المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسوان - المجلد (٥) العدد(٣) يوليو ٢٠٢٤

بحث بعنوان

الحوكمة الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية في إطار طريقة تنظيم المجتمع

الباحث

عبدالرازق رجب سليمان حسن

دارس ماجستير بقسم تنظيم المجتمع

بكلية الخدمة الاجتماعية

جامعة اسوان

ملخص الدراسة:

ملخص الدراسة:

"الحوكمة الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية"

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية، وتعد المنظمات غير الحكومية جزءًا أساسيًا من البنية الاجتماعية والاقتصادية في مجتمعاتنا، حيث تعمل على تقديم الخدمات وتحقيق الأهداف غير الربحية، وتتنوع هذه المنظمات بين المؤسسات الخيرية والمنظمات الخدمية والمراكز البحثية والجمعيات النقابية والأكاديمية وغيرها، ومن خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق الحوكمة الإلكترونية يمكن لهذه المنظمات تعزيز فعالية أنشطتها وزيادة شفافيتها ومساءلتها، حيث تقدم الحوكمة الإلكترونية للمنظمات غير الحكومية فرصة لتحسين عمليات اتخاذ القرارات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتعزيز الشفافية في التعاملات المالية والإدارية، وتحسين التواصل مع الأعضاء والمتبرعين والجمهور بشكل عام، وبهذا، يصبح تطبيق مفاهيم الحوكمة الإلكترونية أمراً ضرورياً لتعزيز دور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات وتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية.

الكلمات المفتاحية:

الحوكمة؛ الحوكمة الإلكترونية؛ المنظمات غير الحكومية.

Abstract:

"E-Governance in Non-Governmental Organizations (NGOs)"

The current study aimed to identify the Effect of implementing electronic governance in non-governmental organizations (NGOs). NGOs are an essential part of the social and economic structure in our communities, as they work to provide services and achieve non-profit objectives. These organizations vary between charitable institutions, service-oriented organizations, research centers, trade unions, academic institutions, and others. By adopting information and communication technology and implementing electronic governance, these organizations can enhance their effectiveness, increase transparency, and accountability. Electronic governance provides NGOs with an opportunity to improve decision-making processes, streamline administrative procedures, enhance transparency in financial and administrative transactions, and improve communication with members, donors, and the general public. Consequently, the application of electronic governance concepts becomes necessary to enhance the role of NGOs in delivering services and achieving social and economic objectives.

Keywords:

Governance, Electronic Governance, Non-Governmental Organizations.

أولاً: مدخل لفهم الحوكمة الإلكترونية في إطار طريقة تنظيم المجتمع:

التكنولوجيا الرقمية قد غزت معظم جوانب حياتنا في القرن الواحد والعشرين، فقد أحدث تغييرات جذرية في العديد من المجالات، بدءًا من الأعمال والحكومة وانتهاءً بالمجتمعات المدنية والمنظمات غير الحكومية، في هذا السياق برز مفهوم الحوكمة الإلكترونية كاده حيوية لمواجهة التحديات الراهنة وتحقيق التقدم والتحسين المستدام، فالحوكمة الإلكترونية تعنى بكيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين عمل المنظمات وإدارتها بكفاءة وفعالية.

ويرتبط ظهور الحوكمة الإلكترونية باعتراف المنظمات بدور وسائل الإنترنت والاتصالات في أداء مهامها، وبدأت هذه الظاهرة في البلدان المتقدمة تقنيًا، وخاصة في الدول الغربية، في أوائل التسعينيات، وتم التركيز في المرحلة الأولى من تطور الحوكمة الإلكترونية على تحقيق تخفيض التكاليف من خلال زيادة الكفاءة، وقد كانت هناك محاولات لزيادة مشاركة المواطنين في هذا السياق. (دريديش و سفيان، ٢٠٢٢، ص ٧)

وتُعَدُّ الحوكمة الإلكترونية جزءًا من ثقافة عالمية تهدف إلى تعزيز مشاركة الجهات المجتمعية المختلفة مع الحكومات في وضع وتنفيذ سياستها العامة، حيث تُشكِّل الحوكمة الإلكترونية نظامًا يعزز التفاعل والتشارك بين الدول والمجتمع المدني، بالإضافة إلى ذلك، تتبنى الحوكمة الإلكترونية أيضًا دور الرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي. (الخوري، ٢٠٢١، ص ٢٢٢)، فتُعرف الحوكمة الالكترونية بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة ومرقبتها إلكترونياً علي اعلي مستوي، من اجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمساءلة والشفافية والمشاركة الإلكترونية. (Bannister & Connolly, 2011, p. 2)

وتعتبر الحوكمة الإلكترونية أمرًا هامًا للمنظمات والمواطنين، حيث تعمل على تحسين العمليات التنظيمية الداخلية للمنظمات من خلال توفير معلومات أفضل وخدمات أكثر فعالية، كما تسهم في زيادة الشفافية وتقليل الفساد، وتعزز الافصاح والمساءلة، بالإضافة إلى ذلك، تعزز الممارسات الديمقراطية من خلال تشجيع المشاركة العامة والتشاور وتهتم الحوكمة الإلكترونية بتحسين تقديم الخدمات والمعلومات الإلكترونية للمواطنين والشركات، وتسهيل المعاملات التجارية، كما تسعى أيضًا لتعزيز كفاءة وفاعلية التفاعلات داخل المنظمات وبينها. (عطية و صلاح الدين، ٢٠١٨، ص ١٨٢)

ويُسلِط التراث النظري لطرق تنظيم المجتمع الضوء على أهمية مفهوم الحوكمة في تعزيز كفاءة أداء المنظمات غير الحكومية، هذا الأداء ينصب على تطوير برامجها بمستوى عالٍ من الجودة يرضي عملاءها ومستفيديها، ولذلك فإن استخدام منهجيات تنظيم المجتمع بما في ذلك النماذج والاستراتيجيات والتكتيكات

والمبادئ والأدوات والمهارات والأدوار يُسهم بشكل إيجابي في تنفيذ مبادئ الحوكمة الإلكترونية داخل المنظمات غير الحكومية. (عبدالله، ٢٠٢٢، ص ٣٣٤)

ثانياً: خصائص الحوكمة الالكترونية:

تتمثل خصائص الحوكمة الالكترونية في:

١- **المرونة في التطبيق:** تعد سمة بارزة للحوكمة الإلكترونية، حيث لا ترتبط بقوالب نمطية أو إجرائية جامدة، بل تتكيف الحوكمة الإلكترونية وفقًا لطبيعة وظروف كل دولة وتناسب كل نشاط يتم تنفيذه. (تعالبي، ٢٠١٤، ص ٢٥)

٢- **عملية مستمرة:** الحوكمة الإلكترونية تعتبر عملية مستمرة، حيث تستمر نشاطاتها على المدى البعيد. تتميز هذه الخاصية بالاستمرارية، حيث تستمر بشكل دائم ولا تتوقف، وذلك يرتبط بانتشارها وتواجدها المستمر. (دريديش و سفيان، ٢٠٢٢، ص ٩)

٣- **تعبر عن توجه استراتيجي:** تعتبر الحوكمة الإلكترونية توجها استراتيجيا، حيث تعبر عن رؤية واستراتيجية محددة. يتطلب ذلك وضع أهداف وخطط وبدائل استراتيجية لضمان تحقيق النجاح المطلوب من تطبيق الحوكمة الإلكترونية، ويتم تحقيق هذا الاستراتيجية من خلال تحديد الأهداف الرئيسية للحوكمة الإلكترونية ووضع خطط تنفيذية لتحقيق تلك الأهداف، بالإضافة إلى وضع بدائل استراتيجية للتعامل مع أي تحديات أو متغيرات قد تطرأ على الطريق. (ابوالنصر، ٢٠١٥، ص ٥٧)

٤- **الانتشار الذاتي:** الانتشار الذاتي للحوكمة الإلكترونية هو تطبيقها على جميع قطاعات المنظمة مع توفير التوجيه والتدريب المناسب، وزيادة الوعي وتوفير الدعم والموارد المالية والتقنية، يجب أيضًا تعزيز ثقافة المشاركة والشفافية داخل المنظمة لتحقيق انتشار أكبر وأكثر فعالية للحوكمة الإلكترونية. (الشحي، ٢٠٢٣، ص ١٣٢٣)

٥- **تخطي حدود المكان والزمان والتنظيمات الجامدة المعقدة:** وتتمثل في:

أ- **إدارة بلا ورق:** تعني تقليل استخدام الأوراق والوثائق الورقية في العمليات التنظيمية واستبدالها بالتكنولوجيا الإلكترونية. من خلال استخدام البرامج الإلكترونية مثل الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، المفكرات الإلكترونية، ووسائل الصوت، يتم تخزين وتبادل المعلومات بشكل إلكتروني بدلاً من الاعتماد على الأوراق والمستندات المطبوعة. (بودالي، ٢٠٢١، ص ٣١٢)

ب- **إدارة بلا مكان:** تعني قدرة المسئولين على إدارة ومتابعة المنظمة واتخاذ القرارات بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، باستخدام الأشكال الإلكترونية للاتصال. (خردوش، ٢٠١٦، ص ١٥)

ج- **إدارة بلا زمان:** إدارة بلا زمان تعني القدرة على إدارة ومتابعة المنظمة واتخاذ القرارات على مدار الساعة، دون قيود زمنية محددة.

د- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** تعتمد بشكل أساسي على الشبكات الإلكترونية ويتلاشى فيه النمط التقليدي الذي يعتمد على النظام الهرمي، في هذا النموذج، يتم تعزيز التواصل والتعاون بين أفراد المنظمة بشكل متساوٍ ومرن، سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها، ويتميز بالمرونة والقدرة على التكيف مع التغييرات المستمرة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. (الحمودي و العايد، ٢٠١٧، ص ٣٩)

ثالثاً: أهمية الحوكمة الإلكترونية:

يمكن تحديد أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية في التالي:

١- ضمان الشفافية والافصاح والدقة والملاءمة في المعلومات وما يترتب على ذلك تطور أداء المنظمات.

٢- تفعيل المشاركة الإيجابية في المنظمات غير الحكومية، وتدعم حرية التعبير عن الرأي. (عبدالرحمن، ٢٠١٩، ص ٢٤٩)

٣- ضمان تطبيق الأنظمة والمبادئ والمعايير المهنية وتفعيل أدوات وأجهزة المراجعة الداخلية والخارجية بالمنظمات.

٤- وجود إطار وقوانين تحكم التعاملات الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية. (عمر، ٢٠١١، ص ٧٩)

٥- تعمل الحوكمة الالكترونية على مواجهة مخاطر الفساد المالي والإداري الذي من الممكن تواجده المنظمات.

٦- وجود الحوكمة الإلكترونية يعتبر إطار قانوني يحكم الخدمات التي تقدمه المنظمات. (Iqbal & Jin-Wan Seo, 2008, p. 60)

رابعاً: ابعاد الحوكمة الالكترونية:

تتمثل ابعاد الحوكمة الإلكترونية في:

١- **الشفافية الالكترونية:** تهدف الحوكمة الإلكترونية إلى تعزيز الكفاءة والمساءلة والشفافية في عمل المنظمات، وتسليط الضوء على ممارسات الحكم الجيد من خلال استخدام تقنية المعلومات في العمليات الإدارية، تترتب عن ذلك تسهيل الأداء بشكل أكثر فعالية. (مروان، ٢٠١٤، ص ٣٠)والشفافية تعني الانفتاح والابتعاد عن التعتيم والسرية، وتضمن التحقيق والرؤية الواضحة للأمور، ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبفضل هذه التقنية، يمكن للأفراد خارج المنظمة مراقبة ما يحدث داخلها. (الحيالي و الحديدي، ٢٠٢٢، ص ١٨١)

٢- **المشاركة الالكترونية:** يشير مصطلح المشاركة الإلكترونية إلى التركيز على استخدام الإنترنت وتعزيز التفاعل والمشاركة لأصحاب المصلحة المختلفين في عملية صنع القرارات. (Dey & Sobhan, 2008, p. 24) تقوم الحوكمة الإلكترونية بتوفير وصول سهل وسريع إلى المعلومات، وتمكين المواطنين من المشاركة وتعزيز الفرص الاقتصادية والاجتماعية لهم، بهدف تحقيق حياة أفضل لأنفسهم وللأجيال القادمة. (Zachary & Jared, O. O, 2015, p. 159) ويجب أن نلاحظ أن عمليات المشاركة الإلكترونية التي تتبع نموذج الحوكمة الإلكترونية تُعَدّ عمليات مشاركة معرفية في المنظمات غير الحكومية، ويمكن أن تأخذ العديد من الأشكال، مثل تبادل البيانات والمعلومات بين المنظمات والمواطنين. (العواجي، ٢٠٢٢، ص ١٨٠)

٣- **المساءلة الالكترونية:** تعتبر أحد المكونات الرئيسية للحوكمة، وتشمل مساءلة الإدارات والمسؤولين عن مهامهم وإجراءاتهم وقراراتهم، بما في ذلك صناع السياسات والمخططين والمديرين ومقدمي الخدمات والعاملين، وتشمل المساءلة الإلكترونية فرض العقوبات وتقييم النتائج المحققة بالمقارنة مع النتائج المتوقعة. (Ackerman, 2004, p. 448) وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة رئيسية تدعم المساءلة الإلكترونية وتزيد من الشفافية، وتهدف التكنولوجيا إلى توفير التفاصيل للمواطنين حول أنشطة المنظمات، وترتبط بشكل أساسي بأنواع معينة من المساءلة. (Salam, 2013, p. 10)

٤- **التدقيق الالكتروني:** التدقيق الإلكتروني هو عملية فحص ومراقبة أي تغييرات في محتوى المعلومات في خدمات الحوكمة الإلكترونية، ويتم استخدام الوسائل الإلكترونية لمراقبة ومساءلة إدارات المنظمات ولمكافحة الفساد، كما يجب أن تتم عمليات التدقيق بشكل دوري وشامل، ويشمل التدقيق إدارة أمن المعلومات وأمن النظام والتحكم في الوصول ومعالجة القضايا المتعلقة بنظم المعلومات والتدقيق الأمني، وتهدف الحوكمة الإلكترونية بشكل قوي إلى حماية البيانات والخصوصية وضمان الأمان، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة فعالة وفعّالة لتقديم المساعدة للمواطنين في دورهم الهام والفعال في عملية المساءلة. (Tripathi & Parihar, B, 2011, p. 353)

٥- **اللامركزية:** اللامركزية تمثل أحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية المهمة في المنظمات غير الحكومية، حيث تتيح نشر السلطة والمسؤوليات بين مستويات المنظمة المختلفة بدلاً من تركيزها في المستويات العليا فقط. ويساهم تبني مفهوم اللامركزية في زيادة مشاركة الفروع والإدارات الميدانية في صنع واتخاذ القرارات، مما يعزز الشفافية ويحد من البيروقراطية المفرطة. (تعالبي، ٢٠١٤، ص ٢٦)

كما تسمح اللامركزية بتفويض الصلاحيات إلى المستويات الإدارية الدنيا، الأمر الذي يسرع عملية اتخاذ القرارات ويزيد من مرونة واستجابة المنظمة غير الحكومية لاحتياجات المستفيدين. وتتيح التكنولوجيا الرقمية تطبيق مبدأ اللامركزية بكفاءة من خلال توفير قنوات اتصال وتنسيق آمنة بين مختلف إدارات وفروع المنظمة. (الشحي، ٢٠٢٣، ص ١٣٢٤)

٦- **تقديم المعلومات الالكتروني:** يتم تحقيقه من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا يؤدي إلى تحول في طرق تقديم المعلومات، وبفضل استخدام التكنولوجيا، تصبح المعلومات أكثر توفرًا وتكلفة أقل للمواطنين.(Singh & Sharma, V, 2009, p. 3) وتشير الدراسات إلى أن رضا المواطنين الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحصول على المعلومات يفوق رضاهم عن الأساليب التقليدية لتقديم المعلومات. (فتاح و عبودي، ٢٠٢١، ص ٢٢٩)

خامساً: مراحل تطبيق الحوكمة الالكترونية بالمنظمات غير الحكومية:

لتطبيق الحوكمة الالكترونية في المنظمات غير الحكومية لابد أن تمر بمجموعة من المراحل وفيما يلي عرض لتلك المراحل:

١- **مرحلة التعريف بالحوكمة الالكترونية:** هذه المرحلة الأولى والأكثر أهمية في عملية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات غير الحكومية. يتم في هذه المرحلة تمييز الحوكمة الإلكترونية كثقافة ونهج إداري يتم الالتزام به. (Islam, 2015, p. 41) كما يتم شرح مفهوم الحوكمة الإلكترونية ومنهجيتها وأهميتها وأدواتها ووسائلها. (بلحاج، ٢٠٢١، ص ٢٢)

٢- **مرحلة بناء البنية الأساسية للحوكمة الالكترونية:** يتطلب تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات غير الحكومية وجود بنية أساسية قوية، قادرة على التفاعل مع التحديات والتغيرات المحيطة بها.

٣- **مرحلة وضع برنامج معياري للحوكمة الإلكترونية وتحديد توقيتاته القياسية:** يتطلب تطبيق الحوكمة الإلكترونية وجود برنامج زمني يحدد الأعمال والمهام والواجبات، وذلك من خلال نظم الامتثال والمتابعة والالتزام، بهدف تحقيق جميع الأهداف المتوقعة والمرجوة. (العريني، ٢٠١٤، ص ١٢٢)

٤- **مرحلة تنفيذ الحوكمة الالكترونية:** في هذه المرحلة، يتم البدء في إجراء الاختبارات الفعلية وقياس مدى استعداد ورغبة جميع الأطراف في تطبيق الحوكمة الإلكترونية. (Chauhan, Estevez, E, & Janowski, T, 2008, p. 8)

٥- **مرحلة المتابعة والتطوير:** في هذه المرحلة، يتم التأكد من جودة التنفيذ من خلال إجراء الرقابة والمراجعات الداخلية والخارجية، والتدقيق في آلية تنفيذ الإجراءات والعمليات الإدارية. (سليلاتي، ٢٠١٨، ص ١٢٠)ويعتبر الرقابة والمتابعة أداة رئيسية تستخدمها المنظمات لضمان تنفيذ الحوكمة

الإلكترونية بشكل فعال، وتتميز الرقابة بطبيعتها الاشتقاقية التكاملية، حيث تؤدي وظيفتين رئيسيتين. الوظيفة العلاجية تتعامل مع أي أخطاء أو نقائص تحدث، بينما الوظيفة الوقائية تعتمد على الأدوات والوسائل التي تعزز فاعلية الحوكمة الإلكترونية. وبالتالي، يساعد إنشاء وحدة تنظيمية وإدارية أو مراقب للحوكمة داخل الهيكل الإداري والتنظيمي للمنظمة على تعزيز أداء وظيفة الرقابة في الحوكمة، وتحتاج الرقابة الداخلية إلى جهاز يراقب تنفيذ قيم الحوكمة ويحافظ على أخلاق المهنة وقيمتها. (ناصرالدين، ٢٠١٢، ص ٩٧)

سادساً: معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية في المنظمات غير الحكومية:

ويمكن تناول التحديات أو المعوقات التي تواجهه الحوكمة الالكترونية كالتالي:

١- **المعوقات المادية:** العوائق المادية تشكل تحديًا كبيرًا، حيث يتطلب توفير الجوانب التقنية موارد مادية كبيرة، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المتطورة وشبكة الاتصالات. (Godse & Aditya Garg, 2007, p. 19) بالإضافة إلى البرامج المطلوبة، بالإضافة إلى ذلك، يتطلب التمويل اللازم تدريب وتأهيل الكادر البشري للمعلومات. (عيشوش و عبدالله، ٢٠٢١، ص ٢٦)

ويمكن تناول التحديات المادية التي تعرقل تطبيق الحوكمة الالكترونية كالتالي:

أ- ضعف التمويل في مجال التطوير الالكتروني.

ب- ضعف التبرعات بشكل عام وفي مجال الأجهزة الالكترونية بشكل خاص.

ج- قبول تمويل من مؤسسات عالمية ينظر اليه على أنه شيء غير سليم لأن ذلك قد يجعل المنظمة غير الحكومية تابعة للمنظمة العالمية. (Sadashivam, 2010, p. 314)

٢- **المعوقات الإدارية:** تشمل عدة عوامل، مثل غياب التخطيط وعدم وجود هياكل تنظيمية واضحة وعدم توفر الشفافية في العمل الإداري، والتمسك المفرط بالمركزية الإدارية، ومقاومة التغيير من قبل الفرق الإدارية.

٣- **المعوقات البشرية:** وتشمل عدة تحديات تتعلق بالكوادر البشرية، مثل ارتفاع نسبة الأمية في التعامل مع الحاسوب بين الأفراد، وانخفاض عدد الكوادر المتخصصة في تقنيات المعلومات، وعدم وجود معايير واضحة لتقييم وتحفيز المورد البشري، وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية تجاهها. (الشريف، ٢٠٢٠، ص ١٢١)

٤- **المعوقات القانونية:** تشمل تحديات تتعلق بالتنفيذ الفعال للحوكمة الإلكترونية، حيث يتطلب ذلك وجود إطار قانوني ثابت وفعال، يهدف هذا الإطار القانوني إلى حماية أمان المراسلات الإلكترونية وضمان سرية وخصوصية التعامل الرقمي وحريات الأفراد ومع ذلك، يوجد تباين كبير في الرؤى القانونية بين

الدول، مما يعيق تحقيق التوافق والتنسيق العالمي في مجال الحوكمة الإلكترونية. (الحسين، ٢٠٢٢، ص ١١)

٥- **المعوقات الأمنية:** تشمل تحديات تتعلق بالأمان الإلكتروني وسرية المعلومات وضمان سلامتها وعدم حذفها أو تدميرها، فعدم وجود الأمان اللازم يدفع الكثير من الأفراد إلى التراجع عن المشاركة أو التعامل الإلكتروني مع المنظمات. (الحمداني، ٢٠١٤، ص ١٤٥)

٦- **المعوقات الأخرى:** تشمل التحديات المرتبطة بالبيئة الخارجية، ومن بينها ضعف الوعي المعلوماتي والعقلية السياسية. (كافي، ٢٠٠٩، ص ١٠١)

سابعاً: وسائل وإجراءات طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة في تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية:

تسعى طرق تنظيم المجتمع بالاشتراك مع المنظمات غير الحكومية إلى تزويد إدارة الجمعيات والعاملين بالخبرات والمعارف والسلوكيات اللازمة لتحسين أداء الخدمات المقدمة للمستفيدين، هذا يتم من خلال توفير التدريب والتطوير المستمر، وتشجيع التعاون والتبادل المعرفي بين المنظمات المختلفة، تهدف هذه الجهود إلى تحقيق تطور وتحسين مستمر في جودة الخدمات المقدمة، وضمان تلبية احتياجات وتطلعات المستفيدين بشكل أفضل، وذلك من خلال وسائل وإجراءات أهمها: (قاسم، ٢٠١٩، ص ١٦)

١- تقديم الحوافز المشجعة للعاملين المتميزين.

٢- تزويد العاملين وأعضاء مجلس الإدارة بأهداف إدارة الجودة الشاملة والتميز.

٣- التدريب الفعال والمستمر على كيفية تطبيق وتحقيق مفاهيم التميز المؤسسي.

٤- عرض التجارب والخبرات الناجحة من إدارة الجودة الشاملة والتميز.

٥- دعم المشاركة الفعالة للعاملين والمستويات الإدارية في جودة أداء الخدمة وتميزها.

ثامناً: العائد من ممارسة الحوكمة الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية كأحدي مؤسسات تنظيم المجتمع:

لممارسة الحوكمة الإلكترونية بالمنظمات غير الحكومية عائد إيجابي في تحسين أدائها، وجودة خدماتها، يتحقق هذا العائد من أهمية الحوكمة المتمثلة في الآتي:

١- تحقيق الانضباط المالي والإداري والسلوكي في جميع المنظمات.

٢- خلق بيئة تتوفر فيها الشفافية.

٣- تعزيز الرقابة والتنظيم داخل المنظمات.

٤- تؤدي الحوكمة الإلكترونية الي توزيع أمثل للموارد، وزيادة القدرة التنافسية للمنظمات. (حجازي، ٢٠١٦، ص ٣٠)

٥- ضمان الشفافية والافصاح ودقة المعلومات ما يؤدي الي تطور أداء المنظمات.

٦- ضمان تطبيق الأنظمة والمبادئ والمعايير المهنية وتفعيل أدوات وأجهزة المراجعة الداخلية والخارجية بالمنظمات.

٧- وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الالكترونية. (عمر، ٢٠١١، ص ٧٩)

المراجع

(أ) المراجع العربية:

إحسان محمد احمد عبدالله. (٢٠٢٢). متطلبات الحوكمة الالكترونية لتحسين جودة اداء الجمعيات الاهلية. مجلة الخدمة الاجتماعية، المجلد (٧٣).

أحمد صلاح عبدالرحمن. (٢٠١٩). الحوكمة الرشيدة، النشأة، الاهمية. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد (١)، العدد (١٠).

أحمد ممدوح قاسم. (٢٠١٩). المتطلبات التنظيمية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (١٦).

اميرة وردة دريديش، و سفيان عمار. (٢٠٢٢). الحوكمة الالكترونية في الجزائر دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية والقارية الرائدة. بحث غير منشور، جامعة ابن خلدون.

آية بلحاج. (٢٠٢١). الحوكمة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري بمعاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. بحث غير منشور، جامعة محمد بوضياف المسيلة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

بشري حسين الحمداني. (٢٠١٤). القرصنة الإلكترونية أسلحة الحرب الحديثة. الأردن- عمان: نبلاء ناشرون وموزعون، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولي.

ريما جورج سليلاتي. (٢٠١٨). الحوكمة والتخطيط الاستراتيجي في الجامعات اللبنانية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، المجلد (٣٨)، العدد (٢).

سلوي عباله الحمودي، و سري إبراهيم العايد. (٢٠١٧). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحقيق الشفافية الإلكترونية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

سمية مروان. (٢٠١٤). الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية. الرياض: مكتبة القانون والاقتصاد، الطبعة الأولى.

طارق طعمة عطية، و أحمد ضياء الدين صلاح الدين. (٢٠١٨). الحوكمة الالكترونية ودورها في نجاح استراتيجيات التغيير التنظيمي: دارسة ميدانية في ديوان محافظة الانبار. مجلة جامعة جيهان- اربيل العالمية، العدد (٢).

علي سمير علي الحيالي، و أحمد علي عزيز الحديدي. (٢٠٢٢). توظيف ابعاد الحوكمة الالكترونية في دعم التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي بلدية محافظة نينوي. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد (١٨)، العدد(٥٩).

علي محمد الخوري. (٢٠٢١). الحكومة الرقمية مفاهيم وممارسات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

ماجد أحمد محمد الصوالح الشحي. (٢٠٢٣). الحوكمة الإلكترونية وآليات مكافحة الفساد الإداري دولة الإمارات العربية المتحدة نموذج. المجلة القانونية، المجلد (١٥)، العدد (٥).

محمد بودالي. (٢٠٢١). تجارب عربية في تطبيق الحوكمة الالكترونية مع التركيز على حالة الجزائر. مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد (٦)، العدد (٢).

محمد خردوش. (٢٠١٦). الحكومة الإلكترونية ودورها وفي تفعيل السياسات التنموية. بحث غير منشور، جامعة ٨ ماي، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

محمد عيشوش، و عبدالله حمو. (٢٠٢١). محيط الحوكمة الإلكترونية في الجزائر الفرص والتحديات. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد (٣)، العدد (٣).

مدحت محمد ابوالنصر. (٢٠١٥). الحوكمة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الاولي.

مريم بن الشيخ الحسين. (٢٠٢٢). دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي. بحث غير منشور، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة.

مصطفي يوسف كافي. (٢٠٠٩). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة. سوريا، دمشق: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.

منال بنت عبدالعزيز بن علي العريني. (٢٠١٤). واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والأكاديمية العاملين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد (٣)، العدد (١٢).

نوال علي تعالبي. (٢٠١٤). الحوكمة البيئية العالمية ودور الفواعل غير الدولاتية فيها. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولي.

نورا عزيز فتاح، و صفاء إدريس عبودي. (٢٠٢١). واقع تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية في المصارف العراقية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية الحكومية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، العدد (٥٥، الجزء الاول).

هالة عمر. (٢٠١١). محددات الحوكمة ومعاييرها مع إشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر. مجلة الإدارة، المجلد (٤٩)، العدد (١).

هدى محمود حسن حجازي. (٢٠١٦). حوكمة الجمعيات الأهلية وآليات طريقة تنظيم المجتمع في تطبيقها. مجلة الآداب، المجلد (٢٨)، العدد (٣).

وائل عمران علي العواجي. (٢٠٢٢). دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة المعرفة لرفع كفاءة الأداء الحكومي في مصر: التحديات ومحاور الإصلاح. المجلة العربية للإدارة، المجلد (٤٢)، العدد (١).

يعقوب عادل ناصرالدين. (٢٠١٢). إطار نظري مقترح لحوكمة الجامعات ومؤشرات تطبيقها في ضوء متطلبات الجودة الشاملة. مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد (١)، العدد (٢).

يونتشي تشن، ترجمة جعفر أحمد عبدالكريم العلوان، طلال بم مسلط عبدالله الشريف. (٢٠٢٠). إدارة الحوكمة الرقمية القضايا، والتحديات، والحلول. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

(ب) المراجع الأجنبية:

Ackerman, J. (2004). Co-governance for accountability: beyond “exit” and “voice”. World Development, 32(3).

Bannister, F., & Connolly, R. (2011). New problems for old? Defining e-governance. In 2011 44th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE.

Chauhan, R., Estevez, E, & Janowski, T. (2008). A model for policy interventions in support of electronic governance. In Proceedings of the 2nd international conference on Theory and practice of electronic governance.

Dey, S. K., & Sobhan, A. (2008). Conceptual framework for introducing e-governance in university administration. In Proceedings of the 2nd international conference on Theory and practice of electronic governance.

Godse, V., & Aditya Garg. (2007). From E-government to E-governance. In Proceeding of the 5th International Conference on e-Governance.

Iqbal, M. S., & Jin-Wan Seo. (2008). E-Governance as an Anti Corruption Tool: Korean Cases. Journal of the Korean Regional Cleanup Society, 11(2).

Islam, M. M. (2015). Understanding e-governance: A theoretical approach. In Public Affairs and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications IGI Global.

Sadashivam, T. (2010). A new paradigm in governance: is it true for e-governance?. Journal of the Knowledge Economy, 1(4).

Salam, M. A. (2013). E-governance for good governance through public service delivery: an assessment of district e-service centres in Bangladesh. (Doctoral dissertation, BRAC University).

Singh, A., & Sharma, V. (2009). " E-Governance and E-Government: A Study of Some Initiatives". International Journal of e-Business and e- Government Studies, Vol. 1, No.1.

Tripathi, A., & Parihar, B. (2011). E-governance challenges and cloud benefits. In 2011 IEEE International Conference on Computer Science and Automation Engineering, Vol. 1.

Zachary, O. B., & Jared, O. O. (2015). Characterising E-participation Levels in E-governance. International Journal of Scientific Research and Innovative Technology, 2.