

المسئولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على جودة الخدمات الحكومية دراسة تطبيقية على مديرية الصحة بمحافظة القاهرة

The social responsibility of government institutions through social media and its impact on the quality of government services An applied study on the Directorate of Health in Cairo Governorate

منال الوكيل

أستاذ مساعد بأكاديمية الجزيرة - المقطم القاهرة

المستخلص

هدفت الدراسة الى بحث المسئولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على جودة الخدمات الحكومية دراسة تطبيقية على مديرية الصحة بمحافظة القاهرة، ومن خلال محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة والذي يدور حول ما اثر المسئولية المجتمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية لمديرية الصحة بمحافظة القاهرة والتساؤلات الفرعية للمشكلة البحثية، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي النظري للأدبيات السابقة في هذا المجال من خلال اربعة فرضيات تم بحثها، اتضح من نتائج الدراسة وجود علاقة بين المسئولية المجتمعية و وسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة ، إضافة الى وجود علاقة بين المسئولية الاجتماعية وجودة الخدمات الحكومية ، علاقة إيجابية ارتباطية بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية، الى جانب وجود علاقة بين المسئولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية وثبوت صحة الفرضيات الأربعة، من اهم ما اوصت به الدراسة إعداد استراتيجيه متكاملة مبنية على المسئولية المجتمعية بحث تكون منفذة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والحسابات الرسمية عبر وسائل التواصل لمديرية الصحة، مع ضرورة ان تراعى المديرية مواصفات جودة الخدمة وربطها بالمسئولية المجتمعية علاوة على ربطها بإمكانيات وسائل التواصل الاجتماعي ، إضافة الى صقل مهارات تنفيذ أنشطة المسئولية المجتمعية في خدمات المديرية وعبر وسائل التواصل والمنصات الرسمية للمديرية.

الكلمات المفتاحية: المنظمات العامة-المسئولية المجتمعية- وسائل التواصل الاجتماعي - دور وسائل التواصل الاجتماعي- الخدمات الحكومية - جودة الخدمات الحكومية مديرية الصحة محافظة القاهرة.

Abstract

The study aimed to investigate the social responsibility of government institutions through social media and its impact on the quality of government services. An applied study on the Directorate of Health in Cairo Governorate, and by trying to answer the main question of the study, which revolves around the impact of social responsibility through social media on the quality of government services for the Directorate. Health in Cairo Governorate and the sub-questions of the research problem, and based on the descriptive analytical-theoretical approach of the previous literature in this field through four hypotheses that were researched. Social and the quality of government services, a positive correlation between social media and the quality of government services, in addition to the existence of a relationship between social responsibility through social media and the quality of government services and the validity of the four hypotheses, the most important of what the study recommended is the preparation of an integrated strategy based on social responsibility. It shall be carried out through the means of communication Tamaya and the official accounts through the means of communication of the Directorate of Health, with the need for the Directorate to take into account the quality of service specifications and linking it to social responsibility in addition to linking it to the capabilities of social media, in addition to honing the skills of implementing social responsibility activities in the services of the Directorate and through the means of communication and the official platforms of the Directorate.

Keywords: public organizations - social responsibility - social media - the role of social media - government services - quality of government services, Health Directorate, Cairo Governorate.

مقدمة

تعد قضايا المسئولية المجتمعة من القضايا الحيوية التي باتت ذات أهمية وضرورة تفرضها الاحداث المختلفة في كافة المجتمعات والتي تتعايش فيها المؤسسات الحكومية، حيث تمثل المؤسسات جزء مهم من المجتمع يفرض عليها التعامل مع القضايا التي يعاني منها وتقديم الدعم والمعونة بكافة اشكالها من اجل التغلب على تلك المشكلات واشعار المجتمع بالمسئولية المؤسسية تجاه المجتمع (Knudsen and Moon, 2022) ،

وهو ما أدى الى ان يكون هناك العديد من الاشكال التي تقع تحت مسمى المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تجاه تقديم الالتزام نحوها. (Jurkowska-Gomulka, et al., 2021) علاوة على ذلك باتت المسؤولية المجتمعية متعددة الزوايا وبطرق مختلفة خاصة مع تنامي دور وسائل التواصل الاجتماعي، حيث أصبح هناك منصات وحسابات رسمية للمؤسسات على كافة وسائل التواصل الاجتماعي تبث من خلاله الخدمات (Criado and Villodre, 2022)، والأنشطة والفعاليات وتعزز المؤسسات من خلاله دورها في تحمل المسؤولية المجتمعية، خاصة ان دور وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي باتت جزء مهم جدا من أداء المؤسسات وحياة الافراد. (Albanna, et al., 2022) هذا بدوره أدى الى ان تعمل المؤسسات على تطوير خدماتها وأساليب تقديم تلك الخدمات خاصة مع التطور في ابعاد المسؤولية المجتمعية وتطور إمكانيات وسائل التواصل الاجتماعي والتوجهات العالمية نحو التحول الرقمي، هذا بدوره أثر على معايير وابعاد جودة الخدمات الحكومية. (Upadhyay, et al., 2022) ونظراً للخدمات المهمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية الصحية ودورها في تحمل المسؤولية المجتمعية تجاه قضايا المجتمع الصحية واهمية ذلك تركز الدراسة الحالية على تناول المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على جودة الخدمات الحكومية دراسة تطبيقية على مديرية الصحة بمحافظة القاهرة.

أهمية الدراسة: تنطلق أهمية الدراسة الحالية من عدة زوايا وهي

١. تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية والتي تعد من الموضوعات المهمة التي تؤثر على دور المنظمات في تحمل مسؤوليتها تجاه قضايا المجتمع.
٢. كذلك تنطلق أهمية الدراسة من أهمية موضوع دور وسائل التواصل الاجتماعي التي باتت تلعب دور مؤثر وحيوي في نقل الرسائل والاحداث والفعاليات ويتعامل معها الكثير من الافراد والمستفيدين من خدمات المؤسسات الحكومية.
٣. ترتبط أهمية الدراسة الحالية كذلك بأهمية موضوع جودة الخدمات الحكومية خاصة في ظل تزايد المتغيرات المؤثرة على احتياجات المستفيدين والمواطنين ممن يتلقون هذه الخدمات ويتطلعون دوما الى مستويات اعلى من الجودة واسلوب الحصول على الخدمة في ظل التطورات التقنية والتحول الرقمي.

٤. أهمية الدراسة الحالية تنطلق ايضاً من أهمية التوصيات والمقترحات التي من الممكن ان تقدمها الدراسة لتخدم مديرية الصحة بمحافظة القاهرة لأجل تطوير جودة خدماتها وتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بشكل يطور الخدمات لديها.

مراجعة الأدبيات السابقة

المسئولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية

المسئولية الاجتماعية في المؤسسات الحكومية تتضح من حيث تحقيق التمكين الاقتصادي للمجتمع والمواطنين إضافة الى اتخاذ إجراءات تتعلق بالتمكين البيئي والعمل على ابداء إجراءات مسئولة عن الحفاظ على البيئة (المنوفي ، وآخرون، ٢٠٢٠) ، الى جانب ان تعمل المؤسسات الحكومية على تعزيز برامج المسئولية الاجتماعية التمكين الاجتماعي، والتركيز على خدمة القضايا المجتمعية وتقديم الحلول الفعالة والسريعة التي تظهر مدى درجة الاهتمام والعناية من قبل المؤسسة تجاه المجتمع وهمومه (Kunyanti and Mujiono, 2021).

إن المسئولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في تأسيس أرضية للتواصل مع المجتمع وخاصة فئة الشباب ممن يعدون ركيزة أساسية للنهوض بتحقيق اهداف التنمية واهداف الدولة، مع بناء إطار إدارة الموارد البشرية المستدامة التي تمكن المؤسسات الحكومية من تعزيز دورها تجاه المسئولية المجتمعية وحل المشاكل وتلبية الاحتياجات في المجتمع.(Scavarda, et al., 2019) .

تتعلق كذلك ابعاد المسئولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من حيث التخطيط المناسب للسياسات والذي يتوافق مع احتياجات وقضايا المجتمع (حجازي ، ٢٠٢٠)، إلى جانب الأنشطة الفعلية التي توجهها المؤسسة الحكومية نحو الجمهور مباشرة ، الى جانب مشاركة المسؤولين الحكوميين بشكل شخصي في التواصل مع الجمهور وحل القضايا والمشكلات التي تواجههم والاعلان عن خطته المستقبلية والموارد المالية المخصصة للمجتمع.(Jurkowska–Gomulka, et al., 2021).

بينما نجد في دراسة (Knudsen, 2018) ان المبادرات الالزامية التي تبديها المؤسسات الحكومية أحد مظاهر الاهتمام من جانبها بممارسات المسئولية المجتمعية، من حيث تقديمها مبادرات مجتمعية تعزز من دور الأنظمة القانونية والسياسية في اقتصادات السوق الليبرالية (محمد ومحمد ، ٢٠١٩)، وتكون بمثابة اداة

مهمة تلتزم بها المؤسسات الحكومية من اجل تهيئة بيئة المجتمع من زوايا انسانية تسهم فى حل القضايا المختلفة المرتبطة بمجالات تلك الانظمة القانونية.

فى حين تؤكد نتائج دراسة (Tara, et al., 2016) ان دور المؤسسات الحكومية والعامه تجاه تطبيق المسؤولية المجتمعية لها ينطلق من كونها تعمل على تعزيز جوانب مؤثرة تجاه دور الأجهزة العليا للرقابة المالية، المصادقية، التنمية، السمة الاجتماعية، الفساد والمساءلة فهي كلها امور تهم المجتمع وعناصره ، وتتطلب من المؤسسات الحكومية تفعيل البعد المجتمعي لديها المسئول عن زيادة البعد الإيجابي فى تلك الادوار المختلفة.

من المهم ان تعمل المؤسسات الحكومية على الاخذ فى الاعتبار التوقعات الاجتماعية تجاهها وتطوير محدداتها المؤسسية الداخلية وفق ذلك ،مع تطبيق سياسات تخدم أصحاب المصلحة (Knudsen and Moon, 2022)، وتحمل المسؤولية تجاه المخالفات ، حيث ان قواعد المسؤولية المجتمعية تركز على ان تجعل المؤسسة شفافة ومنفتحة على النقد الاجتماعي، شريك مسؤول للمجتمع المدني من منظور أخلاقيات العمل، زيادة علاقاتها مع البيئة الاجتماعية التي يمثلها أصحاب المصلحة. (Rotengruber, 2018)

كما تؤكد نتائج دراسة (Ebekozen, et al., 2022) عن المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية تتركز فى الاساس على توفير المرافق والبنية التحتية المناسبة التي تلبى احتياجات المجتمع بسهولة، الى جانب تعزيز دور السياسات والاطر المؤسسية، والحوكمة الرشيدة ، ومستوى الشفافية ، والفساد ، مع الاخذ فى الاعتبار عوامل الاستقلالية ، والتخطيط الملائم ، و توفير مستوى عالي للمحاسبة ومعاينة المسؤولين المقصرين ، مع تفعيل دور الانتماء السياسي ، وتحسين مستوى الإدارة ، والحصول على التمويل بصورة مناسبة لاحتياجات المجتمع .

تتبع كذلك المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمؤسسات المالية الحكومية من خلال محتوى التقارير السنوية وتقارير الاستدامة ومدى تضمونها لقياس معبر عن جودة تقارير المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية بين المؤسسات المالية، كذلك تميزها بالإفصاح عن جودة المسؤولية الاجتماعية وجودة المعلومات المالية التي تظهرها، لذلك تركز المسؤولية المجتمعية المالية للمؤسسات الحكومية حول تعزيز جودة تقاريرها الموجه نحو المجتمع وأصحاب المصالح.(Hirst, 2017)

في دراسة أخرى (Lyon and Maxwell, 2022) أوضحت النتائج مدى أهمية المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية تجاه قضايا البيئة وتأثيرات هذه المسؤولية على تحقيق مستويات الرفاهية الاجتماعية المبنية على بناء بيئة خالية من التلوث بواسطة السياسات الحكومية التي تسيطر على أداء الشركات المرتبط نشاطها بالتأثير على البيئة سلبياً، تشجيع الإجراءات الحكومية التي تنظم أداء الشركات في هذا الجانب بما يعود على المجتمع بتحقيق الرفاهية الاجتماعية .

جانب آخر اكدت عليه دراسة (Saldaña, et al., 2017) أن عوامل تأهيل وتنمية قدرات الموظفين في المؤسسات الحكومية تجاه تطبيق واستيعاب أنشطة المسؤولية المجتمعية من خلال تضمين المسؤولية الاجتماعية في عمليات تدريب الأفراد في المنظمات الحكومية، وهو ما يساعد على زيادة الثقة في النظم الاجتماعية التي تطبقها المؤسسات الحكومية، إرضاء مصالح المواطنين، وزيادة سلوكيات وأداء الموظفين تجاه تطوير فرص التقدم الاجتماعي والتنمية المستدامة المجتمعية.

هناك تأثير متبادل أيضاً بين الأداء المالي للمؤسسات الحكومية ودرجة المسؤولية المجتمعية التي تظهرها التقارير المالية حيث تؤكد نتائج دراسة (Nguyen, 2018) على ان الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي له دور مؤثر على المسؤولية المجتمعية، وهو يتطلب دور مؤثر للدولة المؤسسات الحكومية في تفعيل تطبيق القوانين الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، حيث ترتبط هذه المسؤولية بمعالجة التباطؤ الاقتصادي وتحفيزه، وهو ما يساهم في بناء صورة إيجابية لدى أصحاب المصالح.(Cohen, et al., 2022)

اشارت نتائج دراسة (Kim and Kim, 2022) أن دوافع الإلتزام بالمسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية يزداد عندما تكون المنظمات سليمة مالياً وذات توجه استراتيجي، خاصة أن المؤسسات العامة تتعرض لضغوط متزايدة لتقاسم عبء المشاكل الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع حيث تحدد الكفاءة الاقتصادية الأهداف المجتمعية (تلفت ، ٢٠١٩)، و المؤسسات العامة التي تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية الاقتصادية الاستراتيجية أكثر مسؤولية اجتماعياً من تلك التي لا تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية الاستراتيجية ، ويعد السلوك الأخلاقي مؤشراً موثقاً به على الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

جدول (١) تعقيب الباحثة على الدراسات السابقة والفجوة العلمية البحثية

مرجعية الدراسات السابقة	أهم الفجوات العلمية ذات الصلة بمشكلة الدراسة والمستنتجة من عرض الدراسات السابقة في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية
(Kunyanti and Mujiono, 2021), (Scavarda, et al., 2019) (Jurkowska-Gomulka, et al., 2021), (Knudsen and Moon, 2022), (Ebekozi, et al., 2022), (Saldaña, et al., 2022), (Nguyen, 2018).	تحدى مدى درجة الاهتمام والعناية من قبل المؤسسة تجاه المجتمع وهمومه، تعزيز دورها تجاه المسؤولية المجتمعية وحل المشاكل وتلبية الاحتياجات في المجتمع، تحدى مشاركة المسؤولين الحكوميين بشكل شخصي في التواصل مع الجمهور وحل القضايا والمشكلات التي تواجههم والاعلان عن خططه المستقبلية والموارد المالية المخصصة للمجتمع، تحدى وكيفية تحقيق الاخذ في الاعتبار التوقعات الاجتماعية تجاهها وتطوير محدداتها المؤسسية الداخلية وفق ذلك، توفير المرافق والبنية التحتية المناسبة التي تلبى احتياجات المجتمع بسهولة الى جانب تعزيز دور السياسات والاطر المؤسسية والحوكمة الرشيدة ومستوى الشفافية والفساد، كيفية زيادة الثقة في النظم الاجتماعية التي تطبقها المؤسسات الحكومية و إرضاء مصالح المواطنين، تحدى كيفية تحقيق الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي له دور مؤثر على المسؤولية المجتمعية

وسائل التواصل الاجتماعي

تلعب وسائل التواصل الاجتماعي دوراً مؤثراً على توصيل الرسالة الى المستهدفين منها، حيث يرتبط ذلك بنوع الحساب، وملف التعريف، ومحتوى الرسالة، وطريقة النشر، والموقف المرتبط بالرسالة، والكفاءة الذاتية في التعبير، وكيفية التغلب على حواجز توصيل الرسالة، والفوائد، والاشعارات، إضافة الى ودور المؤسسات الإعلامية والشخصيات المرتبطة بالإعلام والسياسيون. (Khan, et al., 2022)

تؤكد دراسة (Criado and Villodre, 2022) على أن وسائل التواصل تؤدي دور مهم أيضا في المؤسسات الحكومية، حيث أنها أصبحت موردا تنظيميا مشتركا للحكومات والإدارات العامة في سياقات مختلفة، فهي تلعب دورا مهما من ناحية الأمن، و الموارد اللازمة والرقابة والتقييم، وبناء الثقافة التنظيمية، دعم وجود إطار للحوكمة، مما يتطلب إضفاء الطابع المؤسسي على وسائل التواصل الاجتماعي بتطوير سبل القيادة الكاملة للابتكار وبناء مؤشرات لمؤسسات وسائل التواصل الاجتماعي بالمنظمات العامة.

كما تبين نتائج دراسة (Karunakaran, et al., 2022) مسألة ان التعليق على وسائل التواصل الاجتماعي يؤثر في تشكيل المساءلة التنظيمية للمؤسسات الحكومية، نجد المنظمات تستجيب لتعليقات وسائل التواصل الاجتماعي و تُجري تغييرات على ممارساتها المؤسسية (الاغا وقاعد، ٢٠٢١)، وإعادة توزيع الموارد،

وإعادة تحسين الخدمة مما يؤدي إلى إعادة تشكيل المعاني والأنشطة والعلاقات ونتائج العمل الخدمي وحدود المساءلة التنظيمية .

تحدد دراسة (Albanna, et al., 2022) العوامل المستوى التنظيمي التي تؤثر على استخدام المؤسسات لوسائل التواصل الاجتماعي حيث اكدت النتائج على عوامل الوعي والمشاركة المجتمعية، والاعلان عن الجهد المؤسسي، والتأثير الاجتماعي، والتزام الإدارة بالاستخدام الفعلي لوسائل التواصل الاجتماعي. أظهرت النتائج أيضًا أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي له تأثير إيجابي كبير على زيادة الوعي والمشاركة المجتمعية (أمين و دليو ، ٢٠٢١)، وبالتركيز على دور واضعي السياسات وممارسو العلاقات العامة.

حيث تلعب وسائل التواصل الاجتماعي دور في تمكين المؤسسات الحكومية لتجنب عدم اليقين وبناء الثقة المؤسسية، وعبر قيام تلك المؤسسات بالدور المعتدل لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي النشط تجاه تحسين الصورة الذهنية، وتخفيف الآثار السلبية لمعتقدات أصحاب المصالح (متولى وحسن ، ٢٠١٩)، وتمكين المواطنون من تقوية العلاقات الاجتماعية مع المؤسسة، وإتاحة اطلاعهم على المعلومات المهمة والمؤثرة المرتبطة بمصالحهم. (Mari, et al., 2022)

تتيح وسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات قدرات لتعزيز القيم الإيجابية الإعلامية المتصورة لدى الرواد والمتابعين لها، من خلال إيجاد قيمة مضافة للمعلومات ، وقيمة الترفيه ، وقيمة الشبكات الاجتماعية ، وقيمة الحالة الاجتماعية ، والقيمة للتواصل التنظيمي، وبناء القيمة المتعلقة بتعزيز الشبكات الاجتماعية ، فهي أدوار تؤثر بشكل مباشر على ثقة في المؤسسات الحكومية من جانب رواد وسائل التواصل الاجتماعي (Zhang, et al., 2022).

تساعد وسائل التواصل الاجتماعي على بث الثقة لدى المواطنين في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية كمنصة تكنولوجية لخدمات الحكومة ، لذلك على المنظمات الحكومية وصانعي السياسات في اتخاذ القرارات لزيادة مشاركة المواطنين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ان تعمل على تسهيل تقنهم في الخدمات القائمة على وسائل التواصل الاجتماعي، تحديد جودة المعلومات، والضمانات الهيكلية، الامن الإلكتروني السيبراني، والخصوصية وسهولة الاستخدام وهي كلها عوامل تعزز من الثقة لدى المواطنين. (Khan, et al., 2021)

لذا تؤكد نتائج دراسة (Mansoor , 2021) على دور سائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ثقة المواطنين في الحكومة كدالة للحكم الرشيد وتوفير المعلومات الجيدة للمستفيدين، تؤثر على مواقف المواطنين وسلوكياتهم

تجاه الحكومة، وتتيح مجال أوسع للتواصل مع المستفيدين وأصحاب المصالح وتعزيز الحوكمة والشفافية في الأداء والخدمات من خلال الجودة العالية للمعلومات التي تبث عبر وسائل التواصل.

كما تشير دراسة (Guo, et al., 2021) الى ان هناك دور مهم لوسائل التواصل الاجتماعي يساعد المؤسسات الحكومية على إدارة ومواجهة الازمات وبث الثقة لدى المواطنين وتشجيع عمليات التطوع، الى جانب مساهمتها في الدعم العاطفي والفعالية السياسية الخارجية والسيطرة على الشائعات وتطوير المهارات لدى المواطنين والتعبئة والحث على التعليق والمشاركة، مما يتيح للمؤسسات الحكومية قدرات اتصالية عالية اثناء الازمات.

تعمل كذلك وسائل التواصل الاجتماعي على تعزيز دور الحكومات في تقديم الخدمات العامة، حيث يرتبط اعتماد الإدارات العامة لوسائل التواصل الاجتماعي بتعزيز الشفافية والمشاركة والتعاون، توفير المعلومات عن الخدمات وتفاعل المواطنين معها، الى جانب توفير المعلومات المؤسسية، وتعزيز التفاعل مع المواطنين لتقديم الخدمات العامة.(Criado and Villodre, 2021)

جدول (٢) تعقيب الباحثة على الدراسات السابقة والفجوة العلمية البحثية

مرجعية الدراسات السابقة	اهم الفجوات العلمية ذات الصلة بمشكلة الدراسة والمستنتجة من عرض الدراسات السابقة في وسائل التواصل الاجتماعي
(Khan, et al., 2022)، Albanna, et al.,) Mari, et al.,)، (2022 Zhang, et al.,)، (2022 (Khan, et al.,)، (2022 Mansoor ,)، (2021 Criado and)، (2021 (Villodre, 2021	كيفية التغلب على حواجز توصيل الرسالة الى المستهدفين من الجمهور، وبناء مؤشرات لمؤسسات وسائل التواصل الاجتماعي بالمنظمات العامة، تحدى استخدام المؤسسات لوسائل التواصل الاجتماعي حيث اكدت النتائج على عوامل الوعي والمشاركة المجتمعية، كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي النشط تجاه تحسين الصورة الذهنية وتخفيف الآثار السلبية لمعتقدات أصحاب المصالح، كيفية تحقيق ثقة في المؤسسات الحكومية من جانب رواد وسائل التواصل الاجتماعي، تحدى تسهيل ثقتهم في الخدمات القائمة على وسائل التواصل الاجتماعي تحديد جودة المعلومات، كيفية إيجاد ضمانات الهيكلية الامن الإلكتروني السيبراني والخصوصية وسهولة الاستخدام، كيفية تحقيق مجال أوسع للتواصل مع المستفيدين وأصحاب المصالح وتعزيز الحوكمة والشفافية في الأداء والخدمات، كيفية توفير المعلومات المؤسسية وتعزيز التفاعل مع المواطنين لتقديم الخدمات العامة

جودة الخدمات الحكومية

تتأثر مستويات جودة الخدمات العامة بالبعد السياسي ومواصفات وطبيعة المؤسسات الحكومية، حيث تؤثر الحكومات المحلية على مواصفات وابعاد مستويات جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة المرتبطة بها، علاوة على طبيعة وسمات الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات العامة ومستوى خبراتهم في تطوير مواصفات تلك الخدمات (Akhtari, et al., 2022).

كما ترتبط جودة الخدمات تحديث وتنفيذ معايير وتدابير الخدمة الجديدة وعمليات قرارات الإدارة والاستعدادات للمستقبل ، وإدارة الأزمات بحيث تبذل المؤسسات جهودًا واهتمامًا إضافيًا في ابتكار الخدمة وتجربة العملاء (علي ، ٢٠١٩)، بحيث يتم تطوير معايير الجودة وأساليب تقديم الخدمة مع العمل المستمر على رفع كفاءة الأداء الوظيفي لمسؤولي تقديم الخدمات بشكل يلبي الاحتياجات المتجددة للمستفيدين وزيادة مستويات الرضا لديهم (Chan, et al., 2021).

كما تتأثر كذلك مستويات جودة الخدمة بطبيعة الخصائص والسمات والمزايا التي يتم توفيرها في الخدمة ذاتها وذلك من حيث استخدام الانترنت في تقديمها، ومستويات التحديث التي تتم على أساليب الحصول على الخدمة ، ومدى إتاحة الخدمة في نطاق جغرافي كبير وواسع (Rajasulochana and Khizerulla, 2022).

من جانب آخر تناولت دراسة (Upadhyay, et al., 2022) موضوع جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية عبر المنصات والمواقع والانترنت، حيث تظهر النتائج ان هذا الأسلوب في تقديم الخدمات يؤدي الى تعزيز عوامل العدالة وسهولة الإتاحة والحصول على الخدمة، الى جانب تأكيد النتائج على التوافر المستمر لهذه الخدمات يزيد من نية الاستخدام المستمر من جانب المواطنين للخدمات عبر تطوير وتدشين منصات حكومية تسرع من تطوير الخدمات (رضوان ، ٢٠١٦).

حيث ترتبط جودة الخدمات للمنظمات العامة بمدى تأثير المعايير والسياسات الأمنية على أداء ومصداقية الحكومة الإلكترونية ومدى القيام بتحليل نقاط الضعف في الحكومة الإلكترونية ، وخاصة في الأعمال التجارية الإلكترونية ووضع الحلول للعوائق المحتملة ، مع التركيز على الحاجة إلى التعلم المؤسسي المستمر بشأن

السلامة الإلكترونية و تنفيذ قوانين ومعايير أمن المعلومات التي تؤثر في النهاية على جودة خدمات الحكومة (Mishra, et al., 2021).

كما تؤكد دراسة (Styrin, et al., 2022) ان عوامل المشاركة وزيادة الكفاءة والتفاعل مع الخدمة من اهم ابعاد جودة الخدمات العامة، حيث يتطلب ذلك ان تضع المؤسسات العامة أولويات تهدف إلى معالجة التفاوتات الإقليمية بالإضافة إلى زيادة الكفاءة ، ووضع حلول لمشكلات الاختلافات الكبيرة في القدرات والاحتياجات في ابعاد عملية تقديم الخدمات العامة (آل صليح ، ٢٠١٨)، وتطوير الأنظمة واللوائح والإجراءات التي تعزز من تطوير الخدمات عبر المنصات الحكومية وتوسيع نطاق المشاركة في الحصول عليها.

حيث تتأثر جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة بمستويات العلاقات التي تكون بين مقدمي ومتلقى الخدمة واسلوب تأديتها وتوصيلها ومدى الرضا الذي يتحقق لدى المستفيدين منها (الشمري ، و دروزة ، ٢٠٢٠)، إضافة الى مراعاة العلاقة بين الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمستفيدين وجودة الخدمة (Fink, et al., 2022)، علاوة على مساهمة جودة الخدمات العامة في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال وضع سياسات تضمن أداء المنظمات العامة وفق اطر الجودة المستدامة (Iddawela, et al., 2021).

حيث تؤكد دراسة ان تطوير الأطر المؤسسية في المنظمات العامة بهدف تحسين مستويات جودة الخدمات التي تقدمها للجمهور يتطلب ان تراعى تطوير الثقافة التنظيمية لاستيعاب ابعاد جودة الخدمة المتطورة وترسيخها في الأداء التنظيمي وثقافة الموظفين العاملين على تقديم الخدمات للمواطنين (Porcher, 2021).

حيث تؤكد نتائج دراسة (Batayneh, et al., 2021) ان بعد التطوير للخدمات العامة يعتمد على بناء إطار حوكمة تقنية المعلومات في المنظمات العامة، دمج الخدمات الذكية للتطوير المستقبلي للبنية التحتية الحكومية باستخدام الذكاء الاصطناعي ، والبيانات الضخمة لخدمة المجتمع الجماعي بشكل أفضل ، مع العمل على إدراج مقدمي الخدمات العامة الآخرين في تقديم الخدمة لزيادة الكفاءة الحكومية العامة ومستوى جودة الخدمات، الى جانب ضرورة قيام الدولة ومؤسساتها بتبني تطوير جودة الخدمة من خلال رصد تصورات وتوقعات المواطنين تجاه ابعاد مواصفات ، وخصائص الخدمات التي تقدمها الدولة لهم ومن ثم زيادة مستويات الجودة في ضوء ذلك (Suzuki and Demircioglu, 2021).

حيث تؤكد دراسة (Konte and Vincent, 2021) على ان مجالات ودور المؤسسات الحكومية في رفع جودة الخدمات العامة يجب ان تكون بالضرورة في الصحة وخلق فرص العمل وتحسين مستويات المعيشة

للفقراء، وتطوير السلع والخدمات العامة الرئيسية، مع اتخاذ إجراءات فعالة لمنع التأثير السلبي للفساد المحلي، ووضع التشريعات والقوانين التي تمنع حدوثه في الخدمات العامة.

كما توضح نتائج دراسة (Addington, et al., 2021) ان ضوابط جودة الخدمات العامة تتحقق من خلال تعزيز تقييم تنفيذ الخدمات عبر معايير محددة، وتوفير المساءلة لمستخدمي الخدمة والممولين ودعم ضمان الجودة، والوصول إلى التدخل المبكر من اجل تطوير الجودة، مع تحديد السياق التنظيمي الذي يتم فيه تطبيق معايير الجودة واستخدامها، يمثل هذا خطوة مهمة نحو توفير المساءلة وتحسين النتائج وتجربة مستخدم الخدمة بغرض معرفة وجهة نظرهم في تطوير الجودة.

جدول (٣) تعقيب الباحثة على الدراسات السابقة والفجوة العلمية البحثية

مرجعية الدراسات السابقة	اهم الفجوات العلمية ذات الصلة بمشكلة الدراسة والمستنتجة من عرض الدراسات السابقة في جودة الخدمات الحكومية
Chan,) (Akhtari, et al., 2022) Rajasulochana) (et al., 2021 (and Khizerulla, 2022 (Upadhyay, et al., 2022) (Styrin, et al., 2022) (Iddawela, et al., 2021) (Addington, et al., 2021)	كيفية تحسين طبيعة وسمات الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات العامة ومستوى خبراتهم في تطوير مواصفات تلك الخدمات، كيفية تطبيق معايير الجودة وأساليب تقديم الخدمة، مستويات جودة الخدمة بطبيعة الخصائص والسمات والمزايا التي يتم توفيرها في الخدمة ذاتها، تحدى تحقيق العدالة وسهولة الاتاحة والحصول على الخدمة، تحدى توفير عوامل المشاركة وزيادة الكفاءة والتفاعل مع الخدمة من اهم ابعاد جودة الخدمات العامة، كيفية وضع سياسات تضمن أداء المنظمات العامة وفق اطر الجودة المستدامة، تحدى توفير المساءلة لمستخدمي الخدمة والممولين ودعم ضمان الجودة، تحدى كيفية الوصول إلى التدخل المبكر من اجل تطوير الجودة

المشكلة البحثية للدراسة:

في ضوء ما توصلت اليه الباحثة من استنتاجات من مراجعة وتحليل الدراسات السابقة، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في محاولة الدراسة وضع إجابة على التساؤل الرئيس حول ما أثر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر المدراء بمديرية الصحة بمحافظة القاهرة؟ وينبثق منه التساؤلات: ما أثر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي؟، ما أثر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية على جودة الخدمات الحكومية؟، ما

أثر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية؟.

اهداف الدراسة:

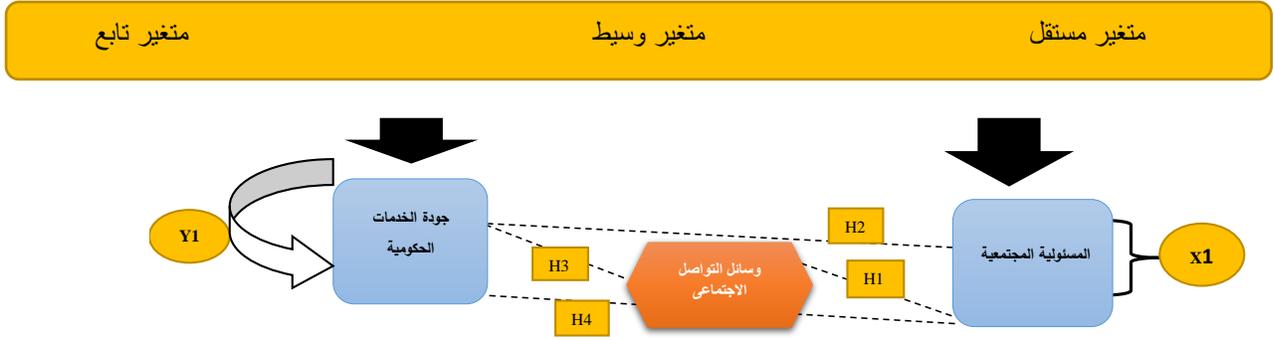
تهدف الدراسة الحالية الى تحقيق عدة اهداف أهمها ما يلي:

١. بحث مدى وجود علاقة وتأثير بين المسؤولية المجتمعية ودور وسائل التواصل الاجتماعي من وجهة نظر مدراء مديرية الصحة بمحافظة القاهرة.
٢. دراسة طبيعة علاقة المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر مدراء مديرية الصحة بمحافظة القاهرة.
٣. اختبار دراسة علاقة ارتباط وتأثير لدور وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر مدراء مديرية الصحة بمحافظة القاهرة.
٤. الوقوف على معرفة مدى وجود علاقة بين المسؤولية المجتمعية عبر دور وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر مدراء مديرية الصحة بمحافظة القاهرة.

الافتراضات البحثية للدراسة:

لتحقيق الأهداف التي تسعى الدراسة الى تحقيقها ووضع إجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة والتساؤلات الفرعية تفترض الدراسة ما يلي

١. "H01 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية ودور وسائل التواصل الاجتماعي".
٢. "H02 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية".
٣. "H03 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين دور وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية".
٤. "H04 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية عبر دور وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية".



شكل (١) نموذج متغيرات الدراسة

التعريف المفاهيمي والإجرائية لمتغيرات الدراسة

المسئولية المجتمعية للمنظمات الحكومية: هي المسئولية التي تقع على عاتق المنظمات الحكومية من اجل علاج والتعامل مع كافة قضايا المجتمع وتقديم الدعم المادي والمعنوي للفئات المعنية.

التعريف الاجرائي: هي الإجراءات والأنشطة التي تقوم بها المؤسسة من اجل إيجاد حلول عملية لمشكلات المجتمع والمساعدة في معالجتها عبر أنشطة ومشاريع مختلفة تسهم في تحسين أوضاع المجتمع تجاه تلك القضايا.

دور وسائل التواصل الاجتماعي: هي الأنشطة والاعمال التي تقوم بها المنظمة والحسابات التي تنشأ للمؤسسة وتقدم من خلالها تعريف بها وبخدماتها المختلفة واعمالها.

التعرف الاجرائي: هي كافة المواد التي تقوم المنظمة ببحثها عبر وسائل التواصل الاجتماعي بأشكال مختلفة وكافة الأنشطة وردود الفعل التي تبديها المؤسسة تجاه القضايا المختلفة التي تبث عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

جودة الخدمات الحكومية: هي المتطلبات التي توفرها المؤسسات الحكومية في خدماتها حتى تحقق تطلعات المستفيدين الذين يحصلون على الخدمة من تلك المؤسسات.

التعرف الاجرائي: هي الإجراءات والاعمال التي تقوم بتنفيذها المؤسسات الحكومية من اجل ان تضمن توافق مواصفات خدماتها مع تلبية احتياجات المواطنين والمستفيدين من الخدمات والعمل على تطوير مواصفاتها وتحديثها بشكل مستمر .

جدول (٤) الارتباطات بين التساؤلات البحثية والاهداف والفرضيات

التساؤلات البحثية	الأهداف المتعلقة بها	الفرضيات المقابلة لها
التساؤل الرئيسي	هدف 1&2&3&4	H1 و H2 و H3 و H4
التساؤل الفرعي ١	هدف 1	H1
التساؤل الفرعي 2	هدف 2	H2
التساؤل الفرعي 3	هدف 3	H3
التساؤل الفرعي 4	هدف 4	H4

منهجية وأسلوب الدراسة

منهجية البحث: يعتمد هذا البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل بناء تأصيل علمي نظري حول اثر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة بمحافظة القاهرة ، كما أن منهجية البحث تعتمد على إجراء دراسة تطبيقية من خلال عينة حصرية ومسح شامل الخدمات الحكومية بمديرية الصحة بمحافظة القاهرة باستخدام أداة قياس تتمثل في تقديم استبانة تتضمن عدد من المحاور المرتبطة بمتغيرات البحث ، كما يعتمد البحث على الدراسة النظرية بالاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال دراسة العديد من الكتب والدوريات، ومختلف المصادر العلمية المتخصصة العربية والأجنبية وذلك بهدف مناقشة وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، والتعرف على العلاقات والتأثير المتبادل بين عناصر البحث.

الدراسة التطبيقية وتحليل العلاقات بين متغيرات البحث:

في هذا الجانب من الدراسة التطبيقية التي تسعى إلى وضع إجابات على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض حيث تم إعداد الاستبانة وتأكيد مصداقيتها وثباتها، كما أنه تم توصيف عينة البحث وكذلك إجراء اختبارات مصفوفة الارتباط بين متغيرات البحث وكذلك اختبار معامل ارتباط بيرسون ومعامل

التحديد^٢ وباستخدام برنامج SPSS، وتتوه الباحثة هنا الى انه تم القيام بمراجعة وتأكيّد صحة الاستجابات الواردة في الاستبانات الموزعة والقيام بتوكيدها وتجهيزها تمهيداً لتحويلها الى مقياس "كمي" قابل للإدخال الى برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم كذلك استخدام مقياس "ليكرت" الخماسي واعطاء وزن لكل مستوى من مستويات المقياس وفقاً لما يلي : موافق جداً (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، غير موافق (٢) ، غير موافق جداً (١) وإدخال البيانات الى البرنامج وفقاً لهذه الاوزان وتوكيد عبارات القياس والاستجابات وذلك لقياس معاملات الارتباط، كما أن عدد المتغيرات الداخلة في النموذج عدد (٣) متغيرات "مستقل وتابع".

أداة البحث:

تشمل أداة البحث عدد من العناصر والمراحل التي تمت بها حتى الوصول إلى شكلها النهائي ولتحقيق اهداف الدراسة واختبار الفرضيات البحثية قامت الباحثة بالرجوع الى عدة دراسات لتصميم أداة الدراسة ومحاورها المختلفة التي تخدم قياس العلاقات بين المتغيرات البحثية المتعلقة بالعلاقة بين اثر المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة بمحافظة القاهرة ، وتوضح الباحثة الإجراءات التي قامت بها من اجل تطوير أداة الدراسة المستخدمة كما يلي:

أداة البحث: تشمل أداة البحث عدد من العناصر والمراحل التي تمت بها حتى الوصول إلى شكلها النهائي ونشير إلى ذلك كما يلي:

تصميم أداة البحث:

حيث جاء تصميم أداة البحث على النحو التالي ومن خلال الرجوع الى الدراسات السابقة وتطوير أداة البحث و فقرات القياس لتناسب مع طبيعة مشكلة واهداف وفروض الدراسة:

البيانات الأولية: حيث تضمنت أداة البحث عدد من البيانات الأولية عن عدد مدراء وموظفي الخدمة في مديرية الصحة بمحافظة القاهرة و البالغ عددهم ١١٥ بشكل حصري لعام (٢٠٢١-٢٠٢٢) لتوزيع الاستبانة عليهم.

محاوير أداة البحث: تكونت محاور أداة البحث من محاور: المسؤولية الاجتماعية، وسائل التواصل الاجتماعي، جودة الخدمات الحكومية، وتم تحديد عبارات وفقرات محاور البحث من خلال الرجوع إلى عدد من

الدراسات السابقة المتصلة، ويشير جدول ٣ إلى توضيح محاور أداة البحث وعبارات القياس المرتبطة بكل محور:

جدول (٥) محاور أداة البحث

المحور	مسمى المحور	عدد العبارات	نسبة عبارات المحور من عبارات الأداة
الأول	المسئولية الاجتماعية	12	34.3
الثاني	وسائل التواصل الاجتماعي	12	34.3
الثالث	جودة الخدمات الحكومية	11	31.4
	المجموع	35	%100

صدق وثبات أداة البحث:

يقصد بالصدق مدى قدرة أداة البحث على قياس الموضوع الذي وضعت من أجله بمعنى إلى أي درجة تصلح أداة جمع البيانات لقياس الغرض الذي وضعت من أجله بحيث لا تقيس شيء آخر أو تعني شيئاً آخر إلى جانبها (Sardantakos. 1998. P. 95) ، وتم إجراء الصدق وفق ما يلي:

الصدق الظاهري Face Validity: وهو يتعلق بالصدق الظاهري أو السطحي لأداة البحث حيث يتم من خلاله الحكم على الأداة وعبارات جمع البيانات ذات العلاقة بكل محور من المحاور من حيث ارتباطها بمجال وموضوع البحث ومدى وضوح ومناسبة الأداة لعينة البحث وصحة ترتيب بنود العبارات وصلاحياتها للحصول على إجابات من عينة البحث، وتم إجراء هذا الاختبار من خلال عينة من مجتمع البحث، ومن خلال عرض أداة البحث على مجموعة من المحكمين المتخصصين والخبراء وذلك لتأكيد جوانب الشكل والصياغة والترتيب وسلامة عبارات القياس ومدى ملاءمتها وتم القيام بإجراء التعديلات اللازمة التي اقترحتها المحكمين على الأداة قبل توزيعها على عينة البحث.

صدق المحتوى Content Validity: ويعتمد هذا النوع من الصدق على مدى صدق المحتوى من حيث تمثيل العبارات لمتغيرات البحث وتغطيتها للموضوع، وتم التحقق من ذلك من خلال عرض أداة البحث على عينة من البحث وتجربتها تجربة أولية واستخدام اختبار Pre-test وذلك وفق المعادلة الآتية:

$$\frac{\sqrt{1. \text{ عدد الأخطاء}}}{\text{عدد الأسئلة} \times \text{عدد المبحوثين}} = \text{معادلة جتمان}$$

ثبات الأداة: وهنا المقصود بالثبات أن تعطي الأداة نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة، حيث تم احتسابه من خلال معامل "ألفا كرونباخ" باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS"، حيث يوضح جدول رقم ٤ قيمة لكل محور وكذلك الثبات الكلي للأداة.

جدول (٦) معامل ألفا الاتساق الداخلي لأداة البحث

المحور	مسمى المحور	معامل الثبات Alpha
الأول	المسئولية الاجتماعية	0.844
الثاني	وسائل التواصل الاجتماعي	0.856
الثالث	جودة الخدمات الحكومية	0.832
	الثبات الكلي والاتساق الداخلي للأداة	0.844

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في المدراء والمسؤولين والموظفين بمديرية الصحة بمحافظة القاهرة وممن لهم صلة بتقديم خدمات المديرية وحسابات المديرية على وسائل التواصل الاجتماعي، اتبعت الدراسة الحالية أسلوب الحصر الشامل حيث ان الفئة المستهدفة هي فئة مدراء التحول الرقمي والمحاسبة الرقمية بفروع بنك مصر محافظة القاهرة.

أداة وطرق جمع البيانات: تتمثل في استخدام الاستبيان لجمع البيانات الأولية، البيانات الثانوية من مصادرها المراجع والكتب والدوريات الأجنبية والعربية.

ترميز البيانات وأساليب التحليل الإحصائي: تم ترميز البيانات وفق اكواد برنامج SPSS لإنشاء قاعدة البيانات وتم استخدام اساليب الفاكرونباخ، واستخدام معاملات الانحدار والارتباط وقيمة F لاختبار صحة العلاقات بين متغيرات الدراسة.

اجراءات سحب العينة (توزيع الاستبيان) قامت الباحثة باتخاذ الاجراءات التالية لسحب العينة:

١. الاتصال لتحديد موعد مع المسؤولين بمديرية الصحة بمحافظة القاهرة قبل توزيع الاستبيان حتى يكون الموعد مناسباً لتوضيح أي سؤال لهم.
٢. الذهاب الى المدراء والموظفين فى اوقات لا يكونون خاضعين فيها لضغط العمل لضمان الجدية فى تعبئة الاستبيان خاصة انهم لديهم التزامات عديدة.
٣. تم التواصل معهم من خلال البريد الإلكتروني او رسائل الواتس اب لشرح أي استفسارات لديهم عن الاستبيان، مع اعطاؤهم وقت كاف لمليء الاستبيان.
٤. تم توزيع عدد (١١٥) استبانة تم تلقى عدد (١١٣) استبانة من المسؤولين بمركز تحديث الصناعة، وبعد حذف الاستبانات غير مكتملة الاجابات وصل العدد الى (١١٠) استبانة مكتملة بنسبة استجابة (٩٥,٦%).

الدراسة التطبيقية واختبار الفروض البحثية أولاً: اختبار الفرضية الاولى H01 وتنص هذه الفرضية على ما يلي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعى بمديرية الصحة محافظة القاهرة "ويوضح الجدولان 7 & 8 نتائج اختبار هذه الفرضية ان قيمة معامل ارتباط بيرسون تشير إلى قيمة إيجابية طردية تساوى (٠,٨٧٨**) مما يعنى معنوية العلاقة بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعى بمديرية الصحة محافظة القاهرة ، خاصة أن علاقة التأثير جاءت بقية قدرها (٧٠%) الأمر الذي يعنى أن ما قيمته ٧٠% من التغيرات في وسائل التواصل الاجتماعى بمديرية الصحة محافظة القاهرة ترجع الى المسؤولية المجتمعية ، هذه النتيجة جاءت بالتوافق مع نتائج دراسات ((Kunyanti and Mujiono, 2021)، (Scavarda, et al., 2019)، (Jurkowska-، (Ebekozien, et al., 2022)، (Knudsen and Moon, 2022)، (Gomulka, et al., 2021)، (Saldaña, et al., 2017)، (Nguyen, 2018)) التي اكدت ان المسؤولية المجتمعية تعتمد على الاهتمام والعناية من قبل المؤسسة تجاه المجتمع وهمومه، تعزيز دورها تجاه المسؤولية المجتمعية وحل المشاكل وتلبية الاحتياجات في المجتمع، مشاركة المسؤولين الحكوميين بشكل شخصى فى التواصل مع الجمهور وحل القضايا والمشكلات التى تواجههم والاعلان عن خطته المستقبلية والموارد المالية المخصصة للمجتمع، الاخذ في الاعتبار التوقعات الاجتماعية تجاهها وتطوير محدداتها المؤسسية الداخلية وفق ذلك، توفير المرافق والبنية

التحتية المناسبة التي تلبى احتياجات المجتمع بسهولة الى جانب تعزيز دور السياسات والاطر المؤسسية والحوكمة الرشيدة ومستوى الشفافية والفساد، زيادة الثقة في النظم الاجتماعية التي تطبقها المؤسسات الحكومية و إرضاء مصالح المواطنين، تحقيق الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي له دور مؤثر على المسؤولية المجتمعية. كما ان دراسات (Khan, et al., 2022)، (Albanna, et al., 2022)، (Mari, et al., 2022)، (Zhang, et al., 2022)، (Khan, et al., 2021)، (Mansoor, 2021)، (Criado, et al., 2021) and Villodre, 2021) اكدت ان وسائل التواصل الاجتماعي تعتمد على توصيل الرسالة الى المستهدفين من الجمهور، وبناء مؤشرات لمؤسسات وسائل التواصل الاجتماعي بالمنظمات العامة، تعزيز الوعي والمشاركة المجتمعية، تحسين الصورة الذهنية وتخفيف الآثار السلبية لمعتقدات أصحاب المصالح، بث الثقة في المؤسسات الحكومية من جانب رواد وسائل التواصل الاجتماعي، زيادة جودة المعلومات، إيجاد لضمائنات الهيكلية الامن الإلكتروني السيرانى والخصوصية وسهولة الاستخدام، مجال أوسع للتواصل مع المستفيدين وأصحاب المصالح وتعزيز الحوكمة والشفافية في الأداء والخدمات.

جدول رقم (٧) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة للفرضية الرئيسية بين بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدالة)
بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة	**0.835	**0.004	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

جدول رقم (8) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الفرضية الرئيسية بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة

معامل التحديد R2	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعلمت المقدرة β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٧٠%	**0.004	467.345	**0.004	3.455	0.401	المسؤولية المجتمعية

			**0.004	21.816	0.835	
--	--	--	---------	--------	-------	--

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار للعلاقة بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (٤٦٧,٣٤٥) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٥)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة. ويمكن تحديد مكونات معادلة نموذج الانحدار وتأثير بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة كما يأتي:

تأثير بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة = $0.835 + 0.004$ المسؤولية المجتمعية ومن نموذج العلاقة الانحدارية السابق، يمكن التنبؤ بوسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة من خلال المسؤولية المجتمعية، وهو يدل على أن كل زيادة في المسؤولية المجتمعية قدرها (0.835) تؤدي إلى زيادة بمقدار واحد صحيح في وسائل التواصل الاجتماعي.

الامر الذي يعنى رفض فرض عدم H_01 وقبول الفرض البديل وثبوت صحة العلاقة الإحصائية المعنوية بين بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي بمديرية الصحة محافظة القاهرة وبالتوافق مع نتائج بعض الدراسات المعززة لهذه النتيجة.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية H_02 وتنص هذه الفرضية على ما يلي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة "ويوضح الجدولان 9&10 نتائج اختبار هذه الفرضية ان قيمة معامل ارتباط بيرسون تشير إلى قيمة إيجابية طردية تساوى (0.891**) مما يعنى معنوية العلاقة بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة، خاصة أن علاقة التأثير جاءت بقية قدرها (٧١.٦%) الأمر الذي يعنى أن ما قيمته ٧١.٦% من التغيرات في جودة الخدمات الحكومية ترجع الى المسؤولية المجتمعية، حيث تشير دراسات كل من (Akhtari, et al., 2022)، (Chan, et al., 2021)، (Rajasulochana and Khizerulla, 2022)، (Upadhyay, et al., 2022)، (Styrin, et al., 2022)، (Iddawela,

(et al., 2021)، (Addington, et al., 2021) ان جودة الخدمات الحكومية تعتمد على تحسين طبيعة وسمات الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات العامة ومستوى خبراتهم في تطوير مواصفات تلك الخدمات، تطبيق معايير الجودة وأساليب تقديم الخدمة، مستويات جودة الخدمة بطبيعة الخصائص والسمات والمزايا التي يتم توفيرها في الخدمة ذاتها، تحقيق العدالة وسهولة الاتاحة والحصول على الخدمة، توفير عوامل المشاركة وزيادة الكفاءة والتفاعل مع الخدمة من اهم ابعاد جودة الخدمات العامة، وضع سياسات تضمن أداء المنظمات العامة وفق اطر الجودة المستدامة، توفير المساءلة لمستخدمي الخدمة والممولين ودعم ضمان الجودة، الوصول إلى التدخل المبكر من اجل تطوير الجودة .

جدول رقم (9) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة للفرضية الرئيسية بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة	**0.846	**0.002	دالة

*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

جدول رقم (10) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الفرضية الرئيسية بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة

معامل التحديد R2	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعلومات المقدره β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
71.6%	**0.002	433.125	**0.002	4.245	0.433	المسؤولية المجتمعية
			**0.002	22.378	0.846	

*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار للعلاقة بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)،

وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (433.125) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.05)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة. ويمكن تحديد مكونات معادلة نموذج الانحدار وتأثير بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة كما يأتي:

تأثير بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة = $0.433 + 0.846$ المسؤولية المجتمعية

ومن نموذج العلاقة الانحدارية السابق، يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الحكومية من خلال المسؤولية المجتمعية، وهو يدل على أن كل زيادة في المسؤولية المجتمعية قدرها (0.846) تؤدي إلى زيادة بمقدار واحد صحيح في جودة الخدمات الحكومية.

الأمر الذي يعنى رفض فرض العدم H_01 وقبول الفرض البديل وثبوت صحة العلاقة الإحصائية المعنوية بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة وبالتوافق مع نتائج بعض الدراسات المعززة لهذه النتيجة.

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة H_03 وتنص هذه الفرضية على ما يلي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين وسائل التواصل الاجتماعى وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة " ويوضح الجدولان 11&12 نتائج اختبار هذه الفرضية ان قيمة معامل ارتباط بيرسون تشير إلى قيمة إيجابية طردية تساوى (0.855^{**}) مما يعنى معنوية العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعى وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة ، خاصة أن علاقة التأثير جاءت بقيمة قدرها (73.1%) الأمر الذي يعنى أن ما قيمته 73.1% من التغيرات في جودة الخدمات الحكومية ترجع الى وسائل التواصل الاجتماعى.

جدول رقم (11) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة للفرضية الرئيسية بين وسائل التواصل الاجتماعى وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدالة)
بين وسائل التواصل الاجتماعى وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة	0.853^{**}	0.006^{**}	دالة

*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

جدول رقم (12) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الفرضية الرئيسية بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة

معامل التحديد R2	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعلمت المقدره β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
72.8%	**0.001	419.671	**0.006	3.890	0.478	وسائل التواصل الاجتماعي
			**0.006	21.546	0.853	

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار للعلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (419.671) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.05)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة. ويمكن تحديد مكونات معادلة نموذج الانحدار وتأثير بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة:

تأثير بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة = $0.478 + 0.853$ وسائل التواصل الاجتماعي

ومن نموذج العلاقة الانحدارية السابق، يمكن التنبؤ وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وهو يدل على أن كل زيادة في مؤشرات وسائل التواصل الاجتماعي قدرها (0.853) تؤدي إلى زيادة بمقدار واحد صحيح في جودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة.

الامر الذي يعنى رفض فرض عدم H01 وقبول الفرض البديل وثبوت صحة العلاقة الإحصائية المعنوية بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة وبالتوافق مع نتائج بعض الدراسات المعززة لهذه النتيجة.

رابعاً: اختبار الفرضية الرابعة H04 وتنص هذه الفرضية على ما يلي " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة "ويوضح الجدولان 13&14 نتائج اختبار هذه الفرضية ان قيمة معامل ارتباط بيرسون تشير إلى قيمة إيجابية طردية تساوى (0.855) مما يعنى معنوية العلاقة

بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة ، خاصة أن علاقة التأثير جاءت بقيمة قدرها (75.9%) الأمر الذي يعنى أن ما قيمته 75.9% من التغيرات في جودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة ترجع الى المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (13) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة للفرضية الرئيسية بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة	**0.871	**0.004	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

جدول رقم (14) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الفرضية الرئيسية بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة

معامل التحديد	قيمة "ف"		قيمة "ت"		المعامل المقدر	المتغير المستقل
	F. test	القيمة	t. test	القيمة		
R2	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	β_i	
75.8%	**40.00	433.869	**0.004	4.568	0.396	المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي
			**0.004	22.856	0.871	

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار للعلاقة بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (433.869) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.05)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة. ويمكن تحديد مكونات معادلة نموذج الانحدار كما يلي:

تأثير بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة = $0.871 + 0.396$ المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي .

ومن نموذج العلاقة الانحدارية السابق، يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة من خلال المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ، وهو يدل على أن كل زيادة في المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي قدرها (0.871) تؤدي إلى زيادة بمقدار واحد صحيح في جودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة.

الامر الذي يعنى رفض فرض العدم H01 وقبول الفرض البديل وثبوت صحة العلاقة الإحصائية المعنوية بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعى وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة وبالتوافق مع نتائج بعض الدراسات المعززة لهذه النتيجة.

ملخص النتائج:

من خلال الدراسة التطبيقية السابق تناولها تشير الباحثة الى اهم النتائج التي توصلت اليها

١. تبين وجود علاقة معنوية بين المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعى بمديرية الصحة محافظة القاهرة، حيث يؤكد ذلك صحة الفرضية الأولى ووضع إجابة على التساؤل الفرعي الأول للدراسة حول تأثير المسؤولية المجتمعية على وسائل التواصل الاجتماعى حيث وصلت قيمة R^2 الى 70%.

٢. ظهر من نتائج الدراسة ان ابعاد المسؤولية المجتمعية الاهتمام والعناية من قبل المؤسسة تجاه المجتمع وهمومه، تعزيز دورها تجاه المسؤولية المجتمعية وحل المشاكل وتلبية الاحتياجات في المجتمع، مشاركة المسؤولين الحكوميين بشكل شخصى فى التواصل مع الجمهور وحل القضايا والمشكلات التى تواجههم والاعلان عن خطته المستقبلية والموارد المالية المخصصة للمجتمع، الاخذ في الاعتبار التوقعات الاجتماعية تجاهها وتطوير محدداتها المؤسسية الداخلية وفق ذلك، توفير المرافق والبنية التحتية المناسبة التي تلبى احتياجات المجتمع بسهولة الى جانب تعزيز دور السياسات والاطر المؤسسية والحوكمة الرشيدة ومستوى الشفافية والفساد، زيادة الثقة في النظم الاجتماعية التي تطبقها المؤسسات الحكومية و إرضاء مصالح المواطنين، تحقيق الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي له دور مؤثر على المسؤولية المجتمعية.

٣. كما اتضح من النتائج ان ابعاد وسائل التواصل الاجتماعى هي توصيل الرسالة الى المستهدفين من الجمهور، وبناء مؤشرات لمؤسسات وسائل التواصل الاجتماعى بالمنظمات العامة، تعزيز الوعي والمشاركة المجتمعية، تحسين الصورة الذهنية وتخفيف الآثار السلبية لمعتقدات أصحاب المصالح، بث الثقة في المؤسسات الحكومية من جانب رواد وسائل التواصل الاجتماعى، زيادة جودة المعلومات، إيجاد لضمانات الهيكلية الامن الإلكتروني السيبرانى والخصوصية وسهولة الاستخدام، مجال أوسع للتواصل مع المستفيدين وأصحاب المصالح وتعزيز الحوكمة والشفافية في الأداء والخدمات.

٤. تبين من النتائج وجود علاقة معنوية بين المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة، حيث يؤكد ذلك صحة الفرضية الثانية ووضع إجابة على التساؤل الفرعي الأول للدراسة حول تأثير المسؤولية المجتمعية على جودة الخدمات الحكومية حيث وصلت قيمة R2 الى 71.6%.

٥. اتضح من النتائج ان ابعاد جودة الخدمات الحكومية تتركز في تحسين طبيعة وسمات الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات العامة ومستوى خبراتهم في تطوير مواصفات تلك الخدمات، تطبيق معايير الجودة وأساليب تقديم الخدمة، مستويات جودة الخدمة بطبيعة الخصائص والسمات والمزايا التي يتم توفيرها في الخدمة ذاتها، تحقيق العدالة وسهولة الاتاحة والحصول على الخدمة، توفير عوامل المشاركة وزيادة الكفاءة والتفاعل مع الخدمة من اهم ابعاد جودة الخدمات العامة، وضع سياسات تضمن أداء المنظمات العامة وفق اطر الجودة المستدامة، توفير المساءلة لمستخدمي الخدمة والممولين ودعم ضمان الجودة، الوصول إلى التدخل المبكر من اجل تطوير الجودة.

٦. اشارت النتائج كذلك الى وجود علاقة معنوية بين وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة، حيث يؤكد ذلك صحة الفرضية الثالثة ووضع إجابة على التساؤل الفرعي الثالث للدراسة حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية حيث وصلت قيمة R2 الى 73.1%.

٧. كما تأكد من النتائج وجود علاقة معنوية بين المسؤولية المجتمعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات الحكومية بمديرية الصحة محافظة القاهرة، حيث يؤكد ذلك صحة الفرضية الرابعة ووضع إجابة على التساؤل الفرعي الرابع للدراسة حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات الحكومية حيث وصلت قيمة R2 الى 75.9%.

توصيات الدراسة: في ضوء النتائج السابقة تقترح الباحثة التوصيات التالية

١. ان تضع المديرية استراتيجية تطبيقية لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها من خلال الاعتماد على ابعاد المسؤولية المجتمعية ووسائل التواصل الاجتماعي.

٢. تطوير حسابات وسائل التواصل الاجتماعي لدى المديرية بحيث تظهر وتبرز دور المسؤولية المجتمعية التي تقوم بها المديرية تجاه المجتمع.
٣. ان تخصص المديرية أنشطة وفق جدول زمني محدد على مدار السنة لتنفيذ أنشطة المسؤولية المجتمعية وتعزيز دورها في حل مشكلات المجتمع والافراد.
٤. من الضروري ان تقوم المديرية بتدريب وتأهيل موظفي الخدمة على تفعيل ابعاد المسؤولية المجتمعية عند تقديم الخدمات للجمهور وربط تقديم الخدمات بتلك المسؤولية.
٥. ينبغي على المديرية ان تصقل مهارات الموظفين المسؤولين عن إدارة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي وتوظيفها من اجل ابراز جودة خدمات المديرية وما تقدمه من اسهامات حول دورها في تفعيل المسؤولية المجتمعية.
٦. ضرورة إيجاد ضمانات تحقيق العدالة وسهولة الاتاحة والحصول على الخدمة، توفير عوامل المشاركة وزيادة الكفاءة والتفاعل مع الخدمة من اهم ابعاد جودة الخدمات العامة، وضع سياسات تضمن أداء المنظمات العامة وفق اطر الجودة المستدامة.
٧. ينبغي ان تركز المديرية على تعزيز دورها تجاه المسؤولية المجتمعية وحل المشاكل وتلبية الاحتياجات في المجتمع، مشاركة المسؤولين الحكوميين بشكل شخصي في التواصل مع الجمهور وحل القضايا والمشكلات التي تواجههم والاعلان عن خططها المستقبلية والموارد المالية المخصصة للمجتمع.
٨. من المهم ان تعمل المديرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي على تعزيز الوعي والمشاركة المجتمعية، تحسين الصورة الذهنية وتخفيف الآثار السلبية لمعتقدات أصحاب المصالح، بث الثقة في المؤسسات الحكومية من جانب رواد وسائل التواصل الاجتماعي، زيادة جودة المعلومات.

المراجع

المراجع العربية

- الأغا، سعيد، وقاعد، يحيى سعيد. (٢٠٢١). وسائل التواصل الاجتماعي: ساحة اشتباك جديدة. شؤون فلسطينية، ع٢٨٦، ٢٨٥، ٦٦ - ٨٧.
- آل صليح، فالح مرزوق. (٢٠١٨). جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرضى وأسره بالمستشفيات الحكومية: دراسة مطبقة على المرضى وأسره بالمستشفيات الحكومية بمنطقة نجران. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع٥٩٤، ج٤، ٣٨٢ - ٤٠٥.

- أمين، جنيح، و دليو، فضيل. (٢٠٢٠). نموذج خصوصية وسائل التواصل الاجتماعي: الخصوصية والتواصل في ضوء إمكانيات وسائل التواصل الاجتماعي. المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام، مج ٣، ٢٤، ٧٧ - ١٠٢.
- تلقت، رشا حسن. (٢٠١٩). دور الإعلام في تعزيز المسؤولية المجتمعية بقضايا المياه: دراسة حالة المركز الإعلامي بهيئة الكهرباء والماء البحرينية. المؤتمر الدولي: قضايا المياه في الشرق الأوسط - الواقع والمستقبل، القاهرة: جامعة عين شمس - مركز بحوث الشرق الأوسط والدراسات المستقبلية.
- حجازي، هناء شحات السيد إبراهيم. (٢٠٢٠). تصور مقترح لتنفيذ المسؤولية المجتمعية للجامعات المصرية: جامعة بنها نموذجاً. مجلة كلية التربية، مج ٢٠، ١٤، ٢٠٩ - ٤١٧.
- دلالة، ميرنا أحمد، و مغرقوني، بشرى. (٢٠٢١). التتمتع عبر وسائل التواصل الاجتماعي: دراسة سوسيولوجية ميدانية في جامعة دمشق: قسم علم الاجتماع أنموذجاً. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج ٤٣، ١٤، ٢٦٩ - ٢٨٧.
- رضوان، أحمد فاروق. (٢٠١٦). إدراك الجمهور لجودة الاتصالات والخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة على عينة من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مج ١٥، ١٤، ١ - ٤٦.
- الشمري، جاسم محمد حسن جزاع، و دروزة، سوزان صالح رقيق. (٢٠٢٠). الهندسة البشرية وأثرها في جودة الخدمات: الدور المعدل للثقافة المنظمة في وزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- علي، علاء الدين عز العرب أحمد. (٢٠١٩). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الخدمات الحكومية: بالتطبيق على قطاع العمليات بمصلحة الجمارك المصرية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س ٣٩، ٤٤، ٢٢٩ - ٣١٢.
- متولي، أحمد سعيد أحمد، و حسن، فابقة محمد علي. (٢٠١٩). قياسات وسائل التواصل الاجتماعي: المفهوم والتحديات، دراسة تحليلية. الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٢٦، ٥١٤، ٤٣٥ - ٤٥٩.
- محمد، الريان محمد حمد، و محمد، اسامة عبدالكريم. (٢٠١٩). المسؤولية الاجتماعية ودورها في التنمية المجتمعية: دراسة حالة: شركة زين للاتصالات "السودان" (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم.
- المنوفي، محمد إبراهيم، شاهين، محمود قطب التبع سيد أحمد، غازي، رجاء فؤاد، و النجار، فاطمة رمضان عوض. (٢٠٢٠). المسؤولية المجتمعية: مفهومها وأبعادها: دراسة تحليلية. مجلة كلية التربية، مج ٢٠، ٤٤، ٢٦٧ - ٢٩٠.
- Addington, D., Cheng, C. C., French, P., Killackey, E., Melau, M., Meneghelli, A., ... & Smith, J. (2021). International application of standards for health care quality, access and evaluation of services for early intervention in psychotic disorders. *Early Intervention in Psychiatry*, 15(3), 723-730.
- Akhtari, M., Moreira, D., & Trucco, L. (2022). Political turnover, bureaucratic turnover, and the quality of public services. *American Economic Review*, 112(2), 442-93.
- Albanna, H., Alalwan, A. A., & Al-Emran, M. (2022). An integrated model for using social media applications in non-profit organizations. *International Journal of Information Management*, 63, 102452.
- Batayneh, R. M. A., Taleb, N., Said, R. A., Alshurideh, M. T., Ghazal, T. M., & Alzoubi, H. M. (2021, June). IT Governance framework and smart services integration for future development of Dubai infrastructure utilizing AI and big data, its reflection on the citizens standard of living. In *The International Conference on Artificial Intelligence and Computer Vision* (pp. 235-247). Springer, Cham.
- Chan, J., Gao, Y.(L). and McGinley, S. (2021), "Updates in service standards in hotels: how COVID-19 changed operations", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 33 No. 5, pp. 1668-1687.

- Cohen, N., Mizrahi, S., & Vigoda-Gadot, E. (2022). Alternative provision of public health care: the role of citizens' satisfaction with public services and the social responsibility of government. *Health Economics, Policy and Law*, 17(2), 121-140.
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2021). Delivering public services through social media in European local governments. An interpretative framework using semantic algorithms. *Local government studies*, 47(2), 253-275.
- Criado, J. I., & Villodre, J. (2022). Revisiting social media institutionalization in government. An empirical analysis of barriers. *Government information quarterly*, 39(2), 101643.
- Ebekozien, A., Samsurijan, M.S., Aigbavboa, C., Radin Firdaus, R.B., Nor Azazi, N.A. and Amadi, G.C. (2022), "Infrastructure development in higher institutions: the role of private organisations via unexplored expanded corporate social responsibility (ECSR)", *Property Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Fink, G., Kandpal, E., & Shapira, G. (2022). Inequality in the Quality of Health Services: Wealth, Content of Care, and the Price of Antenatal Consultations in the Democratic Republic of Congo. *Economic Development and Cultural Change*, 70(3), 1295-1336.
- Guo, J., Liu, N., Wu, Y., & Zhang, C. (2021). Why do citizens participate on government social media accounts during crises? A civic voluntarism perspective. *Information & Management*, 58(1), 103286.
- Hirst, S. (2017). Social responsibility resolutions. *J. Corp. L.*, 43, 217. (Hirst, 2017)
- Iddawela, Y., Lee, N., & Rodríguez-Pose, A. (2021). Quality of sub-national government and regional development in Africa. *The Journal of Development Studies*, 57(8), 1282-1302.
- Jurkowska-Gomulka, A., Kurczewska, K., & Bilan, Y. (2021). Corporate social responsibility in public administration. Case of Polish central administrative institutions. *Administratie si Management Public*, (36), 116-133.
- Karunakaran, A., Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2022). Crowd-based accountability: Examining how social media commentary reconfigures organizational accountability. *Organization Science*, 33(1), 170-193.
- Khan, M. L., Malik, A., Ruhi, U., & Al-Busaidi, A. (2022). Conflicting attitudes: Analyzing social media data to understand the early discourse on COVID-19 passports. *Technology in Society*, 68, 101830.
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64, 101400.
- Kim, S. E., & Kim, Y. H. (2022). What drives social responsibility commitment? An empirical analysis of public enterprises in South Korea. *International Review of Administrative Sciences*, 88(1), 152-170.
- Knudsen, J. S. (2018). Government regulation of international corporate social responsibility in the US and the UK: How domestic institutions shape mandatory and supportive initiatives. *British Journal of Industrial Relations*, 56(1), 164-188.
- Knudsen, J. S., & Moon, J. (2022). Corporate social responsibility and government: The role of discretion for engagement with public policy. *Business Ethics Quarterly*, 32(2), 243-271.

- Konte, M., & Vincent, R. C. (2021). Mining and quality of public services: The role of local governance and decentralization. *World Development*, 140, 105350.
- Kunyanti, S. A., & Mujiono, M. (2021). Community Empowerment-based Corporate Social Responsibility Program in Panglima Raja Village. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 11(1), 12-19.
- Lyon, T. P., & Maxwell, J. W. (2020). Corporate social responsibility and the environment: A theoretical perspective.
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101597.
- Mari, S., Gil de Zúñiga, H., Suerdem, A., Hanke, K., Brown, G., Vilar, R., ... & Bilewicz, M. (2022). Conspiracy theories and institutional trust: examining the role of uncertainty avoidance and active social media use. *Political Psychology*, 43(2), 277-296.
- Mishra, S., Alowaidi, M. A., & Sharma, S. K. (2021). Impact of security standards and policies on the credibility of e-government. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 1-12.
- Nguyen, N. (2018). The effect of corporate social responsibility disclosure on financial performance: Evidence from credit institutions in Vietnam. Available at SSRN 3101658.
- Porcher, S. (2021). Culture and the Quality of Government. *Public Administration Review*, 81(2), 333-343.
- Rajasulochana, D., & Khizerulla, M. (2022). Service Quality In SBI: An Assessment Of Customer Satisfaction On E-Banking Services. *Journal of Positive School Psychology*, 4585-4590.
- Rotengruber, P. (2018). Words and deeds. Corporate Social Responsibility in higher education institutions. *Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym*, 21(6), 33-47.
- Saldaña, G., Aguilar, V., Huarcaya, S., Minnicelli, A., & Acuña, J. (2017). Reasons and aims for including social responsibility in people training in Latin-American 'organizations. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 11(2), 51-72.
- Scavarda, A., Daú, G., Scavarda, L. F., & Goyannes Gusmão Caiado, R. (2019). An analysis of the corporate social responsibility and the Industry 4.0 with focus on the youth generation: A sustainable human resource management framework. *Sustainability*, 11(18), 5130.
- Styrin, E., Mossberger, K., & Zhulin, A. (2022). Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101627.
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2021). Is impartiality enough? Government impartiality and citizens' perceptions of public service quality. *Governance*, 34(3), 727-764.
- Tara, I. G., Gherai, D. S., Droj, L., & Matica, D. E. (2016). The Social Role of the Supreme Audit Institutions to Reduce Corruption in the European Union-Empirical Study. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 52.

Upadhyay, P., Kumar, A., Dwivedi, Y. K., & Adlakha, A. (2022). Continual usage intention of platform-based governance services: A study from an emerging economy. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101651.

Zhang, M., Xu, P., & Ye, Y. (2022). Trust in social media brands and perceived media values: A survey study in China. *Computers in Human Behavior*, 127, 107024.

الاستبيان

الاستاذ الفاضل الاستاذة الفاضلة تحية طيبة وبعد، بداية أتوجه لسيداتكم بالشكر في انجاز هذه الدراسة التي تركز على المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الحكومية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على جودة الخدمات الحكومية دراسة تطبيقية على مديرية الصحة بمحافظة القاهرة.

م	العبارات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
المسؤولية الاجتماعية						
١	تخصص المديرية مبلغاً مالياً ضمن الميزانية للرعاية والدعم المادي للمجتمع					
٢	تراعى المديرية الظروف الاجتماعية والاقتصادية لعملائها					
٣	تمنح المديرية مخصصات مالية للأفراد في المجتمع ممن لهم ظروف انسانية					
٤	تراعى المديرية ان تكون سياسات التسعير مناسبة لمستويات الدخل بالمجتمع					
٥	تقوم المديرية بتقديم التعويضات الانسانية للمتضررين من انشطتها ومجال عملها					
٦	توفر المديرية المنح الدراسية المجانية للطلاب المعسرین					
٧	تقوم المديرية برعاية المستشفيات والمؤسسات الاجتماعية ومساعدتها					
٨	تهتم المديرية بالبحث عن الحالات التي تتطلب مساعدات مالية					
٩	تدرك المديرية أهمية الاسهامات المادية التي تقدمها للمجتمع					

م	العبارات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
١٠	تركز المديرية على البعد الإنساني أكثر من البعد الاقتصادي في تقديمها للدعم المالي والرعاية للمجتمع					
١١	تقوم المديرية بالتبرع للمؤسسات الطبية والخيرية					
١٢	توفر المديرية مخصصات مالية لعلاج مشكلات المجتمع					
وسائل التواصل						
١٣	تهتم المديرية بفتح حسابات متنوعة على وسائل التواصل الاجتماعي					
١٤	تركز المديرية على فتح قنوات اتصال وتواصل مع الجمهور والمستفيدين عبر وسائل التواصل الاجتماعي					
١٥	تتيح المديرية للمستفيدين والمواطنين إمكانية الحصول على خدماتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي					
١٦	تعمل المديرية على بث محتوى ونصوص مختلفة عن أنشطتها بشكل مستمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي					
١٧	تعمل المديرية باستمرار على تطوير مواقع التواصل الاجتماعي التي تبث خدماتها من خلالها					
١٨	توفر وسائل التواصل الاجتماعي للمديرية فرص كبيرة لتطوير الأداء والخدمات					
١٩	تنشر المديرية عبر منصات وسائل التواصل مواد توعوية ورسائل متنوعة عن خدماتها					
٢٠	تتيح وسائل التواصل الاجتماعي للمديرية إمكانيات التفاعل مع الجمهور بصورة سريعة وسهلة					
٢١	تساعد وسائل التواصل الاجتماعي المديرية على بث الحقائق المعلومات الصحيحة بشكل فعال					
٢٢	تمكن وسائل التواصل الاجتماعي المديرية من تقديم خدمات منخفضة التكلفة للجمهور					
٢٣	توفر وسائل التواصل الاجتماعي للمديرية طرق متطورة لتلقى شكاوى الجمهور وحلها					

م	العبارات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
٢٤	تمكن وسائل التواصل الاجتماعي المديرية من تنفيذ حملات إعلامية فعالة حول مجالات عملها					
جودة الخدمات الحكومية						
٢٥	تهتم المديرية بتقديم مواصفات متطورة في خدماتها المقدمة للجمهور					
٢٦	تدرس المديرية تطلعات الجمهور حول مواصفات الخدمة وتعمل على تحقيقها					
٢٧	تعمل المديرية على تقديم خدماتها بأساليب وطرق حديثة					
٢٨	تركز المديرية على تطوير مهارات وقدرات مقدمي الخدمات من الموظفين بالمديرية					
٢٩	تعمل المديرية على تجهيز أماكن تقديم الخدمة بشكل مريح للعملاء					
٣٠	تحرص المديرية على تقديم الخدمات في أوقات متنوعة تتناسب ظروف العملاء					
٣١	يوجد لدى المديرية آلية لتلقى شكاوى العملاء والعمل على حلها بشكل فوري					
٣٢	يعمل موظفي المديرية على مساعدة العملاء بشكل تطوعي لسرعة حصولهم على الخدمة					
٣٣	تعمل المديرية على استخدام التجهيزات المادية الحديثة التي تحسن من طرق تقديم الخدمة ومواصفاتها					
٣٤	تحرص المديرية على تحقيق مأمونية الحصول على خدماتها عبر الانترنت ووسائل التواصل					
٣٥	توفر المديرية وسائل اتصال وتواصل سريعة وفعالة للتواصل مع متلقي الخدمات					

شكرا لتعاونكم في إتمام الاستبيان

الباحثة

للتواصل والاستفسارات عبر الواتس اب