العدد السابع
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Journal Future of social siences
أكتوبر ٢٠٢١

آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين

Digital Society Mechanisms in Activating the Role of International Organizations Working in the Field of International Refugee Protection

د/ نعمة حسن علي الشوني
أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية
بالإسكندرية

٢٠٢١

آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢١/٩/١٥ **تاريخ نشر البحث:** ٢٠٢١/١٠/١٥م

المستخلص:

أليات المجتمع الرقمي تتمثل في التطوير منهجية الاداء الفعال بالمنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين من حيث البيئه الاقتصادية والاجتماعية التي تطبق الاستخدام الامثل لتكنلوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بما في ذلك الانترنت باستخدام المعلومات وتوزيعها عدلا يعم النفع على أفراد المجتمع في جميع نواحي حياتهم الشخصية، في ضوء الاهتمام العالمي باللاجئين وزيادة أعداد المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين، الدراسة الحالية تعزيز آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور هذه المنظمات، وتنتمي هذة الدراسة من الدراسات الوصفية واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي من خلال المسح الشامل لجميع اعضاء مجالس ادارة المنظمات، وتوصلت النتائج العامة للبحث بتحقيق اهداف الدراسة الحالية اليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين في ضوء الية تعزيز التمكين الاداري كأحد المهارات الرقمية ودعم الثقافة التنظيمية متمثل في الشمول الرقمية ودعم التوجية الاستراتيجي لتدفق البيانات والمعلومات في المنظمات الدولية والتخطيط لرؤية مستقبلية لدمج تكنلوجيا المعلومات والاتصال بتلك المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية الاجئين.

الكلمات الافتتاحية: أليات، المجتمع الرقمي، المنظمات الدولية، الحماية الدولية، اللاجئين.

Digital Society Mechanisms in Activating the Role of International Organizations Working in the Field of International Refugee Protection

Abstract:

The mechanisms of the digital society include developing a methodology for the effective performance of international organizations working in the field of international refugee protection in terms of the economic and social environment that applies the optimal use of new information and communications technology, including the Internet, by using information and distributing it fairly to benefit individuals in all aspects of their personal and professional lives, In the world interest in refugees and the increase in the number of international organizations working in the field of international refugee protection, the current study strengthened the mechanisms of the digital

society in activating the role of these organizations, This study belongs to descriptive studies, and the researcher used the social survey method through... A comprehensive survey of all members of the organization's boards of directors, The general results of the research reached the achievement of the objectives of the current study, the mechanisms of the digital society in activating the role of international organizations working in the field of international protection of refugees in light of the mechanism of enhancing administrative empowerment as one of the digital skills, supporting organizational culture represented by digital inclusion, supporting the strategic direction of the flow of data and information in international organizations, and planning for the vision In the future, to integrate information technology and communication with those international organizations working in the field of refugee protection

Key words: Mechanisms, digital society, international organizations, international protection, refugees.

أولاً: مشكلة الدراسة:

لقد سعت مصر جاهدة إلى الاهتمام بإعداد المواطن الرقمي ونشر سبل استخدام التكنولوجيا بين المواطنين، وظهر ذلك جلياً من خلال اهتمامها بقضية التحول الرقمي واعتبارها المحور الرئيسي في الاستراتيجية القومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٢٠١٢-٢٠١٧ (نحو مجتمع رقمي واقتصاد قائم على المعرفة)، والتي جعلت من التوجه نحو المجتمعات الرقمية رؤيتها الأساسية ودعت إلى تعزيز الخدمات الرقمية من خلال تمكين جميع الفئات وخدمة المناطق المهمشة والتركيز على القضايا والموضوعات ذات العلاقة بالإنترنت، وتداول المعلومات والوصول إليها وحرية التعبير داخل الشبكة وخارجها (Ministery of Communications and Information Technology, 2013, P.18-87).

ويعرف عصرنا الراهن بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار المعرفي، عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري، فالحاسبات وشبكات الإنترنت غزت العالم (عباس، ٢٠٠٤، ص١٤٥).

ولقد طورت أدوات العصر الصناعي من قدرات عضلاتنا، أما أدوات العصر الرقمي فتطور قدرات عقولنا، إننا من خلال تقبل العصر الرقمي بصدر رحب، يمكننا أن نسرع الآثار الإيجابية ونخفف من التحديات مثل الخصوصية، ولو إننا لبثنا جامدين في أماكننا وانتظرنا أن يأتي لنا العصر الرقمي بشروط يحددها الآخرون، فلن نستطيع أن نفعل لا هذا ولا ذاك، والمواطنون في كل ثقافة مطالبون بالقيام بدور فعال إزاء التأثير الاجتماعي والسياسي

للتكنولوجيا الرقمية للتأكد من أن المجتمع الرقمي الجديد يعكس المجتمع الذي يريدون إقامته (توفيق، ٢٠٠٥، ص١٣٢).

وفي العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين وفقاً لما شاهده من تقدم هائل في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والحاسبات والاتصالات خاصة، فقد أصبح العالم كله قرية كونية صغيرة، ولعبت تكنولوجيا الحاسبات ممثلة في الإنترنت دوراً كبيراً في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من الشمال إلى الجنوب مروراً بالشرق والغرب في نفس اللحظة، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية والتربوية والاجتماعية والإعلامية والإعلانية لكل المجتمعات (عباس، ٢٠٠٤، ص١٤٥).

فقد أصبح الإنترنت من أهم منافذ التواصل مع الآخرين ورؤيتهم والحديث معهم مهما بعدت المسافات، كما يساعد على الإطلاع على أحدث المراجع والدوريات العلمية في جميع مجالات العلم، واللعب والتسلية من خلال الفيديو جيم، ومشاهدة الأفلام والأغاني، ومتابعة التغيرات الحادثة في دول العالم على المستوى السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي (علي، ٢٠١٠، ص٢٤).

فالاتجاه المستمر والمتدفق نحو الاستخدام الآلي في إنجاز الأنشطة المختلفة للإنسان يبشر بمجتمع يعيش بلا ورق مطبوع أو مخطوط أو بعبارة أخرى يمهد لقيام مفهوم جديد للمجتمعات. وهو المجتمع اللاورقي (Paperless Society) أو المجتمع الرقمي (Digitations Society) (مكاوي، ٢٠٠٥، ص٣٩).

ولذلك نحن مجبرون على الدخول في العصر الرقمي، لأن معطيات العصر الرقمي يتيح إمكان تخزين البيانات وتحليلها وفقاً لأي معايير مقدمة بأي منظور غير محدد، فالرقمية هي التي تحدد الوجود المتكامل لأفراد المجتمع وجماعاته ومنظماته بشكل محكم مقنن منضبط (مرقمن) وهذا سينعكس على إنتاج الزمن الحقيقي والبيانات المخزنة رقمياً (رحومة، ٢٠٠٨، ص٥٦).

ولقد انطلق المجتمع الدولي من اهتمامه بحماية اللاجئين بعد الحرب العالمية الأولى، إلا أنه لم يفلح في إيجاد سياسة قوية وفعالة لصالح اللاجئين إلا بعد الحرب العالمية الثانية، عندما أحست الدول أن مشكلة اللاجئين أصبحت مصدراً لقلق المجتمع الدولي، وتهدد أمنه واستقراره (النعيمي، ٢٠١١، ص٣٨).

إذ تزايدت أعداد اللاجئين تزايداً مستمراً واسعاً حتى شمل جميع أرجاء العالم. وفي ضوء ازدياد الاهتمام العالمي باللاجئين وزيادة أعداد المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين، وكذلك البحوث والدراسات، أصبحت الخدمة الاجتماعية الدولية مطلباً

ضرورياً وهاماً لفاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية مع القضايا والمشكلات الدولية التي أفرزها المجتمع الدولي المتغير اليوم، مما يتوقع فاعلية أكثر للخدمة الاجتماعية الدولية التي توجد طالما توجد رعاية اجتماعية دولية ومشكلات عالمية للإنسانية ومنظمات دولية (السروجي، ٢٠١٤، ص١١٠).

فالوعي بمسئولية المجتمع الدولي لتوفير الحماية الدولية للاجئين وإيجاد حلول لمشكلاتهم يرجع إلى عهد عصبة الأمم بتعيين أول مفوض سامي للاجئين سنة ١٩٢١ ثم إنشاء المنظمة الدولية للاجئين عقب الحرب العالمية الثانية (علوان، ٢٠١٢، ص١١٧). وترى أن حق اللاجئين بالعودة إلى أراضيهم مدعوماً إنسانياً وقانونياً من خلال كافة القرارات والتوصيات الصادرة من جميع مكونات القانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الدولي الإنساني، الأمر الذي يوجب الالتزام لجميع الأطراف المعنية بقضية اللاجئين، وترى أن عدم الاهتمام بقضية اللاجئين ستبقي مسيرة السلام على فوهة البركان(الياضي، ٢٠١٣، ص ص ٢٣-٤٠).

فالخدمة الاجتماعية الدولية تستخدم المنظمات الدولية بهدف التعاون بين الدول لنقل الأساليب والمعارف عن الخدمة الاجتماعية فيما بينهم، وتركز جهود هذه المنظمات على تعليم الأخصائيين الاجتماعيين لضمان إشباع الحاجات الاجتماعية، مع التركيز أيضاً على تبادل الجهود والمعلومات والأساليب الفعالة بين الدول، ومن أمثلة هذه المنظمات (اليونيسيف Unicefe- منظمة العمل الدولية ILO- اليونسكو Unesco- منظمة الصحة العالمية WHO) (Robert L. Barker, 1991, P.119). وتمثل الخدمة الاجتماعية الدولية الجهود والخدمات الأساسية التي تقدم بطرق علمية لإشباع حاجات الرعاية الاجتماعية من منظور دولي. والخدمة الاجتماعية الدولية تعني ممارسة الخدمة الاجتماعية دولياً على اعتبار أن هناك قضايا عالمية في طبيعتها تحتاج إلى تدخل عالمي- حماية اللاجئين- لاتخاذ إجراءات دولية بشأنها (David Cox, Manohar Pawar, 2006, P.20).

لذا ترى الباحثة أن الاهتمام الدولي بشئون اللاجئين دفع الدول إلى التعاون لمواجهة مشكلة اللاجئين وتكريس الجهود المناسبة من خلال إبرام العديد من الاتفاقيات والمواثيق الدولية لتحديد المركز القانوني للاجئ وإقرار المبادئ الأساسية التي يتمتع بها هؤلاء في مواجهة دول الملجأ والآليات الواجب إتباعها لحماية اللاجئين في ضوء آليات المجتمع الرقمي.

وفي حدود علم الباحثة لم تجد دراسة في تنظيم المجتمع اهتمت باستخدام آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية في مجال حماية اللاجئين بالمجتمع المصري.

وسوف تقوم الباحثة بتسليط الضوء على تأسيس المفوضية السامية بالإسكندرية وطبيعة عملها وعلى الشراكة مع المنظمات الأخرى الحكومية وغير الحكومية والتحديات التي تواجهها. موضحاً دور المفوضية في حماية اللاجئين كمنظمة دولية، موضحاً آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

وعموماً فإن المنظم الاجتماعي الذي يمارس عمله بالمنظمات الدولية يحتاج إلى الإلمام بالمشكلات الاجتماعية العالمية وإدراك أبعادها وتحديدها ومعرفة تأثيرها على مجتمعه، فعلى المنظم الاجتماعي أن يسعى إلى إيجاد أو تفعيل أو الانضمام إلى شبكة من المنظمات التي تعمل في مجال اهتمام منظمته سواء كانت هذه المنظمات محلية أو إقليمية أو دولية (السروجي، ٢٠١٠، ص٢٥).

ويجب أن يكون للمنظم الاجتماعي القدرة على الممارسة الدولية والتي تركز على أبعاد هي:

- الممارسة الدولية المرتبطة بالممارسة المحلية، حيث يوجد العديد من الممارسات الوطنية المرتبطة بنظيرتها الدولية.
- تشجيعا الممارسين المهنيين على التبادل المهني حول العالم وفي مختلف المستويات.
- المشاركة في وضع سياسات للرعاية الاجتماعية الدولية وتنفيذها لحماية الحقوق الإنسانية وتعزيز الرفاهية الاجتماعية للإنسانية (David Cox, 2006).

دراسة تقدير الموقف:

قامت الباحثة بإجراء دراسة تقدير الموقف لوقوف على دور المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية، كأحد المنظمات الدولية عاملة في مجال حماية اللاجئين، وكان هدفها:

١. التعرف على الجهود التي تبذلها المفوضية السامية لتحقيق أهدافها في مجال حماية اللاجئين "كأحد أهداف برامج المنظمات الدولية" في ضوء تفعيل آليات المجتمع الرقمي.
٢. التعرف على علاقة المنظمة كمنظمة دولية بمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال حماية اللاجئين.
٣. التعرف على الصعوبات التي تواجه المنظمة كمنظمة دولية في تحقيق أهدافها في ضوء تفعيل آليات المجتمع الرقمي.
٤. التعرف على حاجة المنظمة لدور الفعل لإسهامات طريقة تنظيم المجتمع في تفعيل دور المنظمة في مجال حماية اللاجئين للتصدي للمشكلات لرفع وتطوير مستوى خدماتها.

وقد اعتمدت الباحثة في إجراء تلك الدراسة على:

١- المقابلات مع أعضاء مجلس إدارة المنظمة والعاملين بالمنظمة في مجال حماية اللاجئين وعددهم ٥٠ عضو.

٢- استمارة مقابلة مع أعضاء مجلس إدارة العاملين بالمنظمة.

نتائج دراسة تقدير الموقف:

أسفرت نتائج دراسة تقدير الموقف عن أن ٩٥% من أعضاء المنظمة وعددهم ٣٠ عضو بالمفوضية السامية لشئون اللاجئين يقرون أن هدف تفعيل دور طريقة تنظيم المجتمع في المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية اللاجئين السعي إلى تحديد طبيعة المعوقات التي تواجه الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع في المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية اللاجئين سواء كانت معوقات تنظيمية أو إدارية أو معوقات تنسيقية أو معوقات خاصة بطريقة العمل داخل المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية اللاجئين في ضوء تفعيل آليات المجتمع الرقمي بتلك المنظمات.

هذا ما أكدت عليه نتائج دراسة تقدير الموقف التي قامت بها الباحثة على المفوضية السامية للاجئين في المجتمع المصري بمحافظة الإسكندرية.

ولقد تحددت أهم نتائج دراسة تقدير الموقف:

١. ضعف قدرة المنظم الاجتماعي في العمل بآليات المجتمع الرقمي بالمنظمات الدولية العاملة في مجال حماية اللاجئين.
٢. عدم وضوح المعطيات النظرية لتنظيم المجتمع في تلك المنظمات.
٣. ضعف الاستفادة من عملية التنسيق بين البرامج المقدمة في ضوء آليات المجتمع الرقمي.
٤. عدم وجود قنوات اتصال وتنسيق بين المفوضية السامية للاجئين ومنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال حماية اللاجئين بنسبة ٨٠%.
٥. حاجة المفوضية السامية لشئون اللاجئين كمنظمة دولية ومنظمات المجتمع المدني العاملة في محيط حماية اللاجئين كلاً من التنسيق والبحث العلمي ركنان أساسيان لمنظومة تفعيل آليات حماية اللاجئين.

وقد استفادت الباحثة من دراسة تقدير الموقف في:

١- صياغة مشكلة الدراسة. ٢- تحديد أهداف الدراسة وتساؤلاتها.

٣- تحديد أهمية الدراسة. ٤- تحديد نوع الدراسة ومنهجيتها.

وترى الباحثة أن تمثيل الواجهة العملية لاهتمام المجتمع الدولي بمشكلة اللاجئين في إنشاء جهاز دولي يعني بشئونهم وتوفير الحماية الدولية للاجئين من خلال مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين.

فالهدف الرئيسي لحماية اللاجئين يرتكز على توفير الحياة الكريمة للاجئين وخلق الظروف الملائمة لكي يتمكن المضطهدون من ممارسة الحق في اللجوء وإيجاد ملاذ آمن في

دولة أخرى، وهذا ما أكدت عليه الدراسة الحالية موضحاً آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين من خلال المفوضية السامية بالإسكندرية كمنظمات دولية في التصدي لقضايا حماية اللاجئين من خلال تطبيق الاتفاقيات الدولية الخاصة بأوضاع اللاجئين للوقوف على آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

وترى الباحثة إيجاد بنية آمنة تنمي قدرات اللاجئين من خلال ضمان التشريعات والسياسات والبرامج التي تعني بالنواحي الإغاثية والاجتماعية والصحية والتعليمية وتوفير الحياة الآمنة وتنمية القدرات والحماية والعدالة الاجتماعية والرفاهية لجميع اللاجئين في الظروف الصعبة وحمايتهم من جميع أنواع الإساءة والعمل على توفير الحياة الآمنة، من خلال ضمان بيئة سليمة والعمل على تحقيق نتائج إيجابية على مستوى الأسرة والمجتمع ككل من خلال تطبيق حق التعليم وحق الرعاية الطبية.

ثانياً: أهداف الدراسة:

١- تحديد دور المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

٢- تحديد آليات المجتمع الرقمي التي تتبعها المنظمات الدولية لحماية اللاجئين في المجتمع المصري.

٣- تحديد المعوقات التي تحد من فاعلية آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية في مجال الحماية الدولية للاجئين.

٤- تحديد مقترحات للتغلب على المعوقات التي تحد من آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية في مجال الحماية الدولية للاجئين.

ثالثاً: أهمية الدراسة: ترجع أهمية هذه الدراسة إلى مجموعة من الاعتبارات وهي:

١. تساعد التقنية الرقمية في تحسين التواصل مع المواطنين بشأن المنظمات الدولية بصفة خاصة ومنظمات المجتمع المدني بصفة عامة وفتح مسارات تشاركية جديدة والتعرف على آراء المواطنين والتوجيهات والتغييرات واستخدام المنصات الرقمية لرفع فعالية المنظمات الدولية.

٢. مواكبة التوجه العالمي والمحلي نحو الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومسايرة الجهود الوطنية لتطوير نظم المعلومات لإفادة متخذي القرارات بتوجيههم إلى تحقيق متطلبات التطور المؤسسي والخدمي بالمنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

٣. نظراً لأهمية قضية اللاجئين في المجتمع المعاصر، وكذلك أهمية دور المنظمات الدولية

في توفير الحماية الدولية للاجئين وحركات اللجوء المستحدثة تجاه جمهورية مصر العربية في ضوء العمل بآليات المجتمع الرقمي في تلك المنظمات.

٤. على المجتمع الدولي تسهيل عمل المنظمات التي تهدف لحماية اللاجئين وإزالة العوائق من خلال التزام دولي، لإيجاد الحلول لهذه المشاكل، والعمل على تشجيع الدول والمنظمات على التعاون مع مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين لجعل دورها فعالاً أكثر في حماية اللاجئين في ضوء العمل بآليات المجتمع الرقمي في تلك المنظمات.

٥. أن الهدف الرئيسي لحماية اللاجئين يرتكز على توفير الحياة الكريمة للاجئين وخلق الظروف الملائمة لكي يتمكن المضطهدون من ممارسة الحق في اللجوء وإيجاد ملاذ آمن في دولة أخرى، وهذا ما أكد عليه المجتمع الدولي الذي أخذ بدوره في التصدي لقضايا حماية اللاجئين من خلال الاتفاقيات الدولية الخاصة بأوضاع اللاجئين.

٦. تزايد الاهتمام الدولي بقضايا اللاجئين في نطاق العلاقات الدولية نتيجة لتفاقم وبروز مشكلة اللاجئين بدرجة كبيرة مع تزايد المنازعات الداخلية والدولية من منظور المجتمع الرقمي كآليات العمل بتلك المنظمات.

٧. إيمان طريقة تنظيم المجتمع بضرورة التعامل مع الكيانات الكبيرة والتنظيمات الاجتماعية الدولية باعتبارها ظاهرة عالمية لا يجب أن تهمل أو تهمش خاصة إذا ما توفر في هذه التنظيمات الدولية العنصر المهني القادر على استخدام معارف ومهارات الخدمة الاجتماعية الدولية لخدمة المجتمع.

٨. اعتقادنا الراسخ بأن توصيفاً مهنياً لطبيعة الدور المهني الواقعي الذي يقوم به المنظم الاجتماعي بالمنظمات الدولية سيمكننا من تطوير ممارستنا المهنية، وتعديل وتغيير أو تبني كل ما يلزم لنجاحنا وتحقيق أهدافها المهنية بهذا المجال.

ونظراً لأهمية قضية اللاجئين في المجتمع المعاصر، وكذلك أهمية دور المنظمات الدولية في توفير الحماية الدولية للاجئين وحركات اللجوء المستمرة تجاه القاهرة.

تناولت الباحثة في هذه الدراسة موضوع "إسهامات المنظمات الدولية في تفعيل آليات حماية اللاجئين بالمجتمع المصري"، وسوف تعالج الدراسة الحالية قضية حماية اللاجئين من منظور طريقة تنظيم المجتمع، من خلال تناولها إسهامات المنظمات الدولية.. موضحاً آليات حماية اللاجئين من خلال دور مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، كمنظمة دولية، توفير الحماية للاجئين.

كما أوضحت الباحثة أن إسهامات آليات المجتمع الرقمي ي تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين حجر الزاوية في التصدي للمشكلات التي تواجه اللاجئين بالمجتمع المصري من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة

تنظيم المجتمع بصفة خاصة لتحقيق أهداف المنظمات الدولية في تفعيل آليات حماية اللاجئين.

وباستعراض الباحثة للدراسات والبحوث التي تناولت موضوع أمكن الوصول إلى بعض الدراسات التي تساعد الباحثة في بلورة مشكلة دراستها.

كما ساهمت في تحديد بعض المتغيرات المرتبطة بالدراسة، هذا إلى جانب ما تميل بأدبيات الموضوع والاتجاهات النظرية المتصلة به والتي ساهمت بدورها في تحديد المشكلة البحثية وصياغة فروضها وبلورتها في تساؤل رئيسي مؤداه:

- هل إسهامات آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين كاف؟

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

١- ما دور المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية في مجال الحماية الدولية للاجئين.

٢- ما آليات المجتمع الرقمي التي تتبعها المنظمات الدولية لحماية اللاجئين في المجتمع المصري.

٣- ما المعوقات التي تحد من فاعلية آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

٤- ما مقترحات المنظمات الدولية لمساعدتها للتغلب على المعوقات التي تحد من فاعليتها في تفعيل آليات المجتمع الرقمي في حماية اللاجئين بالمجتمع المصري.

خامساً: الدراسات والبحوث السابقة:

تم تحديد موضوع الدراسة الراهنة في ضوء الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها، حيث تم التعرف على طبيعة مشكلات البحث السابقة وثيقة الصلة بالموضوع، وكيفية معالجتها والأبعاد التي تناولتها تلك الدراسات والنظريات التي استند عليها في معالجة قضاياها وكيفية المعالجة من خلال استخدام مناهج وأدوات البحث المختلفة والإجراءات المنهجية المتبعة والتعرف على أهم النتائج المرتبطة بها، وذلك من أجل تحديد موقف الدراسة الراهنة من تلك الدراسات والاسترشاد بنتائجها، وقد استرشدت الباحثة ببعض الدراسات السابقة في عرض مشكلة الدراسة الراهنة، وكذلك في معالجة واستقراء النتائج لتفسير ما ستتوصل إليه من نتائج، وقد وقع الاختيار على بعض الدراسات السابقة المرتبطة بطريقة مباشرة بموضوع وأهداف الدراسة الحالية.

[١] الدراسات المرتبطة بالمجتمع الرقمي:

أشارت دراسة Song, Xiaoxian (2010) بعنوان: "أبحاث عن بناء المجتمع الرقمي"

إلـى أنـه يجـب بنـاء مجتمـع رقمـي علـى نظـام علمـي ذي جـدوى، فعليـه يضـع تكنولوجيـا المعلومات في المقام الأول مستخدماً في ذلك أسلوب التكلفة والعائد مع الاستفادة من التجارب الدولية، فضلاً عن الاستفادة من المعايير ذات الصلة في مجال الفكر التكنولوجي والرقمنة والحكومة الإلكترونية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وضع خطة رقمية توضح التنظيمات والآليات التنفيذية اللازمة لذلك مع توقع مشكلات بناء المجتمع الرقمي واقتراح الحلول المناسبة لها.

وقد هدفت دراسة خزام (٢٠١١) تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية" إلى تحديد متطلبات تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية والتعرف على أساليب تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية وتحديد معوقات تنمية الموارد البشرية في البيئة الرقمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى بعض المؤشرات التخطيطية لدعم تنمية الموارد في ظل البيئة الرقمية ومنها ضرورة إعادة النظر في فلسفة التأهيل والتدريب من قبل المؤسسات التعليمية والتدريبية لسد الفجوة الرقمية ونشر ثقافة التأهيل والتدريب الرقمي ووضع خطة إعلامية تهدف إلى نشر ثقافة البيئة الرقيمة وتعميم فوائدها لتأسيس ثقافة معرفية تتوافق مع البيئة الرقمية بما يؤدي إلى بناء مرتكزات المجتمع الرقمي.

بينما تناول دراسة نابتس، وبوتمجت (٢٠١٢) بعنوان: "الثقافة الرقمية إحدى سمات مجتمع المعرفة" معرفة مدى مسايرة عينة من المجتمع الجزائري وهي عينة مقصودة تتمثل في طلبة الدكتوراه بجامعة قسنطينة لأهداف المجتمع الرقمي من خلال تعامل هذه العينة مع بعض الأدوات والوسائل التي رأينا أنها من المؤشرات الثقافية المميزة لهذا المجتمع كالهاتف بنوعيه والحاسوب وشبكة الإنترنت. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الوسائل والأدوات المعول عليها في نشر الثقافة الرقمية هي متوفرة لدى أغلب أفراد مجتمع الدراسة، وأن المجتمع المدروس يتعامل بطريقة جيدة مع هذه الأدوات، لذلك توفر الأدوات الرقمية وتعميمها سيكون حافزاً لاستعمالها والاستفادة منها لأن مجتمع المعرفة الرقمي مجتمع يهدف إلى ترقية الإنسان وإكسابه ثقافة رقمية تميزه.

أما دراسة Walker, Bess (2012) بعنوان: "تطوير المجتمعات الرقمية في ظل الموارد المحدودة". فقد هدفت إلى الإجابة عن عدة أسئلة تتعلق بكيف تؤثر محدودية الموارد؟ وما هي الجوانب والمؤثرات التي تفرضها محدودية الموارد على تطوير المجتمعات الرقمية؟ وهل يمكننا أن نتوقع استقرار المجتمع الرقمي؟، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن تطوير المجتمعات الرقمية يتوقف على مدى توافر الموارد وتنوعها وكفاءة أدتها واستخدامها، فضلاً عن أن قيمة المجتمعات الرقمية كنظام له طبيعة خاصة يرتبط بدرجة كبيرة بدراسة خصائص المجتمع العامة.

ودراسة Morales (2014) بعنوان: "تحليل أولي لمراكز المجتمعات الرقمية" التي هدفت الدراسة إلى: تحديد العوامل والاعتبارات الأساسية لتحليل مركز المجتمعات الرقمية، وما هي التحديات والصعوبات التي يجب التغلب عليها لتطوير المجتمعات الرقمية، ووضع رؤى جيدة حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تطوير القطاعات الاستراتيجية مع تمكين المواطنين في نفس الوقت والمؤسسات الحكومية والمنظمات غير الربحية، توصلت نتائج الدراسة إلى: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنطوي على إمكانية تحسين حياة المواطنين وتمكينهم ووضع نموذج للمجتمعات الرقمية يتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة لإشراك المواطنين في تصميم البرامج والخدمات التي يحتاجونها، فضلاً عن الإدارة الجماعية للموارد الطبيعية وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية.

كما أكدت دراسة محمد (٢٠١٦) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي" على التعرف على الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، وتناولت قيام الإدارة العامة بالعديد من المهام مثل: اقتراح السياسة العامة، وإصدار القرارات واللوائح المناسبة لتنفيذ برنامجها الحكومي، واقتراح البرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات، وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة أجهزة الدولة، وإنشاء جهات متخصصة من أجل تقديم خدمات للمواطنين والنهوض بالدولة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات الرقمية هي الحل الأمثل للارتقاء بأداء الموافق العامة لتقديم خدماتها، وهي التي تسعى إليها الدول المتقدمة بالتحكم في علومها وتجاربها واستنتاجاتها من أجل التربع على عرش التقدم على مستوى العالم، وهي الآمال التي تعلقت بها الدول النامية للارتقاء بمستوى أداء خدماتها، وتحويلها إلى رقمية في ظل تحديات المجتمع الرقمي.

ودراسة Fu, Shuai (2016) بعنوان: "خطة تجميع قوية لحفظ الخصوصية لتأمين اتصالات الشبكات الذكية في المجتمعات الرقمية" التي هدفت إلى اقتراح خطة تجمع متعدد الأبعاد للحفاظ على الخصوصية والأمان لاتصالات الشبكة الذكية الرقمية من خلال دمج أنظمة التشفير المحددة، وقد توصلت الدراسة إلى: حماية البيانات وتكاملها وحفظ خصوصيتها واستقلالية تكلفة حساب كل مستخدم على حدة مع توافر تقييم الأداء بدقة، مع وضع مخطط مقترح يقاوم التهديدات الأمنية المختلفة، ويحافظ على خصوصية الهوية، كما أنه أقل تكلفة.

وقد هدفت دراسة لولي (٢٠١٧) بعنوان: "الثقافة الرقمية في وسط الشباب" إلى: التعرف على اهتمامات الشباب العربي عبر التكنولوجيا الرقمية، والتعرف على كيفية استخدام الإنترنت، والتوصل إلى الملكات التي تنميها الممارسات الرقمية في الشباب، والتعرف على أبعاد الثقافة الرقمية، وتوصلت هذه الدراسة إلى: أن هناك أبعاد رقمية تدل على انتشار الثقافة

الرقمية بين الشباب الجزائري ومنها الإقبال على الإنترنت للبحث عن المعلومات، الأجهزة الرقمية، استخدام الهاتف النقال الذي يلعب دور الحاسب، التمكين من استخدام الوسائل الإلكترونية، القدرة على بناء علاقة افتراضية، أن الشباب الجزائري يستخدم الفيس بوك والواتساب بنسبة تفوق ٩٠%.

أما دراسة O'Sullivan (2018) بعنوان: "رقمنة الخدمات الاجتماعية وآثارها على الأفراد والمجتمعات الضعيفة" فقد هدفت إلى محاولة تحديد حدود الخدمات الاجتماعية رقمياً خاصة الخدمات الاجتماعية المقدمة للعاطلين عن العمل خلال فترة زمنية بعيدة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: تحديد أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية على الأفراد والمجتمعات الضعيفة، حيث يتيح الاستيعاب الرقمي فرصاً كبيرة لتخليص الخدمات التقليدية المباشرة وتقديم الخدمات الاجتماعية على أسس سليمة، فضلاً عن معالجة المجتمعات لمشاكل البنية التحتية الرقمية.

وقد دراسة نعمة (٢٠١٩) بعنوان: "تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠- تجربة إمارة دبي" على وضع استراتيجية رقمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال الاستفادة من تجربة إمارة دبي وتطبيقها على الاقتصاد العراقي، وأشارت إلى أن الرقمنة تؤدي إلى تسهيل متطلبات الحياة اليومية للمواطنين والارتقاء بجودة خدمات الرعاية الاجتماعية وتقديم أفضل الخدمات الحكومية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن الأثر الاجتماعي لرقمنة الخدمات يقع على مستويين، فالأول يقع على نوعية الحياة في مجتمع ما، والمساواة للوصول إلى الخدمات الأساسية التي يتطلبها هذا المجتمع، إذاً كلما تزداد الرقمنة كلما دل على زيادة رفاهية المجتمع والعكس صحيح، بالإضافة إلى وضع عملية تحويل المجتمع إلى مجتمع رقمي محل التزام وليس مجرد رؤية.

وقد تناولت دراسة آمنة، وبوفاتح (٢٠٢٠) بعنوان: "التنمية البشرية الألفية في تطوير المهارات الرقمية بواسطة الاتصال الإلكتروني" التعرف على واقع الاتصالات الإلكترونية في الجزائر، والتعرف على أهم المهارات الرقمية والعلاقة بينها وبين الاتصال الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية، وتوصلت هذه الدراسة إلى: أن هناك عدة مهارات رقمية لتطوير الكفاءات سواء منها (فردية أو جماعية، وحتى الكفاءات التنظيمية)، وأن المهارات الرقمية ضرورية لحصول المنظمات على كفاءات مدربة وفعالة ونقص المهارات الرقمية يضعف العمليات الإنتاجية والاتصال بين رأس المال البشري، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبح حتمية في ظل المجتمع الرقمي.

ودراسة Poupko, Ouri (2020) بعنوان: "بناء مجتمع رقمي مرن" التي هدفت إلى: بناء مجتمع رقمي ملائم قائم على الحكم الديمقراطي وتقويض السلطة وبناء الثقة بين أفراده. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن هناك طرق رأسية وأفقية لبناء مجتمع رقمي ينمو بشكل متزايد

وآمن وذلك من خلال توافق الآراء والاختيار الاجتماعي المرن والتواصل الجيد وبناء الثقة بين مختلفة أطرافه المختلفة.

أما دراسة رابحي، وكاريش (٢٠٢١) بعنوان: "العوامل المؤثرة في إرثاء الثقافة الرقمية" فقد تناولت التعرف على العوامل المؤثرة في بناء الثقافة الرقمية وأهمية العوامل المقترحة في بنائها، وتوصلت هذه الدراسة إلى إبراز دور الانفتاح نحو التغيير كوسيط جزئي يربط العوامل المقترحة لبناء الثقافة الرقمية، في حين غاب دور القيادة التحويلية الرقمية كوسيط ثاني، حيث من الملاحظ أنه مازال مفهوم الثقافة الرقمية غائب في الميدان لكن أثبتت الدراسة نجاحه وأهميته في قيادة التغيير بالمنظمة.

أما دراسة عبد الحكيم، وجمعة (٢٠٢١) بعنوان: "المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية" فقد هدفت إلى تحديد مستوى المهارات الرقمية لدى العاملين بالجمعيات الأهلية وتحديد مستوى أبعاد بناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية وتحديد أكثر المهارات الرقمية ارتباطاً ببناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن التقنيات الحديثة تلعب دوراً أساسياً في تنمية المجتمع بشكل أساسي وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاسماً مشتركاً في أغلب المؤسسات وخاصة الجمعيات الأهلية، وأن الجمعيات الأهلية تحتاج إلى مزيد من عمليات بناء القدرات والمهارات الرقمية.

وباستقراء الباحثة لمحتوى ونتائج البحوث والدراسات الخاصة بالمجتمع الرقمي، تخرج بعدد من الملاحظات منها:

١- أكدت دراسة كلاً من دراسة خزام (٢٠١٧)، دراسة آمنة، وكلثومة (٢٠٢٠) على ضرورة توافر ونشر ثقافة المجتمع الرقمي وتعميم فوائده ولتدعيم مرتكزاته بمنظمات المجتمع المدني.

٢- أكدت دراسة كلاً من دراسة بوتمجت (٢٠١٢)، ودراسة حسين (٢٠١٩)، ودراسة محمد (٢٠١٦)، على ضرورة تحسين البنية التحتية وتيسير الاتصالات وإنشاء جهات متخصصة من أجل تقديم خدمات فعالة لعينة البحث في ظل المجتمع الرقمي، وأكدت على ذلك أيضاً دراسة Walker, Bess (2012).

٣- تناولت دراسة Song (2010)، ضرورة بناء مجتمع رقمي وكيفية بناء نظام للخدمات الآلية التي يمكن من خلالها تكامل موارد المجتمع وتنميتها في إطار المجتمع الرقمي.

٤- أكدت دراسة Mrales (2014)، على أن لابد من إكساب عينة مجتمع البحث مهارات التفاعل الاجتماعي والتواصل الاجتماعي عبر شبكة الإنترنت.

٥- اتفقت دراسة كلاً من محمد (٢٠١٦)، ودراسة O'Sullivan (2018) على ضرورة تقليص الخدمات التقليدية ومعالجة البنية التحتية والرقمية.

٧- والدراسة الحالية تركز على آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

[٢] الدراسات المرتبطة بالمنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين:

أشارت دراسة Cesc- Haikeck (1997) إلى توفير أساس وتسهيل تطوير الاستراتيجيات والبرامج استناداً إلى تجارب الحياة الفعلية لأسر اللاجئين وإلى الاحتياجات والموارد الحياتية، كما أظهرت نتائج الدراسة أن تأثير الحرب والاضطهاد السياسي وهروب اللاجئين وتجربة إعادة التوطين تجسد عدد من عوامل تعزيز الضغوط وتخفيف الضغوط التي تشكل نتيجة صدمة الحرب.

بينما تناول دراسة عبد الرحيم (٢٠٠١) التي كانت تدور حول أهم الخدمات الاجتماعية والصحية المقدمة للاجئين، فقد أشارت الدراسة إلى أن هناك منظمات تقدم الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية لهذه الفئة، ومن هذه المنظمات والهيئات منظمات ذات صبغة دولية، وتوصلت الدراسة إلى أن قيام هذه المنظمات بتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية قد ساهم بقدر كبير في مواجهة المشكلات التي يعاني منها عملائها.

وهدفت دراسة فرج (٢٠٠٨) إلى تحديد المشكلات الاقتصادية والاجتماعية للاجئين بصفة خاصة في القاهرة، وتوصلت الدراسة إلى أن من أهم المشكلات الاقتصادية التي تواجه اللاجئين في القاهرة (عدم إتاحة الفرصة لهم للحصول على عمل، سبب القيود الصارمة التي يفرضها القانون المصري)، وأيضاً كان من أهم المشكلات الاجتماعية صعوبة إلحاق أبناء اللاجئين بالمدارس الحكومية المصرية، لا يحق للاجئين الحصول على الخدمات الصحية سوى على الخدمات الصحية التي تدعمها المفوضية السامية لشئون اللاجئين من خلال مشاركتها للمنظمات غير الحكومية، عدم تمتع اللاجئين بممارسة حق الحصول على مسكن مناسب.

بينما دارت دراسة Richard Stanford (2009) حول إعداد الطلبة المتخصصين والاجتماعيين لممارسة العمل المهني في المنظمات التي تخدم اللاجئين، وهي منظمات ذات صبغة دولية، وأكدت الدراسة على أهمية الأدوات التي يجب استخدامها مع عملاء هذه المنظمات وأهمها اللقاءات وورش العمل وأكدت على الدور الذي يمكن أن يلعبه الإعداد المهني للطلبة الطبيين والاجتماعيين لتحسين فرص الحصول على الخدمات وتعزيز الاندماج الاجتماعي، وأكدت الدراسة على أهمية الدور المهني خاصة في التخطيط المشترك والتدريب لتقديم خدمات أكثر مرونة.

وقد أشارت دراسة الجبور (٢٠١٠) إلى بيان المركز القانوني للاجئين على مستوى الدولي والوطني، أي أنها ركزت على الاتفاقيات الدولية والقوانين الوطنية الداخلية فيما يختص

بمعاملة اللاجئين.

بينما دراسة صالح (٢٠١١) أشارت إلى بيان الحماية الدولية للاجئين والالتزامات المتبادلة بين اللاجئين ودولة الملجأ معتمداً في ذلك على الاتفاقيات الدولية والإقليمية، وتختلف دراستي عن سابقتها لكونها بينت الأساس.

وجاءت دراسة Emillia E. Martinez (2011) لتؤكد على ضرورة وجود محتوى مهني في عملية الإعداد والتدريب للأخصائيين الاجتماعيين يشمل الأسس والمعارف والمهارات المرتبطة بالقانون والاقتصاد والإدارة... الخ كأساس لتنمية التعامل بين الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين وعملائهم، وأن هذا يدعم دورهم المهني بالمنظمات الدولية التي يعملون بها.

وتناولت دراسة إبراهيم (٢٠١١) أهم المقترحات التي تساهم في تفعيل الدور الدفاعي للجان الشعبية هو تخصيص ميزانيات اللجان لنشر الوعي بين اللاجئين، ولكي تدعم صمود اللاجئين وتشبع احتياجاتهم، وتناولت أيضاً توفير الاحتياجات الأساسية للاجئين من خلال آلية الضغط على الجهات المختصة، وكسب التأييد المحلي والعالمي لقضية اللاجئين وتنظيم اللاجئين كجماعة قوة تطالب بحقوقها والوقوف على أكثر العوامل التي تساعد اللجان في تحقيق دفاع فاعل من اللاجئين.

وقد أشارت دراسة عبد الموجود (٢٠١٢) إلى التعرف على المعوقات التي تواجه ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في المنظمات الدولية غير الحكومية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين، وكان من أهم المعوقات: المعوقات المرتبطة بالجوانب الإدارية (قلة عدد العاملين بالمنظمة، عدم توفر التخصصات المناسبة بالمنظمة، عدم وجود دليل عمل بالمنظمة، تدخل بعض الأشخاص بالإدارة بشكل يعوق مساعدة اللاجئين)، المعوقات المرتبطة بالمنظمة (عدم توفير أماكن لممارسة الأنشطة، عدم توفير الإدارة الوقت الكافي لممارسة الأنشطة، عدم فهم إدارة المنظمة لطبيعة أدوار الأخصائي الاجتماعي)، المعوقات المرتبطة باللاجئين (عدم وعي اللاجئ بالحصول على حقوقه المشروعة، عدم فهم إدارة المنظمة لطبيعة أدوار الأخصائي الاجتماعي، عدم تفهم اللاجئ لحقوقه)، حيث أوضحت الدراسة إلى ضرورة مواجهة هذه المعوقات التي تواجه اللاجئين من أجل تفعيل آليات الحماية للاجئين.

وتوصلت دراسة Betancourt (2013) إلى أنه غالباً ما تواجه الأسر اللاجئة عدد من مسببات الضغوط التي تعود إلى إعادة التوطين كلما يصنعون حياة لأنفسهم في البلدان المضيفة، وقد تتفاهم هذه الصعوبات عن طريق الصدمات الماضية والتعرض للعنف، مما يشكل خطراً متزايد لمشاكل الصحة، وكانت أهداف بعض الأبحاث هي تحديد ودراسة نقاط

القوة والموارد المستخدمة من قبل اللاجئين للتغلب على مسببات ضغوط وإعادة التوطين.

وهدفت دراسة Nelson (2014) إلى تحليل عملية النزوح الاجتماعي والجغرافي ظاهرة عالمية تحدث، لذلك يجب تناول ترسيب لمسميات ضغوط واضطرابات جديدة والتي تتقاطع مع الأدوار الأسرية والاجتماعية طويلة الأمد، هذه العقبات الجديدة بطريق غير تقليدية للأوضاع المعقدة التي يعاني منها اللاجئين تحت الضغط، ويجب أن تتقارب مثل هذا النزوح المادي والاجتماعي.

وأخيراً أوضحت دراسة عبد اللطيف (٢٠١٤) الجهود الدولية في مجال حماية اللاجئين، وهذا ما دعاها إلى البحث عن حلول من خلال الاتفاقيات الدولية الخاصة بحماية اللاجئين والاستفادة من الضمانات المرتبطة باللاجئين في ضوء آليات حماية اللاجئين والوقوف على دور المنظمات الدولية والحكومية في حمايتهم، هذا الاهتمام الدولي بشئون اللاجئين دفع الدول إلى التعاون لمواجهة مشكلة اللاجئين، وتكريس الجهود المناسبة من خلال إبرام العديد من الاتفاقيات والمواثيق لتحديد المركز القانوني للاجئ، وإقرار المبادئ الأساسية التي يتمتع بها هؤلاء في مواجهة دولة الملجأ والآليات الواجب إتباعها لحماية اللاجئين.

وباستقراء الباحثة لمحتوى ونتائج هذه البحوث والدراسات، نخرج بعدد من الملاحظات منها:

١- كنا قدمت عدد من الدراسات محتوى البرامج الخاصة بإعداد وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين لدعم دورهم بالمنظمات المختلفة ومنها المنظمات الدولية ومن هذه الدراسات دراسة Emillia E. Martines (2011)، ودراسة Nelson (2014).

٢- كما أكدت بعض الدراسات على وجود اهتمام متزايد من قبل مهنة الخدمة الاجتماعية بالوقوف على المعوقات التي تحول دون قيام المنظم الاجتماعي بدوره أو تحول دون قيام الطريقة بدورها المنشود في المنظمات الدولية وهو يساعد الدراسة الحالية في رصد هذه المعوقات وتقديم مقترحات لتلافيها كدراسة عمر سلمان (٢٠١١)، ودراسة يزن محمود (٢٠١١).

٣- هناك قدر من التنوع في الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بشكل أو بآخر بالإشكالية البحثية الحالية، فهناك دراسات ركزت على تحديد المشكلات التي تواجه المنظمات الدولية، وهناك دراسات أخرى ركزت على تحديد كفاءة وفاعلية هذه المنظمات ودورها في إشباع احتياجات اللاجئين.

٤- قدمت بعض الدراسات وصفاً لإسهامات المنظمات الدولية كنسق اجتماعي أساسي في المجتمع في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بأشكالها المختلفة للاجئين، ومن هذه الدراسات دراسة وليد سليمان (٢٠١٢)، ودراسة Betancourt (2013)، أسحار سعد

عبد اللطيف (٢٠١٤).

٥- أن بعض المنظمات الدولية كانت تركز في عملها المهني على قطاع معين من العملاء (اللاجئين)، كنسق هدف تسعى إلى التعامل معه، وتحقيق أهدافها المهنية، وذلك كما في دراسة (1997) Haikeck –Cesc، ودراسة عزة علي شحاتة (٢٠٠٨)، ودراسة (2009) Richard Stanford.

غير أنه لا توجد في حدود علم الباحثة دراسة علمية حاولت وصف آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين وبناءً على ما تقدم وارتباطاً بأهداف الدراسة الحالية واتساقاً مع نتائج الدراسات والبحوث السابقة فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في معرفة أهم آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

وأكدت الباحثة بعد استقراء الدراسات السابقة بنظرة تحليلية يتضح الآتي:

أن اللاجئين في احتياجاتهم للتمكين من خلال إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم، والاعتماد على كلا البعدين الاجتماعي والسياسي، وأن الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد الموضوع وصياغة المشكلة وفي تحديد مفاهيم الدراسة وأهدافها وفروضها وتفسير النتائج وطرح التوصيات، والتأكيد على أن الهدف الرئيسي لحماية اللاجئين يرتكز على توفير الحياة الكريمة للاجئين وخلق الظروف الملائمة لكي يتمكن المضطهدون من ممارسة الحق في اللجوء وإيجاد ملاذ آمن في دولة أخرى، وهذا ما أكد عليه المجتمع الدولي الذي أخذ بدوره في التصدي لقضايا حماية اللاجئين من خلال الاتفاقيات الدولية الخاصة بأوضاع اللاجئين.

ونتيجة لما سبق، فقد اتضح للباحثة ندرة الدراسات في مجال الخدمة الاجتماعية عامة وتنظيم المجتمع خاصة حول آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

واستفادت الدراسة من الدراسات السابقة أيضاً في تحديد المشكلة البحثية تحديداً دقيقاً وواضحاً، وذلك لأنه كلما زاد مقدار ما يعرفه الباحث من نتائج البحوث ذات الصلة بدراسته زادت قدرته على تناول مشكلته وإلقاء الضوء عليها. وتحديد الأبعاد الخاصة لموضوع هذه الدراسة، فضلاً عن صياغة التساؤلات الأساسية التي تسعى الدراسة إلى التحقق منها ومناهج البحث المناسبة لهذا النمط من الدراسات، وتحديد أهمية الأدوات البحثية التي يمكن استخدامها للوصول إلى نتائج تخدم هدف الدراسة وتحقق أغراضها وتحديد الإطار النظري للدراسة.

وسوف تتضمن الدراسة الحالية آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية

العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

سادساً: الإطار النظري للدراسة ومفاهيم الدراسة:

أ- مفاهيم الدراسة:

[١] مفهوم المجتمع الرقمي The Techniques Concept:

لقد تعددت التعريفات الخاصة بالمجتمع الرقمي، حيث تجدر الإشارة في البداية إلى أن المجتمع الرقمي لم يخص بتعريف موحد بين الباحثين، وهذا راجع لوجهة نظر كل واحد فيهم، لذا سوف أعرض عدة تعريفات حتى تتضح الصورة أكثر.

يشير معجم المعاني الجامع لمفهوم "المجتمع الرقمي" Digital Community على أنه التجمعات الإلكترونية لجماعات من الناس عبر الإنترنت (معجم المعاني الجامعي، ٢٠٢١).

ويمكن تعريفه بصورة عامة بأنه "هو المجتمع الذي يعمل معظم أفراده بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها (Branscomb, 1986, PP.279-311).

وتعرف "ناريمان" المجتمع الرقمي بأنه "هو المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسية على المعلومات الرقمية والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال- خصوصاً شبكات الاتصال عن بُعد- أي أنه يعتمد على ما يسميه البعض بالتكنولوجيا الفكرية، تلك التي تضع سلعاً وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة المعلوماتية تقوم بإنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات الرقمية (متولي، ١٩٩٥، ص٢٧-٢٨)

وقد ورد التعريف التالي للمجتمع الرقمي أو بما يسمى بمجتمع المعرفة في تقرير التنمية الإنسانية العربي الصادر في عام ٢٠٠٣ بأنه "هو المجتمع الذي يقوم أساساً على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات نشاط المجتمع: الاقتصاد والمجتمع المدني والسياسة والحياة الخاصة، وصولاً للارتقاء بالحالة الإنسانية بإطراد، أي إقامة التنمية الإنسانية (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠٠٣، ص٣٩).

وقد رأت "القمة العالمية لمجتمع المعلومات" في دورة انعقادها الأول بجنيف في ديسمبر ٢٠٠٣، أن مجتمع المعلومات الرقمي "هو مجتمع يستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات والمعارف والنفاذ إليها واستخدامها وتقاسمها، بحيث يمكن الأفراد والمجتمعات والشعوب من تسخير كامل إمكاناتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وفي تحسين نوعية حياتهم (القمة العالمية لمجتمع المعلومات، ٢٠٠٣، ص١).

وتنوه وثيقة جامعة الدول العربية الخاصة بالرؤية الإقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية (يناير ٢٠٠٥) إلى أن المجتمع الرقمي هو "البيئة الاقتصادية والاجتماعية التي تطبق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بما في ذلك الإنترنت". وفي هذا المجتمع إذا أحسن استخدام المعلومات وتوزيعها توزيعاً عادلاً يعم

النفع على الأفراد في جميع مناحي حياتهم الشخصية والمهنية (عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص٢٩).

وقد عرفت القمة العالمية لمجتمع المعلومات بتونس (نوفمبر ٢٠٠٥) على أنه "مجتمع التغيرات المتسارعة في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية وهو ذو أبعاد متشابكة لا تكف عن تطوير كفاءات وقدرات الموارد البشرية (جنات، ٢٠٠٥، ص٤١).

ويعرف المجتمع الرقمي بأنه "ذلك الذي يجرى تناول المعلومات خلاله في شكل رقمي من خلال وسائل اتصال جديدة تتيح الوصول المباشر والكامل إلى المعلومات، سواء بشكل تجاري أو خدمي" (المصري، ٢٠٠٨، ص٤).

وترى الباحثة أن مفهوم المجتمع الرقمي إجرائياً في الدراسة الحالية "هو ذلك المجتمع الذي يتعامل أفراده ومؤسساته مع المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية في تسيير أمور حياتهم في مختلف قطاعاتها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية والتربوية والصحية، وذلك من أجل التنمية المستدامة للمجتمع".

ويقصد بمفهوم "المجتمع الرقمي" في هذه الدراسة: "هو درجة تطور المجتمع الحديث الذي يتشكل نتيجة لاعتماد ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين" مع توافر المتغيرات التي تعزز آليات المجتمع الرقمي وهي:

١- الثقافة الرقمية. ٢- المهارات الرقمية. ٣- الشمولية الرقمية.

٤- دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتلك المنظمات.

٥- تدفق البيانات والمعلومات الخاص بتفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

[٢] مفهوم الآليات The Techniques Concept:

جاءت في اللغة العربية من الفعل آلي بمعنى عظم قسمه وجاءت في اللغة الإنجليزية بمعنى The Techniques. (طايع،٢٠١٢)

الآلية وهي طبيعة تركيب الأجزاء في الآلة ما أو شيء يشبهها، والمذهب الآلي أو الميكانيكي هو المذهب القائل بأن العمليات الطبيعية (كالحياة) قابلة للتغيير بقواميس الفيزياء والكيمياء، ويستخدم هذا المصطلح في الدراسات المستقبلية تحت مسمى أسلوب وأداء ومنها (أسلوب دلفي- أسلوب السيناريو- أسلوب التنبؤ الإستنباطي- أسلوب النماذج السببية- أسلوب الحوار المحسوب- التنبؤ بأسلوب الخريطة الزمني). (محمد،٢٠٠٧،ص.٨٠٦)

كما يرى الدكتور أحمد صادق رشوان بأنها تلك الإجراءات والأساليب الرسمية وغير الرسمية المقدمة للتدخل بفاعلية إيجابية للتخفيف من وطأة التداعيات الاجتماعية السلبية في

محاولة لتزيد لشبكات آمان ومنافع اجتماعية تعينهم على مواجهة أعباء الحياة المعيشية على الطريقة الرأسمالية. (رشوان،١٩٩٦)

والآليات Mechanism هي مجموعة مختلفة من الأجزاء لشيء ما، أو هي مجموعة من الترتيبات لتحقيق هدف معين. (درويش،١٩٩٨)

والآلية هي الوسائل والأساليب الفنية والتكتيكات التي تستخدم في تحقيق أهداف محدودة وفق اختصاصات محددة، وتحدد آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

- إعداد قواعد البيانات من المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية اللاجئين.
- حصر ودراسة طبيعة الدور الفعلي للمنظمات لتمكينها الإداري في تفعيل حماية اللاجئين.
- اقتراح حلول جذرية لدعم الثقافة التنظيمية لتلك المنظمات.
- دعم التوجه الاستراتيجي لتفعيل مجال حماية اللاجئين من خلال التمكين الإداري للمنظمات الدولية.

وترى الباحثة أن مفهوم الآلية في هذا البحث أنها مجموعة من الترتيبات والميكانزمات والأساليب لتحقيق هدف معين، وهو التطوير.

[٣] مفهوم المنظمات الدولية International organizations Concept:

يجدر الإشارة إلى وجود اختلاف بين مفهوم المنظمة الدولية ومفهوم التنظيم الدولي، حيث أن تعبير المنظمة الدولية ليس مرادفاً لتعبير التنظيم الدولي، فالأخير اصطلاحاً عاماً وغير محدداً يشير إلى كل الجهود التي تبذل لتكون العلاقات الدولية أكثر نظاماً وانضباطاً. (سرحان، ١٩٨٦، ص.٦)

والمنظمات الدولية مكون رئيس من العلاقات الدولية وتتفاعل الدول من خلال وجود منظمات دولية فاعلة تساعد في تحقيق المنافع المتبادلة، فالمنظمات الدولية حقيقة قائمة وأصبحت جزءاً مهماً من العلاقات الدولية (Martin, Lisa and Simmons, Beth, 2012, 332).

وتُعرف المنظمة الدولية الحكومية على أنها هي هيئة دائمة تتمتع بالإرادة الذاتية وبالشخصية القانونية الدولية تتفق مجموعة من الدول على إنشائها كوسيلة من وسائل التعاون الاختياري فيما بينها في مجال أو مجالات معينة يحددها الاتفاق المنشئ للمنظمة (العريان، ١٩٨٥، ص٢٦١). ويعرفها البعض على أنها هيئة تتفق مجموعة من الدول على إنشائها للقيام بمجموعة من الأعمال ذات الأهمية المشتركة وتمنحها الدول الأعضاء اختصاصات ذاتية مستقلة يتكفل ميثاق الهيئة ببيانه وتحديد أغراضه ومبادئه الرئيسية (راتب، ١٩٧٥،

ص٣٠).

والمنظمات الدولية غير الحكومية هي عبارة عن منظمات لا يتم تمويلها أو التحكم فيها أو تشغيلها من جانب الحكومة، وتقضي هذه الفئة مجموعة من المنظمات، ويمكن تقسيم المنظمات غير الحكومية التي لا تحقق أرباحاً من وراء نشاطاتها إلى اجتماعية مهنية تعليمية- دينية- سياسية- ثقافية- منظمات تطوعية خاصة (محمد، ٢٠٠١، ص١٣٧).

ونلاحظ من التعريفين السابقين أنهما يقصدان المنظمات الدولية الحكومية أي التي يشترك فيها وتكونها حكومات ودول وكان هذا النوع من المنظمات هو اللبنة الأولى في بناء المجتمع المدني العالمي إلى أن جاء ظهور المنظمات الدولية غير الحكومية كفاعل جديد على الساحة الدولية، وكلا النوعين من المنظمات الدولية كمنظمات المجتمع المدني يتوسع جغرافياً واجتماعياً وقطاعياً (John Foster, 2001, P.7).

والمنظمة الدولية للاجئين: هي هيئة دولية متخصصة تعمل بشكل مؤقت وتهدف إلى إيجاد حلول لمشاكل اللاجئين في العالم، وبعد تأسيس تلك المنظمة عملت بكل جهدها لاحتواء موضوع اللجوء واللاجئين. وقد امتد عمل منظمة اللاجئين الدولية للفترة من عام (١٩٤٧-١٩٥١)، وتعتبر أول جهاز يهتم بموضوع اللاجئين في عهد الأمم المتحدة وعلى نحو واسع ليشمل جميع اللاجئين (محمود، ٢٠١٣، ص٢٧).

ويميل البعض إلى تعريف المنظمات الدولية باعتبارها هيئات مستقلة لمساعدة المنظمات غير الحكومية القائمة بالمجتمعات القومية والمحلية على القيام بدورها التنموي في المجتمع، ومن تنظيمات خاصة لا تهدف إلى الربح، وتعمل وفقاً للقوانين المحددة، ومع ذلك فإن البعض قد يمارس من خلالها تأثيراً دولياً لا يمكن إنكاره.

والمنظمات الدولية أيضاً هي الهيئات والمؤسسات التي يتكون منها المجتمع الدولي وتشارك في تفعيل إرادة الجماعة الدولية، مثل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، منظمة الهجرة الدولية، منظمة العمل الدولية (ويلدنييج، ٢٠٠٥، ص١٤).

ويمكن من خلال ما سبق أن تصيغ الباحثة تعريفاً إجرائياً للمنظمات الدولية، وفقاً لما يلي:

١. "هي منظمات يعلنها وتكونها الدول أو المواطنون بعضها حكومي وبعضها غير حكومي".

٢. فهي هيئات أو كيانات أنشئت برغبة أو إرادة حكومية لا تهدف في الأساس إلى الربح.. تهدف إلى تحقيق المنفعة الدولية لها الصفة الدولية، حيث أنها تعمل عبر الحدود الوطنية للدول وفي غير منشأها الأصلي، وتسعى لتحقيق غايات عامة للمجتمع الذي أنشأت فيه، وتدخل مع المنظمات الأهلية المحلية في الأقطار التي تعمل بها في مشروعات شراكة محلية

٣. حيث تخضع هذه المنظمات للقانون الداخلي للدولة التي أنشئت في نطاقها، وتنبثق عنها عدة أفرع قطرية ومحلية تعمل بها كوادر وفرق مدربة، ويكون لهذه المنظمات أقران أو نظائر

في دولتين أو أكثر، وأن يكون للمنظمة نشاط أو آثار دولية فعالة.

[٤] مفهوم الحماية Protection Concept:

تتعدد التعريفات الخاصة بالحماية بتنوع العادات والتقاليد ومنظومة القيم التي تسود المجتمعات المختلفة، ويمكن تعريف الحماية بأنها: "مجموعة من البرامج الاجتماعية التي تهدف أساساً إلى النهوض والارتقاء بالإنسان من جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والنفسية، وهذه البرامج عادة ما يكفلها القانون (قويدر، ٢٠٠٥، ص١٣).

ويقصد بالملجأ في اللغة العربية بالمجال الذي يحتمي فيه اللاجئ من خطر يتهدده، وفي هذا يقول الله تبارك وتعالى **(لو يجدون ملجأ أو مغارات أو مدخلاً لولوا إليه وهم يجمحون)** (بن منظور، ج٥) ويقصد بالملجأ الحماية التي يوفرها مكان معين للشخص الذي يعتصم به.

ويعرف معجم المصطلحات الخاصة بالحماية بأنها "تدخلات من جانب الدول أو المفوضية لصالح ملتمسي اللجوء للاجئين من أجل ضمان الاعتراف بحقوقهم ورفاهيتهم وفقاً لمعايير الدول (دليل ميداني للمنظمات غير الحكومية، ٢٠٠١، ص٣١).

بينما عرفها جدول أعمال الحماية الدولية بأنها تضامن دولي والذي يشمل جميع أعضاء المجتمع الدولي بروح من التضامن والمسئولية الفعالة وتقاسم الأعباء فيما بين كافة الدول (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين، ٢٠٠٣، ص٤٠).

كما عرفها معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية بأنها تهتم بمنع وإدارة والتغلب على الحالات التي تؤثر سلباً في رفاهية الشعب وتتكون الحماية الاجتماعية من السياسات والبرامج الرامية إلى الحد من الفقر والضعف من خلال تعزيز كفاءة أسواق العمل مما يقلل من تعرض الناس للمخاطر ويعزز قدرتهم على إدارة المخاطر الاقتصادية والاجتماعية مثل البطالة والإقصاء والمرض والعجز والشيخوخة (United Nations, 2010, 98).

كما تعرف الحماية بأنها مجموعة من البرامج التي تهدف إلى تمكين اللاجئين من خلال تزويدهم بالمهارات المطلوبة والقدرة على المطالبة والضغط بهدف تحقق التحرر من الحاجة والخوف وتزويدهم بما يؤكد حقوقهم، وتتطرق الحماية الاجتماعية إلى المجموعات التي تتعرض لمخاطر كبيرة، وتهدف إلى حمايتها من نتائج العمليات الاقتصادية والمساواة والترويج للرفاه الاجتماعي والتلاحم الاجتماعي وتشمل الحماية لخدمات المقدمة للعاطلين من العمل وإمكانية الحصول على التعليم والخدمات الصحية وشبكات السلامة وغيرها (عبد الصمد، ٢٠٠٩، ص٢٨).

وتعرف الباحثة الحماية إجرائياً بأنها:

- مجموعة من البرامج الاجتماعية التي تقدمها لجان الحماية والمنظمات الدولية من

مساعدات وخدمات للاجئين.

- وهي مجموعة الخدمات الاقتصادية والصحية والتعليمية والوقائية والتأهيلية.
- وتهدف إلى تحقيق العدالة في توزيع الخدمات وتكافؤ الفرص للاجئين.
- وتهدف إلى رفع مستوى معيشة اللاجئين من خلال تنمية قدراتهم (اقتصادياً- وتعليمياً- وصحياً).

وتقصد الباحثة بحماية اللاجئين وفقاً للدراسة الحالية بأنها:

١. عملية (مجموعة من الخطوات المتتالية والمترابطة والمتتابعة).

٢. تهدف إلى الاعتراف بحقوق اللاجئين ورفاهيتهم.

٣. تقع على عاتق جميع أعضاء المجتمع الدولي- هي مجموعة الخدمات الاقتصادية والصحية والتعليمية والوقائية والتأهيلية.

٤. تهدف إلى تحقيق العدالة في توزيع الخدمات وتكافؤ الفرص للاجئين.

٥. تهدف إلى رفع مستوى معيشة اللاجئين من خلال تنمية قدراتهم (اقتصادياً- تعليمياً- صحياً).

٦. تقدم للاجئين عن طريق المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين.

[٥] مفهوم اللاجئين The Refugees Concept:

يعرف اللجوء بأنه منح الدول حماية في إقليمها لأشخاص من دول أخرى يفرون من اضطهاد أو من التهديد الخطير، ويشمل اللجوء عناصر متنوعة من بينها عدم الترحيل والسماح بالبقاء على إقليم دولة اللجوء، والمعايير الإنسانية للمعاملة (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين، ١٩٦٩، ص٣).

ويعرف اللاجئ في اتفاقية جنيف في عام (١٩٥١) التي وضعتها هيئة الأمم المتحدة على أنه كل شخص يوجد نتيجة أحداث وقعت في كانون الثاني (١٩٥٦) بسبب خوف له ما يبرره من التعرض للاضطهاد بسبب عرقه أو جنسه أو دينه أو انتمائه إلى فئة اجتماعية معينة، أو آرائه السياسية- خارج البلد الذي يحمل السابق ولا يستطيع أو لا يرغب بسبب ذلك الخوف في العودة إلى ذلك البلد (مبيض، ٢٠١٠، ص١٢).

ويعرف اللاجئون بأنهم الناس الذين يهربون من بلادهم بسبب التهديد على حياتهم أو سلامتهم أو حريتهم من العنف المعمم أو الاعتداء الخارجي أو النزاعات الداخلية أو انتهاكات حقوق الإنسان أو ظروف أخرى أخلت بشكل خطير بالنظام (مكتب المفوض السامي للأمم المتحدة لشئون اللاجئين، ٢٠٠٥، ص٥٧).

ويعرف معهد القانون الدولي اللجوء السياسي بأنه الحماية التي تمنحها دولة فوق أراضيها، أو فوق أي سكان تابع لسلطتها، أو لفرد طلب منها هذه الحماية (البزايعة، ٢٠١٢،

ص٧).

ويعتبر تعريف اللاجئين في المادة (١) من اتفاقية الأمم المتحدة لعام ١٩٥١ الخاصة بوضع اللاجئين ضيقاً بالمقارنة مع التعريفات التي كانت سائدة فيما بين الحربين العالميتين أن عبارة "لاجئ" تشير إلى الشخص الذي يسبب أحداث سياسية حصلت فوق أراضي البلد الذي ينتمي إليه، غادر عن طواعية أم لم يغادر تلك أراضي أو بقى بعيداً عنها، والذي لم يحصل على جنسية جديدة ولا يتمتع بالحماية الدبلوماسية من قبل دولة أخرى (الوالي، ٢٠١٤، ص١٢١).

وتعرف الباحثة اللاجئ إجرائياً بأنه:

١. كل إنسان تتعرض حياته أو سلامته البدنية أو حريته للخطر خرقاً لمبادئ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

٢. وكل شخص هجر موطنه الأصلي، أو بعد عنه بوسائل التخويف فلجأ إلى إقليم دولة أخرى طلباً للحماية أو لحرمانه من العودة إلى وطنه الأصلي.

٣. أي شخص يوجد خارج بلا جنسيته بسبب خوف له ما يبرره من التعرض للاضطهاد بسبب العنصر أو الدين أو القومية أو الانتماء السياسي.

٤. هو الشخص الذي يطلب اللجوء والإقامة في بلد آخر غير موطنه.

٥. هو الشخص الذي اضطر للجوء دولة أخرى داخل وخارج الوطن بسبب الحروب والنزعات العرقية وينتهي في الغالب بانتهاء الأزمات في الوطن الأم.

وتقصد الباحثة باللاجئين وفقاً لطبيعة الدراسة الحالية بأنها:

- اللاجئين الذين يترددون على المنظمات الدولية.
- اللاجئين الذين يحتاجون إلى إشباع بعض الاحتياجات الاجتماعية والصحية والتدريبية.
- اللاجئين الذين لديهم الرغبة في إثبات ذواتهم من خلال الاستثمار الأمثل لقدراتهم وإمكانيتهم والاستفادة من خبرتهم في العديد من الخطط والمشروعات المجتمعية.

ب- الإطار النظري:

يحتاج المجتمع الرقمي إلى ضرورة توفر مراكز للمعلومات لدعم ومساندة جميع الأفراد في جميع المناطق والتخصصات والمجالات، وبناء شبكات لتبادل المعلومات وللقضاء على مشكلة الاتصال والتواصل والمواصلات Networking، كما يحتاج لوجود سلسلة من الحاسبات الإلكترونية القادرة على تشغيل البيانات إلكترونياً EDP وتحويلها إلى معلومات لخدمة متخذي القرارات (النجار، ٢٠٠٥، ص٢-٤).

فظهور المنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات الرقمية التي تمثل معالجات لها أصبحت ظاهرة يتسم بها المجتمع الرقمي المعاصر، وبظهور تكنولوجيا المعلومات أصبحت هذه المنظمات تعتمد عليها إلى حد كبير (جودة، ٢٠١٩، ص١١).

لذلك تتعدد الصور المجتمعية والاقتصادية والقانونية للحماية الاجتماعية في مصر بشكل يصعب تحديده على سبيل الحصر سيتم عرض بعض هذه الصور التي قد تمثل نماذج مؤثرة لتواجد الحماية الاجتماعية في مصر بمعنى أن تواجد ما يعني الحرص على وجود صور للحماية الاجتماعية في المجتمع المصري حتى ولو لم يكن إنشاؤها في الأساس لهذا الغرض وإنما تكوينها يتضمن حماية اجتماعية في معطياته ونتائجه، وتختلف هذه الصور في درجة تواجدها وتأثيرها وسياقها القانوني باختلاف تفاعلها مع العناصر الرئيسية في المجتمع (طنش، ٢٠١١، ص٧٦٢).

ولقد كانت مصر والدول العربية غير مستعدة على أن تقدم للاجئين الحماية التي يحتاجون إليها حيث لم تتخذ الخطوات اللازمة لتنفيذ مبادئ الاتفاقيتين، وأحالت مسئولية طالبي اللجوء واللاجئين في مصر إلى المفوضية السامية لشئون اللاجئين (فرج، ٢٠٠٨، ص٦٩٠٣).

وتعتبر الحماية الاجتماعية نوعاً من بوليصة تأمين ضد الفقر وأداة لتوصيل العدالة الاجتماعية، كما تعتبر وسيلة لتعزيز التنمية الشاملة بل هي تعبير عن التضامن والترابط بين من يملكون ومن لا يملكون بين الحكومات والمواطنين، بل بين الأمم (Guy Ryder, 2014, P.9).

وبما أن الأسباب والظروف المؤدية إلى ظهور الحاجة إلى الحماية الدولية هي الأسباب المؤدية للجوء نفسها فإن تعريف الحماية الدولية مرتبط بتعريف اللاجئ، وذلك لأن اللاجئ هو الشخص الذي يحتاج إلى الحماية الدولية، والحماية الدولية وجدت من أجل اللاجئ، وبما أنه لم يرد تعريف للحماية الدولية في أية اتفاقية دولية فإنه يمكن الاستناد إلى الوثائق التي عرفت اللاجئ لتحديد ماهية الحماية الدولية (الهلسة، ٢٠٠٧، ص٣٤١).

ولقد أولت الدول اهتماماً كبيراً لموضوع حماية اللاجئين، منذ قيام الحرب العالمية الأولى من خلال وثائق دولية وإقليمية تنظم العديد من المسائل مثل تعريف اللاجئ وآلية منحه هذا الحق والأشخاص المؤهلين للحصول على حق الملجأ، وغير ذلك من المسائل التي تعني بتنظيم أوضاع اللاجئين.

إلا أن نظام الحماية الدولية للاجئين لا يقتصر فقط على تلك المفاهيم بل يمتد ليشمل المبادئ الأساسية التي يتمتع بها هؤلاء في مواجهة دولة الملجأ من خلال:

أولاً: مبدأ عدم الإعادة القسرية.

ثانياً: مبدأ الحماية المؤقتة للاجئين.

بمعنى أن الدولة إذا لم ترغب في قبول طالب اللجوء ولم تسمح له بدخول إقليمها أو البقاء فيه، إن تمنحه حماية مؤقتة وتحدد مهلة زمنية للبحث عن بلد آخر يستقر فيه دون

اتخاذ إجراء الطرد أو الإبعاد بحقه (أمانة، ٢٠١٤، ص٥٢).

- اتفاقية الأمم المتحدة لعام (١٩٥١) الخاصة بوضع اللاجئين:

وجدت الجمعية العامة للأمم المتحدة أنه من الضروري قيام نظام قانوني موحد يختلف عن الاتفاقيات المعتمدة بعد الحرب العالمية الأولى لحماية اللاجئين ومعالجة مشكلة انعدام الجنسية. ولذلك بعد الحرب العالمية الثانية وما أعقبها من تشرد وكشف عن حجم الصورة الحقيقية لمشكلة اللاجئين ثم اعتماد اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة باللاجئين سنة (١٩٥١) لحماية اللاجئين (السيد، ٢٠٠٠، ص٣). والتي تميزت بأنها أولى الاتفاقيات الدولية التي حددت للمرة الأولى وبصورة قانونية الشخص الذي يمكن اعتباره لاجئاً والتطرق لمسئولية المجتمع الدولي تجاه اللاجئين (حساوي، ٢٠٠٨، ص٣٧). ونجد أن حل أي أزمة خاصة باللاجئين تقع على عاتق المفوضية السامية لشئون اللاجئين التابعة للأمم المتحدة (مكتب الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ٢٠٠٨، ص٢).

وتعمل المفوضية لإعمال الأهداف والتدابير التالية لتحقيق حماية اللاجئين ومناهضة استغلال نظم اللجوء حيث تقوم بعمل الآتي:

أولاً: تحديد احتياجات اللاجئين وملتمسي اللجوء تحديداً أفضل والاستجابة لها استجابة سليمة بما في ذلك إمكانية التمتع بالحماية التكميلية في إطار السياق الأوسع لإدارة الهجرة.

ثانياً: تعزيز الجهود الدولية الرامية إلى مكافحة تهريب الأشخاص والإتجار بهم.

ثالثاً: العمل على تحسين البيانات وإجراء البحوث بشأن العلاقة بين اللجوء والهجرة.

رابعاً: الحد من التحركات غير المنظمة أو الثانوية.

خامساً: عودة الأشخاص الذين يتبين أنهم ليسوا في حاجة إلى حماية دولية.

لهذا تسعى مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين في ممارستها للحماية الدولية إلى حث الدول ومساعدتها على إعداد تدابير وطنية تعكس المعايير المحددة في الصكوك الدولية التي وضعت لمصلحة اللاجئين، والعمل من خلال اتفاقيات خاصة مع الدول على تنفيذ أية تدابير تهدف إلى حماية اللاجئين وإلى خفض عدد الذين يحتاجون إلى الحماية عن طريق الجهود الحكومية في تيسير عودة اللاجئين طواعية إلى أوطانهم أو اندماجهم في مجتمعات جديدة والسعي لحصول اللاجئين على ترخيص نقل أصولهم وخاصة منه من يحتاجون إلى الاستقرار في المجتمعات الجديدة (حسون وأحمد، ٢٠٠٩، ص٩٨).

- المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين (UNMCR):

هي عضو أو جهاز فرعي للجمعية العامة للأمم المتحدة تقوم بأداء مهمة حماية ومساعدة اللاجئين، والبحث عن الحلول الدائمة لمشاكلهم بإشراف وتوجيه من المجلس الاقتصادي والاجتماعي، أحد أجهزة الجمعية العامة للأمم المتحدة الرئيسية، ومن اللجنة

التنفيذية لبرنامج المفوض السامي، وتعتبر المفوضية بحكم مهمتها الإنسانية المحضة وفي ضوء إنجازاتها من أهم المؤسسات الحضارية التي أنشأها المجتمع الدولي المعاصر سنة (١٩٥١) وقد نالت هذه المنظمة جائزة نوبل في العامين (١٩٥٤) و(١٩٨١) (الرشيدي، ١٩٩٧، ص١١٥).

أنشئت مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين نتيجة لعجز المنظمة الدولية للاجئين التي عجزت عن إعادة استيطان ما تبقى من لاجئي الحرب العالمية الثانية وقرب انتهاء ولايتها الذي كان محدداً سنة (١٩٥٠) (الوالي، ٢٠٠٩، ص٧٢)

مما عزز فكرة إنشاء المفوضية تزايد أعداد اللاجئين إثر التحولات السياسية مما أدى بالجمعية العامة إلى القيام بإنشاء مكتب المندوب السامي لشئون اللاجئين (١٩٤٩) لتحل مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين محل المنظمة الدولية للاجئين. لمدة ثلاثة سنوات اعتباراً من يناير (١٩٥١) كأحد الأجهزة الفرعية للجمعية العامة للأمم المتحدة وفقاً للمادة (٢٢) من الميثاق التي تخول الجمعية العامة إنشاء فروع ثانوية لمساعدتها في القيام بوظائفها (المادة ٢٢ من ميثاق الأمم المتحدة).

وتلعب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين دوراً مهماً في ضمان احترام حقوق الإنسان الأساسية الخاصة باللاجئين والعمل على ترويج الاتفاقيات الخاصة باللاجئين، وحث الدول على تطبيق القانون الدولي وتوفير المأوى والمساعدات المادية والرعاية للاجئين (حسون وأحمد، ٢٠٠٩، ص٥).

ونتناول دور المفوضية السامية لشئون اللاجئين، حيث يتم إنشاء المفوضية السامية لشئون اللاجئين بموجب قرار من الجمعية العامة للأمم المتحدة من أجل توفير الحماية القانونية للاجئين، وإيجاد الحلول الدائمة لمشكلاتهم، وتناولت المادة (٨) من النظام الأساسي للمفوضية السامية اختصاصات المفوضية في سبيل توفير الحماية الدولية، وهي:

١. العمل على عقد وتصديق اتفاقيات دولية لحماية اللاجئين، والإشراف على تطبيقها.

٢. العمل عن طريق اتفاقيات خاصة مع الحكومات على تنفيذ أية تدابير ترمي إلى تحسين أحوال اللاجئين.

٣. مؤازرة الجهود الرامية إلى تيسير عودة اللاجئين، باختيارهم أو اندماجهم في مجتمعات وطنية جديدة.

٤. تشجيع قبول اللاجئين على أراضي الدول دون استثناء بما فيهم أولئك المنتمين إلى الفئات الأكثر عوزاً.

٥. الحصول من الحكومات على معلومات لشأن عدد اللاجئين الموجودين على أراضيها التي يعيشون فيها، وبشأن القوانين والأنظمة المتعلقة بهم البقاء على اتصال وثيق مع الحكومات

والمنظمات الحكومية الدولية المعنية.

٦. تيسير التنسيق بين جهود المنظمات غير الحكومية المعنية بشئون اللاجئين (سلامة، ٢٠٠٠، ص٢٣٧).

سابعاً: الموجهات النظرية للدراسة:

[١] نظرية المنظمات:

يُعرف "ريتشارد سكوت" "Richard" المنظمات بأنها: مجموعات تم تأسيسها لتحقيق أهداف محددة على أساس مستمر، وهي ذات سمات محددة بخلاف تحديد واستمرارية الهدف تشمل تلك السمات حدود ثابتة نسبياً في ترتيب معياري للسلطة، ونظام الاتصال والتحفيز الذي يمكن الأنماط المختلفة للعمل سوياً لتحقيق أهداف مشتركة للمنظمة (Banner David K, 1995, P.5). حيث أوضح "بارسونز" أن هناك مصدرين للتغير في المنظمة:

الأول: يتم من الخارج حينما تمارس البيئة ضغوطاً على المنظمة.

الثاني: يتم من الداخل حينما تنشأ هذه الضغوط من داخل التنظيم ذاته، والواقع أن استجابة المنظمة لهذه الضغوط يعبر عن ما يطلق عليه التوازن الدينامي Dynamic Homeostasis.

ويساعد المنظم الاجتماعي في إتمام عملية التغيير في المنظمات بهدف تحسين توفير المواد التي يحتاجها العملاء في ضوء الاحتياجات الجديدة المتزايدة ضماناً لتحسين جودة الخدمات (Karen K., 2007, P.24).

ولعل أهم ما يميز المنظمات هو وجود الأهداف وبصفة عامة في المنظمات ما هي إلا كيانات اجتماعية هادفة، وتعرف الأهداف بأنها الغايات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها (زايد، ٢٠٠٥، ص٥)

تفيد دراسة المنظمات في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية:

- في فهم طبيعة المنظمات وأهدافها.
- في التعرف على المشكلات التي تعاني منها المنظمات وكيفية مواجهتها.
- في استخدام المنظمات كأداة للتأثير في سلوك الأفراد وتوجهها في نواحي إيجابية.

فالمنظمة هي عبارة عن تجمعات منسقة تسعى إلى تحقيق أهداف خاصة وتظهر فيها العلاقات على درجة عالية من الرسمية في البناء الاجتماعي (Scott W., Richard, 1992, P.23).

وتفيد دراسة المنظمات في إطار طريقة تنظيم المجتمع في تفهم المنظم الاجتماعي للمنظمة، وزيادة قدراته على تحليلها أو تقويمها بالإضافة إلى مساعدته على تحقيق التغيير، كما تفيد نظرية المنظمات في شرح كيفية قيام المنظمة لأدوارها وتفهم نوعية البناء الهيكلي

الذي تقوم عليه المنظمة (مفوضية السامية لشئون اللاجئين).

وتستفيد الباحثة من دراسة نظرية المنظمات لدراستها الحالية لتحقيق وتحسين آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين، سواء بالتركيز على تحليل المنظمة بنائياً أو سلوكياً بالتركيز على العاملين بالمنظمة أو التحليل البيئي في علاقة المنظمة بالبيئة المحيطة أو الاهتمام بالنظرة التكاملية لمؤسسة الخدمة الاجتماعية لتصبح دوماً على مستوى الكفاءة أو الفعالية في تحقيق أهدافها.

[٢] نظرية النسق الاجتماعي:

يعرف النسق على أنه ذلك الكل أو البناء الذي يؤدي وظيفة معينة، وهذا البناء يتألف بدوره من أبنية وأنساق فرعية لكل منها الوظيفة المحددة عن غيرها، ولابد من التساند بين هذه الوظائف لبقاء حياة النسق (صادق، ٢٠٠٠، ص٢٨٦).

والنسق هو وحدة تتكون من أجزاء أو وحدات متباينة ومتماسكة معاً، حيث كل وحدة منضبطة بواسطة أو معتمدة على حالة سائر الوحدات (النوحي، ٢٠٠٥، ص٤).

وترتكز نظرية النسق الاجتماعي على مجموعة عمليات وعناصر يتكون منها النسق وهي (Thomas Keeve Donald Magpies, 1993, P.165):

- **المدخلات:** وهي الطاقة التي يحصل عليها النسق من منظمات اجتماعية أخرى أو من البيئة التي يوجد فيها، وتسعى المنظمة إلى تحديد تلك المدخلات دائماً، وتتضمن هذه المدخلات خصائص ومواصفات وتطوير منهجية الأداء الفعال المراد تحقيقها في المنظمة كأحد الآليات لتفعيل حماية اللاجئين وفق رغبات العملاء وإعداد الخطط العملية لتنفيذها، وتحديد المتطلبات الرئيسية لتحقيقها، والموارد والقوى البشرية والمباني والأجهزة والمعدات والدعم المادي والمعنوي والعملاء المستفيدين من خدماتها، وعنصر الزمن، الدعم السياسي، الخبراء الفنيون، وغيرها من الموارد التي يمكن الحصول عليها.
- **العمليات التحويلية:** وتتمثل في الخدمات والعمليات التي تمارسها المنظمة مع المستفيدين من خدماتها سواء كانت تهدف إلى توفير خدمة علاجية أو وقائية أو تنموية أو مساعدات، ويتم ذلك من خلال تطبيق خطة تطوير منهجية الأداء الفعال كأحد آليات المنظمات الدولية في تفعيل حماية اللاجئين بالمجتمع المصري في ضوء المواصفات المحددة، وتكون الرقابة مستمرة في كل مرحلة لاكتشاف الأخطاء أولاً بأول.
- **المخرجات:** وهي العائد النهائي أو الأهداف التي تحققت نتيجة العمليات التحويلية التي تمت للمدخلات وهي تظهر في صورة خدمات تتوافق مع متطلبات الجودة والعمليات التي تم إجرائها بهدف وضع الخطط اللازمة لتقرير نقاط في سبيل الوصول إلى التطوير والتحسين والكفاءة في الخدمات والتي لها تأثير سواء في مجتمع المنظمة من الداخل أو

في المجتمع الخارجي الذي يمتد إليه نطاق خدمات المنظمة.

- **الرجع أو التغذية العكسية المرتدة:** وهي المعلومات التي تأخذها المؤسسة من البيئة نتيجة للمخرجات، ويستطيع النسق المفتوح أن يحقق الاستقرار من خلال (تأمين مصادر الطاقة لضمان استمرارية المدخلات– قيامه بدور فعال وأن مخرجات تحقق احتياجاته البيئية– اهتمامه بعملية التغذية العكسية).

من خلال العرض السابق لكل من نظرية المنظمات ونظرية النسق الاجتماعي، ترى الباحثة أن هناك ترابطاً وتكاملاً بين كل من النظريتين، حيث أن المنظمات الدولية الاجتماعية كأنساق مفتوحة تعني أنها نسق مستقبل للطاقة ومخرج لها بطريقة تستمد قدراً من الطاقة المخرجة يسمح بإمداد النسق بقوة تحركه بشكل مستمر نسبياً، فالمركب العقد الذي توجه فيه المنظمة يسمى ببيئتها وأن كل منظمة تتأثر بيئتها وهي بدورها تستطيع إلى حد ما أن تؤثر في بيئتها.

[٣] نموذج دعم وتطوير المنظمات:

نموذج دعم وتطوير المنظمات يُعد من النماذج التي ربطت بين اتجاهين من الجهود التنظيمية التي شرحت ووضعت بدقة من قبل كروزمان زتيلور، وهذا الدمج الفكري، لكلا الاتجاهين يبرز من منطلق أن الأنشطة التي تمارس لدعم وتطوير آليات المنظمات تمثل عنصراً ضرورياً ومرغوباً وهدفاً مركزياً تسعى إليه المنظمات لتطوير أدائها، والهدف من هذا النموذج أنه مصمماً لتنفيذ خدمة جديدة أو لتطوير خدمة قائمة بالفعل يتم تقييمها لأنها تُعد بمثابة احتياج أساسي لسكان المجتمع والهيكل التنظيمي (Weil, M. & Garmbel, D., 1995, P.594). فضلاً عن كونه يهتم بالأشخاص المكونين لمجلس إدارة المنظمة الذين يحددون الخدمات التي تقدمها البرامج والتي تنفذها المنظمة لتلبية الخدمات التي يحتاجها المستفيدين داخل المنظمة ومجلس إدارة المنظمة والمسئول عن وضع تصوراً للطريق الذي سيسير فيه تنفيذ تلك البرامج ويتشكل مجلس الإدارة من الكوادر الإدارية، وممثلي أفراد المجتمع الذين يجب أن يكونوا مشاركين في تطوير البرنامج لتحقيق التغيير المستهدف (Marie, Weil, 1996, P.52).

وتستفيد الباحثة في هذه الدراسة من هذا النموذج في الاهتمام بالبرامج وزيادة فعاليتها وتطوير الخدمات التي تقدمها المنظمة لتلبية احتياجات الفئات المستهدفة من خدماتها والتركيز على الأفراد المشاركين في عملية التطوير التنظيمي لتحقيق التغيير المستهدف بهدف مواجهة المشاكل التي تواجه هذه المنظمة لتحسين أدائها وهو ما يدعمه الالتزام التنظيمي في المنظمات الحقوقية.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

[١] نـوع الدراسـة: تعتبـر هـذه الدراسـة مـن نـوع الدراسـات الوصـفية، حيـث تعـرف الدراسـة الوصفية على أنها: تلك الدراسة التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ونصل عن طريق ذلك إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها (بدوي، ٢٠٠٠، ص١٠٤). كما تعرف الدراسة الوصفية على أنها: تلك الدراسة التي تحدد وتصف النتائج المرتبطة بالأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها والمتعلقة بمشكلة أو ظاهرة معينة (عفيفي، ٢٠١٠، ص٢٣١).

وفي هذه الدراسة سوف يتم وصف الدور الذي يمكن أن تقوم به المنظمات الدولية في ضوء تعزيز آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

[٢] المـنهج المسـتخدم: يشير مفهوم المنهج إلي أنه "الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الدراسة" (حسن، ١٩٧١، ص٢١٠). ويعتبر منهج المسح الاجتماعي من أكثر الاستراتيجيات البحثية في الخدمة الاجتماعية (عبد العال، ١٩٩٩، ص٦٣).

واعتمدت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي الذي يستخدم لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (شفيق، ٢٠٠٥، ص٢٥٧). كما أن منهج المسح الاجتماعي ينصب على الوقت الحاضر، كما أنه يهتم بدراسة الأشياء الموجودة بالفعل وقت إجراء المسح، ومحاولاً الكشف عن الأوضاع الاجتماعية القائمة وتحليلها وتفسيرها ووضع خطة للإصلاح الاجتماعي (عبد الرحمن والبدوي، ٢٠٠٢، ص٢٥٧).

مبررات استخدام منهج المسح الاجتماعي في الدراسة الحالية:

أ- ينصب علي دراسة الحاضر.

ب- ملاءمته لمنهج الدراسات الوصفية.

ج- يساعد في الحصول علي البيانات المطلوبة عن متغيرات الدراسة المختلفة.

واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي كما يلي:

- المسح الشامل لجميع أعضاء مجالس الإدارات العاملين في المفوضية في السامية لشئون اللاجئين في مصر.

[٣] أدوات الدراسة:

الأداة الأولـى: استمارة استبيان لجميع أعضاء مجالس الإدارات والعاملين في المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية.

الأداة الثانيــة: دليـل مقابلـة مـع الخبـراء الأكـاديميين فـي تنظـيم المجتمـع وأيضـاً الخبـراء الممارسون للعمل الاجتماعي في الميدان.

الهدف من أدوات جمع البيانات:

١- تهدف الباحثة من استمارة الاستبيان التعرف على الواقع الفعلي للآليات المجتمع الرقمي التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في المجتمع المصري.

٢- تهدف الباحثة من دليل المقابلة مع الخبراء الأكاديميين في تنظيم المجتمع وضع تصور مقترح لكيفية تفعيل آليات حماية اللاجئين في المنظمات الدولية.

أ- استمارة الاستبيان للعاملين وأعضاء مجالس الإدارة:

خطوات تصميم استمارة الاستبيان للعاملين وأعضاء مجالس الإدارة:

١- قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان للعاملين وأعضاء مجالس إدارة منظمة المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية حول دور تلك المنظمة في تفعيل آليات حماية اللاجئين في المجتمع المصري، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

المحور الأول: البيانات الأولية للعاملين، وتشمل علي، (الاسم، النوع، السن، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، مده العمل بالمنظمة).

المحور الثاني: دور المنظمات الدولية في حماية اللاجئين.

المحور الثالث: آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

ا) تكوين رأس المال الفكري. ب) تعزيز التمكين الإداري.

ج) دعم الثقافة التنظيمية. د) دعم التوجيه الإستراتيجي.

هـ) التخطيط للاحتياجات المستقبلية.

المحور الرابع: المعوقات التي تحد من فاعلية المنظمات الدولية في تفعيل آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

أ) معوقات ترجع للمنظمة نفسها. ب) معوقات ترجع للممارسين للعمل الاجتماعي.

ج) معوقات ترجع للمجتمع.

المحور السادس: ويتناول مقترحات للتغلب على المعوقات التي تحد من فاعلية المنظمات الدولية في تفعيل آليات حماية اللاجئين في المجتمع الرقمي.

٢- **صدق الأداة:** حيث تم عرض الأداة على عدد (٢٠) من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن

(٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

٣. **ثبات الأداة:** تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا– كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستبيان العاملين وأعضاء مجالس إدارة المنظمات الدولية لشئون اللاجئين، وذلك لعينة قوامها (٢٥) مفردة من المسئولين وأعضاء مجالس إدارة المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية مجتمع الدراسة، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (١) نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) لاستبيان العاملين وأعضاء مجالس إدارة المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية (ن=٢٥)

م	المتغير	معامل (ألفا- كرونباخ)
١	ثبات استمارة استبيان العاملين وأعضاء مجالس إدارة المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية.	٠,٩١

وتعتبر هذه المستويات مقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة، وللوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية فقد تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات استمارة الاستبيان وذلك باستخدام معادلة سبيرمان– براون Brown– Spearman للتجزئة النصفية half–Split ، حيث تم تقسيم عبارات كل متغير إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وجاءت نتائج الاختبار كالتالي:

جدول (٢) نتائج الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية لاستبيان العاملين وأعضاء مجالس إدارة المنظمة محل الدراسة (ن=٢٥)

م	المتغير	معادلة سبيرمان براون
١	ثبات استمارة استبيان العاملين وأعضاء مجالس إدارة المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية.	٠,٩٤

ويتضح من الجدول السابق أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

ب – دليل مقابلة شبة مقننة للخبراء والمتخصصين حول آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين:

وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١– قامت الباحثة بتصميم دليل مقابلة شبة مقننة للخبراء والمتخصصين حول دور المنظمات

الدولية في تفعيل آليات حماية اللاجئين في المجتمع المصري، في صورته الأولية اعتماداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة إلى جانب الاستفادة من بعض استمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد الأسئلة التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

٢- تم حساب الصدق الظاهري لدليل المقابلة شبة المقننة للخبراء والمتخصصين، حيث تم عرضه على عدد (٢٠) من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة دليل المقابلة شبة المقننة في صورته النهائية.

٣- تم تحديد الأسئلة المطلوبة لدليل المقابلة شبة المقننة للخبراء والمتخصصين، وذلك لتحديد دور تلك المنظمات في حماية اللاجئين وترتيب الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين.

[٤] مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: لقد توصلت الباحثة عند تحديدها للمجال المكاني للمنظمات العاملة في مجال حماية اللاجئين بمحافظات مصر والتي بلغ عددها (٢) منظمة ولقد اختارت الباحثة أحد هذه المنظمات وهي: المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية.

مبررات اختيار المجال المكاني:

١- عند حصر الباحثة للمنظمات العاملة في مجال اللاجئين وعند مقابلة الباحثة للمسئولين عن تلك المنظمات وأبدو رغبتهم في التعاون مع الباحثة.

٢- أن هذه المنظمات تخدم قطاعات كبيرة من المستفيدين وخاصة اللاجئين.

٣- أن يكون نشاط المؤسسة بارز وملموس في مجال اللاجئين.

٤- تقع في محافظة الإسكندرية وتخدم مناطق جغرافية متباينة.

٥- أن هذه المنظمة أكثر اهتماما بموضوع الدراسة الحالية.

(ب) المجال البشرى: تم حصر شامل لأعضاء مجالس الإدارة والعاملين في المفوضية السامية لشئون اللاجئين بالإسكندرية والتي تم اختيارها وعددهم (٥٠).

مبررات اختيار العينة:

١- الحصر الشامل لجميع أعضاء مجالس الإدارات والعاملين في المنظمات الدولية والتي تم اختيارها.

٢- اختيار عينة من الخبراء الأكاديميين والذين يعملون في تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات (تخصص تنظيم المجتمع) نظرا لخبرتهم العالية في مجال العمل الاجتماعي،

وأيضا عينة من الخبراء الممارسون للعمل الاجتماعي في الميدان وذلك نظرا لأهمية الممارسة المهنية في العمل الاجتماعي.

٢- عينة عمدية من الخبراء والمتخصصين الأكاديميين والخبراء العاملين بالمنظمات الدولية وعددهم (٣٠) مفردة وجاءوا طبقا للشروط التالية:

- لديهم خبرات ميدانية في العمل بمنظمات اللاجئين والعمل الاجتماعي بصفة عامة.
- يعملون كاستشاريين بالمنظمات الدولية والجامعات بمدة لا تقل عن ١٥ عاما.

(ج) المجال الزمني: يتحدد المجال الزمني للدراسة في فتره جمع البيانات والتي استغرقت ٢٠٢٠/١٠/١٥م إلي ٢٠٢١/١/٥م.

تاسعاً: المعالجات الإحصائية: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 19.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

١- التكرارات والنسب المئوية.

٢- المتوسط الحسابي: وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:

المتوسط الحسابي = ك (نعم) x ٣ + ك (إلى حد ما) x ٢ + ك (لا) x ١ / ن

كيفية الحكم على مستوى دور المنظمات الدولية في تفعيل آليات حماية اللاجئين في المجتمع المصري: يمكن الحكم على مستوى دور تلك المنظمات باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى= أكبر قيمة– أقل قيمة (٣ – ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢= ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١,٦٧.	**مستوى منخفض**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١,٦٧ - ٢,٣٥.	**مستوى متوسط**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢,٣٥ – ٣.	**مستوى مرتفع**

٣- الانحراف المعياري: ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي، حيث أنه في حالة تساوى العبارات في المتوسط الحسابي فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول.

٤- المدى: ويتم حسابه من خلال الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة.

٥- معامل ثبات (ألفا- كرونباخ): لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

٦- معادلة سبيرمان- براون Brown –Spearman للتجزئة النصفية half–Split: وذلك

لثبات أدوات الدراسة.

٧- الأعمدة التكرارية: وذلك لوصف استجابات المبحوثين في أشكال بيانية.

عاشراً: نتائج الدراسة:

أ- جداول استمارة الاستبيان للعاملين وأعضاء مجالس الإدارة:

[١] وصف مجتمع الدراسة:

(١) وصف العاملين وأعضاء مجالس الإدارة:

جدول (٣) وصف العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	النوع	ك	%
١	ذكر.	٣١	٦٢
٢	أنثى.	١٩	٤٨
	المجموع	**٥٠**	**١٠٠**

يتضح من الجدول السابق أن أكبر نسبة من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة ذكور بنسبة (٦٢%)، بينما نسبة الإناث (٤٨%)، وقد يرجع ذلك إلي أن هذا المجال صعب التعامل معه ويحتاج إلي الذكور أكثر من الإناث حيث أن المنظمات التي تعمل في مجال شئون اللاجئين تلك المؤسسات تحتاج إلى القدرة على التعامل والجراءة في التدخل لحل المشكلات، وذلك لأن معظم تلك المؤسسات تتعامل مع المشكلات المرتبطة أكثر بالعمل الميداني والاختلاط بالمواطنين لذلك تحتاج إلي مسئولين ذكور للعمل بها ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة Walker, Bess (2012)، ودراسة نعمة (٢٠١٩).

(٢) من حيث فئات السن:

جدول (٤) يوضح فئات السن لعينة الدراسة (ن=٥٠)

م	السن	ك	%
١	أقل من ٢٥ سنة.	٩	١٨
٢	٢٥ -	١١	٢٢
٣	٣٥ -	١٤	٢٨
٤	٤٥ -	١٠	٢٠
٥	٥٥ سنة فأكثر.	٦	١٢
	المجموع	٥٠	١٠٠
	$\bar{س}$	٣٤,٥	
	σ	١٢	

يتضح من الجدول السابق أن أكبر نسبة من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة في الفئة العمرية (٣٥-) سنة بنسبة (٢٨%)، يليها الفئة العمرية (٢٥- سنة) بنسبة (٢٢%)، ثم الفئة العمرية (٤٥-) سنة بنسبة (٢٠%)، يليها الفئة العمرية (اقل من ٢٥ سنة) سنة بنسبة (١٨%)، ثم الفئة العمرية (٥٥ سنة فأكثر) بنسبة (١٢%)، ومتوسط سن المسئولين وأعضاء

مجلس الإدارة (٣٤,٥) سنة تقريباً، وبانحراف معياري (١٢) سنة تقريباً، وقد يرجع ذلك إلى أن تلك المنظمات تحتاج إلى الشباب لما تملكه تلك الفئة العمرية من الجهد والوعي الكافي للقيام بتلك المهمات الخاصة بشئون اللاجئين.

(٣) من حيث المؤهل العلمي:

جدول (٥) يوضح المؤهل الدراسي لعينة الدراسة (ن=٥٠)

م	المؤهل الدراسي	ك	%
١	مؤهل متوسط.	-	-
٢	مؤهل فوق متوسط.	-	-
٣	مؤهل جامعي.	٣٥	٧٠
٤	دبلوم دراسات عليا.	٦	١٢
٥	ماجستير.	٧	١٤
٦	دكتوراه.	٢	٤
	المجموع	**٥٠**	**١٠٠**

يتضح من الجدول السابق أن أكبر نسبة من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة حاصلين على علي مؤهل جامعي بنسبة (٧٠%)، يليها ماجستير بنسبة (١٤%)، يليها دبلوم دراسات عليا بنسبة (١٤%)، ثم يليها درجة دكتوراة بنسبة (٤%)، ويتضح من ذلك أن هناك المؤهل الجامعي قد تناول أكثر من ثلثي العينة وهذا إن دل فإنما يدل على المستوى الثقافي والتعليمي للعاملين بتلك المنظمات على درجة عالية من الوعي الذي يؤهلهم للعمل بالمنظمات الخاصة بشئون اللاجئين ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة خزام (٢٠١١)، ودراسة Morales (2014).

(٤) من حيث نوعية المؤهل العلمي:

جدول (٦) يوضح نوعية المؤهل الدراسي لعينة الدراسة (ن=٥٠)

م	نوع المؤهل الدراسي	ك	%
١	بكالوريوس خدمة اجتماعية.	٤	٨
٢	ليسانس حقوق.	١٣	٢٦
٣	بكالوريوس اقتصاد وعلوم سياسية.	١٥	٣٠
٤	بكالوريوس إعلام.	٧	١٤
٥	ليسانس آداب.	٣	٦
٦	لغات وترجمة.	٨	١٦
	المجموع	٥٠	١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن أكبر نسبة من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة حاصلين علي بكالوريوس اقتصاد وعلوم سياسية بنسبة (٣٠%)، يليها ليسانس حقوق بنسبة (٢٦%)، ثم بكالوريوس إعلام بنسبة (١٤%)، يليها بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة (٨%)، ثم ليسانس آداب بنسبة (٦%)، وإن كان الجدول السابق حدد درجة المؤهل الدراسي فإن الجدول السابق يوضح نوعية المؤهل الدراسي وعلى الرغم من تعدد المهن العاملة في تلك المنظمات

إلا أنه من الواضح سيطرة مهنة واحدة من المهن على تلك المنظمات وهي (اقتصاد وعلوم سياسية وحقوق)، والمتأمل إلى النسبة التي اتخذتها الخدمة الاجتماعية فإن ذلك يدل على عدم تواجد المهنة في تلك المنظمات وإن وجد الأخصائي الاجتماعي فإنه يكلف بعض الوظائف الإدارية الغير مؤثرة في العمليات الخاصة بشئون اللاجئين.

(٥) من حيث سنوات الخبرة:

جدول (٧) يوضح عدد سنوات الخبرة في مجال شئون اللاجئين (ن=٥٠)

م	سنوات الخبرة	ك	%
١	أقل من ٣ سنوات.	٣	٦
٢	٣ -	٦	١٢
٣	٦ -	١٩	٣٨
٤	٩ سنوات فأكثر.	٢٢	٤٤
	المجموع	٥٠	١٠٠
	$\bar{س}$	٨	
	σ	١	

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة سنوات خبرتهم في مجال شئون اللاجئين في الفئة (٩ سنوات فأكثر) بنسبة (٤٤%)، ثم الفئة (٦-) سنوات بنسبة (٣٨%)، يليها الفئة العمرية (٣-) بنسبة (١٢%)، ثم الفئة العمرية (أقل من ٣ سنوات) بنسبة (٦%)، ومتوسط سنوات خبرة المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة في مجال شئون اللاجئين (٨) سنوات تقريباً، وبانحراف معياري (١) سنوات تقريباً.

(٦) من حيث نوعية التأهيل:

جدول (٨) يوضح هل تلقي العاملين لنوع من التأهيل المهني المرتبط بالعمل في المنظمات الدولية (ن=٥٠)

م	تلقي نوع من التأهيل المهني المرتبط بالعمل	ك	%
١	نعم.	٣٢	٦٤
٢	لا.	١٨	٣٦
	المجموع	**٥٠**	**١٠٠**

يوضح الجدول السابق أن نسبة (٦٤%) من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة تلقوا نوع من التأهيل المهني المرتبط بالعمل في المنظمات الدولية، وقد يدل ذلك علي الاهتمام من جانب المنظمات الدولية بأهمية تدريب العاملين وأعضاء مجالس الإدارات على المعارف والمهارات المهنية والفنية التي تساعدهم على أداء العملية الخاصة بشئون اللاجئين على أكمل وجه. وهذا قد يعكس أهمية الاهتمام بالتدريب والتثقيف والتوعية لرفع الكفاءة الفنية والإدارية والتنظيمية لهم أثناء عملهم ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة رابحي (٢٠٢١)، ودراسة عبد الكريم (٢٠٢١).

(٧) من حيث طبيعة التأهيل:

جدول (٩) يوضح طبيعة التأهيل المهني المرتبط بالعمل في المنظمات الدولية (ن=٥٠)

م	التأهيل المهني المرتبط بالعمل في المنظمات الدولية	ك	%
١	دورات تدريبية.	٢٠	١٤,٣
٢	ورش عمل.	٤٥	٣٢,١
٣	محاضرات نظرية داخل المنظمة.	١٨	١٢,٩
٤	**سفر للخارج.**	١٦	١١,٤

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة من العاملين وأعضاء مجلس الإدارة والعاملين حصلوا على ورش عمل وذلك بنسبة (٣٢,١%) ، يليها دورات تدريبية بنسبة (١٤,٣%) ، ثم محاضرات نظرية داخل المنظمة بنسبة (١٢,٩%) ، يليها سفر للخارج (١١,٤%)، وقد يرجع ذلك إلى أن المنظمات الدولي لا تهتم بالدرجة الأولى بالدورات التدريبية ولكنها تهتم بورش العمل أي الجانب التطبيقي، وأيضا قد يرجع ذلك إلي مدى أهمية ورش العمل في مجال عمل تلك المنظمات، وذلك يتفق مع ما جاء في دراسة (قاسي، ٢٠١٤، ٧٧) أيت قاسي والتي أوضحت أن العاملين بالمنظمات الدولية يمارسون تطور الحماية الدولية للاجئين من خلال تطبيق ورش عمل.

(٨) من حيث نوعية الدورات:

جدول (١٠) نوعية الدورات التدريبية في مجال العمل في المنظمات الدولية (ن=٢٠)

م	نوعية الدورات التدريبية	ك	%
١	دورات متعلقة بحقوق الإنسان.	٨	٤٠
٢	دورات متعلقة بكيفية القيام بالعملية الدفاعية.	٦	٣٠
٣	دورات إدارية.	٤	٢٠
٤	دورات تتعلق بكيفية التعامل مع الفئات مهضومة الحق.	٢	١٠

يوضح الجدول السابق أن نوعية الدورات التي تلقاها المسئولين والعاملين بالمنظمات الدولية كالتالي: دورات متعلقة بحقوق الإنسان وذلك بنسبة (٤٠%)، وجاء في الترتيب الثاني دورات متعلقة بكيفية القيام بالعملية الدفاعية وذلك بنسبة (٣٠%).وجاء في الترتيب الثالث دورات إدارية وذلك بنسبة (٢٠%)، وجاء في الترتيب الرابع دورات تتعلق بكيفية التعامل مع الفئات مهضومة الحق وذلك بنسبة (١٠%).

ولعل النتيجة السابقة تتفق مع ما جاء في دراسة أسحار سعد عبد اللطيف (عبد اللطيف، ٢٠٠١) والتي أوضحت أنه قد يرجع ذلك إلى اهتمام المسئولين بالالتحاق بالدورات التدريبية التي قد توفرها المنظمات، أو قد ترجع إلى إحساس المسئولين بأهمية هذه الدورات، أو قد يعود ذلك إلى توفر الإمكانيات والموارد الموجودة داخل المنظمات مما يجعلها تسعي في

تنظيم مثل هذه الدورات.

(٩) العضوية في منظمات أخري:

جدول (١١) يوضح عضوية العاملين في منظمات أخرى (ن=٥٠)

م	العضوية في منظمات أخرى	ك	%
١	نعم.	٣٠	٦٠
٢	لا.	٢٠	٤٠
	المجموع	**٥٠**	**١٠٠**

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة والعاملين لديهم عضوية في منظمات أخرى تسعى لخدمة المجتمع وذلك بنسبة (٦٠%) وأن هناك عدد من العاملين وأعضاء مجالس الإدارات ليس لهم عضوية في أي منظمة أخرى وجاء ذلك بنسبة (٤٠%)، وقد يرجع ذلك إلى أهمية تلك المنظمات، وأيضا قد يرجع ذلك إلى إحساس المسئولين بمدى قدرة تلك المنظمات في الدفاع عن شئون اللاجئين، ولعل ما سبق يتفق مع ملاحظات الباحثة من خلال الجزء النظري بدراسة تقدير الموقف للتأكيد على فعالية تلك المنظمات ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة لولي (٢٠١٧).

(١٠) نوعية المنظمات المنضم إليها:

جدول (١٢) يوضح نوعية المنظمات الأخرى المنضم لعضويتها (ن=٣٠)

م	نوعية المنظمات الأخرى	ك	%
١	نقابة مهنية.	٥	١٧
٢	حزب سياسي.	٨	٢٧
٣	منظمة دولية حقوقية.	١١	٣٦
٤	منظمة إقليمية.	٦	٢٠
	المجموع	**٣٠**	**١٠٠**

يوضح الجدول السابق أن أكبر نسبة من المسئولين وأعضاء مجلس الإدارة والعاملين من حيث نوعية المنظمات التي ينتمون إليها هي جاء في الترتيب الأول المنظمات الدولية الحقوقية وذلك بنسبة (٣٦%)، ثم جاء بعد ذلك الأحزاب السياسية وذلك بنسبة (٢٧%)، ثم جاء بعد ذلك الانضمام للمنظمات الإقليمية وذلك بنسبة (٢٠%)، ثم جاء بعد ذلك النقابات المهنية وذلك بنسبة (١٧%)، ويتضح من خلال سبق أن المسئولين بالمنظمات الدولية يميلون للانضمام لمنظمات في نفس المستوي الذي ينتمون إليه، وأيضا للقطاعات الإقليمية وهذا يدل على تعدد وتنوع صور المنظمات التي من الممكن أن تستخدم في الحشد الجماهيري للرأي العام والاهتمام بالقضايا المجتمعية التي من الممكن أن تساعد المنظمات الدولية على أداء دورها الفعال في شئون اللاجئين، وتتفق النتائج السابقة مع نتائج دراسات كل من الحجايا، ودراسة إبراهيم.

(١١) أوجه استفادة العاملين من الدورات:

جدول (١٣) يوضح أوجه استفادة العاملون من الدورات التدريبية التي حصلوا عليها (ن=٥٠)

م	أوجه الاستفادة	ك	%
أ	خبرات معرفية في توصيل المعلومة بشكل أفضل للاجئين.	٢٠	٤٠
ب	خبرات ميدانية في كيفية التعامل مع اللاجئين.	١٠	٢٠
ج	إكتساب مهارات في التواصل بشكل عام مع اللاجئين.	٦	١٢
د	إكتساب خبرات مهنية في توجيه اللاجئين للأفضل.	٩	١٨
ه	إكتساب وإتقان الثقافات المختلفة للاجئين.	٥	١٠

يوضح الجدول السابق أن توزيع مفردات عينة الدراسة طبقا لأوجه الاستفادة من الدورات التدريبية التي حصلوا عليها العاملين من المؤسسات الأهلية حيث نتج عن ذلك التوزيع أعلى نسبة هي خبرات معرفية في توصيل المعلومة بشكل أفضل للاجئين حيث وصلت إلي (٤٠%)، وتتأتى بعد ذلك مجموعة خبرات ميدانية في كيفية التعامل مع اللاجئين وتصل نسبة الاستفادة من قبل العاملون إلي (٢٠%)، ثم بعد ذلك إكتساب خبرات مهنية في توجيه اللاجئين للأفضل وذلك بنسبة (١٨%)، وهذا يؤكد مدي استفادة العاملين بتلك المنظمات التي يتم إجراؤها للتنمية المهنية لهؤلاء العاملين، وذلك يتفق مع ما جاء في دراسة أمانة.

[٢] دور المنظمات الدولية في حماية اللاجئين في المجتمع المصري:

جدول (١٤) يوضح الدور الذي تقوم به المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة (ن=٥٠)

م	دور المنظمات الدولية	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط المرجح	الترتيب
		موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توعية اللاجئين بحقوقهم وواجباتهم.	١٢	٢٤	٢٥	٥٠	١٣	٢٦	٩٩	١,٩٨	٩
٢	تعزيز التعاون بينها وبين المنظمات العاملة في هذا المجال.	١٨	٣٦	١٨	٣٦	١٤	٢٨	١٠٤	٢,٠٨	٦
٣	تقديم برامج عمل مشتركة لحماية اللاجئين.	٢٢	٤٤	١١	٢٢	١٧	٣٤	١٠٥	٢,١	٤
٤	عقد التحالفات مع الحكومات المختلفة لحماية اللاجئين.	١٦	٣٢	٢٥	٥٠	٩	١٨	١٠٧	٢,١٤	٢
٥	التخطيط المشترك للخدمات التي تقدمها للاجئين.	٢٦	٥٢	١٧	٣٤	٧	١٤	١١٩	٢,٣٨	١
٦	تبادل الموارد المادية بين المنظمات العاملة في مجال اللاجئين.	١٢	٢٤	٢٠	٤٠	١٨	٣٦	٩٤	١,٨٨	١٠
٧	التشبيك لزيادة فاعلية الخدمات المقدمة للاجئين.	١٩	٣٨	١٧	٣٤	١٤	٢٨	١٠٥	٢,١	٤ م
٨	وضع لوائح وقوانين لضبط العمل بين المنظمات وبعضها البعض.	٢١	٤٢	١٥	٣٠	١٤	٢٨	١٠٧	٢,١٤	٢مكرر
٩	تطوير الهيكل المؤسسي والإداري لتقديم الخدمات بكفاءة.	١٨	٣٦	١٤	٢٨	١٨	٣٦	١٠٠	٢	٧
١٠	توفير خبراء ومتخصصين للمساهمة في تطوير شئون اللاجئين.	٢٠	٤٠	١٠	٢٠	٢٠	٤٠	١٠٠	٢	٧مكرر
	المتوسط العام							**١٠٤**	**٢,٨**	**مرتفع**

يوضح الجدول السابق دور المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات، حيث جاء في بداية الترتيب الأول التخطيط المشترك للخدمات التي تقدمها للاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وجاء في الترتيب الثاني عقد التحالفات مع الحكومات المختلفة لحماية اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,١٤)، وجاء في الترتيب الثاني مكرر وضع لوائح وقوانين لضبط العمل بين المنظمات وبعضها البعض، بمتوسط حسابي (٢,١٤) وقد يرجع ذلك إلي: اهتمام المنظمات الدولية بعمليات التخطيط المشترك بينها وبين المنظمات الدولية الأخرى سواء من خلال تبادل الموارد أو الخدمات والأنشطة سواء من خلال عقد التحالفات والشراكات مع الجهات الحكومية أو الدولية للمساهمة في وضع عدد من القوانين والتشريعات لتقديم الخدمات للاجئين علي اعلي مستوي ممكن.

وجاء في نهاية الترتيب السابع تطوير الهيكل المؤسسي والإداري لتقديم الخدمات بكفاءة، بمتوسط حسابي (٢)، والترتيب السابع مكرر توفير خبراء ومتخصصين للمساهمة في تطوير شئون اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢) والترتيب التاسع والأخير توعية اللاجئين بحقوقهم وواجباتهم، بمتوسط حسابي (١,٩٨)، وقد يرجع ذلك إلي: عدم حاجة تلك المؤسسات لتطوير الهياكل التنظيمية الخاصة بها نظرا لتوافر الهيكل المناسب من وجهة نظره والذي يمكنه القيام بالمهام المطلوبة منه أهمها توعية اللاجئين بحقوقهم التي يمكنهم التمتع بها بشكل قانوني، والخدمات التي يمكن الحصول عليها عن طريق المنظمة بشكل امن يراعي فيه أدميته، دون التقليل منه سواء لجنس أو لدين أو لعرق.

وبالنظر للمتوسط العام للدور الذي تقوم به المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم نجد أنه مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٨) مما يعكس: تعدد المهام التي يمكن أن تقوم بها تلك المنظمات في أن واحد وعدم تركيزها علي نشاط أو خدمة واحدة من الممكن القيام بها في أن واحد، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الكثير من الدراسات مثل دراسة الجبور ودراسة نصر.

[٣] الآليات المتبعة لحماية اللاجئين في المجتمع المصري:

١. تكوين رأس المال الفكري:

جدول (١٥) تكوين رأس المال الفكري كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		تستخدم		إلى حد ما		لا تستخدم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تبني أساليب حديثة لتحسين تقديم الخدمات.	٢٢	٤٤	١٨	٣٦	١٠	٢٠	١١٢	٢,٢٤	٢

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		تستخدم		إلى حد ما		لا تستخدم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٢	بناء علاقات طيبة مع مؤسسات المجتمع المدني للاستفادة منها لصالح اللاجئين.	١٨	٣٦	٢٠	٤٠	١٢	٢٤	١٠٦	٢,١٢	٤
٣	تعزيز ثقافة ايجابية تساعد علي الابتكار وتطوير تقديم الخدمات.	٢٦	٥٢	١٥	٣٠	٩	١٨	١١٧	٢,٣٤	١
٤	جذب العاملين المتميزين إلى المنظمة لتقديم أفضل مستوي من الخدمة.	٢٠	٤٠	٢٠	٤٠	١٠	٢٠	١١٠	٢,٢	٣
٥	توظيف المعرفة المفيدة التي يمكن استثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة واللاجئين.	١٦	٣٢	٢٢	٤٤	١٢	٢٤	١٠٤	٢,٠٨	٥
٦	الاستفادة من حقوق الملكية والعلاقات التي تملكها المنظمة لزيادة كفاءتها وأدائها في تقديم الخدمات للاجئين.	١٥	٣٠	١٥	٣٠	٢٠	٤٠	٩٥	١,٩	٧
٧	توفير هيكل تنظيمي ملائم وواضح الصلاحيات والمسؤوليات.	١٧	٣٤	١٩	٣٨	١٤	٢٨	١٠٣	٢,٠٦	٦
	المتغير ككل							١٠٦,٧	٢,١٣	متوسط

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي آلية تكوين رأس المال الفكري، حيث جاء في بداية الترتيب الأول تعزيز ثقافة ايجابية تساعد علي الابتكار وتطوير تقديم الخدمات، بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وجاء في الترتيب الثاني تبني أساليب حديثة لتحسين تقديم الخدمات، بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، وجاء في الترتيب الثالث جذب العاملين المتميزين إلي المنظمة لتقديم أفضل مستوي من الخدمة، بمتوسط حسابي (٢,٢) وقد يرجع ذلك إلي: اهتمام تلك المنظمات بالعمل علي تبني ثقافة جديدة وفاعلة تساعد علي تقديم أفضل الخدمات للاجئين سواء من خلال استخدام وساءل جديدة إدارية أو وسائل تكنولوجية تسهل على اللاجئ التحول على الخدمة بصورة ميسرة ومباشرة، وتسعي لأن تبني كوادرها وراس مالها البشري علي أعلي مستوي يواكب التطورات الحديثة والتغيرات المجتمعية. وجاء في نهاية الترتيب الخامس توظيف المعرفة المفيدة التي يمكن استثمارها بشكل صحيح

لصالح المنظمة واللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٠٨)، والترتيب السادس توفير هيكل تنظيمي ملائم وواضح الصلاحيات والمسؤوليات، بمتوسط حسابي (٢,٠٦) والترتيب السابع الاستفادة من حقوق الملكية والعلاقات التي تملكها المنظمة لزيادة كفاءتها وأدائها في تقديم الخدمات للاجئين، بمتوسط حسابي (١,٩٨)، وقد يرجع ذلك إلي: عدم حاجة المنظمات إلي بناء هيكلها وذلك لأن الهيكل الإداري لها محدد اللحيات والمهارات التي ينبغي القيام بها علي أعلي المستويات سواء من خلال توظيف المعارف والخبرات التي يمتلكها هيكلها الإداري أو من خلال الاستفادة من حقوق الملكية الفكرية لأفرادها لزيادة الكفاءة في تقديم الخدمات بشكل أفضل.

وبالنظر للمتوسط العام لآلية تكوين رأس المال الفكري التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم نجد أنه متوسط بمتوسط حسابي (٢,١٣) مما يعكس: أن تلك المنظمات تسعي دائما للتجديد والتغيير بالنسبة لرأس مالها الفكري من خلال استثمار كافة الطاقات والإمكانيات المناسبة التي تؤهلها لتقديم أفضل الخدمات للاجئين، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة زهرة ودراسة قاسي حيث ركزت تلك الدراستين على تفعيل آليات المنظمات الدولية في حماية اللاجئين ومساعدتهم من خلال الأساس القانوني لحماية اللاجئين والآثار التي تترتب عليها.

٢. تعزيز التمكين الإداري:

جدول (١٦) يوضح تعزيز التمكين الإداري كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		تستخدم		إلى حد ما		لا تستخدم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توفير قنوات اتصال بين المستويات الإدارية المختلفة.	١٨	٣٦	١٥	٣٢	١٦	٣٢	١٠٢	٢,٠٤	٦
٢	تشكيل فرق عمل عند مواجهة مشكلة للاجئين والتشاور علي حلها.	٢٤	٤٨	٢٠	٤٠	٦	١٢	١١٨	٢,٣٦	٢
٣	تنمية روح العمل الفريقي لصالح اللاجئين.	٢٠	٤٠	١٨	٣٦	١٢	٢٤	١٠٨	٢,١٦	٤
٤	وضوح الإجراءات والتعليمات لسهولة الحصول علي الخدمة المقدمة للاجئين.	٢٥	٥٠	١٣	٢٦	١٢	٢٤	١١٣	٢,٢٦	٣
٥	تنمية ثقة العاملين بأنفسهم لتقديم خدمات علي اعلي مستوي.	١٩	٣٨	١٥	٣٠	١٦	٣٢	١٠٣	٢,٠٦ة	٥
٦	مشاركة العاملين في اتخاذ	٢٣	٤٦	٢٣	٤٦	٤	8	١١٩	٢,٣٨	١

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		تستخدم		إلى حد ما		لا تستخدم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	القرارات وإعطائهم المزيد من الحرية لتقديم الخدمة بشكل أفضل.									
	المتغير ككل							**١١٠,٥**	**٢,٢١**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أن أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي آلية تعزيز التمكين الإداري، حيث جاء في بداية الترتيب الأول مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وإعطائهم المزيد من الحرية لتقديم الخدمة بشكل أفضل، بمتوسط حسابي (٢,٣٨) ، وجاء في الترتيب الثاني تشكيل فرق عمل عند مواجهة مشكلة للاجئين والتشاور علي حلها، بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، وجاء في الترتيب الثالث وضوح الإجراءات والتعليمات لسهولة الحصول علي الخدمة المقدمة للاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٢٦) وقد يرجع ذلك إلي: إيمان تلك المنظمات بأهمية التمكين الإداري للعاملين بداخلها ويظهر ذلك من خلال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وإعطائهم الحرية الكاملة في تقديم الخدمات في إطار النظام المحدد لذلك، وذلك من خلال ميثاق واضح ومحدد لتقديم الخدمة بشكل أفضل.

– وجاء في نهاية الترتيب الخامس تنمية ثقة العاملين بأنفسهم لتقديم خدمات علي اعلي مستوي، بمتوسط حسابي (٢,٠٦)، والترتيب السادس توفير قنوات اتصال بين المستويات الإدارية المختلفة، بمتوسط حسابي (٢,٠٤)، وقد يرجع ذلك إلي: ثقة تلك المنظمة في العاملين بداخلها وقدرتهم علي تقديم الخدمات بشكل أفضل ولا يحتاج العاملين لتنمية الثقة لديهم، وعن قنوات الاتصال فإنها أيضا من وجهة نظرهم تقدم الخدمة علي مستوي متميز وتسير الخدمة بشكل أفضل في إطار الاتصال المباشر بين المستويات الإدارية المختلفة.

– وبالنظر للمتوسط العام لآلية تعزيز التمكين الإداري التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,٢١) مما يعكس: اهتمام المنظمات الدولية بالجانب الإداري والعاملين داخل تلك المنظمات وتقديم كافة الوسائل والأساليب المناسبة الإدارية وغير الإدارية للمساعدة في تقديم الخدمات علي مستوي عالي من الكفاءة، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة صالح والتي ركزت على توفير الحماية للاجئين لوقوف على آليات المنظمات الدولية في حمايتهم لتوفير الضمانات اللازمة لهم.

٣. دعم الثقافة التنظيمية:

جدول (١٧) يوضح دعم الثقافة التنظيمية كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		تستخدم		إلى حد ما		لا تستخدم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	التدريب والتأهيل القيادي والإداري لتقديم خدمات بشكل أفضل.	١٧	٣٤	١٦	٣٢	١٧	٣٤	١٠٠	٢	٤
٢	زيادة الاعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام.	٢٣	٤٦	١١	٢٢	١٦	٣٢	١٠٧	٢,١٤	٣
٣	تجسيد روح التعاون والتكامل بين العاملين.	١٥	٣٠	١٨	٣٦	١٧	٣٤	٩٨	١,٩٦	٥
٤	زيادة إحساس العاملين بالانتماء للمنظمة.	١٦	٣٢	١٦	٣٢	١٨	٣٦	٩٨	١,٩٦	٥ مكرر
٥	ترسيخ مفهوم المنافسة لرفع الأداء لصالح اللاجئين.	٢٢	٤٤	٢٠	٤٠	٨	١٦	١١٤	٢,٢٨	٢
٦	زيادة إيمان الأفراد بقيمة المؤسسة ودورها في مساعدة اللاجئين.	٢٥	٥٠	١٨	٣٦	٧	١٤	١١٨	٢,٣٦	١
المتغير ككل								**١٠٥**	**٢,١١**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي آلية دعم الثقافة التنظيمية، حيث جاء في بداية الترتيب الأول زيادة إيمان الأفراد بقيمة المؤسسة ودورها في مساعدة اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٣٦) ، وجاء في الترتيب الثاني ترسيخ مفهوم المنافسة لرفع الأداء لصالح اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وجاء في الترتيب الثالث زيادة الاعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام بمتوسط حسابي (٢,١٤) وقد يرجع ذلك إلي: أن تلك المنظمات تعزز دائما مفهوم المنافسة بين العاملين وليس الصراع لصالح اللاجئين مما يدفعهم بأهمية تطوير علاقات العمل بينهم وبين البعض وذلك لرفع الأداء لصالح اللاجئين.

وجاء في نهاية الترتيب الخامس تجسيد روح التعاون والتكامل بين العاملين، بمتوسط حسابي (١,٩٦)، والترتيب الخامس مكرر زيادة إحساس العاملين بالانتماء للمنظمة، بمتوسط حسابي (١,٩٦)، وقد يرجع ذلك إلي: أنه طالما أن هناك تعاون واتصال تام بين جميع العاملين داخل المؤسسة وهناك نظام إداري متكامل قائم علي خطة إستراتيجية واحة فلا يحتاج لزيادة انتماء العاملين للمنظمة وتنمية روح التعاون فيما بينهم.

وبالنظر للمتوسط العام لآلية دعم الثقافة التنظيمية التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم بمتوسط حسابي (٢,١١) مما يعكس رغبة تلك المنظمات في

تقديم خدمات علي أعلي مستوي وبالتالي تقوم بكل طاقاتها وإمكانياتها الإدارية والبشرية لتقديم الخدمات علي مستوي عالي من الكفاءة والجودة، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة أمانة والتي ركزت على توضيح الأساس القانوني لحماية اللاجئين والآثار المترتبة عليها.

٤. دعم التوجيه الإستراتيجي:

جدول (١٨) يوضح دعم التوجيه الإستراتيجي كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		تستخدم		إلى حد ما		لا تستخدم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	وضوح الرؤية والرسالة والأهداف الخاصة بالمنظمة.	٢٢	٤٤	١٢	٢٤	١٦	٣٢	١٠٦	٢,١٢	٢
٢	توظيف مفهوم التخطيط الإستراتيجي بشكل واضح لخدمة اللاجئين.	٢٥	٥٠	١٣	٢٦	١٢	٢٤	١١٣	٢,٢٦	١
٣	تحليل البيئة الخارجية والتعرف علي المتغيرات المؤثرة علي تقديم الخدمة.	١٩	٣٨	١٧	٣٤	١٤	٢٨	١٠٥	٢,١	٣
٤	تحليل عوامل البيئة الداخلية التي تؤثر علي تقديم الخدمة.	١٨	٣٦	١٨	٣٦	١٤	٢٨	١٠٤	٢,٠٨	٤
٥	استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	١٩	٣٨	١٥	٣٠	١٦	٣٢	١٠٣	٢,٠٦	٥
٦	فهم احتياجات العملاء وتقديم أفضل خدمة ممكنة.	١٨	٣٦	١٧	٣٤	١٥	٣٠	١٠٣	٢,٠٦	٥مكرر
المتغير ككل								**١٠٥,٦٦**	**٢,١١**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي آلية دعم التوجيه الإستراتيجي، حيث جاء في بداية الترتيب الأول توظيف مفهوم التخطيط الإستراتيجي بشكل واضح لخدمة اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٢٦) ، وجاء في الترتيب الثاني وضوح الرؤية والرسالة والأهداف الخاصة بالمنظمة، بمتوسط حسابي (٢,١٢)، وجاء في الترتيب الثالث تحليل البيئة الخارجية والتعرف علي المتغيرات المؤثرة علي تقديم الخدمة بمتوسط حسابي (٢,١) وقد يرجع ذلك إلي: اهتمام تلك المنظمات بعملية التخطيط الإستراتيجي سواء من خلال تحليل البيئة الداخلية للمنظمة نقاط القوة ونقاط الضعف أو تحليل البيئة الخارجية الفرص والتهديدات، وتسعي أن تكون لها رؤية ورسالة واضحة تؤدي من خلالها الخدمة بشكل أفضل.

وجاء في نهاية الترتيب الخامس استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، بمتوسط حسابي (٢,٠٦)، والترتيب الخامس مكرر فهم احتياجات العملاء وتقديم أفضل خدمة ممكنة، بمتوسط حسابي (٢,٠٦) ، وقد يرجع ذلك إلي: أن العاملين في تلك المنظمات يستخدمون الأساليب التكنولوجية الحديثة في عملهم ولكنها غير مجدية بالنسبة لهم في عملية التخطيط

الإستراتيجي، وأيضا فهم احتياجات العملاء من الممكن أن يكون العملاء دائما هم من يطلبون الخدمة وليس المؤسسة هي من تسعي لدراسة احتياجات هؤلاء اللاجئين.

وبالنظر للمتوسط العام لآلية دعم التوجيه الإستراتيجي التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,١١) مما يعكس توجه واهتمام تلك المنظمات بالتخطيط والتوجه الإستراتيجي علي أعلي مستوي وذلك للمساهمة في تقديم الخدمات بشكل مميز وراقي للاجئين، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة الحمود حيث ركزت تلك الدراسة على حق اللجوء والحماية الدولية للاجئين.

٥. التخطيط للرؤية المستقبلية:

جدول (١٩) يوضح التخطيط للرؤية المستقبلية كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		تستخدم		إلى حد ما		لا تستخدم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تطوير استراتيجية واضحة لإعداد قيادات المنظمة.	١٨	٣٦	١٥	٣٠	١٧	٣٤	١٠١	٢,٠٢	٥
٢	تبني معايير محددة لانتقاء العاملين.	١٦	٣٢	١٥	٣٠	١٩	٣٨	٩٧	١,٩٤	٦
٣	تحديد معايير رقابية علي شروط الخدمات المقدمة للاجئين.	١٨	٣٦	١٦	٣٢	١٦	٣٢	١٠٢	٢,٠٤	٣
٤	تحقيق التميز في الأداء من خلال المراجعة المستمرة لأساليب العمل.	٢٥	٥٠	١٥	٣٠	١١	٢٢	١١٦	٢,٣٢	١
٥	تطوير برامج تقديم الخدمات للاجئين.	٢٢	٤٤	١٨	٣٦	١٠	٢٠	١١٢	٢,٢٤	٢
٦	الاهتمام بمعايير الحوكمة في تقديم الخدمات.	١٨	٣٦	١٧	٣٤	١٥	٣٠	١٠٣	٢,٠٦	٤
	المتغير ككل							**١٠٥,١٦**	**٢,١٠**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي آلية التخطيط لرؤية مستقبلية، حيث جاء في بداية الترتيب الأول تحقيق التميز في الأداء من خلال المراجعة المستمرة لأساليب العمل، بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، وجاء في الترتيب الثاني تطوير برامج تقديم الخدمات للاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، وجاء في الترتيب الثالث تحديد معايير رقابية علي شروط الخدمات المقدمة للاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٠٤) وقد يرجع ذلك إلي: اهتمام تلك المنظمات بالتطوير المستمر من خلال رؤية مستقبلية واضحة لها تحقق من خلالها المراجعة المستمرة لأساليب العمل المختلفة، ووضع خطة للبرامج الخاصة باللاجئين.

وجاء في نهاية الترتيب الخامس تطوير استراتيجية واضحة لإعداد قيادات المنظمة، بمتوسط حسابي (٢,٠٢)، والترتيب السادس تبني معايير محددة لانتقاء العاملين، بمتوسط حسابي (١,٩٤)، وقد يرجع ذلك إلي: وجود نظام متكامل للعاملين داخل المؤسسة ولا حاجه لتعديله نظرا لنجاحه في استقطاب عدد من العاملين المميزين.

وبالنظر للمتوسط العام لآلية التخطيط لرؤية مستقبلية التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,١١) مما يعكس: سعي تلك المنظمات للتطوير المستمر من خلال وضح رؤية مستقبلية محددة وواضحة ، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة نصر حيث ركزت تلك الدراسة على الأساس القانوني للحماية للاجئين والآثار التي تترتب عليها.

ترتيب الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية لحماية اللاجئين:

جدول (٢٠) يوضح ترتيب الآليات كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	الآليات	المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	تكوين رأس المال الفكري.	١٠٦,٧	٢,١٣	٢
٢	تعزيز التمكين الإداري.	١١٠,٥	٢,٢١	١
٣	دعم الثقافة التنظيمية.	١٠٥,٨	٢,١١	٣
٤	دعم التوجيه الإستراتيجي.	١٠٥,٦	٢,١٠	٤
٥	التخطيط للرؤية المستقبلية.	١٠٥,١٦	٢,١٠	٥
الآليات ككل:		**١٠٦,٧**	**٢,١٣**	**متوسط**

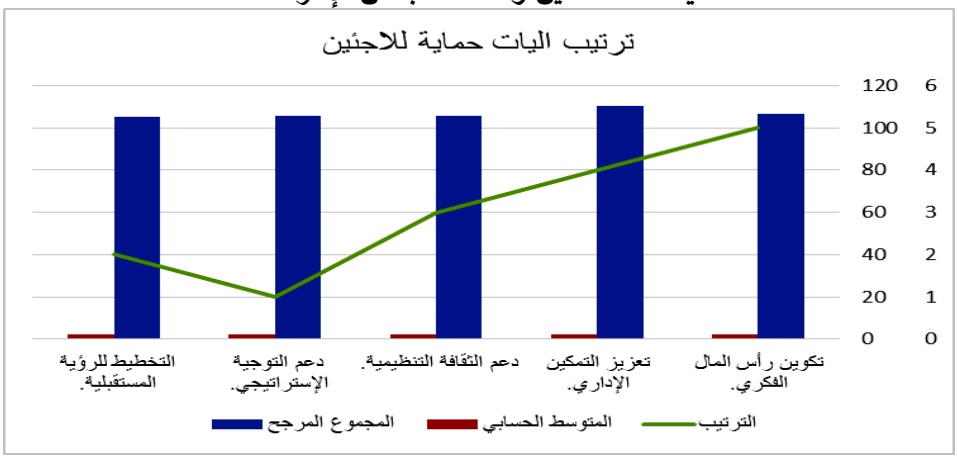
يوضح الجدول السابق أن ترتيب الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول تعزيز التمكين الإداري بمتوسط حسابي (٢,٢١).
- الترتيب الثاني تكوين رأس المال الفكري بمتوسط حسابي (٢,١٣).
- الترتيب الثالث دعم الثقافة التنظيمية بمتوسط حسابي (٢,١٧).
- الترتيب الرابع دعم التوجيه الإستراتيجي بمتوسط حسابي (٢,١٠).
- الترتيب الخامس التخطيط للرؤية المستقبلية بمتوسط حسابي (٢,١٠).

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لترتيب الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة بلغ (٢,١٣)، وهو معدل متوسط مما يعكس الطبيعة المتغيرة التي تعرض لها المجتمع المصري حيث كان أهم الآليات المستخدمة في السابق هي التي تعتمد على المحافظة على الوضع القائم بينما وفى أعقاب ثورة ٢٥ يناير تغير الشكل بالنسبة لآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية نظرا لاتساع نطاق الحريات وفرص التعبير والفرصة للدفاع عن الآخرين.

ويتضح من نتائج الجدول ضرورة التركيز على تفعيل آليات المنظمات الدولية في مجال حماية اللاجئين وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة زهرة.

شكل رقم (١) ترتيب الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية لحماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة



[٣] المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية والتي تحد من آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين:

١. معوقات ترجع للمنظمة نفسها:

جدول (٢١) معوقات ترجع للمنظمة نفسها كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	التفرد في اتخاذ القرارات.	١٤	٢٨	١٨	٣٦	١٨	٣٦	٩٦	١,٩٢	٦
٢	جمود ولوائح المنظمة تتعارض مع تلك الآليات.	١١	٢٢	١٨	٣٦	٢١	٤٢	٩٠	١,٨	٨
٣	صعوبة التخطيط للبرامج الخاصة باللاجئين.	٢٥	٥٠	١٨	٣٦	٧	١٤	١١٨	٢,٣٦	١
٤	ضعف الموارد المالية بالمنظمة.	١٠	٢٠	١٥	٣٠	٢٥	٥٠	٨٥	١,٧	٩
٥	تعقد الإجراءات والأنظمة الإدارية والمالية.	٢٤	٣٨	١٧	٣٤	٩	١٨	١١٥	٢,٣	٢
٦	محدودية تحمل المسئولية كاملة.	١٥	٣٠	١٧	٣٤	١٨	٣٦	٩٧	١,٩٤	٥
٧	قلة وجود تنسيق بين المنظمات الدولية وغيرها.	١٧	٣٤	١٨	٣٦	١٥	٣٠	١٠٢	٢,٠٤	٣
٨	ضعف تدريب العاملين في تلك المنظمات على تلك الآليات.	١٠	٢٠	١٠	٢٠	٣٠	٦٠	٨٠	١,٦	١٠

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٩	قلة تبادل الخبرات بين المنظمات وبعضها البعض.	١٣	٢٦	١٥	٣٠	٢٢	٤٤	٩١	١,٨٢	٧
١٠	تفاوت القدرات الشخصية بين العاملين.	١٧	٣٤	١٧	٣٤	١٦	٣٢	١٠١	٢,٠٢	٤
المتغير ككل								٩٧,٥	١,٩٥	متوسط

يوضح الجدول السابق أحد المعوقات التي تحول دون قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي المعوقات التي ترجع للمنظمة نفسها، حيث جاء في بداية الترتيب الأول صعوبة التخطيط للبرامج الخاصة باللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٣٦) ، وجاء في الترتيب الثاني تعقد الإجراءات والأنظمة الإدارية والمالية، بمتوسط حسابي (٢,٣)، وجاء في الترتيب الثالث قلة وجود تنسيق بين المنظمات الدولية وغيرها، بمتوسط حسابي (٢,٠٤)، وقد يرجع ذلك إلي: الطبيعة التي تعيش فيها تلك المنظمات من صعوبة في الحصول علي المعلومات والتواصل مع اللاجئين في البلدان التي يعيشون فيها، وضعف التنسيق بين المنظمات وبعضها البعض.

وجاء في نهاية الترتيب الثامن جمود ولوائح المنظمة تتعارض مع تلك الاستراتيجيات، بمتوسط حسابي (١,٨)، والترتيب التاسع ضعف الموارد المالية بالمنظمة، بمتوسط حسابي (١,٧) والترتيب العاشر ضعف تدريب العاملين في تلك المنظمات على تلك الآليات، بمتوسط حسابي (١,٦)، وقد يرجع ذلك إلي: مرونة اللوائح والقوانين العاملة في تلك المؤسسات، وزيادة التمويل المادي التي تحصل عليه تلك المؤسسات، وقدرة العاملين بها علي تقديم أفضل الخدمات والأنشطة علي مستوي عال من الكفاءة.

وبالنظر للمتوسط العام للمعوقات التي ترجع للمنظمة نفسها والتي تحول دون قيامها بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (١,٩٥) مما يعكس أن المعوقات التي ترجع للمنظمة ليست هي المعوقات الأساسية التي تواجه تلك المنظمات وتعوقها عن تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، وتشير النتائج إلى ضرورة التصدي للمعوقات التي تواجه المنظمات الدولية لتفعيل آلياتها في حماية اللاجئين، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كلاً من الحمود، ودراسة أمانة.

٢. معوقات ترجع للممارسين:

جدول (٢٢) معوقات ترجع للممارسين كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	عدم كفاءة العاملين بالمنظمة.	١٣	٢٦	١٨	٣٦	١٩	٣٨	٩٤	١,٣٣	٧
٢	نقص الإعداد المهني للعاملين للعمل في تلك المنظمة.	٢١	٤٢	١٠	٢٠	١٩	٣٨	١٠٢	٢,٠٤	٤ مكرر
٣	ضعف كفاءة المتخصصين في مجال شئون اللاجئين والعمل الاجتماعي.	١١	٢٢	١٥	٣٠	٢٤	٤٨	٨٧	١,٧٤	٨
٤	نقص المعلومات اللازمة للممارسين عن تلك الآليات.	٢٤	٤٨	١٢	٢٤	١٤	٢٨	١١٠	٢,٢	٢
٥	طبيعة العلاقة التنافسية بين نشطاء تلك المنظمات.	١٧	٣٤	١٨	٣٦	١٥	٣٠	١٠٢	٢,٠٤	٤
٦	محدودية المهارات اللازمة للممارسين في استخدام تلك الآليات.	١٨	٣٦	٢٠	٤٠	١٢	٢٤	١٠٦	٢,١٢	٣
٧	عدم وجود الخبرات اللازمة لتطبيق تلك الآليات.	١٥	٣٠	١٥	٣٠	٢٠	٤٠	٩٥	١,٩	٦
٨	قلة فهم تلك الآليات من قبل بعض الممارسين.	٢٥	٥٠	١٧	٣٤	٨	١٦	١١٧	٢,٣٤	١
	المتغير ككل							**١٠١**	**٢,٠٣**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أن أحد المعوقات التي تحول دون قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي المعوقات التي ترجع للممارسين أنفسهم، حيث جاء في بداية الترتيب الأول قلة فهم تلك الآليات من قبل بعض الممارسين، بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وجاء في الترتيب الثاني نقص المعلومات اللازمة للممارسين عن تلك الآليات بمتوسط حسابي (٢,٢)، وجاء في الترتيب الثاني محدودية المهارات اللازمة للممارسين في استخدام تلك الآليات، بمتوسط حسابي (٢,١٢)، وقد يرجع ذلك إلي: ضعف التدريب علي تلك الآليات من قبل الممارسين سواء داخل المنظمة أو خارجها، ولابد أن توفر لهم المنظمة المعلومات الكافية عن تلك الإستراتجيات من خلال ممارسة فعلية. وجاء في نهاية الترتيب السادس عدم وجود الخبرات اللازمة لتطبيق تلك الآليات، بمتوسط حسابي (١,٩)، والترتيب السابع عدم كفاءة العاملين بالمنظمة، بمتوسط حسابي (١,٨٨) والترتيب الثامن ضعف كفاءة المتخصصين في مجال شئون اللاجئين والعمل الاجتماعي، بمتوسط حسابي (١,٧٤)، وقد يرجع ذلك إلي ثقة تلك المنظمات في الممارسين الموجودين بداخلها واقتناعهم بعدم حاجتهم إلي التأهيل وأنهم ذو

كفاءة عالية في مجال تقديم الخدمات للاجئين.

وبالنظر للمتوسط العام للمعوقات التي ترجع للممارسين أنفسهم والتي تحول دون قيام المنظمة بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,٠٣)، مما يعكس المعوقات التي ترجع للممارسين أحد الأسباب التي تعوق المنظمات عن أداء دورها بفاعلية ولكنها ليست السبب الرئيسي والمباشر في إعاقة الأداء عن تقديم الخدمات، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة زهرة ودراسة الحجايا حيث ركزت تلك الدراستين على الحماية الدولية للاجئين والوقوف على آليات المنظمات الدولية في حمايتهم..

٣. معوقات ترجع للمجتمع:

جدول (٢٣) معوقات ترجع للمجتمع كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة(ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	نقص وعي المجتمع لأهمية تلك المنظمات.	٢٠	٤٠	١٨	٣٦	١٣	٢٤	١٠٨	٢,١٦	٤
٢	عدم وجود تحالفات أو شبكات بين المنظمات العاملة في هذا المجال.	١٥	٣٠	١٥	٣٠	٢٠	٤٠	٩٥	١,٩	٧
٣	حداثة منظمات وجمعيات شئون اللاجئين.	١٣	٢٦	١٥	٣٠	٢٢	٤٤	٩١	١,٨٢	٨
٤	عدم اعتراف بناءات القوى في المجتمع بتلك الآليات.	٢٢	٤٤	١٥	٣٠	١٣	٢٦	١٠٩	٢,١٨	٣
٥	محدودية الاعتراف القانوني بشرعية تلك المنظمات.	١٨	٣٦	١٨	٣٦	١٤	٢٨	١٠٤	٢,٠٨	٦
٦	قلق معظم المواطنين من إستحواذ اللاجئين علي مواردهم.	٢٥	٥٠	٢٣	٤٦	٢	٤	١٢٣	٢,٤٦	١
٧	ضعف ثقافة الديمقراطية للمجتمع المحيط بتلك المنظمات.	٢٣	٤٦	١٨	٣٦	٩	١٨	١١٤	٢,٢٤	٢
٨	عدم توافر آليات مناسبة لنشر الوعي بشئون اللاجئين.	١٩	٣٨	١٧	٣٤	١٤	٢٨	١٠٥	٢,١	٥
	المتغير ككل:							**١٠٦,١**	**٢,١**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أحد المعوقات التي تحول دون قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي المعوقات التي ترجع للمجتمع، حيث جاء في بداية الترتيب الأول قلق معظم المواطنين من إستحواذ اللاجئين علي مواردهم، بمتوسط حسابي (٢,٤٦) ، وجاء في الترتيب الثاني ضعف

ثقافة الديمقراطية للمجتمع المحيط بتلك المنظمات، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وجاء في الترتيب الثالث عدم اعتراف بناءات القوى في المجتمع بتلك الآليات، بمتوسط حسابي (٢,١٨)، وقد يرجع ذلك إلي: ضعف ثقافة المواطنين عن تلك المنظمات ودورها الفعال في تقديم الخدمات وأن هؤلاء اللاجئين لن يأخذوا من الموارد المقدمة لهم، وكذلك بناءات القوي عدم تفهمهم لتلك الآليات يسبب مشكلة كبيرة لتلك المنظمات ويجعلها غير قادرة علي القيام بدورها. وجاء في نهاية الترتيب السادس محدودية الاعتراف القانوني بشرعية تلك المنظمات، بمتوسط حسابي (٢,٠٨)، والترتيب السابع عدم وجود تحالفات أو شبكات بين المنظمات العاملة في هذا المجال، بمتوسط حسابي (١,٩) والترتيب الثامن حداثة منظمات وجمعيات شئون اللاجئين، بمتوسط حسابي (١,٨٢)، وقد يرجع ذلك إلي: توفر التعاون التام والكامل بين المنظمات العاملة في هذا المجال وعدم حداثة تلك المنظمات في تقديم الخدمات للاجئين.

وبالنظر للمتوسط العام للمعوقات التي ترجع للمجتمع والتي تحول دون قيام المنظمات بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,١٢) مما يعكس أن المعوقات التي ترجع للمجتمع أكثر معوق يمكن أن يواجه المنظمات الدولية في تقديمها للخدمات الخاصة باللاجئين، ويحتاج لمزيد من الجهد للمشاركة في تقديم الخدمات ، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة حسن والتي ركزت على الأساس القانوني لحماية اللاجئين والآثار التي تترتب عليها.

- ترتيب المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية لشئون اللاجئين:

جدول (٢٤) ترتيب المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	المعوقات	المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	معوقات ترجع للمنظمة نفسها.	٩٧,٥	١,٩٥	٣
٢	معوقات ترجع للممارسين.	١٠١,٦	٢,٠٣	٢
٣	معوقات ترجع للمجتمع.	١٠٦,١٢	٢,١٢	١
	المعوقات ككل	١٠١,٧	٢,٠٣	متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

معوقات ترجع للمجتمع، جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٢,١٢).

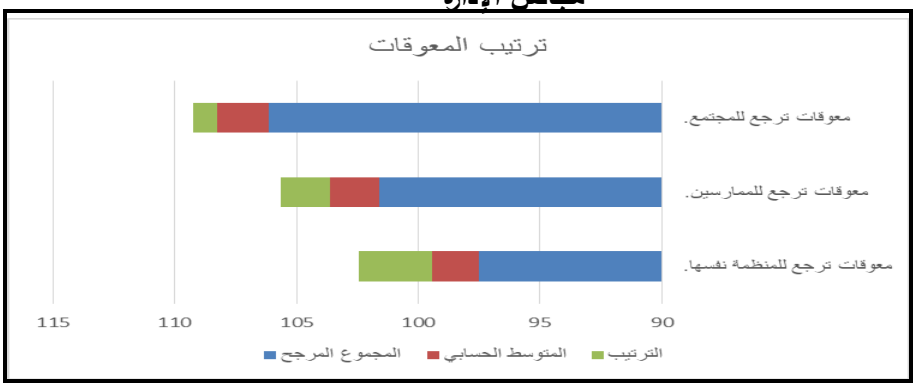
معوقات ترجع للممارسين أنفسهم، جاءت في الترتيب الثاني وذلك بمتوسط حسابي (٢,٠٣).

معوقات ترجع للمنظمة نفسها، جاءت في الترتيب الثالث وذلك بمتوسط حسابي (١,٩٥).

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لترتيب المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة بلغ (٢,٠٣) بنسبة متوسطة.

وتشير النتائج إلى ضرورة تفعيل آليات المنظمات الدولية في حماية اللاجئين من خلال التصدي للمعوقات التي تواجه تلك المنظمات، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة قاسي ودراسة صالح.

شكل (٢) ترتيب المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة



[٤] مقترحات للتغلب علي تلك المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين من منظور المجتمع الرقمي:

١. مقترحات مرتبطة بالمنظمة نفسها:

جدول (٢٥) مقترحات مرتبطة بالمنظمة نفسها كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تعديل النصوص القانونية المقيدة لنشاط تلك المنظمات.	١٥	٣٠	١٥	٣٠	٢٠	٤٠	٩٥	١,٩	٩
٢	زيادة الخدمات المقدمة للاجئين.	٢١	٤٢	١٥	٣٠	١٤	٢٨	١٠٧	٢,١٤	٤
٣	تعزيز علاقة المنظمات الخاصة بشئون اللاجئين بالمنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال.	١٨	٣٦	١٨	٣٦	١٤	٢٨	١٠٤	٢,٠٨	٦
٤	الاهتمام بتخطيط وتصميم البرامج لدعم المنظمات.	٢٥	٥٠	١٣	٢٦	١٢	٢٤	١١٣	٢,٢٦	١
٥	الاستعانة بخبراء متخصصين ذوى خبرة في المنظمات لتفعيل تلك الآليات.	٢٢	٤٤	١٨	٣٦	١٠	٢٠	١١٢	٢,٢٤	٢
٦	تنظيم دورات تدريبية	١١	٢٢	١٦	٣٢	٢٣	٤٦	٨٨	١,٧٦	١٠

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	للممارسين في تلك المنظمات.									
٧	استخدام وسائل الإعلام المختلفة لتنمية الوعي بأهمية تلك المنظمات ودورها في حماية اللاجئين.	١٧	٣٤	١٨	٣٦	١٥	٣٠	١٠٢	٢,٠٤	٨
٨	توفير العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين بتلك المنظمات.	١٨	٣٦	٢٢	٤٤	١٠	٢٠	١٠٨	٢,١٦	٣
٩	الاهتمام بعملية التنسيق بين المنظمات الدولية وبعضها البعض.	٢٠	٤٠	١٥	٣٠	١٥	٣٠	١٠٥	٢,١	٥
١٠	زيادة نظام الإعفاء الضريبي للتخفيف من أعباء المنظمة.	١٨	٣٦	١٧	٣٤	١٥	٣٠	١٠٣	٢,٠٦	٧
المتغير ككل								**١٠٣,٧**	**٢,٠٧**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أحد المقترحات التي من الممكن أن تساهم في قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي المقترحات التي للمنظمة نفسها، حيث جاء في بداية الترتيب الأول الاهتمام بتخطيط وتصميم البرامج لدعم المنظمات، بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، وجاء في الترتيب الثاني الاستعانة بخبراء متخصصين ذوى خبرة في المنظمات لتفعيل تلك الآليات، بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، وجاء في الترتيب الثالث توفير العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين بتلك المنظمات، بمتوسط حسابي (٢,١٦)، وقد يرجع ذلك إلي: عدم قدرة المنظمات علي تطوير المنظمة مما يدفعهم باستقطاب عدد من الخبراء للمساهمة معهم في التوصل لأفضل طريقة يمكن من خلالها تفعيل الآليات التي تساعدهم في تقديم الخدمات علي نحو أفضل سواء من خلال الأخصائيين الاجتماعين أو من ذوي التخصصات الأخرى.

وجاء في نهاية الترتيب الثامن استخدام وسائل الإعلام المختلفة لتنمية الوعي بأهمية تلك المنظمات ودورها في حماية اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٠٤)، والترتيب التاسع تعديل النصوص القانونية المقيدة لنشاط تلك المنظمات، بمتوسط حسابي (١,٩)، والترتيب العاشر تنظيم دورات تدريبية للممارسين في تلك المنظمات، بمتوسط حسابي (١,٧٦)، وقد يرجع ذلك إلي: أن النصوص القانونية والتشريعات ليست بحاجة إلي تعديل ولكناه بحاجه إلي تفعيل من جانب المؤسسات، وأن الأداء المهني للعاملين ليس بحاجه لذلك.

وبالنظر للمتوسط العام للمقترحات التي تساعد المنظمة علي التغلب علي المعوقات

التي تحول دون قيامها بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,٠٧) مما يعكس: أهمية تلك المقترحات التي من الممكن أن تساعد المنظمة في التغلب علي المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات بشكل أفضل، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة الحجايا حيث ركزت تلك الدراسة على الحماية الدولية للاجئين والوقوف على آليات المنظمات الدولية في حمايتهم.

٢. مقترحات مرتبطة بالممارسين:

جدول (٢٦) مقترحات مرتبطة بالممارسين كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توفير العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين ذو الكفاءة العالية.	١٨	٣٦	١٥	٣٠	١٧	٣٤	١٠١	٢,٠٢	٩
٢	الاهتمام بعملية الإعداد المهني للعاملين للقيام بمهامهم بكفاءة وفاعلية.	١٩	٣٨	١٨	٣٦	١٣	٢٦	١٠٦	٢,١٢	٦
٣	وضع خطة واضحة لتوفير العدد الكافي من العاملين.	١٨	٣٦	١٨	٣٦	١٤	٢٨	١٠٤	٢,٠٨	٨
٤	الاهتمام ببناء قدرات المنظمات الدولية.	١٩	٣٨	٢٥	٥٠	٦	١٢	١١٣	٢,٢٦	٣
٥	العمل على تدريب الممارسين على كافة المهارات المختلفة لكيفية تطبيق تلك الآليات.	٢٣	٤٦	١٨	٣٦	٩	١٨	١١٤	٢,٢٨	٢
٦	العمل على جلب الخبرات المناسبة لتلك المنظمات.	٢٢	٤٤	١٧	٣٤	١١	٢٢	١١١	٢,٢٢	٤
٧	توفير ثقافة وعي سياسي تؤكد على المشاركة في تلك المنظمات.	٢٢	٤٤	١٥	٣٠	١٣	٢٦	١٠٩	٢,١٨	٥
٨	الاهتمام بإثراء الجانب النظري للعاملين في المنظمات الدولية.	٢٠	٤٠	١٥	٣٠	١٥	٣٠	١٠٥	٢,١	٧
٩	الالتزام بمتطلبات الجودة في العمل المهني من جانب الممارسين.	٢٥	٥٠	٢٢	٤٤	٣	٦	١٢٢	٢,٤٤	١
المتغير ككل								**١٠٩,٤**	**٢,١٨**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أحد المقترحات التي من الممكن أن تساهم في قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي المقترحات للممارسين أنفسهم، حيث جاء في بداية الترتيب الأول الالتزام بمتطلبات الجودة في العمل المهني من جانب الممارسين، بمتوسط حسابي (٢,٤٤) ، وجاء في الترتيب الثاني العمل على تدريب الممارسين على كافة المهارات المختلفة لكيفية تطبيق تلك الآليات بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وجاء في الترتيب الثالث الاهتمام ببناء قدرات

المنظمات الدولية، بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، وقد يرجع ذلك إلي: اهتمام المنظمات بعملية جودة الأداء المهني للعاملين داخل تلك المؤسسات من خلال تزويد الممارسين بالمهارات المهنية اللازمة لتطبيق تلك الآليات أو بناء القدرات الذاتية والتمويلية والتشريعية لتلك المنظمات. وجاء في نهاية الترتيب السابع الاهتمام بإثراء الجانب النظري للعاملين في المنظمات الدولية، بمتوسط حسابي (٢,١)، والترتيب الثامن وضع خطة واضحة لتوفير العدد الكافي من العاملين، بمتوسط حسابي (٢,٠٨) والترتيب التاسع توفير العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين ذو الكفاءة العالية، بمتوسط حسابي (٢,٠٢)، وقد يرجع ذلك إلي: أن المنظمة بالفعل بها العدد الكافي من العاملين سواء من الممارسين أو من الأخصائيين الاجتماعية، وأنهم لديهم الكفاءة المناسبة في الوقت الحالي لتقديم الخدمات.

وبالنظر للمتوسط العام للمقترحات الخاصة بالممارسين والتي تساعد المنظمة علي التغلب علي المعوقات التي تحول دون قيامها بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,١٨) مما يعكس: رغبة تلك المنظمات في تطوير الممارسين بداخلها ولكن ليس باستقطاب عدد جديد من العاملين، والعمل علي وضع الخطط المهنية المناسبة لهم للتطوير المهني من خلال الممارسات المهنية السليمة، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة صالح والتي ركزت على حق اللجوء والحماية الدولية للاجئين..

٣. مقترحات مرتبطة بالمجتمع:

جدول (٢٧) مقترحات مرتبطة بالمجتمع كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	الاستعانة بوسائل الإعلام في خلق وعى عام حول أهمية حقوق اللاجئين.	٢٥	٥٠	٢٠	٤٠	٥	١٠	١٢٠	٢,٤	١
٢	توفير الوسائل والأدوات المناسبة لممارسة آليات حماية اللاجئين.	٢٣	٤٦	٢٢	٤٤	٥	١٠	١١٨	٢,٣٦	٢
٣	عدم تداخل السلطات في عمل تلك المنظمات إلا في الحالات القانونية.	١	٣٠	١٥	٣٠	٢٠	٤٠	٩٥	١,٩	٨
٤	ضرورة أن يكون هناك اعتراف قوى من جانب بناءات القوى بأهمية تلك الآليات.	٢٢	٤٤	٢٠	٤٠	٨	١٦	١١٤	٢,٢٨	٤
٥	تأسيس قاعدة بيانات توفر المعلومات والبيانات الأساسية الخاصة بمنظمات شئون اللاجئين.	١٧	٣٤	١٨	٣٦	١٥	٣٠	١٠٢	٢,٠٤	٧
٦	الاهتمام ببناء الشبكات والتحالفات بين المنظمات الدولية وبعضها البعض.	٢٣	٤٦	١٨	٣٦	٩	١٨	١١٤	٢,٢٨	٤ مكرر
٧	الالتزام بمبادئ الشفافية بين تلك	٢٣	٤٦	٢١	٤٢	٦	١٢	١١٧	٢,٤٣	٣

م	العبارات	الاستجابات						المجموع المرجح	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	المنظمات وغيرها.									
٨	توفير سياسة موحدة للتعامل مع اللاجئين.	١٧	٣٤	١٩	٣٨	١٤	٢٨	١٠٣	٢,٠٦	٦
المتغير ككل								**١١٠,٣**	**٢,٢٠**	**متوسط**

يوضح الجدول السابق أحد المقترحات التي من الممكن أن تساهم في قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجلس الإدارة داخل تلك المنظمات وهي المقترحات للمجتمع، حيث جاء في بداية الترتيب الأول الاستعانة بوسائل الإعلام في خلق وعى عام حول أهمية حقوق اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٤) ، وجاء في الترتيب الثاني توفير الوسائل والأدوات المناسبة لممارسة آليات حماية اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، وجاء في الترتيب الثالث الالتزام بمبادئ الشفافية بين تلك المنظمات وغيرها، بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وقد يرجع ذلك إلي: أهمية الاستعانة بوسائل الإعلام في تغيير النظرة المجتمعية للمنظمات العاملة في مجال حماية اللاجئين وأنشطتها المهنية من خلال استخدام أدوات وآليات مناسبة تساهم في تقديم أفضل خدمة ممكنة. وجاء في نهاية الترتيب السادس توفير سياسة موحدة للتعامل مع اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٠٦)، والترتيب السابع تأسيس قاعدة بيانات توفر المعلومات والبيانات الأساسية الخاصة بمنظمات شئون اللاجئين، بمتوسط حسابي (٢,٠٤) والترتيب الثامن عدم تداخل السلطات في عمل تلك المنظمات إلا في الحالات القانونية ، بمتوسط حسابي (١,٩)، وقد يرجع ذلك إلي: أن هناك سياسات موحدة لتقديم الخدمات للاجئين وأن هناك قاعدة بيانات ومعلومات لجميع الخدمات التي تقدم للاجئين وأن من يريد الحصول علي الخدمة فيمكنه ذلك ببساطة من خلال الإطلاع علي قاعدة البيانات.

وبالنظر للمتوسط العام للمقترحات الخاصة بالمجتمع والتي تساعد المنظمة علي التغلب علي المعوقات التي تحول دون قيامها بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط بمتوسط حسابي (٢,٢٠) مما يعكس: مدي حاجة المنظمات الدولية لتغيير النظرة التي تواجهها من قبل المجتمع أو من قبل القيادات الموجودة في مجال حماية اللاجئين، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه نتائج دراسة نصر والتي ركزت على حق اللجوء والحماية الدولية للاجئين في القانون الدولي كإطار عمل للعاملين بالمنظمات الدولية في مجال حماية اللاجئين.

ترتيب مقترحات التغلب علي المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية لحماية اللاجئين:

جدول (٢٨) ترتيب مقترحات التغلب علي المعوقات التي تواجه المنظمات

الدولية لحماية اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة (ن=٥٠)

م	المقترحات	مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	مقترحات مرتبطة بالمنظمة نفسها.	١٠٣,٠٧	٢,٠٧	٣
٢	مقترحات مرتبطة بالممارسين.	١٠٩,٤	٢,١٨	٢
٣	مقترحات مرتبطة بالمجتمع.	١١٠,٣	٢,٢٠	١
	المقترحات ككل	**١٠٧,٥٩**	**٢,١٥**	

يوضح الجدول السابق ترتيب المقترحات التي أدلي بها أعضاء مجالس الإدارة والعاملين بالمنظمات الدولية لحماية اللاجئين كالتالي:

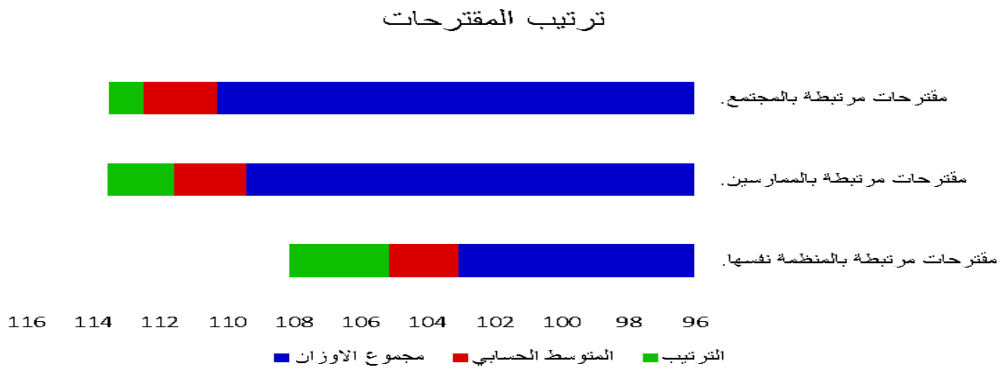
مقترحات مرتبطة بالمجتمع جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٢,٢٠).

مقترحات مرتبطة بالممارسين جاءت في الترتيب الثاني وذلك بمتوسط حسابي (٢,١٨).

مقترحات مرتبطة بالمنظمة نفسها جاءت في الترتيب الثالث وذلك بمتوسط حسابي (٢,٠٧).

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لترتيب المقترحات التي تساعد المنظمات الدولية علي القيام بدورها في حماية اللاجئين كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة بلغ (٢,١٥).

شكل (٣) ترتيب مقترحات التغلب علي المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية لشئون اللاجئين كما يحددها العاملين وأعضاء مجالس الإدارة



ب- جداول الدراسة الخاصة بالخبراء والمتخصصين:

[١] وصف مجتمع الدراسة:

- وصف الخبراء والمتخصصين في المنظمات الدولية:

جدول (٢٩) وصف الخبراء والمتخصصين في المنظمات الدولية لشئون اللاجئين (ن=٣٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن.	٥٤	٤
٢	عدد سنوات الخبرة.	٢٩	٦
م	المؤهل الدراسي	ك	%
١	مؤهل جامعي.	٣٠	١٠٠
	المجموع	٣٠	١٠٠
م	الوظيفة	ك	%
١	رئيس قسم.	١	٣,٣
٢	عضو هيئة تدريس.	١٥	٥٠
٣	عضو مجلس إدارة.	١٤	٤٦,٧
	المجموع	٣٠	١٠٠
م	الوظيفة	ك	%
١	تأليف كتاب.	١٥	٥٠
٢	أبحاث ودراسات.	١٥	٥٠
٣	لجان أو ورش عمل.	١٩	٦٣,٣
٤	حضور مؤتمرات.	٢٠	٦٦,٧
٥	دورات تدريبية.	٢٧	٩٠

يوضح الجدول السابق أن وصف لمجتمع الدراسة من الخبراء والمتخصصين الذين تم اختيارهم بطريقة عمديه من جانب الباحثة وكان مستوى خبراتهم تزيد عن ١٥ عاما كما تم تحديده من قبل في الإجراءات المنهجية للدراسة ومن هنا تم اختيار عدد من الخبراء الأكاديميين وعدد من المتخصصين في مجال حقوق الإنسان وكانت لهم نفس الوصف من الناحية التعليمة أن جميع الخبراء كلهم مراحل تعليم جامعي والتي ما بين رئيس قسم وعضو هيئة تدريس وما بين عضو مجلس إدارة وكانت سنوات الخبرة لديهم كلهم تزيد عن ٢٠ عاما وكانت لديهم جميعا خبرة بالمجال سواء تأليف كتاب ، أو أبحاث، أو دراسات، أو دورات، أو حضور مؤتمرات، أو عمل لجان أو تصميم ورش عمل.

[٢] آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين:

١. تكوين رأس المال الفكري كثقافة رقمية:

جدول (٣٠) تكوين رأس المال الفكري كما يحددها الخبراء والمتخصصين (ن= ٣٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	استقطاب أفضل المواهب البشرية.	٦,٨٣	٠,٣٨	١
٢	إغناء رأس المال البشري.	٢	٠,٦٩	٦
٣	المحافظة على العاملين المتميزين.	٤,٩٧	٠,٦١	٣
٤	تبني أساليب حديثة لتحسين تقديم الخدمات.	٢,٧٣	١,٠٥	٥
٥	تعزيز ثقافة ايجابية تساعد علي الابتكار وتطوير تقديم الخدمات.	١,٥	٠,٥١	٧
٦	إيجاد بيئة التعلم المناسبة.	٦	٠,٥٣	٢
٧	توفير هيكل تنظيمي ملائم وواضح الصلاحيات والمسؤوليات	٣,٩٧	٠,٦٧	٤

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها الخبراء والمتخصصين وهي آلية تكوين رأس المال الفكري، حيث جاء في بداية الترتيب الأول استقطاب أفضل المواهب البشرية، بمتوسط حسابي (٦,٣٨) ، وجاء في الترتيب الثاني إيجاد بيئة التعلم المناسبة، بمتوسط حسابي (٦)، وجاء في الترتيب الثالث المحافظة على العاملين المتميزين، بمتوسط حسابي (٤,٩٧)، وقد يرجع ذلك إلي: رغبة الخبراء في اختيار أفضل الممارسين للعمل والتي ستقوم بدورها في تنفيذ الآليات مباشرة سواء من خلال الاستعانة بوسائل وأساليب حديثة للحصول علي أفضل طريقة لتقديم الخدمات.

وجاء في نهاية الترتيب الخامس تبني أساليب حديثة لتحسين تقديم الخدمات، بمتوسط حسابي (٢,٧٣)، والترتيب السادس إغناء رأس المال البشري، بمتوسط حسابي (٢) والترتيب السابع تعزيز ثقافة ايجابية تساعد علي الابتكار وتطوير تقديم الخدمات، بمتوسط حسابي (١,٥)، وقد يرجع ذلك إلي: أهمية نشر ثقافة مستمرة تساعد علي الابتكار وتطوير الخدمات للاجئين من خلال التركيز علي إيجاد بيئة تعلم مناسبة لهؤلاء العاملين وتوفير هيكل تنظيمي مناسب وملائم للصلاحيات والمسئوليات.

٢. تعزيز التمكين الإداري كمهارات رقمية:

جدول (٣١) تعزيز التمكين الإداري كما يحددها الخبراء المتخصصين

(ن= ٣٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	منح العاملين في المنظمة القوة والحرية والمعلومات لصنع القرارات والمشاركة في اتخاذها.	٥,٩٣	٠,٢٥	١
٢	قدرة الفرد على أن يكون فاعلاً داخل المنظمة.	٤,٩٧	٠,٤١	٢
٣	أن يكون لدي الفرد الخبرة والقدرة في التأثير عند أداء العمل لتحقيق الأهداف المنشودة.	٤	٠,٥٩	٣
٤	حالة ذهنية داخلية تحتاج إلى تبني وتمثُّل لهذه الحالة من قبل الفرد داخل المنظمة.	١,٥	٠,٥١	٦
٥	إطلاق حرية العاملين.	٢,٠٣	٠,٦٧	٥
٦	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.	٣	٠,٦٤	٤

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها الخبراء والمتخصصين وهي آلية تعزيز التمكين الإداري، حيث جاء في بداية الترتيب الأول منح العاملين في المنظمة القوة والحرية والمعلومات لصنع القرارات والمشاركة في اتخاذها، بمتوسط حسابي (٥,٣٩) ، وجاء في الترتيب الثاني قدرة الفرد على أن يكون فاعلاً داخل المنظمة، بمتوسط حسابي (٤,٣٧)، وجاء في الترتيب الثالث أن يكون لدي الفرد الخبرة والقدرة في التأثير عند أداء العمل لتحقيق الأهداف المنشودة، بمتوسط حسابي (٤)، وقد يرجع ذلك إلي: مدي إقناع المسئولين بأهمية أن يكون العاملين فاعلين داخل المنظمات ودورهم الفعال في تقديم أفضل الخدمات من خلال توفر حالة ذهنية تجعل من الفرد أن يكون فاعلا داخل المنظمة.

وجاء في نهاية الترتيب الخامس إطلاق حرية العاملين، بمتوسط حسابي (٢,٠٣)، والترتيب السادس حالة ذهنية داخلية تحتاج إلى تبني وتمثُّل لهذه الحالة من قبل الفرد داخل المنظمة، بمتوسط حسابي (١,٥)، وقد يرجع ذلك إلي: معرفة الخبراء بأن العاملين داخل تلك المنظمات من صلاحيتهم اتخاذ القرارات بشكل كامل يساهم في تقديم الخدمات بشكل أفضل من خلال توفير حالة ذهنية مناسبة للعمل بشكل أفضل.

٣. دعم الثقافة التنظيمية كالشمولية الرقمية:

جدول (٣٢) دعم الثقافة التنظيمية كما يحددها الخبراء والمتخصصين

(ن= ٣٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	انتهاج المنظمة سلوكاً تنظيمياً مميزاً لها عن غيرها.	٧	٠	١
٢	مجموعة الأيديولوجيات والفلسفات والقيم والمعتقدات والافتراضات التي تميز التنظيم.	١,٤٧	٠,٥١	٧
٣	منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة.	٥,٩٧	٠,٣٢	٢
٤	الطريقة التي يتم بها إنجاز المهام المطلوبة.	٤,٩٧	٠,٤١	٣
٥	مجموعة القيم والاتجاهات واللغة المتميزة التي تنشئ الهوية المشتركة وحس الجماعة في المنظمة.	٣	٠,٥٩	٥
٦	الاتجاه الغالب أو السائد في المنظمة.	٣,٩٧	٠,٥٦	٤
٧	نظام رقابة داخلي يدق الأجراس عندما يخرج السلوك عن الحدود التي رسمت.	٢	٠,٦٤	٦

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها الخبراء والمتخصصين وهي آلية دعم الثقافة التنظيمية، حيث جاء في بداية الترتيب الأول انتهاج المنظمة سلوكاً تنظيمياً مميزاً لها عن غيرها ، بمتوسط حسابي (٧)، وجاء في الترتيب الثاني منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة، بمتوسط حسابي (٥,٩٧)، وجاء في الترتيب الثالث الطريقة التي يتم بها إنجاز المهام المطلوبة، بمتوسط حسابي (٤,٩٧)، وقد يرجع ذلك إلي: رغبة الخبراء أن تصبح المنظمة الدولية نموذجا يحتذي به في إنجاز المهام وذلك من خلال توافر سلوكا تنظيميا مميزا قائم علي منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة وذلك من خلال اختيار الطريقة التي يتم بها إنجاز الأهداف.

وجاء في نهاية الترتيب الخامس مجموعة القيم والاتجاهات واللغة المتميزة التي تنشئ الهوية المشتركة وحس الجماعة في المنظمة، بمتوسط حسابي (٣)، والترتيب السادس نظام رقابة داخلي يدق الأجراس عندما يخرج السلوك عن الحدود التي رسمت، بمتوسط حسابي (٢)، وقد يرجع ذلك إلي: وضوح النظام الأساسي التي تتبعه المؤسسات في التعامل مع السلوكيات الخارجة عن النمط المألوف والذي يمكن أن يمارسه أي شخص داخل المنظمة، مما يؤكد وضوح أنظمة تلك المؤسسة في تعاملها مع العاملين ومع اللاجئين.

٤. دعم التوجيه الإستراتيجي لتدفق البيانات والمعلومات بتلك المنظمات الدولية:

جدول (٣٣) دعم التوجيه الإستراتيجي كما يحددها الخبراء والمتخصصين

(ن= ٣٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	الاستجابة لمواقف المتغيرات البيئية التي تواجهها المنظمات.	١١	٠,٣٢	٢
٢	تحليل الفرص والتهديدات للبيئة الخارجية.	١١,٩	٠,٤	١
٣	رسم الاتجاه المستقبلي للمنظمة وبيانا غايتها علي المدى البعيد.	٧,٩٧	٠,٦١	٥
٤	اختيار النمط الإستراتيجي المناسب لتحقيق أهداف المنظمة.	٦,٩٧	٠,٧٢	٦
٥	تمكين المنظمات من بلوغ أهدافها بكفاءة وفاعلية.	٩	٠,٥٩	٤
٦	تحليل البدائل الإستراتيجية من خلال إحداث التوافق بين الموارد والظروف.	٣,٠٣	٠,٨١	١٠
٧	الاستفادة من الفرص المتاحة سواء الداخلية أو الخارجية.	٦	٠,٧٤	٧
٨	تصور المنظمة عن العلاقة المتوقعة بينها وبين بيئاتها.	٢,٢٣	٠,٢٥	١١
٩	تنفيذ الخيارات الإستراتيجية من خلال تخصيص الموارد.	٥,٠٣	٠,٧٦	٨
١٠	تنظيم الموارد والجهود لتنفيذ القرارات وتقييم النتائج.	١,٧	٠,٤٧	١٢
١١	اختيار مجموعة الأهداف العامة وطويلة الأجل.	٤	٠,٧٩	٩
١٢	صياغة رؤية ورسالة المنظمة بما يخدم أهدافها.	١٠	٠,٤١	٣

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها الخبراء والمتخصصين وهي آلية دعم التوجيه الإستراتيجي، حيث جاء في بداية الترتيب الأول تحليل الفرص والتهديدات للبيئة الخارجية، بمتوسط حسابي (١١,٩)، وجاء في الترتيب الثاني الاستجابة لمواقف المتغيرات البيئية التي تواجهها المنظمات، بمتوسط حسابي (١١)، وجاء في الترتيب الثالث صياغة رؤية ورسالة المنظمة بما يخدم أهدافها، بمتوسط حسابي (١١)، وقد يرجع ذلك إلي: الرؤية الإستراتيجية التي تتبعها تلك المؤسسات في التعامل مع الخدمات التي تقدمها لشئون اللاجئين.

وجاء في نهاية الترتيب العاشر تحليل البدائل الإستراتيجية من خلال إحداث التوافق بين الموارد والظروف بمتوسط حسابي (٣,٠٣)، والترتيب والحادي عشر تصور المنظمة عن العلاقة المتوقعة بينها وبين بيئاتها، بمتوسط حسابي (٢,٢٣) والترتيب الثاني عشر تنظيم الموارد والجهود لتنفيذ القرارات وتقييم النتائج، بمتوسط حسابي (١,٧)، وقد يرجع ذلك إلي: أن المنظمات الدولية لديها القدرة علي التوفيق بين الأنشطة والخدمات التي تقدمها للاجئين وبين الموارد التي تحصل عليها ولديها القدرة علي تنظيم تلك الموارد ووضعها في المكان المناسب لها.

٥. التخطيط للاحتياجات المستقبلية لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين:

جدول (٣٤) التخطيط للاحتياجات المستقبلية كما يحددها الخبراء والمتخصصين (ن=٣٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تقييم الموارد البشرية في المنظمة.	١١	٠,١٨	١
٢	تقديم المقترحات والحلول العلمية للمشكلات التي تواجه تخطيط الموارد البشرية.	٣	٠,٧٩	٩
٣	دراسة (SWOT) للوضع الراهن.	١٠	٠,٣٢	٢
٤	تحديد مصادر استقطاب الموارد البشرية ودراستها.	٩	٠,٣٧	٣
٥	وضع خطة العمل والبدء في تنفيذها.	٤,٠٣	٠,٧٢	٨
٦	وضع رؤية تتوافق مع الرؤية العامة للمُنشأة.	٨,٠٣	٠,٤٩	٤
٧	الوقوف على المشكلات التي تواجه عمليات تخطيط الموارد البشرية.	٢,٠٣	٠,٨٥	١٠
٨	تصميم عمليات لإدارة الموارد البشرية تتوافق مع الرؤية ونقاط القوة واستغلال الفرص.	٧,٠٣	٠,٥٦	٥
٩	تصميم وظائف إدارة الموارد البشرية.	٥,٠٣	٠,٦٧	٧
١٠	وضع رؤية تتوافق مع الرؤية العامة للمُنشأة.	١,٩٧	٠,٩٦	١١
١١	التنبؤ بأعداد ومستويات وهياكل الموارد البشرية اللازمة لمختلف الأنشطة خلال الفترة الزمنية المستقبلية.	٦,٠٣	٠,٦١	٦

يوضح الجدول السابق أحد الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها الخبراء والمتخصصين وهي آلية تكوين التخطيط للاحتياجات المستقبلية، حيث جاء في بداية الترتيب الأول تقييم الموارد البشرية في المنظمة، بمتوسط حسابي (١١) ، وجاء في الترتيب الثاني دراسة (SWOT) للوضع الراهن، بمتوسط حسابي (١٠)، وجاء في الترتيب الثالث تحديد مصادر استقطاب الموارد البشرية ودراستها، بمتوسط حسابي (٩)، وقد يرجع ذلك إلي: اهتمام تلك المنظمات بوجود نظام للموارد البشرية يقوم بكل شيء متعلق بالعاملين داخل المنظمة ولديهم نظام متكامل لاستقطاب العاملين، وتقييم العاملين داخل المنظمة من خلال الاستعانة بوسائل التقييم الحديثة. وجاء في نهاية الترتيب التاسع تقديم المقترحات والحلول العلمية للمشكلات التي تواجه تخطيط الموارد البشرية، بمتوسط حسابي (٣)، والترتيب العاشر الوقوف على المشكلات التي تواجه عمليات تخطيط الموارد البشرية، بمتوسط حسابي (٢,٠٣) والترتيب الحادي عشر وضع رؤية تتوافق مع الرؤية العامة للمُنشأة، بمتوسط حسابي (١,٩٧)، وقد يرجع ذلك إلي: أن المنظمات الدولية بها بالفعل رؤية ورسالة للمنظمة ولديها هيكل متكامل يسعى دائما إلي تخطيط الموارد البشرية، ووضع المقترحات والحلول العملية للمشكلات التي تواجه تخطيط الموارد البشرية.

جدول (٣٥) يوضح المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية لشئون اللاجئين وجهة نظر الخبراء والمتخصصين؟ (ن = ٣٠)

م	العبارات	ك	%

١	معوقات ترجع للنظام السياسي.	٧	٢٣
٢	معوقات ترجع للمستوى المهني.	١٠	٣٣
٣	معوقات ترجع للقوانين والتشريعات.	٦	٢٠
٤	معوقات ترجع للمجتمع.	٧	٢٤

يوضح الجدول السابق جاء في الترتيب الأول معوقات ترجع للمستوى المهني وذلك بنسبة (٣٣%) ، وجاء بالترتيب الثاني معوقات ترجع للمجتمع وذلك بنسبة (٢٤%)، وجا بالترتيب الثالث معوقات ترجع للنظام السياسي وذلك بنسبة (٢٣%)، وجاء بالترتيب الرابع معوقات ترجع للقوانين والتشريعات وذلك بنسبة (٢٠%)، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الأداء المهني للممارسين للعمل الاجتماعي وأيضا قد يرجع ذلك إلى النظرة التي ينظرها جميع أعضاء المجتمع إلي المنظمات الدولية.

جدول (٣٦) المقترحات التي تؤدى للتغلب على المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية لشئون اللاجئين من وجهة نظر الخبراء والمتخصصين (ن=٣٠)

م	العبارات	ك	%
١	بث ثقافة العمل التطوعي لحماية اللاجئين.	٤	١٣
٢	عمل دورات تدريبية للعاملين بالمنظمات الدولية لشئون اللاجئين.	٧	٢٣
٣	التعريف بالجهود التي تقوم بها تلك المنظمات.	٩	٣٠
٤	توجيه جهود الممارسين للعمل على نطاق واسع في المنظمات الدولية.	٥	١٦
٥	إنشاء قواعد بيانات في المنظمات الدولية مميزة.	٢	٦
٦	التوعية المجتمعية بدور المنظمات الدولية لحقوق اللاجئين.	٣	١٠

ويتضح من الجدول السابق جاء بالترتيب الأول التعريف بالجهود التي تقوم بها المنظمات الدولية وذلك بنسبة (٣٠%)، وجاء بالترتيب الثاني عمل دورات تدريبية للعاملين بالمنظمات الدولية لشئون اللاجئين وذلك بنسبة (٢٣%)، وجاء بالترتيب الثالث توجيه جهود الممارسين للعمل على نطاق واسع في المنظمات الدولية وذلك بنسبة (١٦%)، وجاء بالترتيب الرابع بث ثقافة العمل التطوعي لحماية اللاجئين، وذلك بنسبة (١٣%)، وجاء بالترتيب الخامس التوعية المجتمعية بدور المنظمات الدولية لحقوق اللاجئين وذلك بنسبة (١٠%) ، وجاء بالترتيب السادس إنشاء قواعد بيانات في المنظمات الدولية مميزة وذلك بنسبة (٦%)، وقد يرجع ذلك إلى أهمية زيادة الوعي بأهمية المنظمات الدولية ودورها وأيضا قد يرجع ذلك إلى أهمية الدورات التدريبية في رفع المستوى المهني.

النتائج العامة للبحث: يتضح من نتائج الدراسة أن:

- دور المنظمات الدولية في حماية اللاجئين.
- التخطيط المشترك للخدمات التي تقدمها للاجئين.
- عقد التحالفات مع الحكومات المختلفة لحماية اللاجئين.
- وضع لوائح وقوانين لضبط العمل بين المنظمات وبعضها البعض.

- تطوير الهيكل المؤسسي والإداري لتقديم الخدمات بكفاءة.
- توفير خبراء ومتخصصين للمساهمة في تطوير شئون اللاجئين.
- توعية اللاجئين بحقوقهم وواجباتهم.
- وبالنظر للمتوسط العام للدور الذي تقوم به المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم نجد أنه مرتفع.

آليات المجتمع الرقمي في تفعيل دور المنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين:

أ- آلية تكوين رأس المال الفكري كثقافة رقمية:

- تعزيز ثقافة ايجابية تساعد علي الابتكار وتطوير تقديم الخدمات.
- تبني أساليب حديثة لتحسين تقديم الخدمات.
- جذب العاملين المتميزين إلي المنظمة لتقديم أفضل مستوي من الخدمة.
- توظيف المعرفة المفيدة التي يمكن استثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة واللاجئين.
- توفير هيكل تنظيمي ملائم وواضح الصلاحيات والمسؤوليات.
- الاستفادة من حقوق الملكية والعلاقات التي تملكها المنظمة لزيادة كفاءتها وأدائها في تقديم الخدمات للاجئين.
- وبالنظر للمتوسط العام لآلية تكوين رأس المال الفكري التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم نجد أنه متوسط.

ب- آلية تعزيز التمكين الإداري كمهارات رقمية:

- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وإعطائهم المزيد من الحرية لتقديم الخدمة بشكل أفضل.
- تشكيل فرق عمل عند مواجهة مشكلة للاجئين والتشاور علي حلها.
- وضوح الإجراءات والتعليمات لسهولة الحصول علي الخدمة المقدمة للاجئين.
- تنمية ثقة العاملين بأنفسهم لتقديم خدمات على أعلى مستوي.
- توفير قنوات اتصال بين المستويات الإدارية المختلفة.
- وبالنظر للمتوسط العام لآلية تعزيز التمكين الإداري التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم متوسط.

ج- آلية دعم الثقافة التنظيمية كالشمولية الرقمية:

- زيادة إيمان الأفراد بقيمة المؤسسة ودورها في مساعدة اللاجئين.
- ترسيخ مفهوم المنافسة لرفع الأداء لصالح اللاجئين.
- زيادة الاعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام.

- تجسيد روح التعاون والتكامل بين العاملين.
- زيادة إحساس العاملين بالانتماء للمنظمة.
- وبالنظر للمتوسط العام لآلية دعم الثقافة التنظيمية التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم متوسطة.

د- آلية دعم التوجيه الإستراتيجي لتدفق البيانات والمعلومات بالمنظمات الدولية:

- توظيف مفهوم التخطيط الإستراتيجي بشكل واضح لخدمة اللاجئين.
- وضوح الرؤية والرسالة والأهداف الخاصة بالمنظمة.
- تحليل البيئة الخارجية والتعرف علي المتغيرات المؤثرة علي تقديم الخدمة.
- استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- فهم احتياجات العملاء وتقديم أفضل خدمة ممكنة.
- وبالنظر للمتوسط العام لآلية دعم التاجية الإستراتيجي التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم متوسطة.

هـ- آلية التخطيط لرؤية مستقبلية لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمنظمات الدولية العاملة في مجال حماية اللاجئين:

- تحقيق التميز في الأداء من خلال المراجعة المستمرة لأساليب العمل.
- تطوير برامج تقديم الخدمات للاجئين.
- تحديد معايير رقابية علي شروط الخدمات المقدمة للاجئين.
- تطوير استراتيجية واضحة لإعداد قيادات المنظمة.
- تبني معايير محددة لانتقاء العاملين.
- وبالنظر للمتوسط العام لآلية التخطيط لرؤية مستقبلية التي تستخدمها المنظمات الدولية لشئون اللاجئين في حمايتهم متوسطة.

ترتيب آليات المجتمع الرقمي التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة، تمثلت فيما يلي:

- تعزيز التمكين الإداري كمهارات رقمية.
- تكوين رأس المال الفكري كثقافة رقمية.
- دعم الثقافة التنظيمية كالشمولية الرقمية.
- دعم التوجيه الإستراتيجي لتدفق البيانات والمعلومات الخاصة بالعمل في المنظمات الدولية.
- التخطيط للرؤية المستقبلية اللازمة لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمنظمات الدولية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين.

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لترتيب الآليات التي تستخدمها المنظمات الدولية في حماية اللاجئين كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة وهو معدل متوسط.

المعوقات التي تحول دون قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين:

أ- المعوقات الخاصة بالمنظمة:

- صعوبة التخطيط للبرامج الخاصة باللاجئين.
- تعقد الإجراءات والأنظمة الإدارية والمالية.
- قلة وجود تنسيق بين المنظمات الدولية وغيرها.
- جمود ولوائح المنظمة تتعارض مع تلك الاستراتيجيات.
- ضعف الموارد المالية بالمنظمة.
- ضعف تدريب العاملين في تلك المنظمات على تلك الآليات.

وبالنظر للمتوسط العام للمعوقات التي ترجع للمنظمة نفسها والتي تحول دون قيامها بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط.

ب- المعوقات التي ترجع للممارسين أنفسهم:

- قلة فهم تلك الآليات من قبل بعض الممارسين.
- نقص المعلومات اللازمة للممارسين عن تلك الآليات.
- محدودية المهارات اللازمة للممارسين في استخدام تلك الآليات.
- عدم وجود الخبرات اللازمة لتطبيق تلك الآليات.
- عدم كفاءة العاملين بالمنظمة.
- ضعف كفاءة المتخصصين في مجال شئون اللاجئين والعمل الاجتماعي.

وبالنظر للمتوسط العام للمعوقات التي ترجع للممارسين أنفسهم والتي تحول دون قيام المنظمة بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط.

ج- المعوقات التي ترجع للمجتمع:

- قلق معظم المواطنين من إستحواذ اللاجئين علي مواردهم.
- ضعف ثقافة الديمقراطية للمجتمع المحيط بتلك المنظمات.
- عدم اعتراف بناءات القوى في المجتمع بتلك الآليات.
- محدودية الاعتراف القانوني بشرعية تلك المنظمات.
- عدم وجود تحالفات أو شبكات بين المنظمات العاملة في هذا المجال.
- حداثة منظمات وجمعيات شئون اللاجئين.

وبالنظر للمتوسط العام للمعوقات التي ترجع للمجتمع والتي تحول دون قيام المنظمات

بأداء دورها في تقديم الخدمات لشئون اللاجئين وحمايتهم متوسط.

ترتيب المعوقات التي تحول دون قيام المنظمات الدولية بدورها في حماية اللاجئين في ضوء المجتمع الرقمي:

- معوقات ترجع للمجتمع.
- معوقات ترجع للممارسين أنفسهم.
- معوقات ترجع للمنظمة نفسها.

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لترتيب المعوقات التي تواجه المنظمات الدولية كما يحددها المسئولين وأعضاء مجالس الإدارة بنسبة متوسطة.

المراجع العربية:

عباس، طارق محمود (٢٠٠٤). مجتمع المعلومات الرقمي. القاهرة: المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع.

توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٥). الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل. ط٢. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

عباس، طارق محمود (٢٠٠٤). مجتمع المعلومات الرقمي. القاهرة: المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع.

علي، محمد النوبي محمد (٢٠١٠). إدمان الإنترنت في عصر العولمة. اليمن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

مكاوي، محمد محمود (٢٠٠٥). البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع وآمال المستقبل. مجلة المعلوماتية. القاهرة: وزارة التربية والتعليم. وكالة التطوير والتخطيط. العدد٩.

رحومة، علي محمد (٢٠٠٨). علم الاجتماع الآلي "مقاربة في علم الاجتماع العربي والاتصال عبر الحاسوب". الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

النعيمي، عمر سلمان صالح (٢٠١١). الحماية الدولية اللاجئين. رسالة ماجستير. جامعة بيروت العربية. بيروت. لبنان.

السروجي، طلعت مصطفى (٢٠١٤). الخدمة الاجتماعية وقضايا الإصلاح نحو برنامج لضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية، (وزارة التعليم العالي، لجنة قطاع الخدمة الاجتماعية.

علوان، عبد الكريم (٢٠١٢). الوسيط في القانون الدولي العام المبادئ العامة. ط٦. عمان: الأردن. دار الثقافة.

الياضي، عبد القادر خلق (٢٠١٣). دور الإعلام الفلسطيني في دعم حقوق المرأة الفلسطينية اللاجئة من وجهة نظر طالبات كليات الإعلام في قطاع غزة. رسالة ماجستير. كلية الإعلام. جامعة الشرق الأوسط.

السروجي، طلعت مصطفى (٢٠١٠). الخدمة الاجتماعية الدولية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

خزام، منى عطية (٢٠١١). تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية. بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. العدد٢٤. مج٢. مارس.

نابتس، محمد الصالح؛ بوتمجت، سناء (٢٠١٢). الثقافة الرقمية إحدى سمات مجتمع المعرفة. بحث منشور في المؤتمر الثالث والعشرون الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. وزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية. الدوحة. ج٣. نوفمبر.
عبد العال، ياسر محمد (٢٠١٦). الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي. رسالة دكتوراه غير منشورة. الإسكندرية: كلية الحقوق. جامعة الإسكندرية.
لولي، حسيبة (٢٠١٧). الثقافة الرقمية في وسط الشباب. بحث منشور في مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح. ع٢٩. يونيو.
نعمة، نغم حسين (٢٠١٩). تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠. بحث منشور في المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك. العراق: مج١١. أبريل.
آمنة، حداد؛ بوفاتح، تيفاني كلثومة (٢٠٢٠). التنمية البشرية الألفية في تطوير المهارات الرقمية بواسطة الاتصال الإلكتروني. بحث منشور في مجلة آفاق للبحوث والدراسات. الجزائر: المركز اللجامعي المقاوم. الشيخ أمور بن مختار إيليزي. مج٣. ع٢.
رابحي، فطيمة؛ كاريش، صليحة (٢٠٢١). العوامل المؤثرة في إرثاء الثقافة الرقمية، بحث منشور في مجلة دراسات العدد الاقتصادي. الجزائر: جامعة عمار تليجي الأغواط. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، مج١٢. ع١.
عبد الحكيم، خيرات سيد؛ جمعة، محمد جمعة علي (٢٠٢١). المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية. بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم. ع٢٢.
عبد الرحيم، إلهام فرماوي (٢٠٠١). الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية المقدمة للاجئين الفلسطينيين. القاهرة: رسالة ماجستير غير منشورة بكلية البنات. جامعة عين شمس.
فرج، عزة علي شحاتة (٢٠٠٨). مشكلات اللاجئين في القاهرة. بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون الخدمة الاجتماعية والرعاية الإنسانية في مجتمع متغير. المجلد الرابع عشر. جامعة حلوان. كلية الخدمة الاجتماعية. مارس.
الجبور، أحمد فليح (٢٠١٠). التنظيم القانوني للجوء على الصعيدين الدولي والوطني. رسالة ماجستير. كلية الحقوق. جامعة الإسراء الخاصة. الأردن.
إبراهيم، يزن محمود (٢٠١١). الدور الدفاعي للجان الشعبية العامة مع اللاجئين الفلسطينيين. رسالة ماجستير. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
عبد الموجود، وليد سليمان (٢٠١٢). معوقات ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في المنظمات الدولية غير الحكومية العاملة في مجال الحماية الدولية للاجئين. رسالة ماجستير. منشورة كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
عبد اللطيف، أسحار سعد (٢٠١٤). المركز القانوني للاجئين في دولة اللجوء. رسالة ماجستير. كلية الحقوق. جامعة الشرق الأوسط. الأردن.
معجم المعاني الجامعي (٢٠٢١). تعريف ومعنى مجتمع رقمي (www.almaany.com)، اطلع عليه بتاريخ ٢٠٢١/٢/٣ بتصرف.
متولي، ناريمان إسماعيل (١٩٩٥). اقتصاديات المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠٣). تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام ٢٠٠٣- نحو إقامة مجتمع المعرفة. المكتب الإقليمي للدول العربية. عمان: المطبعة الوطنية.

القمة العالمية لمجتمع المعلومات (٢٠٠٣). إعلان المبادئ: بناء مجتمع المعلومات- تحد عالمي في الألفية الجديدة (جنيف:)
عبد الهادي، محمد فتحي (٢٠٠٨). مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق. القاهرة: مكتبة الأسرة
جنات، لمياء (٢٠١٠). الثقافة الرقمية في مجتمع المعرفة والمعلومات- القمة العالمية لمجتمع المعلومات بتونس "نوفمبر ٢٠٠٥". تونس: المكتبة الوطنية.
المصري، أحمد حسين بكر (٢٠٠٨). أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية: تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات ومراكز المعلومات المصرية. رسالة ماجستير غير منشورة. القاهرة: كلية الآداب. جامعة حلوان.
إيمان خليل طايع: العلاقة بين تطبيق آليات الشراكة الدولية وتمكين المرأة سياسياً، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٢).
محمد كامل محمد: آليات تفعيل لتقارير الدولة كأداة علمية لخدمة الجماعة بالمجال المدرسي، (المؤتمر الحادي والعشرون، المجلد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧)
أحمد صادق رشوان: إسهامات طريقة تنظيم المجتمع في تصميم وتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية لشباب قرى الخريجين، (رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٦).
يحيى حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، (دار نوبار للطباعة، القاهرة، ١٩٩٨).
عبد العزيز سرحان: الأصول العامة للمنظمة الدولية، (القاهرة، ١٩٨٦)
العريان، عبد الله (١٩٨٥). فكرة التنظيم الدولي. القاهرة: دار النهضة الحديثة.
راتب، عائشة (١٩٧٥). المنظمات الدولية. القاهرة: دار النهضة الحديثة.
محمد، محمد رشدي (٢٠٠١). تصور مقترح للخدمة الاجتماعية لتدعيم دور الجمعيات الأهلية لمواجهة آثار سياسات الغزو الاقتصادي. جامعة القاهرة. كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم. المؤتمر العلمي السنوي العاشر.
محمود، مظهر حريز (٢٠١٣). القانون الدولي والقانون العراقي وعلاقتها باللاجئين الذين يبحثون عن اللجوء في العراق. أطروحة دكتوراه جامعة سانت. العراق.
ويلدنبيج، فيل جورج بول (٢٠٠٥). العولمة والرعاية الإنسانية. ترجمة: طلعت السروجي. القاهرة: المجلس العلمي للثقافة. المشروع القومي للترجمة.
قويدر، إبراهيم (٢٠٠٥). الحماية الاجتماعية الماهية والمفهوم- رؤية شمولية. بنغازي: دار الكتب الوطنية.
الآية ٥٧- سورة التوبة. بن منظور: لسان العرب. القاهرة: دار المعارف. الجزء الخامس.
دليل ميداني للمنظمات غير الحكومية (٢٠٠١). حماية اللاجئين. معجم ومصطلحات الرئيسية الخاصة بالحماية.
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين (٢٠٠٣). جدول أعمال بشأن الحماية الدولية. قسم الحماية الدولية. الطبعة الثانية. مارس.
عبد الصمد، زياد (٢٠٠٩). دور المجتمع المدني في الحماية الاجتماعية. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا). المنتدى العربي للسياسات الاجتماعية. بيروت. أكتوبر.
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين (١٩٦٩). اتفاقية منظمة الوحدة الإفريقية

التي تحكم الجوانب المحددة لمشكلات اللاجئين في أفريقيا، (أديس أبابا، أشبيليه للنشر والترجمة.
مبيض، هبة خليل سعدي (٢٠١٠). اللاجئون الفلسطينيون بين الاغتراب والاندماج السياسي- دراسة حالة مخيم بلاطة. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية.
مكتب المفوض السامي للأمم المتحدة لشئون اللاجئين (٢٠٠٥). مدخل إلى الحماية الدولية للاجئين- حماية الأشخاص الذين هم موضع اهتمام المفوضية. سويسرا، مفوضية لشئون اللاجئين للنشر.
البزايعة، خليل مصطفى (٢٠١٢). تأثير اللاجئين العراقيين على الأردن. رسالة ماجستير. كلية الآداب والعلوم. جامعة الشرق الأوسط.
الوالي، عبد الحميد (٢٠١٤). التزامات الدولة في إطار اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة باللاجئين (١٩٥١). بحث منشور. جامعة اليرموك، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية. الأردن.
النجار، فريد راغب (٢٠٠٥). مداخلة بعنوان التحول من المجتمع التقليدي إلى مجتمع المعرفة. ملتقى: تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات: تجربة الذاكرة المؤسسية. القاهرة: مركز معلومات مركز الوزراء. يوليو.
جودة، محمد البيسي أحمد (٢٠١٩). المكتبات ومهارات العصر الرقمي. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
طنش، أسامة علي السيد أحمد (٢٠١١). الحماية الاجتماعية في مصر- نحو سياسة اجتماعية متكاملة. القاهرة. دار المرسي للطباعة والنشر.
فرج، عزة علي شحاتة (٢٠٠٨). مشكلات اللاجئين في القاهرة. بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون.الخدمة الاجتماعية والرعاية الإنسانية في مجتمع متغير.المجلد الرابع عشر.جامعة حلوان.كلية الخدمة الاجتماعية.مارس.
الهلسة، أيمن أديب (٢٠٠٧). البديل الداخلي للحماية الدولية في ظل اتفاقية جنيف لسنة ١٩٥١ الخاص بالمركز القانوني للاجئ. الأردن: دراسات علوم الشريعة والقانون، العدد٢، المجلد ٣٤.
أمانة، رشا سلامة (٢٠١٤). مبدأ عدم الإعادة القسرية للاجئين في القانون الدولي. أطروحة دكتوراه. جامعة النهرين. كلية الحقوق. العراق.
السيد، رشاد عفاف (٢٠٠٠). مدى سلطة الدولة في القانون الدولي في رد اللاجئين أو طردهم، (مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، جامعة عين شمس، العدد الثاني، يوليو)،
حساوي، نجوى مصطفى (٢٠٠٨). حقوق اللاجئين الفلسطينيين بين الشرعية الدولية والمفاوضات الفلسطينية، (بيروت، مركز الزيتونة للدراسات والاستثمارات.
مكتب الأمم المتحدة لحقوق الإنسان (٢٠٠٨). يتعهد بزيادة الاهتمام لمحنة اللاجئين الإرثريين في العالم. اللجنة الإعلامية المشتركة للحرب الديمقراطي والشعب الأيرلندي.
الرشيدي، أحمد (١٩٩٧). ورقة بحثية بعنوان مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين، أعمال ندوة الحماية الدولية للاجئين. مركز البحوث والدراسات السياسية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة القاهرة.
الوالي، عبد الحميد (٢٠٠٩). المفوضية السامية لشئون اللاجئين تحديات دائمة في مواجهة معضلة اللجوء، بحث منشور، (مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة

اليرموك، الأردن)
نصت المادة (٢٢) من ميثاق الأمم المتحدة على الجمعية العامة أن تنشئ من الفروع الثانوية ما تراه ضرورياً القيام بوظائفها.
حسون، خالد عكاب؛ أحمد، بشير سبهان (٢٠٠٩). دور المفوضية السامية لشؤون اللاجئين في حماية اللاجئين. مجلة جامعة تكريت القانونية والسياسية. المجلد٢. السنة الخامسة. العدد ١٩
سلامة، أيمن أديب (٢٠٠٠). مسئولية اتجاه طالب اللجوء. جامعة القاهرة. كلية الحقوق. رسالة دكتوراه.
زايد، عادل محمد (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي للفرد والجماعة والمنظمة. القاهرة: مطابع الدار الهندسية.
صادق، نبيل محمد (٢٠٠٠). طريقة تنظيم المجتمع في المجتمع في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع.
النوحي، عبد العزيز فهمي (٢٠٠٥). الممارسة في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: الأقصى للطباعة.
بدوي، أحمد ذكى (٢٠٠٠). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان.
عفيفي، عبد الخالق محمد (٢٠١٠). منهجية البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية– مدخل متعدد المحاور. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع. ص٢٣١.
حسن، عبد الباسط محمد (١٩٧١). أصول البحث الاجتماعي. القاهرة: مكتبه الأنجلو المصرية.
عبد العال، عبد الحليم رضا (١٩٩٩). البحث في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والنشر.
شفيق، محمد (٢٠٠٥). البحث العلمي مع تطبيقات في مجال الدراسات الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
عبد الرحمن، عبد الله محمد؛ البدوي، محمد على (٢٠٠٢). مناهج وطرق البحث الاجتماعي. الإسكندرية: دار المعرفية الجامعية.
تم تحديد العينة بالنسبة لخبراء الميدان بناء على من قضى في العمل الاجتماعي في الميدان أكثر من ١٥ عشر سنة.
قاسي، أيت (٢٠١٤). تطور الحماية الدولية للاجئين، أطروحة دكتوراه. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة مولود معمري- تيزي وزو.
الحجايا، فايزة محمد (٢٠١٢). حقوق اللاجئين السياسيين والتزاماتهم في بلد اللجوء في ضوء القانون الدولي للاجئين. رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.الأردن.
قاسي، أيت (٢٠١٤). تطور الحماية الدولية للاجئين. أطروحة دكتوراه. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة مولود معمري- تيزي وزو.
الحمود، وضاح محمود (٢٠١٤). أوضاع اللاجئين في المملكة الأردنية الهاشمية. ورقة مقدمة إلى الملتقى العلمي الذي تنظمه جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية العلوم الاستراتيجية بعنوان اللجوء وأبعاده الأمنية والسياسية والاجتماعية. الرياض.
حسن، محمود السيد (٢٠٠٥). حماية اللاجئين إبان النزاعات المسلحة بحث منشورة مجلة السياسة الدولية. العدد ١٦٢. المجلد ٤٠. أكتوبر.

المراجع الأجنبية:

Ministery of Communications and Information Technology (2013). Egypt.

Robert L. Barker (1991). The Social Work Dictionary. 2nd Edition, National Association of Social Workers. Washington. DC.

David Cox, Manohar Pawar (2006). International Social work. Issues. Strategies, and Programs, Sage Publication Inc. California.

David Cox (2006). Power International Social Work. Issues. Strategies and Programs London SAGE Publications.

Song, Xiaoxian (2010). Research on Jalian Urban Digital Community Construction. USA: Annarbor. (Song, Xiaoxian, 2010)

Walker, Bess Linden (2012). The Evaluation of Digital Communities Under Limited Resources. USA.: Ann Arbor.

Morales, C. Danilo (2014). Preliminary Analysis of Digital Community Centers. USA.: Ann Arbor.

Fu, Shuai (2016). A Robust and Privacy- Preserving aggregation Scheme for Secures Martgird Communications in Digital Communities. London: Country of Publication United Kingdom.

O'Sullivan, S., Walker C. (2018). Social Service Digitisation and The Implications for Vulnerable Individuals and Communities. Journal of Political Science. Australian: Vol.53.

Poupko, Ouri (2020). Building a Sybil- Resilient Digital Community Utilizing Trust. USA. Graphconnetivity. Thaca.

Cesc- Haikeck, D. A Lotefal (1997). New Immigrants Affected by the Shock Aharb. Ahtataajat Community and Resource Assessment. Wilfaried Laurier Canada's University. Majsta.

Ruchard Gray (2009). Julia Stroud; Stanford Chiripanyang: To Prepare Medical and Social Work Students for Practice with Refuges and Asylum Seekeys. Social Work Education. Volume Issue 28. April.

Emillia E. Martinez Brawely (2011). Immigration and Social Work. Contrasting Practice and Education. Social Work Education. Volume 30. Issue. February.

Betancourt, T. Wehave Left One War and Etnea to the Other (2014). The Loss of Resources. and the Pressures of Acculturation. and Relationships to Provide Care for the Child in the Somali Alosrallajh. American Psychological Cor Poration Association. Har USA.

Nelson, M. (2014). Re Intrinsic Value and Family Roles Among Iraqi Re Fugees who Have Settled in the United States, The Families of the Definition. Journal of International Migration and Integration.

Chlorine. Faculty.
Branscomb (1986). Law and Culture in the Information. Information Society. Vol.4. No.4.
Martin, Lisa and Simmons, Beth (2012). International Organizations and Institution in Carlsnaes. Walter et al., Hand Book of International Relations, (2nd Ed.), Washington D.C., Sage Publications,
John Foster (2001). Knowing Ours EL VES: A Brief History of Emerging Global Civil Society. Prepared for the 4th Civicus World Assembly August. Vancouver. B.C. Canada.
United Nations (2010). Research Institute for Social Development (UNRISD). Compating Poverty and Inequality: Structural Change, (Social Policy and Politics.
Guy Ryder (2014). World Social Protection Report; Building Economic Recovery. Inclusive Development and Social Justice. International Labour Office. Geneva.
Banner David K. (1995). Gagne T. Elaine Designing Effective Organizations. Traditional & Trans for Motional Views. London. Sage Publications,
Karen K. (2007). Introduction to Social Work & Social Welfare, Critical Thinking Perspectives, (United Kingdom: Thomson Brooks, Cole Second Edition.
Scott W., Richard (1992). Organization Rationed, Natural and Opens Tens Thed. Edition. New Tersey. Englewood Aliff. Prentice Hell.
Thomas Keeve Donald Magpies (1993). Relationship in Social Services Practice. U.S.A.: Book Local Polishing.
Weil, M. & Garmbel, D. (1995). Community Practice Models: Encyclopedia of Social Work. 19th Edition.
Marie, Weil (1996). Community Practice Conceptual Models. Journal of Community Practice. Vol.(3). Numbers 3/4,