البعدي لبرنامج التدخل.                                      |             | (٢٣)  |         |
|                                                                                                                              | - اجتماعي                | - عرض النتائج.                                                             |             | (٢٤)  |         |

حادى عشر: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

(أ) خصائص عينة الدراسة.

جدول رقم (٤)

يوضح خصائص عينة الدراسة (ن=١٥)

| م       | النوع                          | التكرار | النسبة |
|---------|--------------------------------|---------|--------|
| ١       | ذكر                            | ٦       | ٤٠.٠%  |
| ٢       | أنثى                           | ٩       | ٦٠.٠%  |
| المجموع |                                |         |        |
| ١٥      |                                |         | ١٠٠%   |
| م       | السن                           | التكرار | النسبة |
| ١       | أقل من ٣٠ سنة                  | ٤       | ٢٦.٦%  |
| ٢       | من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة    | ٣       | ٢٠%    |
| ٣       | من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة    | ٧       | ٤٦.٧%  |
| ٤       | من ٥٠ سنة فأكثر                | ١       | ٦.٧%   |
| المجموع |                                |         |        |
| ١٥      |                                |         | ١٠٠%   |
| م       | المؤهل الدراسي                 | التكرار | النسبة |
| ١       | مؤهل فوق المتوسط               | ٤       | ٢٦.٦%  |
| ٢       | مؤهل عالي                      | ٣       | ٢٠%    |
| ٣       | ماجستير                        | ٧       | ٤٦.٧%  |
| ٤       | دكتوراه                        | ١       | ٦.٧%   |
| المجموع |                                |         |        |
| ١٥      |                                |         | ١٠٠%   |
| م       | عدد سنوات الخبرة               | التكرار | النسبة |
| ١       | أقل من ٥ سنوات                 | ٤       | ٢٦.٦%  |
| ٢       | من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات | ٣       | ٢٠%    |
| ٣       | من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة  | ٧       | ٤٦.٧%  |
| ٤       | من ١٥ سنة فأكثر                | ١       | ٦.٧%   |
| المجموع |                                |         |        |
| ١٥      |                                |         | ١٠٠%   |

■ النوع: أوضحت النتائج أن غالبية عينة الدراسة من الإناث حيث بلغت نسبتهم (٦٠%)، بينما الذكور بنسبة (٤٠%).

■ السن: أكبر نسبة من العاملين في الفئة العمرية (من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٤٦.٧%)، يليه الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (٢٦.٦%)، ثم الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٢٠%)، وأخيراً الفئة العمرية (من ٥٠ سنة فأكثر) بنسبة (٦.٧%).

- **المؤهل الدراسي:** أكبر نسبة من عينة الدراسة حاصلين على ماجستير بنسبة (٤٦.٧%)، يليه مؤهل جامعي بنسبة (٢٠%)، يليه الحاصلين على مؤهل فوق المتوسط بنسبة (٢٦.٦%)، ثم الحاصلين على وأخيراً الحاصلين على دكتوراه بنسبة (٦.٧%).
- **سنوات الخبرة:** أكبر نسبة من عينة الدراسة عدد سنوات خبرتهم في الفئة (من ١٠ لأقل من ١٥ سنة) بنسبة (٤٦.٧%)، يليه الفئة (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (٢٦.٦%)، ثم الفئة (من ٥ لأقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٢٠%)، وأخيراً الفئة (من ١٥ سنة فأكثر) بنسبة (٦.٧%).

(ب) نتائج فروض الدراسة.

١- نتائج الفرض الفرعي الأول للدراسة

جدول رقم (٥)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الفرعي الأول الخاص "بتعزيز الشفافية الالكترونية"

| الدلالة    | نسبة الفاعلية | إيتا <sup>٢</sup> | درجة الحرية | ت الجدولية | ت المحسوبة | متوسط الفروق | متوسط القياس البعدي | متوسط القياس القبلي |
|------------|---------------|-------------------|-------------|------------|------------|--------------|---------------------|---------------------|
| دال (٠.٠١) | ٠.٧٤          | ٠.٩٦              | ١٤          | ٢.٦٢       | ١٩.٦٩      | ٩.٠٨         | ٤١.٩                | ٣٢.٨                |

أوضحت نتائج السابقة أن هناك فروق دالة إحصائياً بين متوسطي القياسين القبلي والبعدي وذلك لصالح القياس البعدي باستخدام البرنامج التدريبي وذلك فيما يتعلق "بتعزيز الشفافية الالكترونية" بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي. حيث جاء متوسط القياس القبلي (٣٢.٨)، بينما أصبح بعد تطبيق البرنامج (٤١.٩)، بمتوسط فروق قدره (٩.٠٨)، كما جاءت قيمة (ت) المحسوبة (١٩.٦٩) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (٢.٦٢) عند مستوى معنوية (٠.٠١).

وللوقوف فاعلية البرنامج التدريبي قامت الباحثة بحساب معامل التأثير (إيتا<sup>٢</sup>) والذي بلغ (٠.٩٦)، وكذلك نسبة الفاعلية وفقاً لمعادلة "ماك جوجيان" والتي بلغت (٠.٧٤) مما يشير الى التأثير الايجابي الفعال لمحتوى البرنامج في تعزيز الشفافية الالكترونية للاخصائين الاجتماعيين العاملين بوحدات الضمان الاجتماعي.

وبناء على ذلك يتضح صحة الفرض الفرعى الأول للدراسة والذي مؤداه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الشفافية الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعى لتحقيق التميز المؤسسى".

وتأتى تلك النتائج متفقة نتائج دراسة كل من (Kohl, M., 2002)، (Linders, D., )، (2012)، (إبراهيم، ٢٠١٨). و(مبروك، ٢٠٢٠)، و(جمعة، ٢٠٢٠)، والتي أكدت على أن انتقال الحكومة من الحكومة التقليدية الى الحكومة الإلكترونية يتطلب تعزيز الشفافية الالكترونية، كما ان الاعتماد على الشفافية الإلكترونية يعد من متطلبات تحقيق التميز المؤسسى للمؤسسات الحكومية كذلك اكدت تلك الدراسات على الاهتمام بالعاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعى والعمل على تدريبهم في ظل التغيرات التكنولوجية الحديثة والتي منها الحوكمة الإلكترونية.

## ٢- نتائج الفرض الفرعى الثانى للدراسة

### جدول رقم (٦)

يوضح دلالة الفروق بين القياسيين القبلى والبعدى للفرض الفرعى الثانى الخاص "بتعزيز المشاركة الالكترونية"

| الدلالة     | نسبة الفاعلية | إيتا <sup>٢</sup> | درجة الحرية | ت الجدولية | ت المحسوبة | متوسط الفروق | متوسط القياس البعدى | متوسط القياس القبلى |
|-------------|---------------|-------------------|-------------|------------|------------|--------------|---------------------|---------------------|
| دال (٠.٠٠١) | ٠.٦٢          | ٠.٩٥              | ١٤          | ٢.٦٢       | ١٩.١٦      | ٩.٤١         | ٣٨.١                | ٢٨.٦                |

أوضحت نتائج السابقة أن هناك فروق دالة إحصائياً بين متوسطى القياسيين القبلى والبعدى وذلك لصالح القياس البعدى باستخدام البرنامج التدريبي وذلك فيما يتعلق "بتعزيز المشاركة الالكترونية" بمؤسسات الضمان الاجتماعى لتحقيق التميز المؤسسى. حيث جاء متوسط القياس القبلى (٢٨.٦)، بينما أصبح بعد تطبيق البرنامج (٣٨.١)، بمتوسط فروق قدره (٩.٤١)، كما جاءت قيمة (ت) المحسوبة (١٩.١٦) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (٢.٦٢) عند مستوى معنوية (٠.٠٠١).

وللوقوف فاعلية البرنامج التدريبي قامت الباحثة بحساب معامل التأثير (إيتا<sup>٢</sup>) والذي بلغ (٠.٩٥)، وكذلك نسبة الفاعلية وفقاً لمعادلة "ماك جوجيان" والتي بلغت (٠.٦٢) مما يشير الى التأثير الايجابي الفعال لمحتوى البرنامج في تعزيز المشاركة الالكترونية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بوحدات الضمان الاجتماعي.

وبناء على ذلك يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلي والبعدي باستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز المشاركة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسى".

وتأتى تلك النتائج متفقة مع ما توصلت اليه دراسة كل من (Kohl, M., 2002)، (Gil-Garcia, J-R., & Pardo, T. A., 2005)، و(عبد الغني، ٢٠١٨)، و(عمر، ٢٠٢٠)، حيث أكدت تلك الدراسات على أن المشاركة الالكترونية تتطلب العمل على تطوير كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية والعاملين بها وذلك من اجل تذليل الصعوبات وتحقيق أهداف الحوكمة الالكترونية، كما أكدت تلك الدراسات على أن نجاح الحوكمة الإلكترونية أيضاً يعتمد على المشاركة الفعالة للمواطنين بالإضافة إلى الدعم الحكومي والتعاون بين القطاع العام والخاص.

#### نتائج الفرض الفرعي الثالث للدراسة

##### جدول رقم (٧)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الفرعي الثالث الخاص

"بتعزيز المساءلة الالكترونية"

| الدلالة    | نسبة الفاعلية | إيتا <sup>٢</sup> | درجة الحرية | ت الجدولية | ت المحسوبة | متوسط الفروق | متوسط القياس البعدي | متوسط القياس القبلي |
|------------|---------------|-------------------|-------------|------------|------------|--------------|---------------------|---------------------|
| دال (٠.٠١) | ٠.٦١          | ٠.٩٨              | ١٤          | ٢.٦٢       | ٢٤.٥<br>٥  | ٩.٣٣         | ٣١.١٦               | ٢١.٨                |

أوضحت نتائج السابقة أن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسطى القياسين القبلي والبعدي وذلك لصالح القياس البعدي باستخدام البرنامج التدريبي وذلك فيما يتعلق "بتعزيز المساءلة الالكترونية" بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسى. حيث جاء متوسط

القياس القبلي (٢١.٨)، بينما أصبح بعد تطبيق البرنامج (٣١.١٦)، بمتوسط فروق قدره (٩.٣٣)، كما جاءت قيمة (ت) المحسوبة (٢٤.٥٥) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (٢.٦٢) عند مستوى معنوية (٠.٠١).

وللوقوف فاعلية البرنامج التدريبي قامت الباحثة بحساب معامل التأثير (إيتا<sup>٢</sup>) والذي بلغ (٠.٩٨)، وكذلك نسبة الفاعلية وفقاً لمعادلة "ماك جوجيان" والتي بلغت (٠.٦١) مما يشير إلى التأثير الإيجابي الفعال لمحتوى البرنامج في تعزيز المسألة الإلكترونية للاخصائين الاجتماعيين العاملين بوحدات الضمان الاجتماعي.

وبناء على ذلك يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسين القبلي والبعدي بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز المسألة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسى".

ويمكن تفسير ذلك في ضوء المعطيات النظرية للدراسة الحالية وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة دراسة (Linders, D., 2012)، و(عبد الغني، ٢٠١٨)، حيث أكدت جميعها على ضرورة العمل على تطبيق الشفافية الإلكترونية كأحد متغيرات الحوكمة والتي يمكن من خلال ممارستها تحقيق التميز المؤسسى للمؤسسات الحكومية.

### ٣- نتائج الفرض الفرعي الرابع للدراسة

#### جدول رقم (٨)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الفرعي الرابع الخاص "بتعزيز العدالة وتقديم الخدمات الإلكترونية"

| الدلالة    | نسبة الفاعلية | إيتا <sup>٢</sup> | درجة الحرية | ت الجدولية | ت المحسوبة | متوسط الفروق | متوسط القياس البعدي | متوسط القياس القبلي |
|------------|---------------|-------------------|-------------|------------|------------|--------------|---------------------|---------------------|
| دال (٠.٠١) | ٠.٦٦          | ٠.٩٨              | ١٤          | ٢.٦٢       | ٣٣.٢٥      | ٩.٩١         | ٣٩.٩                | ٣٠.٠                |

أوضحت نتائج السابقة أن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسطى القياسين القبلي والبعدي وذلك لصالح القياس البعدي باستخدام البرنامج التدريبي وذلك فيما يتعلق "بتعزيز العدالة

وتقديم الخدمات الإلكترونية" بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي. حيث جاء متوسط القياس القبلي (٣٠.٠)، بينما أصبح بعد تطبيق البرنامج (٣٩.٩)، بمتوسط فروق قدره (٩.٩١)، كما جاءت قيمة (ت) المحسوبة (٣٣.٢٥) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (٢.٦٢) عند مستوى معنوية (٠.٠١).

وللوقوف فاعلية البرنامج التدريبي قامت الباحثة بحساب معامل التأثير (إيتا<sup>٢</sup>) والذي بلغ (٠.٩٨)، وكذلك نسبة الفاعلية وفقاً لمعادلة "ماك جوجيان" والتي بلغت (٠.٦٦) مما يشير الى التأثير الايجابي الفعال لمحتوى البرنامج في تعزيز العدالة وتقديم الخدمات الإلكترونية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بوحدة الضمان الاجتماعي.

وبناء على ذلك يتضح صحة الفرض الفرعي الرابع للدراسة والذي مؤداه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلي والبعدي بإستخدام البرنامج التدريبي بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز العدالة وتقديم المعلومات الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي".

ويمكن تفسير ذلك في ضوء المعطيات النظرية للدراسة الحالية وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Jaeger, P. T., & Thompson, K. M., 2003)، و(بو خريص، ٢٠١٧) و(بن قاسم، ٢٠١٧)، (Bannisler, F. & Connolly, P., 2017) و(عبد الغني، ٢٠١٨) والتي أكدت جميعها على أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية يعمل على زيادة كفاءتها، ومن بين مؤشرات تطبيق الحوكمة الإلكترونية العمل على توفير قاعدة بيانات كافية وحديثة وكذلك الأمر الذي يسهم في تقديم الخدمات بشكل عادل، كما أكدت على أن الخدمات المستندة الى الانترنت تعكس اهتمامات بيئية وثقافية للمجتمع، وكذلك أوصت بضرورة العمل على استخدام قواعد البيانات وتقديم ركائز الحكومة وتوفير الدقة والسرعة في تقديم الخدمات.

(ت) نتائج الفرض الرئيسي للدراسة.

## جدول رقم (٩)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الرئيسي للدراسة  
"بتعزيز الحوكمة الالكترونية"

| الدلالة       | نسبة<br>الفاعلية | إيتا <sup>٢</sup> | درجة<br>الحرية | ت<br>الجدولية | ت<br>المحسوبة | متوسط<br>الفروق | متوسط<br>القياس<br>البعدي | متوسط<br>القياس<br>القبلي |
|---------------|------------------|-------------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| دال<br>(٠.٠١) | ٠.٦٦             | ٠.٩٧              | ١٤             | ٢.٦٢          | ٢٢.٧٧         | ٩.٤٣            | ٣٧.٧٧                     | ٢٨.٣٣                     |

أوضحت نتائج السابقة أن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسطي القياسين القبلي والبعدي وذلك لصالح القياس البعدي باستخدام البرنامج التدريبي وذلك فيما يتعلق "بتعزيز الحوكمة الالكترونية" بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي. حيث جاء متوسط القياس القبلي (٢٨.٣٣)، بينما أصبح بعد تطبيق البرنامج (٣٧.٧٧)، بمتوسط فروق قدره (٩.٤٣)، كما جاءت قيمة (ت) المحسوبة (٢٢.٧٧) أكبر من قيمة (ت) الجدولية (٢.٦٢) عند مستوى معنوية (٠.٠١).

وللوقوف فاعلية البرنامج التدريبي قامت الباحثة بحساب معامل التأثير (إيتا<sup>٢</sup>) والذي بلغ (٠.٩٧)، وكذلك نسبة الفاعلية وفقاً لمعادلة "ماك جوجيان" والتي بلغت (٠.٦٦) مما يشير الى التأثير الايجابي الفعال لمحتوى البرنامج التدريبي في تعزيز الحوكمة الالكترونية للاخصائين الاجتماعيين العاملين بوحدة الضمان الاجتماعي.

وبناء على ذلك يتضح صحة الفرض الرئيسي للدراسة والذي مؤداه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي باستخدام برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحقيق التميز المؤسسي وذلك لصالح القياس البعدي".

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة: (Heeks, R., 2001)، و (Kohl, M., 2002)، و (بو سالم، ووناس، ٢٠١٥) و (عطا، ٢٠١٦)، و (هلال، ٢٠٢٠)، أن هناك تحديات تواجه تطبيق الحوكمة الالكترونية بالمؤسسات الحكومية ومنها ضعف مهارات العاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعى والتي تتطلب التدريب وتنمية المهارات المهنية والفنية، الأمر التي يتطلب التدخل المهني بالطرق المهنية والتي من بينها طريقة تنظيم المجتمع التي تهتم بتطوير المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والتي من بينها مؤسسات الضمان الاجتماعى والعاملين بها.

### ثاني عشر - النتائج العامة للدراسة:

(١) فيما يتعلق بالفرض الرئيس للدراسة، أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض والذي مؤداه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسيين القبلى والبعدى بإستخدام برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية بمؤسسات الضمان الاجتماعى لتحقيق التميز المؤسسى وذلك لصالح القياس البعدى".

(٢) توصلت الدراسة إلى صحة الفروض الفرعية للدراسة لصالح التطبيق البعدى باستخدام البرنامج التدريبى بطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الحوكمة الإلكترونية وذلك للمؤشرات الآتية: تعزيز الشفافية الالكترونية، والمشاركة الالكترونية، والمساءلة الالكترونية، والعدالة في تقديم الخدمات الالكترونية.

### ثالث عشر - رؤية مستقبلية لتعزيز الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسى:

#### (١) مرتكزات الرؤية المستقبلية.

اعتمدت الرؤية المستقبلية المقترحة على الأطر النظرية لطريقة تنظيم المجتمع وكذلك الأطر النظرية للحكومة وأنماطها المختلفة وذلك لتحقيق التميز المؤسسى وذلك بالاعتماد على أساليب الرؤى المستقبلية المتمثل في التحليل النظرى المعتمد على الحدس، والتفكير الكيفى

لبعض أساليب العمل المهني، كذلك التوصل الى سيناريو مستقبلي لما ينبغي أن تكون عليها ممارسة طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل آليات الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي، وذلك نتائج الدراسات والبحوث السابقة والدراسة الراهنة.

### (٢) أهمية الرؤية المستقبلية.

- إن تحقيق الحوكمة الإلكترونية يعد أحد أهداف رؤية مصر ٢٠٣٠ وخاصة في القطاع الخدمي باعتبارها أحد آليات مكافحة الفساد الإداري.
- ضرورة الاهتمام بالمؤسسات الخدمة التي تتعامل بشكل مباشر مع المواطنين وتفعيل آليات عملها وتطويرها.
- أهمية تحقيق الحوكمة الإلكترونية كأحد متغيرات تحقيق التميز المؤسسي وخاصة للمؤسسات الحكومية بصفة عامة والخدمية.
- أن أساليب العمل المهني ليست قاصرة فقط على مواجهة المشكلات كمدخل علاجي، بل تتضمن أيضاً تنمية المهارات والقدرات الفنية والبشرية.
- محاولة توظيف مداخل ونماذج نظرية جديدة من الإطار المعرفي للعلوم الاجتماعية وتطويعها للممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع من خلال إخضاعها للتجربة والبحث كغيرها من النماذج والمداخل الأخرى وذلك من اجل تطوير أساليب الممارسة الحالية وذلك من خلال التدريب المستمر أو بنقل الخبرات والتجارب الناجحة في التطبيق الميداني.

### (٣) أهداف الرؤية المستقبلية.

- نشر ثقافة الحوكمة الإلكترونية بين الاخصائيين الاجتماعيين وبصفة خاصة العاملين في مجال التضامن الاجتماعي.

- أهمية تحقيق التميز المؤسسى وخاصة بالمؤسسات الخدمية التي تتعامل بشكل مباشر مع الجمهور حيث تقديم الخدمات المختلفة لهم.
- تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف النظرية المرتبطة بآليات تنفيذ ونشر الحوكمة الالكترونية بمتغيراتها وهي: الشفافية الالكترونية، والمشاركة الالكترونية، والمساءلة الالكترونية، والعدالة في تقديم المعلومات الالكترونية.
- إكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات المهنية والفنية ومتطلبات ممارسة آليات الحوكمة الالكترونية.
- بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين المرتبطة بالأساليب المهنية لطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل ممارسة آليات الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسى.

#### (٤) الاستراتيجيات التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية:

##### أ- استراتيجية الإقناع:

وتتمثل في إقناع المنظم الاجتماعي العاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعي بأهمية مواكبة التغييرات الحديثة بالمجتمع واستخدام التقنيات الحديثة وتشجيعهم على التحول في المعاملات الورقية إلى الإلكترونية.

##### ب- استراتيجية التعليم:

حيث يعمل المنظم الاجتماعي على زيادة معلومات ومعارف العاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعي لاستخدام الحوكمة الإلكترونية وأهمية تطبيقها لتحقيق أقصى استفادة ممكنة منها لما تتمتع به من خصوصية لمعلومات العملاء وتوفير درجة في الأمان بمستويات مقبولة.

##### ج- استراتيجية التغيير النمائي:

وتستخدم في تعبئة واستثمار كافة الموارد المتاحة البشرية والموارد المادية التي يمكن الاستفادة منها في تطبيق الحوكمة الإلكترونية ببرامجها المختلفة.

#### د- استراتيجية الاتصال:

وتستخدم لتسهيل التواصل بين العاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعي وبين المستفيدين للحصول على الخدمات الإلكترونية وأن يتم مراعاة مقترحات المواطنين وشكاوهم بالنسبة لتلك المواقع والخدمات الإلكترونية ليشعر المواطن بفائدة العمل بهذا الفكر الجديد.

#### هـ- استراتيجية بناء القدرات:

وتعني زيادة وبناء المهارات والقدرات الإدارية والتنظيمية للعاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعي بالدرجة التي تمكنهم من تحقيق الاستخدام الأمثل للحوكمة الإلكترونية وزيادة المهارات القيادية وإكسابهم المعارف اللازمة التي من شأنها أن تؤثر إيجابياً في مستوى مهاراتهم لاستخدام الحوكمة الإلكترونية.

#### (٥) الأدوار المهنية الملائمة للرؤية المستقبلية:

##### أ- دور الخبير:

يمكن الاستفادة من هذا الدور عن طريق تزويد العاملين بالمشورة المهنية في المواقف التي تتطلب ذلك، ومساعدتهم بالمعلومات والحقائق والخبرات التي تمكنهم من مواجهة المشكلات.

##### ب- دور الوسيط:

يمكن الاستفادة من هذا الدور عن طريق تزويد العاملين بكيفية التواصل مع المواطنين والعمل على إزالة المعوقات التي تحول دون تطبيق الحوكمة الإلكترونية وذلك من خلال تدريبهم

على كيفية التعرف على احتياجات العملاء الفعلية وكيفية توعية المواطنين بالأساليب التي تمكنهم من الحصول عليها.

#### ج- دور المساعد:

ويمكن من خلال ممارسة هذا الدور مساعدة العاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعي توجيههم نحو الوصول إلى أهدافهم والسعي نحو تحقيقها ومساعدة المواطنين على الاستفادة من البرامج والخدمات الإلكترونية التي تقدم من المؤسسة مع الحد من المعوقات التي تحول دون إشباع احتياجاتهم.

#### د- دور المعلم:

من خلال هذا الدور يمكن للمنظم الاجتماعي تنمية وعي العاملين بمؤسسات الضمان الاجتماعي بأهمية استخدام الحوكمة الإلكترونية وانعكاسها على تحقيق المؤسسة لأهدافها.

#### هـ- دور المحلل:

من خلال هذا الدور يمكن للمنظم الاجتماعي الاستفادة منه في عملية دراسة وتحليل المعوقات التي تواجه مؤسسات الضمان الاجتماعي في استخدام الحوكمة الإلكترونية وكيفية التغلب عليها، وكذلك تقييم النتائج المرتبطة بتنفيذ آليات الحوكمة الإلكترونية للوصول إلى التمييز المؤسسي.

#### (٦) المراحل المهنية لتنفيذ الرؤية المستقبلية:

(مرحلة التقدير، مرحلة التخطيط، مرحلة التدخل المهني، مرحلة المتابعة، مرحلة التقييم).

#### (٧) التكنيكات الملائمة للرؤية المستقبلية:

(المساعدة الذاتية، العمل المشترك، المناقشة الجماعية، التدريب على الاتصال الفعال،

لعب الدور، النمذجة)

(٨) الأساليب المهنية الملائمة للرؤية المستقبلية:

(المقابلات المهنية، الاجتماعات، الندوات، الحلقات النقاشية، المقاييس العلمية، الاجتماعات المهنية)

(٩) المهارات المهنية الملائمة للرؤية المستقبلية:

(المشورة المهنية، الملاحظة العلمية، الانصات الواعي، التحليل والتفسير، العرض والتأثير، الاتصال الفعال، إعداد وتطبيق المقاييس العلمية).

(١٠) عوامل نجاح الرؤية المستقبلية:

(توفير الإمكانيات المادية، وتوفير الكوادر الأكاديمية والفنية اللازمة، العمل على استثمار الإمكانيات والموارد المتاحة لتنفيذ الرؤية المستقبلية)

## مراجع الدراسة

- إبراهيم، خالد ممدوح (٢٠١١). حوكمة الإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- إبراهيم، مصطفى حمد (٢٠١٨). تقييم واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية لمحافظة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت المرفق.
- أبو المعاطي، علي ماهر (٢٠٠٩). الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية، نور الإيمان للطباعة والنشر، القاهرة.
- أبو النصر، مدحت (٢٠٠٥). بناء وتقديم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
- إمام، عائشة عبد الرسول (٢٠٠٩). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي وتنمية الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ومشرفي الأدار بالمدارس الخاصة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ع (٢٦)، ج (٣).
- أمين، مصطفى أحمد (٢٠١٨). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة.
- باي- أحمد (٢٠١٦). مقارنة الحوكمة الإلكترونية كآلية حمائية ضد الجرائم الإلكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد ٢٩.
- بن قاسم، جواد النداوي (٢٠١٧). دور التكنولوجيا في تحقيق الحوكمة - دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، مجلد (٧)، العدد (٤).
- بوخريص، السنوسي سليمان (٢٠١٧). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية، العدد (٤٠).

- جاد الرب، سيد حمد (٢٠١٣). إدارة الإبداع والتميز المؤسسي التنافسي، مطبعة الدار الهندسية، القاهرة.
- جمعة، محمد جمعة علي (٢٠٢٠). متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الأهلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلد (٢)، العدد (٥٢)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- حمدي، شريف محمود (٢٠١٩). التطبيق السليم للحوكمة الإلكترونية كمدخل لجودة الخدمات العامة - دراسة تطبيقية على أحياء محافظة البحيرة، كلية التجارة، جامعة بنها.
- خاطر، أحمد مصطفى (٢٠١٤). إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- خليل، ياسر محمد (٢٠١٩). استراتيجية مقترحة لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الإدارة التربوية، العدد (٢٣).
- الدقن، أحمد السيد حمد (٢٠١٧). دور الحكومة الإلكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات التكنولوجية، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مج (١٨)، ع(١).
- الرفاعي، سحر قدرى (٢٠٠٩). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العراق.
- زكريا، صديق (٢٠١٧). دور الإدارة الإلكترونية في عملية التغيير بالمؤسسات دراسة الموارد البشرية، المؤتمر الدولي الإدارة الإلكترونية بين الواقع والمأمول، جامعة البليدة، عمان.
- السروجي، طلعت مصطفى (٢٠٠١). المجتمع المدني وتداعياته في وضع سياسة الرعاية الاجتماعية (المجتمع المصري نموذجًا)، ورقة عمل بالمؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

- السروجي، طلعت مصطفى (٢٠١٣). التخطيط الاجتماعي (نظريات ومفاهيم)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- عبد الغني، أحمد عبد الحميد سليم (٢٠١٨). متطلبات الإدارة الإلكترونية كمدخل لزيادة كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مجلة كلية الخدمات الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، العدد (١١).
- عمر، ميادة منصور (٢٠٢٠). آليات تفعيل الإدارة الإلكترونية لدفع القدرات المؤسسية في منظمات المجتمع المدني، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، العدد (١٨).
- قايش، مايا مالك (٢٠١٨). دور الحوكمة الإلكترونية في التنمية المحلية المستدامة حالة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البقاء التطبيقية.
- قويدر، إبراهيم (١٩٩٢). دراسات في أنظمة الضمان الاجتماعي، دار الكتب الوطنية، ليبيا.
- قيداون، أبو بكر الصديق، ومعمري، خيرة (٢٠١٧). الحوكمة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مجلد (٣)، عدد (١).
- مبروك، نشوى يحيى زكي (٢٠٢٠). تطوير خدمات التضامن الاجتماعي لتنظيم الحوكمة الإلكترونية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، العدد (١٩).
- المليجي، رضا إبراهيم (٢٠١٢). إدارة التميز المؤسسي بين النظرية و التطبيق، عالم الكتاب، القاهرة، ط١.
- مهدي، صالح وآخرون (٢٠١٩). تأثير الحوكمة الإلكترونية في جودة التدخين - بحث تطبيقي في المنظمات الاقتصادية، مجلة الإدارة والاقتصاد، مجلد (٢٥)، عدد (١١).

- النجار، فريد (٢٠١٤). التميز والتفوق المؤسسي، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- هلال، نهى محمد (٢٠٢٠). رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات الحكومية دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ع (١٨).
- الهاللي، الشربيني الهاللي وغبور، أماني السيد (٢٠١٢). مدخل إدارة التميز ومتطلبات تطبيقية دراسة ميدانية على المعارف التجارية، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية، العدد (٤٠).
- M. B. (2012). E-Government: A new paradigm for good governance. *International Journal of Public Administration*, 35 (6), 395-405.
- Bannisler, F., & Connolly, R. (2017). The Role of ICT in the development of E-Government. *International Journal of Public Administration*, 34(5), 338-350.
- Barr, N. (2007). *The welfare state as a piggy bank: Information, risk, uncertainty, and the role of the state*. Oxford University Press.
- M. T. A. (2004). E-Government: Concepts and case studies. *Informatics in Education*, 3 (2), 267-280.
- Esping-Anderson, G. (1990). *The Three Worlds of welfare capitalism*. Princeton University Press.
- G. M. K. A. (2005). E-Government: A Global perspective on the implementation of E-Government. *Government Information Quarterly*, 22 (1), 10-24.
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T., A. (2005). E-Government success: An integrative perspective. *International Journal of Information Technologies and the System Approach*, 3(2), 1-13.
- Heeks, R. (2001). Understanding E-Governance for development. *Information system for public. Sector Management*, 4(1), 1-15.

- Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2003). E-Governance: A global perspective. In Proceedings of the 36<sup>th</sup> Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'.3), 6, 1-10.
- Kohli, M. (2002). The Battleground of welfare state reform in Germany: The role of social partners. Journal of Social Policy, 29(2), 287-306.
- Linders, D. (2012). From E-Government of E-Governance: The role of social media. International Journal of Public Administration, 35(7), 470-482.
- OECD. (2017). Social protection system review: Understanding the social protection system in OECD Countries. OECD Publishing.
- Pierson, P. (1996). The New Politics of the Welfare State. In Comparative Political Studies, 29(2), 123-148.
- Pierson, P. (1996). The New politics of the welfare state. In Comparative Political Studies, 29(2), 123-148.
- United Nations (2010). Report of the Independent Expert on the question of human rights and extreme poverty. United Nations Human Rights council.