متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية

"Requirements for applying electronic governance to Achieve institutional excellence in Non-governmental organizations" (NGOs)

تاريخ التسليم ٢٠٢١/١٠/٢٢

تاريخ الفحص ٢٠٢١/١٠/٣٠

تاريخ القبول ٢٠٢١/١١/٩

إعداد

عمر أبو الفضل أبو الفضل عطيه اللّه

معيد بقسم تنظيم المجتمع- كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط

متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية

اعداد وتنفيذ

عمر أبو الفضل أبو الفضل عطيه اللّه

معيد بقسم تنظيم المجتمع- كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة أسيوط

ملخص البحث:

تعد الحوكمة الالكترونية ظاهرة ذات أهمية وطنية ودولية تخص كافة المنظمات باختلاف انواعها خاصة المنظمات الاهلية, ووضعها حيز التنفيذ يحسن من الاداء الاداري بتلك المنظمات, ويدعم لها ميزة تنافسية بين المنظمات بما يحقق لها الجودة والتميز.

وباعتبار ان الجمعيات الاهلية أحد أجهزة طريقة تنظيم المجتمع وجب علي المنظمين الاجتماعيين للطريقة محاولة الاستجابة للتطورات والاسهامات الايجابية من العلوم والمهن والمجتمعات, ومحاولة توظيفها بما يخدم تحقيق أهداف الطريقة المادية والمعنوية, ويعد التحول العالمي لمفهوم الحوكمة الالكترونية أحد التوجهات الحديثة التي استفادت منها العديد من العلوم والمهن لتحقيق التطور والتميز المؤسسي علي مستويات مختلفة, وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي استهدفت تحديد متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية, وتحديد المعوقات التي تواجه الحوكمة الالكترونية ومقترحات تطبيقها, ثم التوصل لتصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الالكترونية, التميز المؤسسي, الجمعيات الاهلية.

"Requirements for applying electronic governance to Achieve institutional excellence in Non-governmental organizations" (NGOs)

Abstract

E-governance is a phenomenon of national and international importance for all organizations of all kinds, especially Non - governmental organizations, and putting it into practice improves the administrative performance of those organizations, and supports them with a competitive advantage among organizations to achieve Quality and Excellence.

Considering that Non - governmental organizations are one of the devices of the method of community organization, the social organizers of the method must try to respond to developments and positive contributions from science, professions and societies, and try to employ them in a way that serves to achieve the goals of the material and moral method, and the global transformation of the concept of electronic governance is one of the modern trends from which many sciences and professions have benefited To achieve development and institutional excellence at different levels, This study is one of the descriptive studies that aimed to determine the requirements for applying e-governance to achieve institutional excellence in Non-governmental organizations, and to identify the obstacles facing e-governance and proposals for its application, and then to reach a proposed vision from the perspective of community organization for applying e-governance to achieve institutional excellence in Non - governmental organizations.

Key words :electronic governance, institutional excellence, Non-governmental organizations

أولا: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعد التنمية بأنواعها عملية ديناميكية مستمرة تنبع من الكيان وتشمل جميع الاتجاهات, فهي كعملية مطردة تهدف الي تبديل الهياكل الاجتماعية وتعديل الادوار والمراكز وتحريك الامكانات المتعددة الجوانب, وتوجيهها نحو تحقيق هدف التغيير وبناء دعائم الدولة العصرية وذلك لمسايره الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم. (الزهراني,٢٠١٦)

ومن هنا احتلت قضية التنمية بمختلف جوانبها مكاناً بارزاً في المجتمعات بكافة أنواعها علي السواء، كما حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات اعتبارها الوسيلة المثلى لتحقيق حياة أفضل للمجتمعات ومستوى معيشة أفضل للأفراد، وخاصة بعد أن اشتدت وطأة الصراع بين رواسب التخلف وآفاق التنمية.(ناجي، ٢٠٠٧ ، ص٥)

وباعتبار مجتمعنا الراهن هو مجتمع المنظمات التي تطورت وانتشرت تدريجياً وأصبحت اليوم تغطى أغلب مناحي النشاط الحيوية في المجتمعِ الإنساني المعاصر، حيث أدرك الإنسان منذ القدم أن الأهداف التي يسعي إلى تحقيقها لا يمكن أن تتحقق بالجهد الفردي والطاقة الفردية وحدها، ولذلكَ ظهرت المنظمات في حياة الإنسان. (بدوي، ٢٠٠٢,ص٧)

وبرزت في السنوات الأخيرة الجمعيات الأهلية كإحدى منظمات المجتمع المدني والتي تشكل القطاع الأكبر منه وكفاعل رئيسي في التنمية وبرغم وجود الجمعيات الأهلية منذ بداية القرن التاسع عشر واهتمامها بقضايا مناهضة العبودية، إلا أن السنوات الأخيرة شهدت تحولا محورياً ونقلة كمية في واقع الجمعيات الأهلية، حيث سعت كافة المنظمات الاهلية الي تحسين من ادائها الاداري وتحقيق ميزة تنافسية لها.(عدلي,٢٠٠٥, ص١٣)

ولقد تزايدت الحاجة إلى التوجه نحو تطبيق التميز المؤسسي لمواجهة والتحديات العديدة وما نتج عنها من تغيرات أساليب العمل، والتحول النوعي الواضح في تركيبة الموارد البشرية العاملة في مختلف المؤسسات، وتعدد المداخل الإدارية التي يمكن الاستفادة منها في تحسين إنتاجية المؤسسات، والوصول إلى التميز في الاداء، ولعل التميز المؤسسي من المداخل التي تسهم في تحقيق النجاح التنظيمي والفاعلية التنظيمية وتلبية احتياجات المستفيدين والتخلص من الممارسات الإدارية التقليدية. (المليجى، ٢٠١٢ ، صفحة ٣٤٤)

وتبين لنا دراسة لنا ذلك(Vijaya & Jiju, 2018) أن التمييز المؤسسي أصبح مقياس مهم في التوسع في الاعمال ودخول الاسواق و المنافسة في ساحة الاعمال الدولية, ويتطلب دعم مستمر للموارد البشرية, وتهيئة بيئة الاعمال للأداء المتميز اللازم, والذي يظهر في تميز الخدمات ومخرجات المؤسسة, وتطوير حلول غير تقليدية للتحديات المختلفة.

حيث يعبر التميز المؤسسي عن استغلال الجمعيات الأهلية للفرص المتاحة في إطار التخطيط الفعال والالتزام لإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف، وكفاية المصادر والحرص على الأداء.(zairi, 2005, p. 105).

وهذا ما توصلت اليه دراسة(Samson & Challis, 2002) حيث توصلت الي ان النظام الشامل للتميز المؤسسي هو استراتيجية متكاملة للتحسين والتطوير والتحديث، وهو خطط واضحة للأداء و طريقة وأسلوب العمل داخل المنظمة.

لذا فوجود خطة استراتيجية تمكن المسئولين من معرفة الإمكانيات والموارد المتاحة المختلفة التي يمكن أن تتوفر للجمعيات عبر الخطط والبرامج المختلفة، والتخصيص الفعال لهذه الإمكانيات والموارد، وتوجيه تكامل البرامج والأنشطة، بالإضافة إلى توقع أي تغيرات جوهرية، ووضع الاستراتيجيات المواجهة تلك المتغيرات.(Olsen, 2007, p. 235)

ويمكن تحقيق ذلك من خلال السعي لتحقيق الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات في انشاء نظام معلومات متكامل يتولى تجميع البيانات

وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة للاستفادة منها خاصة مع تزايد احتياجات العملاء وتعدد المشكلات وتنوعها.(الرافعي, ٢٠٠٩)

حيث تشير الحوكمة الالكترونية الى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحوكمة الجيدة بأبعادها المختلفة سياسية كانت أو اقتصادية أو اجتماعية حيث انها تأتي بمثابة الاداة المساعدة لتحقيق التميز, وهي تأتي في المرتبة الثانية لتفعيل هذا المفهوم من خلال دعمها لتوفير الخدمات الالكترونية الى المواطنين سواء من العامة أو رجال الاعمال. (نوير، ٢٠٠٦ ،ص٧)

وهذا ما تناولته اليه دراسة (بوخريص, ٢٠١٧) بعنوان" دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق التمييز التنظيمي" حيث استهدفت الدراسة تحديد أثر أبعاد الحوكمة الالكترونية علي التمييز التنظيمي, وتوصلت نتائج الدراسة أن الحوكمة الالكترونية لها دور فعال تحقيق التميز التنظيمي من وجهه نظر الادارة العليا والعملاء, وأنه لا يوجد اختلاف في ضرورة تطبيق الحوكمة الالكترونية, وان هناك دعم متوسط للإدارة العليا لتطبيق الحوكمة الالكترونية.

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

وهذا ما أكدته دراسة (أحمد,٢٠١٢), حيث توصلت نتائج الدراسة الي أن الحوكمة الالكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية, وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين.

ويري الباحث انه يقع على عاتق مهنة الخدمة الاجتماعية مع باقي المهن العاملة في المجتمع السعي الجاد لتدعيم منظمات المجتمع المدني والتي تعد الجمعيات الأهلية أحد أهم تلك المنظمات، وتقديم الخبرات والنماذج لمساعدة القائمين على هذه الجمعيات في تحقيق أهدافها لتوفير واشباع احتياجات المستفيدين في إطار مؤسسي متميز بالاعتماد علي تكنولوجيا المعلومات.

لذلك نجد أن طريقة تنظيم المجتمع كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية تهدف بصفة عامة إلى إحداث التغييرات الاجتماعية المقصودة في البشر والبيئة التي يعيشون فيها، أي الإسهام في إحداث التغيير المقصود لصالح أهالي المجتمع وتحسين مستواهم الاجتماعي. (حسانين، ١٩٨٥, ٣٥٠).

ثانيا: الموجهات النظرية للدراسة:

أولا: نظرية المنظمات:

١- مفهوم المنظمة: تعرف المنظمة من منظور اجتماعي بانها وحدة اجتماعية هادفة تسعي الي تحقيق أغراض المجتمع بكفاءة وفاعلية وتحقيق السعادة للأعضاء العاملين بها والاهتمام والعناية بالمجتمع.(Scott, 1992, P23)

٢- أهمية نظرية المنظمات:

تكمن أهميتها في أهمية المنظمات ولما لها من تأثير الكبير علي حياتنا, وكذلك لأنها تقود الي الطرق الاكثر فاعلية في اشباع احتياجات المجتمع, ولأن نصف سكان المجتمع أو أكثر يعملون في المنظمات علي الاقل ٨ ساعات يوميا.(أبو النصر, ٢٠٠٧, ص٥٢)

٣- اوجه الاستفادة من النظرية:

يرى الباحث انه يمكن الاستفادة من مكونات النظرية في ربط المنظمات الاهلية بعضها البعض واعادة بناء قدراتها, من خلال تبني اساليب واستراتيجيات حديثة في تحقيق الشفافية الالكترونية والمساءلة ومكافحة الفساد والتعامل مع البيئة الخارجية من خلال تبني

التطورات التكنولوجية المعاصرة بكافة اشكالها وصورها المختلفة, وذلك من خلال:

١- وضع بعض المؤشرات الاساسية المرتبطة بتساؤلات الدراسة ووصف هذه المتغيرات وقدرة المنظمات في التعامل معها.

٢- تحديد المتطلبات التنظيمية للجمعية الاهلية وشكل العلاقة القوية بين المنظمات الاهلية بعضها البعض لتحقيق اهدافها, ولعل من ابرز هذه المتطلبات التكنولوجية والتي تتضمن اعتماد استراتيجية الحوكمة الالكترونية.

٣- تحديد ابعاد ومتغيرات الحوكمة الالكترونية كأحد المتطلبات والاساسيات الهامة اللازمة لتطوير وتنمية عمل تلك الجمعيات الاهلية وصولا لتميز ادائها المؤسسي.

٤- محاولة تطوير أداء العاملين بالجمعية بما يتواكب مع الاحتياجات المتجددة والمتغيرة لتحقيق التميز البشري كأحد المعايير الهامة للتميز المؤسسي.

٥- تعتبر التكنولوجيا المستخدمة في الجمعية من أهم جوانب بنائها, والتي من خلالها تستطيع أن تقوم بالعمل علي أكمل وجه, وتعد الحوكمه الالكترونية من الوسائل التكنولوجية التي تساعد الجمعية الاهلية علي ذلك.

ثالثا: صياغة مشكلة الدراسة:

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

فاستخدام القطاع العام والخاص والمجتمع المدني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لترشيد دعائم الحكم الرشيد هو المقصود بالحوكمة الالكترونية, وذلك لتحسين تقديم الخدمات وتقديم المعلومات الموثوقة للمواطنين والتي تتميز بالشفافية والنزاهة, وزيادة المعرفة وتشجيع المواطنين على مشاركة أعمق والالتزام من قبل صانعي القرار لتعزيز الشراكة بين المواطنين والقطاع الخاص والقطاع العام، حيث تحسن الحوكمة الإلكترونية التفاعل بين المواطنين والحكومة والمنظمات الغير حكومية, كما تحسن من عملية صنع القرار.

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

ولهذا تحرص المؤسسات علي أن تكون في وضعية متميزة في أدائها, وتسعي الي ترسيخ مقومات التميز المؤسسي الذي أصبح توجه عالمي في ظل الاستدامة ذات الابعاد المتعددة لكي تستطيع البقاء والاستمرار في اداء نشاطها.

حيث يؤدي التميز المؤسسي الي استمرار تطبيق المنظمة الاهلية أساليب في التطوير والتفرد, كاستخدام الحوكمة الإلكترونية, فالمؤسسات المتميزة هي التي تمارس عملياتها وأنشطتها وفق معاني الجودة الفائقة بالاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتأسيسا علي العرض السابق لمدخل مشكلة الدراسة ونتائج الدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسي هو: ما متطلبات تطبيق

الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية ؟

وينبثق من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية الاتية:

١. ما المتطلبات التقنية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٢. ما المتطلبات الادارية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٣. ما المتطلبات القانونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٤. ما متطلبات الحماية الرقمية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٥. ما متطلبات الشفافية الالكترونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٦. ما متطلبات المشاركة الالكترونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٧. ما معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٨. ما مقترحات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟

رابعا: أهمية الدراسة:

١- التركيز العالمي على الحوكمة الالكترونية كأحد المفاهيم الحديثة والترويج لها عالميا في الوقت الحاضر وأهميتها في تحقيق التميز وتقديم الخدمات بصوره أكثر نزاهة وشفافية.
٢- تقدم مصر عالميا في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية حسب تقرير الامم المتحدة الصادر٢٠٢٠ فقد أحتلت مصر الترتيب(١١١) من أصل (١٩٢) دولة, وجاءت أيضا ضمن الفئة المرتفعة أفريقيا في ذات المؤشر, فقد أحتلت مصر الترتيب الثالث بعد تونس والمغرب. (تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية, ٢٠٢٠)
٣- تنبع أهمية الدراسة من أهمية الجمعيات الاهلية ودورها الحيوي والمؤثر في تحقيق التنمية, خصوصا في ظل المتغيرات والثورة التكنولوجية الحالية, والتي يفرض عليها مسايره التطورات التكنولوجية لتمارس الدور المتوقع منها.
٤- تأتي الدراسة الراهنة في ضوء التوجه المصري للتميز المؤسسي من خلال اصدار وزارة التخطيط والاصلاح الاداري دليل جائزة مصر للتميز عام(٢٠١٩)
٥- ندرة الابحاث والدراسات – في حدود علم الباحث – في أطار طريقة تنظيم المجتمع والتي أجريت علي متغيري الدراسة (الحوكمة الالكترونية – التميز المؤسسي) ومتطلبات تطبيقها بالمنظمات الاهلية, مما يجعل هذه الدراسة متسقه مع الاحتياجات البحثية والممارسية للطريقة.
٦- الاستفادة من التصور المقترح لتطبيق الحوكمة الالكترونية بالجمعيات لتحقيق تميزها.

٧- أن الجمعيات الاهلية هي أحدي أجهزة تنظيم المجتمع, ومن هنا وجب الاهتمام بها وأهمية تميز ادائها المؤسسي والتنظيمي.

رابعا: أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية الي تحقيق هدف رئيسي هو: "تحديد متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية "

وينبثق من الهدف الرئيسي مجموعة الاهداف الفرعية الاتية:

١- تحديد المتطلبات التقنية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٢- تحديد المتطلبات الادارية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٣- تحديد المتطلبات القانونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٤- تحديد متطلبات الحماية الرقمية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٥- تحديد متطلبات المشاركة الالكترونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٦- تحديد متطلبات الشفافية الالكترونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٧- تحديد معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٨- تحديد مقترحات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية.
٩- التوصل الي تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية .

خامسا: تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية الي الاجابة عن تساؤل رئيسي هو: "ما متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟ "

وينبثق من التساؤل الرئيسي مجموعة التساؤلات الفرعية الاتية:

١- ما المتطلبات التقنية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٢- ما المتطلبات الادارية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٣- ما المتطلبات القانونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٤- ما متطلبات الحماية الرقمية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٥- ما متطلبات المشاركة الالكترونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٦- ما متطلبات الشفافية الالكترونية لتطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٧- ما معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟
٨- ما مقترحات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟

سادسا: مفاهيم الدراسة:

١-مفهوم المتطلبات
٢-التميز المؤسسي.
٣- مفهوم الحوكمة الالكترونية.
٤- الجمعيات الاهلية

١- مفهوم المتطلبات

تعرف المتطلبات لغويا بأنها: مصدر الفعل المبني للمجهول (ط ل ب) باعتباره ضروريا لسد الحاجات وتلبية الرغبات.(منظور, ١٩٨٤ص١٢٧)

واصطلاحا: المتطلب هو الشيء الذي يشترط تواجده أو يحتاج اليه أو هو شيء مطلوب(السكري,٢٠٠٠ , ص ١٦٨).

وهناك من يعرف المتطلب بأنه "شيء يستلزم وجوده أو شرط يجب توافره , وعلي هذا فالمتطلب هو الشيء الذي يطالب بإيجاده و تأكيده و قد يكون المتطلب شرطا لتحقيق نتائج معينة"(Munir (Boolbaki ,1996, p779

ويمكن تحديد المفهوم العاملي للمتطلبات في هذه الدراسة بالاتي:

(أ) شيء معين يستلزم وجوده لتحقيق هدف ما, وهو تطبيق الحوكمه الالكترونية.

(ب) هذه المتطلبات ضرورية بالنسبة للشيء المراد تحقيقه, وهي الحوكمه الالكترونية.

(ج) هذه المتطلبات هي مجموعة الشروط اللازمة لتحقيق المتطلبات الادارية والمتطلبات التقنية والمتطلبات القانونية ومتطلبات الحماية الرقمية في الجمعيات الاهلية.

٢- مفهوم الحوكمة الالكترونية:

لفظ الحوكمة لغويا يتضمن العديد من الجوانب منها الاتي:

- الحكمة: وهي ما تقتضيه من التوجيه والارشاد.
- الحكم: ما يتضمنه من السيطرة علي الامور بوضع الضوابط التي تتحكم في السلوك.
- الاحتكام: وما يتضمنه من الرجوع الي مرجعيات أخلاقية وثقافية والي خبرات سابقة.
- التحاكم: طلبا للعدالة خاصة عند انحراف سلطة الادارة وتلاعبها بمصالح المواطنين.

(Webster Dictionary Of The English Language, 1997, p1071)

واصطلاحا تشير الحوكمة الي " مجموعة من القواعد والاجراءات التي ترشد من صنع اتخاذ القرار, ومراقبة و رصد العمليات داخل المنظمة. (ابو النصر, ٢٠١٥, ص٤٧)

والحوكمة الالكترونية كما يعرفها (الزهيري,٢٠٢٠) بأنها: "سلسلة العمليات والاجراءات المحاطة باطار قانوني والتي تهدف الي تنظيم المعاملات والمعلومات والمخاطبات والمستندات الرسمية والغير رسمية بين الحكومة والمواطن وتأمين سبل حفظها وأرشفتها ورقمنتها وتوفير ألية لاسترجاعها بالاعتماد علي تطبيقات تكنولوجيا المعلومات"

ويري (Henri, 2012, P123) أن الحكومة الالكترونية" هي توحيد طريقة العمل في كل الهيئات والادارات, بواسطة توفير الوسائل التكنولوجية, لإعادة التنظيم والاصلاح الاداري.

ويمكن تحديد المفهوم العاملي للحوكمة الالكترونية في هذه الدراسة الاتي :

١- هي أسلوب للحكم والادارة بشكل الكتروني بما يحقق الجودة والتميز بالمنظمات الاهلية.

٢- تعمل علي رفع مستوي كفاءة وفاعلية الاداء المؤسسي بالجمعيات الاهلية.

٣- تتيح الفرصة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطبيق دعائم الحكم الرشيد(الشفافية, المساءلة, المسؤولية الاجتماعية, الكفاءة والفعالية, المشاركة, العدالة الاجتماعية)

٤- تمارس داخل المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

٥- لا تمارس بطريقة عشوائية داخل المنظمات, ولكنها وفقا لمؤشرات ومتطلبات ادارية وبنية تحتية تقنية وإدارة للموارد البشرية محاطا كل ذلك بإطار قانوني.

٣- التميز المؤسسي:

لغويا وردت كلمة التميز في المعجم الوسيط كإسم مصدر من الفعل (تميز) الذي يعني إمتاز, ويقال تميز القوم أي انفردوا , ووردت كلمة Excellence في القاموس الموسوعي بمعني تفوق , امتياز, إتقان, إبداع: أي شيء يبدع به الشخص و يتميز به عن الاخرين.

واصطلاحا يعرف التميز بأنه: ممارسات متفوقة في إدارة المؤسسة لتحقيق أفضل النتائج.(جاد الرب, ٢٠١٠, ص٤٣)

ويعرف (السلمي, ٢٠٠٧, ص٢٤) التميز المؤسسي بأنه: حالة من الابداع الاداري والتفوق التنظيمي التي تحقق مستويات غير عادية من الاداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة, وما ينتج عنها من نتائج وإنجازات تتفوق علي ما يحققه المنافسون, ويرضي عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة.

بينما يعرف (Tregoe, 2015, p23) التميز المؤسسي بأنه الرؤية المتكاملة التي توجه قيادة المنظمة إلى تبنى عمليات التحسين من أول العملية الإنتاجية إلى المنتج النهائي.

ويمكن تحديد المفهوم العاملي التميز المؤسسي في هذه الدراسة فيما يلي:

١. حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي.
٢. يدعم ويشجع الإبداع والابتكار والاستثمار في الرأسمال الفكري وممارسة الأعمال بطريقة غير تقليدية في الجمعيات الاهلية.
٣. يعتمد علي العمل المستمر والدؤوب على تحقيق التفوق عبر الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي طويل الأجل.
٤. يعمل علي إنجاز نتائج غير مسبوقة بالجمعيات الاهلية تتفوق بها على غيرها بفضل توظيف استراتيجية الحوكمة الالكترونية

سابعا: الاجراءات المنهجية للدراسة:

أولا: نوع الدراسة:

تنتمى الدراسة الراهنة الى الدراسات الوصفية, والتي تستهدف الدراسة الحالية تحديد متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية بالجمعيات الاهلية من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدارسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

ثانيا: المنهج المستخدم:

واعتمدت الدراسة علي المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع للمسؤولين وأعضاء مجلس ادارة الجمعيات الاهلية التي وقع الاختيار عليها داخل محافظة اسيوط, وعينة عمدية للخبراء داخل محافظة اسيوط.

ثالثا: أدوات الدراسة:

١- استمارة استبيان للمسئولين بالجمعيات الاهلية.
٢- دليل مقابلة للخبراء.

رابعا: مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة الميدانية علي اربعة جمعيات اهلية داخل محافظة أسيوط وبيانها كالتالي:

جدول رقم (١)
يوضح المجال المكاني للدراسة

م	اسم الجمعية	العنوان
١	جمعية عطاء بلا حدود	الواليدية- قسم ثان اسيوط- اسيوط.
٢	جمعية رجال الاعمال	ابراج الشرق للتأمين- شارع الجيش- أسيوط

٣	جمعية سيدات الاعمال	ابراج عثمان بن عفان- ش الجمهورية- أسيوط
٤	جمعية الطفولة والتنمية	بني مر- مركز الفتح- أسيوط

ومن أسباب اختيار الباحث لهذه الجمعيات الاهلية:

١. تعد هذه الجمعيات الاهلية من المنظمات الرائدة في تقديم الخدمات للمواطنين.
٢. لها دور ملموس مجتمعيا, وتخدم فئات مختلفة من المواطنين ومناطق جغرافية متباينة.
٣. الجمعيات معتمدة في عملها وفي تقديم الخدمات إلي العملاء علي الوسائل التكنولوجية.
٤. تنوع الخدمات التي تقدمها تلك الجمعيات الاهلية.

٢- المجال البشري:

تم تطبيق الدراسة علي

أ- المسئولين بالجمعيات الاهلية سالفة الذكر وبلغ عددهم(١٦٣) مفردة.

ب- عينة عمدية من الخبراء قوامها (١٠) خبراء.

٣- المجال الزمني:

وهي الفترة الزمنية التي استغرقها الباحث في جمع البيانات من الميدان واستخلاص النتائج من (٢٠٢٠/٩/١٠) الي (٢٠٢١/١٠/٥).

ثامنا: النتائج العامة للدراسة:

أولا: نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالمسئولين:

١- إجابة السؤال الرئيسي للدراسة:

ما متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟

حددت نتائج الدراسة هذه المتطلبات مرتبة تنازليا من حيث الاهمية كما يلي:

- المتطلبات الادارية بمجموع أوزان(٤٤٦٠) ومتوسط مرجح(٢,٧٣) وبقوة نسبية(٩١,١%).
- المتطلبات التقنية بمجموع أوزان(٤٢٦٧) ومتوسط مرجح(٢,٦٢) وبقوة نسبية(٨٧,٢%).
- المتطلبات القانونية بمجموع أوزان(٤٢٥٨) ومتوسط مرجح(٢,٦) وبقوة نسبية(٨٧%).
- متطلبات الحماية الرقمية بمجموع أوزان(٤٢٣١) ومتوسط مرجح(٢,٥٩) وبقوة نسبية(٨٦,٥%).
- متطلبات الشفافية الالكترونية بمجموع أوزان(٤٠٦٧) ومتوسط مرجح(٢,٤٩) وبقوة نسبية(٨٣,١%).
- متطلبات المشاركة الالكترونية بمجموع أوزان(٤١٦٢) ومتوسط مرجح(٢,٥٥) وبقوة نسبية(٨٥,١%).

٢- إجابة التساؤل الثاني:

ما معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية ان هذه المعوقات كما حددها المسئولين تمثلت في مقاومة المستفيدين لعمليات التحديث والتطوير, نقص الكوادر البشرية المهارة للتعامل مع آليات الحوكمة الالكترونية, نقص المخصصات المالية اللازمة لشراء أجهزة تكنولوجية حديثة, عدم امتلاك جميع المستفيدين خدمات الاشتراك في الانترنت, قصور توافر خدمة الانترنت داخل الجمعية, ضعف ثقة المستفيدين من خدمات الالكترونية بالجمعية.

٣- إجابة التساؤل الثالث:

ما مقترحات تطبيق الحوكمة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الاهلية؟

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية ان هذه المقترحات كما حددها المسئولين تمثلت في توفير الموارد المالية المناسبة لتشجيع العاملين علي استخدام الحوكمة الالكترونية, تحديث البيانات الخاصة بالعملاء المستفيدين بشكل مستمر, توفير كوادر بشرية مدربة علي استخدام تكنولوجيا المعلومات, انشاء وحدة داخلية مستقلة داخل الجمعية لتكنولوجيا المعلومات,

توفير شبكة اتصال داخل اقسام الجمعية لتسهيل تبادل المعلومات بين الاقسام الداخلية.

ثانيا: الاستنتاجات الخاصة بالخبراء:-

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن

١- المتطلبات التقنية كما حددها الخبراء تمثلت في توفير خدمة الانترنت بالجمعية بشكل دائم بنسبة(٩٠%), يليها تطوير وصيانة كافة أجهزة الحاسب الآلي بالجمعية بنسبة(٨٠%), يليها توفير متخصصين بالجمعية للتدريب علي الحاسب الآلي بنسبة(٧٠%), وأخيرا إكساب مهارات تكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر(٥٠%).

٢- المتطلبات الادارية كما حددها الخبراء تمثلت في إقامة الدورات التدريبية للعاملين لكيفية استخدام الحوكمة الالكترونية بنسبة (٩٠%), يليها تشجيع العاملين علي استخدام مع التكنولوجيا المعاصرة بنسبة (٨٠%), يليها توفير الميزانية المالية اللازمة لتطبيق الحوكمة الالكترونية بنسبة(٧٠%).

٣- المتطلبات القانونية كما حددها الخبراء تمثلت في فرض التشريعات المناسبة لتطبيق آليات الحوكمة الالكترونية بالجمعية بنسبة (٨٠%), يليها الاعتراف القانوني بالخدمات الالكترونية التي تقدمها الجمعية بنسبة (٦٠%), يليها وضع لوائح نظامية موحدة للحوكمة الالكترونية بالجمعيات الاهلية بنسبة (٥٠%).

٤- متطلبات الحماية الرقمية كما حددها الخبراء تمثلت في حفظ ملفات العملاء الكترونية بأنظمة سرية بنسبة(٨٠%), يليها تأمين المعلومات الخاصة بالجمعية بنظام محكم بنسبة(٧٠%), ثم يليها حماية المعلومات الإلكترونية من التلاعب بنسبة(٦٠%), وأخيرا التصدي للتهديدات الالكترونية بالجمعية بنسبة(٥٠%).

٥- متطلبات المشاركة الالكترونية كما حددها الخبراء تمثلت في الاعتراف بحقوق العملاء المستفيدين في المشاركة ضمن إطار فعال للحوكمة الالكترونية بنسبة(٩٠%), يليها تشجيع الاتصال الإلكتروني بين العاملين بالجمعية والمستفيدين من خدماتها بنسبة(٧٠%), ثم يليها استطلاع رأي المستفيدين من وقت لآخر حول جودة الخدمات المقدمة بنسبة(٦٠%).

٦- متطلبات الشفافية الالكترونية كما حددها الخبراء تمثلت في وضع شروط الحصول علي خدمات الجمعية علي الموقع الالكتروني بنسبة(٨٠%), يليها الافصاح الالكتروني عن عناصر المخاطر المتوقعة بنسبة(٧٠%), يليها تحديث البيانات والمعلومات علي الموقع الالكترونية بشكل دوري بنسبة(٦٠%).

٧- معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية كما حددها الخبراء تمثلت في اختلاف ثقافة الجمعية والعاملين بها عن الثقافة الالكترونية حيث الرفض لما هو جديد بنسبة(٨٠%), يليها نقص الكوادر البشرية المدربة علي استخدام تكنولوجيا المعلومات بنسبة(٧٠%), يليها قصور البنية التحتية الاساسية للجمعية بنسبة(٦٠%), ثم يليها نقص المخصصات المالية للتحول نحو الحوكمة الالكترونية بنسبة(٥٠%).

٨- مقترحات تطبيق الحوكمة الالكترونية كما حددها الخبراء تمثلت في إشاعة ثقافة التدريب ونشر الثقافة الالكترونية بنسبة(٨٠%), يليها توفير الكوادر فنية مؤهلة علي استخدام تكنولوجيا المعلومات بنسبة(٧٠%), يليها تهيئة البيئة المناسبة من البنية التحتية والتي تشمل شبكة اتصالات حديثة بنسبة(٦٠%), يليها توفير الميزانية المالية المناسبة(٥٠%).

تاسعا: توصيات الدراسة:

١- ضرورة قيام طريقة تنظيم المجتمع متمثلة في المنظم الاجتماعي في إكساب ادارة الجمعيات والعاملين بها الخبرات والمعارف والسلوكيات لتحسين أداء الخدمة للمستفيدين من خلال التدريب الفعال والمستمر علي كيفية تطبيق آليات الحوكمة الالكترونية ومفاهيم التميز المؤسسي.

٢- نشر ثقافة الحوكمة الإلكترونية بين رؤساء مجالس ادارة الجمعيات الاهلية من خلال إقامة مؤتمرات ودورات توعية متخصصة.

٣- تطبيق أبعاد الحوكمة الإلكترونية، وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي.

٤- تركيز اهتمام الجمعيات الاهلية علي ممارسة وتطبيق الحوكمة الالكترونية لأنها منهجية ملائمة للتعامل مع البيئة التنافسية, ويزيد من فرص التميز في اداء تلك الجمعيات.

٥- ضرورة عمل دورات تدريبية للعاملين بالجمعيات خاصة بتقنيات الحوكمة الالكترونية.

٦- العمل علي توسيع المشاركة الالكترونية بين الجمعيات الاهلية.

٧- ضرورة تهيئة كوادر بشرية ماهرة للتعامل مع آليات الحوكمة الالكترونية.

٨- ضرورة توفير المخصصات المالية المناسبة للتحول نحو الحوكمة الالكترونية.

٩- إعطاء أدارة التميز الاهتمام الكافي من قبل الجمعيات الاهلية.

قائمة المراجع

أبو النصر, مدحت محمد (٢٠١٥). الحوكمة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة, القاهرة المجموعة العربية للتدريب والنشر.

_____(٢٠٠٧). أدارة منظمات المجتمع المدني, القاهرة, ايتراك للنشر والتوزيع.

أحمد، محمد عصام، وأخرون.(٢٠١٢). جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية, مجلة الإدارة والاقتصاد, الجامعة المستنصرية – كلية الإدارة والاقتصاد، العدد(٩٣).

الرافعي, سحر قدوري(٢٠٠٩). الحوكمة الالكترونية وسبل تطبيقها, مدخل استراتيجي, مجلة اقتصاديات شمال افريقيا, جامعة حسيبة بن بوعلي, الشلف, الجزائر.

الزهراني, سعود.(٢٠١٦).مشكلات التنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية خلال فترة التخطيط التنموي, الباحة, النادي الادبي في الباحة, الطبعة الثانية.

الزهيري, طلال ناظم(٢٠٢٠) الحوكمة الالكترونية والحكومة الالكترونية, متاح على http://drtazzuhairi.blogspot.com

السكري, أحمد شفيق.(٢٠٠٠).قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية, الإسكندرية دار المعرفة الجامعية.

السلمي, علي(٢٠٠٧). متطلبات الكفاءة وتحسين العائد علي الاستثمار في التدريب, الرياض جريدة الرياض, الغرفة التجارية الصناعية.

المليجى, رضا إبراهيم. (٢٠١٢) إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق, القاهرة, عالم الكتب للنشر والتوزيع.

بدوى، هناء حافظ .(٢٠٠٢). إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

بوخريص، السنوسى سليمان.(٢٠١٧). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي: مجلة العلوم والدراسات الإنسانية, جامعة بنغازي, بكلية الآداب والعلوم بالمرج، العدد(٤٠).

تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية (٢٠٢٠), متاح على https://01gov.com/un-egovernment-survey-2020

جاد الرب, سيد محمد(٢٠١٠).الأخلاقيات التنظيمية والمسئولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية, القاهرة, مكتبة الفكر العربي.

حسانين سيد أبو بكر. (١٩٨٥) طريقة الخدمة الإجتماعية في تنظيم المجتمع, القاهرة, مكتبة الأنجلو المصرية.

عبد الهادي، أحمد إبراهيم.(٢٠٠٨). أهمية منظمات المجتمع المدني في التنمية, مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية, جامعة دمشق، مجلة ٢٤, العدد (٢).

عدلي, هويدا(٢٠٠٥). فعالية مؤسسات المجتمع المدني وتأثيره على بلورة سياسة اتفاق للخدمات الاجتماعية، الإسكندرية, مركز دراسات الوحدة العربية.

قنديل, أماني(١٩٩٤). الجمعيات الاهلية في مصر, القاهرة, مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية, الاهرام.

نوير، طارق (٢٠٠٦). الحكومة المعلوماتية في الدول العربية، القاهرة, المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

ناجى، أحمد.(٢٠٠٧). التنمية في ظل عالم متغير، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.

منظور(١٩٨٤). لسان العرب, القاهرة, دار المعرفة.

Elmen, j thopman, (1987).voluntary agencies encyclopedia of social work, (N.Y.N.A.S.W).

Henri François Gautrin(2012). gouverner ensemble, édition panphile le may, Québec.

Munir Boolbaki, (1996).Al-mawrid, Dar El-Ilm lil –Malayen, Beirut.

Olsen, E. (2007). Strategic Planning For Dummies. indiana: wiley publishing.

Samson, D., & Challis, D. (2002). Patterns of business excellence. Measuring Business Excellence (Vol. 6). australia: https://doi.org/10.1108/13683040210431428.

Scott, Richard W.(1992). Organization, Rational, Natural and opens teams, third edition, new Englewood cliffs practice hall, U.N.A.

Tregoe, Kepner (2015), "The path to manufacturing excellence", available at: www. kepner-tregoe.com.

Tregoe, Kepner (2015), "The path to manufacturing excellence", available at: www. kepner-tregoe.com.

Vijaya S. M. & Jiju A.(2018). A conceptual Lean Six Sigma framework for quality excellence in higher education institutions, International Journal of Quality & Reliability Management.

Webster Dictionary Of The English Language.(1997).New york and publication, I.N.C.

zairi, m. (2005). Excellence toolkit delivering sustainable performance. new york, E-TQM College Publishing House.