مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد 71 الجزء الاول يوليو 2025
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم

Obstacles to using digital transformation to activate social protection programs for people with disabilities

دكتور طارق عزيز مرعي

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر صقر شرقية

الملخص

هدفت الدراسة الي تحديد معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم. وكذا تحديد المقترحات اللازمة للتغلب علي تلك المعوقات . وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بإدارة التضامن الاجتماعي بالمحلة الكبرى. وتمثلت ادوات الدراسة في استمارة استبيان ، ودليل مقابله شبه مقننه لأساتذة مجالات الخدمة الاجتماعية والخبراء في برامج الحماية الاجتماعية والتحول الرقمي0وتوصلت الدراسة الي: ضرورة تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المستفيدين إلى بيانات رقمية ، وتوفير شبكات الاتصال الفعالة. وتوعية العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي. وتنفيذ دورات تدريبية للعاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على عملية التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الحماية الاجتماعية – ذوي الهمم – التحول الرقمي.

Abstract

The study aimed to identify the obstacles to using digital transformation to activate social protection programs for people with disabilities, as well as to identify the necessary proposals to overcome these obstacles. A comprehensive social survey method was used for social workers working in the social solidarity units of the Social Solidarity Department in Mahalla al-Kubra. he study tools consisted of a questionnaire and a semi-structured interview guide for professors in the fields of social service and experts in social protection programs and digital transformation. The study concluded that: it is necessary to convert all basic information related to beneficiaries into digital data. Providing effective communication networks, raising awareness among social solidarity unit staff of the importance of digital transformation, and conducting training courses for social solidarity unit staff on the digital transformation process.

Keywords: Social protection - People with disabilities - Digital transformation.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تغيرا في ديناميكيات العمل والأنشطة الاقتصادية، مما نتج عنه إعادة تشكيل تفضيلات الأفراد وأولويات القطاعات المختلفة ، فزاد التوجه نحو العمل عن بُعد على مستوى العالم، وظهرت مصطلحات حديثة في هذا المجال كمصطلح التحول الرقمي فقد أصبح التحول الرقمي من بين أهم الاستراتيجيات والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها كثير من الدول، حيث اصبح ضرورة لتحقيق التميز في الأداء

الحكومي ورفع جودة الخدمات الحكومية، والارتقاء بمستوى الخدمات المعيشية، ويؤدى التحول الرقمي إلى توفير الجهد والوقت والمال على المستفيدين، وترشيد الإنفاق الحكومي7، كما يعظم أهمية المهارات الرقمية بمختلف مستوياتها.(إبراهيم،2023، ص32)

كما يشهد عصرنا الحاضر تطورات كبيرة ومتسارعة في العديد من الميادين بفعل التطور التكنولوجي والتقني وثورة الاتصالات والمعلوماتية، حيث يصبح عالمنا اليوم ويمسي على إبتكارات جديدة وتحديث في تكنولوجيا المعلومات وفي حقول العلم والمعرفة، وتتغير هذه النظم بشكل مستمر لتتناغم مع ما يحدث من تطور فاعل ومؤثر في مجالات الحياة المختلفة (المحمدي،2020 ، ص170)

حيث أصبح التغيير بسبب التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر ضرورة حتمية ليس بالنسبة لحياة الإنسان فحسب، ولكن حتى بالنسبة لحياة الدول والمنظمات، حيث لم يعد لتلك الدول والمنظمات في ظل تحول العالم إلى قرية صغيرة لا تعترف بالحدود القدرة على المحافظة على بقاءها واستقرارها إلا إذا كانت لها قابلية التكيف مع مستجدات البيئة الداخلية والخارجية المتغيرة باستمرار، لذلك كان لا بد من الاستثمار في كل تطور علمي وتكنولوجي من شأنه أن يساعد على تحقيق تلك الأهداف بصورة أكثر فاعلية (مرزوق وآخرون،2020 ص15)

مما فرض على الحكومات في جميع أنحاء العالم العمل على تطبيق تقنيات ومبادئ تكنولوجية ورقمية مستحدثة من خلال فتح المواقع الإلكترونية لنشر المعلومات بصورة أكثر كفاءة وتقديم الخدمات بشكل أكثر جودة (Lee-Geiller &Lee, 2019, p.208) والسعي نحو تعظيم المميزات والآثار الإيجابية نتيجة تبني استراتيجيات التحول الرقمي من خلال تحسين المنتجات والخدمات العامة، وتعزيز الثقة في العمليات الحكومية، وتحسين السلوك الأخلاقي والكفاءة المهنية والكفاءة الإدارية وتحسين القيم الاجتماعية والرفاهية، وتنمية القدرات الحكومية(Twizeyimana& Andersson, 2019, p. 167)

وفي ظل المتطلبات المتجددة، تحاول المؤسسات إيجاد مجموعة متنوعة من الطرق لجذب عملائها واضافة قيمة جديدة لخدماتها، أصبح التحول الرقمي احد المجالات الرئيسية للابتكار، بحيث تتحول المؤسسة من العمل بالنمط التقليدي إلى مؤسسة مدفوعة بالتكنولوجيا الرقمية (Kutnjak, Pihir& Furjan, 2019, p.1498) لذلك يمكن القول أن التحول الرقمي نقطة تحول غيرت العالم بسرعة وأثرت على جميع مجالات الحياة البشرية (Hrustek, Furjan& Pihir, 2019, p. 1509)

لذلك لابد من إدراك أهمية الدور الذي تؤديه نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة كفاءة وفاعلية الأعمال والخدمات التي تقدمها هذه التكنولوجيا من خلال شبكات الاتصالات والتطورات الحاسوبية المختلفة، بالإضافة إلى البرمجيات التي تعمل علي ضبط سير العمل من أجل التكامل بين الوظائف الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، حيث أصبحت هذه النظم مكوناً حيوياً لنجاح المنظمات ومساعدتها على تحسين كفاءة وفعالية الأداء. (O'Brien, 2019, p.20)

لذلك نص الهدف الثالث من أهداف رؤية مصر للتنمية المستدامة 2030 على تحقيق نمو اقتصادي قائم على المعرفة وتحقيق التحول الرقمي ورفع درجة مرونة وتنافسية الاقتصاد، وزيادة معدلات التشغيل وفرص العمل وتحسين بيئة الأعمال وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال، كما تسعى إلى تحقيق الشمول المالي وادراج البعد البيئي والاجتماعي في التنمية الاقتصادية(الموقع الرسمي لرؤية مصر 2030على شبكة الإنترنت.)

ايضا حرصت الحكومة المصرية على الاتجاه نحو التحول الرقمي فقد صدر قرار رئيس الجمهورية رقم 501 لسنة 2017 بشأن إنشاء المجلس الأعلى للمجتمع الرقمي، وما يستدعي ذلك من تحول الحكومة إلى المنظومة الرقمية(الحداد & زكي،2020 ، ص5).

كما صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 1146 لسنة2018بشأن استحداث بعض التقسيمات التنظيمية بوحدات الجهاز الإداري للدولة، حيث نص في مادته الأولى على استحداث ستة تقسيمات تنظيمية بوحدات الجهاز الإداري للدولة منها نظم المعلومات والتحول الرقمي(الجريدة الرسمية،2018، ص5)، وأيضا قرار الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بشأن التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي والذي نص في مادته الأولى على أن تتخذ كل وزارة أو جهاز حكومي أو هيئة عامة أو وحدة محلية الإجراءات اللازمة لتطوير أو استحداث تقسيم تنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي في هيكلها التنظيمي، ويتبع السلطة المختصة وتتولى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تقديم الدعم الفني اللازم لإدارة العمل بهذا التقسيم(الوقائع المصرية، 2019 ، ص11) . وهذا ما هدفت إليه دراسة (إبراهيم، 2022) التي تناولت مشروع التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية وما تم التخطيط له.

كما هدفت دراسة (شحاته،2020) إلى دراسة وتحليل انعكاسات تطبيق آليات التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتجلى في جودة الخدمات المقدمة بالمؤسسات الإدارية للمواطنين، وتوصلت إلى أن نجاح التحول الرقمي كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات ترتكز على استخدام التقنيات لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية ودعم رؤيتها المستقبلية، توافر الجوانب المالية. .

ايضا اهتمت دراسة بانوف وآخرون Panov & et al. (2019) بالسمات الأساسية لرقمنه الحكومة والقطاع الاقتصادي والاجتماعي خاصةً آلية التحول إلى تكنولوجيا المعلومات ، والتطبيق الفعال للأموال الإلكترونية، والعقود الذكية في المعاملات المدنية، وتطوير الحوكمة الإلكترونية، وتشير الدراسة إلى أن مشاكل القطاع الرقمي ستؤثر على مستوى الاقتصاد في ظل الظروف الحالية، مؤكدة على أن التأخير في تلقي ومعالجة البيانات وعدم القدرة على استخدام الموارد الرقمية يؤدي إلى فقدان مكانة المجتمعات، فالدول التي لا تمتلك سمات التطور التكنولوجي فإن التقدم لها شيء مستحيل.

وتتطلب مشاريع التحول الرقمي بطبيعتها تعاون جميع المؤسسات الحكومية لتفعيل وتعزيز التعاون على مستوى تقديم الخدمات وتنسيق المهام، والوظائف بين المؤسسات الحكومية ، ويحتاج ذلك إلى إرادة قيادية من أعلى المستويات السياسية، كون التغيير ينطوي على التحول أيضا إلى لامركزية السلطة في إدارة مجموعات العمل والخدمات والتخلص من الخدمات المتكررة أو المتداخلة، وما إلى ذلك (إبراهيم،2023، ص32)

ويعتبر التحول الرقمي أساس تقدم المؤسسات وأدائها بفاعلية وكفاءة، حيث اصبح التحول الرقمي من الضروريات اللازمة لها والتي تسعى إلى تحسين خدماتها، وهذا ما اوضحته دراسة (عبد العزيز، 2023) التي هدفت إلى بيان العلاقة بين متطلبات التحول الرقمي وتحسين جودة التحول الإلكتروني في الجامعات الحكومية المصرية بإقليم القاهرة الكبرى، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالجامعات و تحسين جودة التعلم الإلكتروني لطرفي العملية التعليمية سواء هيئة التدريس أو الطلاب. حيث تسعى المؤسسات التعليمية إلى إعداد طلاب يشكلون ركيزة أساسية للمجتمع.

وايضا دراسة (سبع، 2021) التي استهدفت الوقوف على التأثير المباشر لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي لبعض أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التعليم الرقمي، المكتبات الرقمية) على رضا الطلاب، كما كان لبعض أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في تأثير معنوي إيجابي على رضا الطلاب.

كما تُعد التكنولوجيا السمه الأهم للعقود الأخيرة، فالتسارع التكنولوجي الذي يشهده العصر الحالي شكل عالماً جديداً اندمجت فيه التكنولوجيا مع الحياة، وأصبحت متطلباً لاستقرار الدول والمؤسسات وحياة الأفراد، ويعتبر التحول الرقمي رحلة طويلة تتميز بالديناميكية للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة، لتكون الدول والمؤسسات أكثر مرونة وقدرة على التجديد والابتكار ومواكبة الاحتياجات المتجددة (المفيز وآخرون، 2021، ص654)

وهذا ما بينته دراسة (غنام، 2022) التي اكدت علي أهمية التحول الرقمي، وأن العالم حالياً يجرى رقمياً، وحتى تستطيع أي منظمة البقاء في المنافسة يجب عليها أن تتحول رقمياً؛ لما للتحول الرقمي من إيجابيات عديدة.

واتفقت مع هذه الدراسة دراسة (YU Kan, 2024) والتي أكدت على أن التحول الرقمي يؤدي إلى تغيير جذري في طريقة عمل المؤسسات ومشاركتها مع عملائها، مما أدى إلى تحولات كبيرة في مختلف جوانب المجتمع، لذلك أصبحت الأدوار والإجراءات التي تحدد عمل المؤسسات واستراتيجياتها رقمية (Sievers, 2022, P.5).

مما سبق يتضح أن التحول الرقمي هو جوهر أي تغيير، ويُعد الأساس لتحويل الأعمال التقليدية إلى رقمية، وقد أصبح بالضرورة تحول المؤسسات رقمياً، فهو مرتبط بالأفراد والجماعات والمجتمعات والاستراتيجيات، ويعود ذلك إلى التطور المتسارع في استخدام الوسائل التكنولوجية.

وفي إطار مسيرة الاهتمام بالعنصر البشري تسعى الدول لإيجاد أفضل السبل التي تضمن للإنسان حياة كريمة وتعزز أداه الاجتماعي داخل المجتمع، لذلك لجأت العديد من الدول إلى إنشاء ما يسمى ببرامج الحماية الاجتماعية كوسيلة للحماية ولتحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة الاجتماعية (مكتب العمل الد ولي، 2012، ص76)

حيث ان الحماية الاجتماعية مجموعة من السياسات والبرامج الرامية إلى منع الفقر وأوجه الضعف والاستبعاد الاجتماعي أو حماية الناس منها طيلة حياتهم مع تأكيد خاص على الجماعات المستضعفة (منظمة الأمم المتحدة للطفولة، 2019ص3)

كما يقصد بالحماية الاجتماعية ايضا "تلك التدابير والسياسات والإجراءات والبرامج التي تهدف إلى الحد من الفقر والمخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد غير القادرين على العمل سواء بسبب المرض أو كبر السن وكذلك حماية السكان من التقلبات الشديدة في مستويات المعيشة نتيجة التغيرات الاقتصادية المختلفة (هاشم،2017،ص21)

ويأتي ضمن تطوير برامج الحماية الاجتماعية اطلق برنامج تكافل وكرامة ليشمل ذوي الإعاقة والأسر الفقيرة والأيتام والمسنين وذلك في قاعدة بيانات مميكنة، وتماشياً مع إستراتيجية التحول الرقمي في تقديم خدمات الحماية الاجتماعية فقد تم إطلاق البوابة الإلكترونية https://tk.moss.gov.eg للاستعلامات والشكاوى للأفراد المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة، وكذلك إطلاق بوابة إلكترونية لذوي الإعاقة لتسجيل بياناتهم للحصول على بطاقة الخدمات المتكاملة(الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعي على شبكة الإنترنت، (2021) ، وطبقاً لأحدث إحصائية صادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء فقد بلغ عدد مستفيدي برنامج تكافل 2.085.375أسرة، وعدد مستفيدي برنامج كرامة 1.224.225 أسرة (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، 2024 ، ص)2

وفي ضوء الاستفادة من استراتيجية التحول الرقمي فقد تم ميكنة تطبيقات الدعم النقدي والعمل على تحديثها بشكل دوري لتشمل التحقق من صحة البيانات بالربط الإلكتروني مع الأجهزة الأخرى الشريكة في التنفيذ، وتسجيل الاستمارات وادارة حالة المستفيدين والدفع الإلكتروني لمستفيدي تلك البرامج، وتطبيق الشروط التعليمية والصحية بالتنسيق مع الوزارات المعنية(الصحة والسكان، التربية والتعليم، والأزهر الشريف، وزارة الدفاع)، وتم الربط بين بيانات تكافل وكرامة بالتأمينات والمعاشات الاجتماعية والضمان الاجتماعي وقاعدة البيانات الموحدة لدى الجهات المعنية، والعمل على تدريب القائمين على تلك البرامج على استخدام اللوحات والأجهزة الإلكترونية (الموقع الرسمي للهيئة العامة للاستعلامات المصرية على شبكة الإنترنت)

وحيث ان الإعاقة أصبحت قضية اجتماعية طرحت نفسها على أجندة الدول للاهتمام بها وأصبح إدماج المعاق في الحياة الاجتماعية واجباً تفرضه القيم الاجتماعية والأخلاقية وضرورة اقتصادية تهدف إلى استثمار العنصر البشري في زيادة الإنتاج والاهتمام بتلك الفئة يعتبر خدمة واجبة الأداء للطفل المعاق واستثمار للموارد البشرية للدولة. (أبوالمعاطى واخرون،2004، ص239)

كما ان الإعاقة مشكله لها أبعادها الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والصحية والتعليمية والأسرية وهي تواجه كافة المجتمعات حيث يتأثر بها ما يقرب من ١٠: ١٥% من أفراد المجتمع ويترتب عليها العديد من المشكلات التي تتعلق بتكيف ورفاهية المعاق وأسرته ومجتمعه من جهة وبشخصيته من جهة أخرى(حسين ،2008 ، ص 10).

كما تشير الإحصاءات إلى أنه يوجد عالم أكثر من "مليار" معاق، الوطن العربي به حوالي (34) مليون، ومصر بها (11) مليون معاق كالتالي: الإعاقة الحركية 34% ، الإعاقة العقلية 25.9% ، الإعاقة المتعددة 18.8% ، الإعاقة السمعية 10.8% (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء،(2024) .

وحيث ان مهنة الخدمة الاجتماعية كإحدى المهن الإنسانية التي يجب عليها أن تواكب التقدم التكنولوجي و تسعى جاهدة إلى توكيد جودتها في عصر يتميز بالتقدم العلمي السريع، ويظهر ذلك من خلال إصدار الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين دليلها الإسترشادي لقواعد ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية وكيفية توظيف التكنولوجيا في مهنة الخدمة الاجتماعية على كافة المستويات سواء التعليم أو البحث أو الممارسة الميدانية والأخلاقيات والقواعد المنظمة لذلك(McConnell, 2005, p.5)

كما تسعي الخدمة الاجتماعية الي الاستفادة من كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتكنولوجي، ويتزايد يوما بعد يوم اعتماد الاخصائيين الاجتماعيين على تقنية المعلومات والاتصالات وبخاصة في الموضوعات والقضايا المهنية التي تتصل بالممارسة، مثل الحواسب الآلية والانترنت، وظهر ذلك بين خريجي كليات الخدمة الاجتماعية وطلبة الدراسات العليا، فقد أصبحت المعلومات متاحة أمام هؤلاء بطريقة تختلف معها طرق البحث التقليدية ، ومن ثم نجد أن الاخصائي الاجتماعي، الذي يعجز عن التعامل بهذه التقنية يتخلف عن متابعة القضايا المتصلة بالممارسة الفعلية(ابراهيم،2007،ص3)

وهذا يتفق مع دراسة (Elizabeth,2005) التي استهدفت التعرف على مدى إمكانية استخدام مهنة الخدمة الاجتماعية للمعرفة الحديثة المتمثلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وأكدت نتائجها أن استخدام التقنيات الحديثة يوفر أساليب جديده يمكن أن يستعين بها الأخصائي الاجتماعي في تطوير معارف ومهارات الممارسة المهنية لديه.

ـــ في حين ان هناك العديد من المعوقات التي تواجه مؤسسات الممارسة لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية في ظل التحول الرقمي منها(الحداد & زكي،2020 ، ص15):-

- تجاهل التحول الرقمي كأولوية قد تساهم في تحقيق العديد من الاهداف بالإضافة الي نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج.
- نقص الكفاءات والقدرات داخل الوحدات المحلية القادرة على برامج التحول الرقمي .

- التخوف من مخاطر امن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنلوجية ، ويعتبر الامن الالكتروني هو التحدي الاكثر وضوحا ، وهو تخوف مبرر ، ولكن مع زيادة اعتمادنا و استخدامنا لوسائل التكنولوجيا لابد من زيادة الحاجة الى جعلها امنة .
- عدم قياس ردود الفعل للعملاء والمستخدمين و الجمهور بشكل مستمر و مدى القبول والرضى من هذا التحول وكذلك مدى الاستفادة منه .
- عدم الاخذ بعين الاعتبار الامن الرقمي وضعف بناء الكفاءات المطلوبة لضمان امن الانظمة وامن معلومات البيانات .
- عدم مسايره برامج التحول حيث انها برامج لا تتوقف لأنها مرتبطة بالتطورات التكنلوجية على الساحة العالمية ، لذلك لابد من مراقبتها وتقييم نتائجها ومقارنتها مع افضل الممارسات العالمية.

وهذا ما اكدته دراسة(سليمان& رضا 2022) التي تناولت أهم معوقات تطبيق التحول الرقمي، والت توصلت نتائج الدراسة إلى أن أهم معوقات تطبيق التحول الرقمي بجامعة دمياط تتمثل في ارتفاع الكلفة الاقتصادية لشراء وتشغيل وصيانة الأجهزة والتطبيقات الرقمية والاتصال عبر الإنترنت التي تهدر الكثير من وقت الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ونقص الموارد المالية بالجامعة.

ودراسة (العوضي2020) التي استهدفت تحديد معوقات تطبيق التحول الرقمي بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتمثلت في المعوقات(الإدارية، التشريعية، التقنية، البشرية، والمالية)، وتوصلت ضمن نتائجها إلى بعض المعوقات التي منها عدم وجود إدارة مستقلة للتحول الرقمي، وصعوبة تطبيق التشريعات القانونية على أفراد القرصنة العالمية وعدم وجود قانون يحكم سرية الحصول على المعلومات ، وعدم وجود الربط بين الإدارات وأقسامها عند تنفيذ التحول الرقمي.

وبالرغم من التقدم الذى أحدثه التحول الرقم في كل مناحي الحياة، إلا أنه لا زال يوجد العديد من المشاكل والعقبات ، وخاصة الدول التي بدأت باستخدام التكنولوجيا الحديثة قريباً حيث شهدت هذه الدول ارتفاع الطلب والازدحام في الشبكة، وانخفاض متوسط سرعة الإنترنت وتدهور جودة الخدمة. وتتباين المعوقات من بلد إلى آخر ومن مجتمع إلى آخر حسب الظروف الإدارية والاقتصادية والسياسية والتعليمة والثقافية لكل مجتمع ومنها:

1ــ المعوقات الإدارية والتي تتمثل في: (الخالدي، 2007،ص ص.9،91)

أــ غموض المفهوم: فما زال الكثير من القيادات الادارية لا يدركون مفهوم الحكومة الالكترونية ، لذلك فإن الأمر يستلزم إظهارا للمفهوم وتحقيق الأرضية الفكرية لهم.

ب- مقاومة التغيير: إذ أن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياته الكثير من المتغيرات على مستوى المنظمات، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية وقد ينجم عن ذلك في أغلب الأحيان مقاومة للتغيير من قبل المديرين والموظفين.

2ــ المعوقات المادية: وتتجلى في الحاجة العظيمة إلى الامكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل كما أن هذه التقنية في تطور دائم، الأمر الذى يصير اللحاق بهذه التطورات صعباً.

3ــ المعوقات الأمنية: قامت ثورة المعلومات إلى ألوان حديثة من المواجهات والجرائم منها: القرصنة الإلكترونية، مما يكون مصدر توعد لأمن المعلومات في الدولة.

والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطوير وتغيير وتحول رقمي فهي مهنة تخدم العديد من الفئات وتمارس في العديد من المجالات مما يجعلها من المهن التي تواجه تحديات في التعامل مع التطور التكنولوجي الحادث في المجال التقني والتكنولوجي، وذلك للتصدي للمشكلات التي تعوق النهوض بالمجتمع. فإن تطوير أساليبها وتقنياتها في التعامل مع تلك المشكلات يعتبر مطلباً ملحاً في ظل الوضع الراهن الذى أفرز العديد من التحديات والمعوقات التي تواجه المجتمع والأفراد

وحيث ان الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تتعامل مع قضايا ومشكلات المجتمع المعاصر لما تمتلكه من تكتيكات وأساليب فنية وإطار نظري يوجه بممارستها في المجتمعات ككل. فإنها قادرة علي أن تسهم بنصيب وافر في التعامل مع التحديات والمعوقات التي تفرزها المتغيرات العالمية لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الرقمي

ثانياً: مشكلة الدراسة:

حيث ان التحول الرقمي اصبح أساس تقدم المؤسسات وأدائها بفاعلية وكفاءة، ، وحتى تستطيع أي منظمة البقاء في المنافسة يجب عليها أن تتحول رقمياً وهذا ما اكدته العديد من الدراسات السابقة، وحيث ان الإعاقة أصبحت قضية اجتماعية طرحت نفسها على أجندة الدول للاهتمام بها وأصبح إدماج المعاق في الحياة الاجتماعية واجباً تفرضه القيم الاجتماعية والأخلاقية وضرورة اقتصادية تهدف إلى استثمار العنصر البشري.

كان لابد من مواجهة معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم. والتي من اهمها:نقص الكفاءات والقدرات داخل الوحدات المحلية القادرة على استخدام برامج التحول الرقمي ، والتخوف من مخاطر امن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنلوجية

وحيث ان الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تتعامل مع قضايا ومشكلات المجتمع المعاصر لما تمتلكه من تكتيكات وأساليب فنية فإنها قادرة علي أن تسهم بنصيب وافر في التعامل مع التحديات والمعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم وعلي ذلك تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم؟

ثالثاً أهمية الدراسة:

1- تنبع أهمية الدراسة في كونها تدرس موضوعًا كان وسيظل من المواضيع المتجددة والمهمة بالنسبة للدول وحكوماتها خاصةً، وهو تحول الحكومات التقليدية في الدول إلي حكومات إلكترونية. تقدم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني عبر مشاريع التحول الرقمي . وتأتي هذه الدراسة تعزيزًا لرؤية مصر 2030 ، وذلك بتوظيف التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية

2- الاهتمام المتزايد لمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة بأهمية التحول الرقمي وتطبيقاته في كافة الأنشطة لربط التكنولوجيا الرقمية بمجالات الممارسة المهنية، لمواكبة التطورات والتغيرات في عصر التحول الرقمي.

3 – قد يسهم البحث في التعرف علي معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم. والتعرف علي المقترحات اللازمة لمواجهتها تحقيقا لرؤية 2030 م .

رابعا اهداف الدراسة:

1- تحديد واقع استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.

2- تحديد معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.

ا- تحديد المعوقات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين.

ب- تحديد المعوقات الخاصة بذوي الهمم.

ج- تحديد المعوقات الخاصة بوحدات التضامن الاجتماعي.

د- تحديد المعوقات الخاصة بالمجتمع نفسه.

3- تحديد المقترحات اللازمة للتغلب علي معوقات استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.

خامسا تساؤلات الدراسة:

1- ما واقع استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم؟

2- ما معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم ؟

أ- ما المعوقات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين؟

ب- ما المعوقات الخاصة بذوي الهمم؟

ج- ما المعوقات الخاصة بوحدات التضامن الاجتماعي؟

د- ما المعوقات الخاصة بالمجتمع نفسه؟

3- ما المقترحات اللازمة للتغلب علي معوقات استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم؟

سادساً مفاهيم الدراسة:

1- الحماية الاجتماعية

الحماية لغةً من باب (حمى) أي حمى فلانا ويقال (حماه) من الشيْ أي – منعه ما يضره (المعجم الوسيط، 2011ص175)

والحماية الاجتماعية اصطلاحا هي مجموعة من السياسات والبرامج الرامية إلى منع الفقر وأوجه الضعف والاستبعاد الاجتماعي أو حماية الناس منها طيلة حياتهم مع تأكيد خاص على الجماعات المستضعفة (منظمة الأمم المتحدة للطفولة، 2019ص3)

كما يقصد بالحماية الاجتماعية ""تلك التدابير والسياسات والإجراءات والبرامج التي تهدف إلى الحد من الفقر والمخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد غير القادرين على العمل سواء بسبب المرض أو كبر السن وكذلك حماية السكان من التقلبات الشديدة في مستويات المعيشة نتيجة التغيرات الاقتصادية المختلفة (هاشم،2017،ص21)

ويعرفها (عبداللطيف، 2014) بأنها المساعدات العاجلة لأشد الناس احتياجا كما أنها تمنع وتواجه العوامل التي تؤثر سلباً عمى رفاهية أفراد المجتمع.

تعرف الحماية الاجتماعية بأنها مجموعة من القطاعات تتضمن البرامج والسياسات العامة والخاصة تهدف إلى منع والقضاء على نقاط الضعف الاقتصادية والاجتماعية للحد من الفقر والحرمات ن (UNICEF, 2012, p.2).

كما تعرف بانها الحق في الضمان الاجتماعي ومستوى معيشة لائق وضمان المشاركة في البرامج والسياسات الاقتصادية التي تسهم في الحد من الفقر والاستبعاد وعدم المساواة (المجلس القومي للأشخاص ذوى الإعاقة، 2020 ص7)

كما أنها مبادرات لتأمين الدخل والحصول على الرعاية، ويمكن أن تكون قائمة على الاشتراكات، كالضمان الاجتماعي والتأمين الصحي ، أو غير قائمة على الاشتراكات، كالمساعدة الاجتماعية والرعاية الصحية المجانية (الأمم المتحدة ، الإسكوا، 2017)

ويتمثل الهدف الاساسي من برامج الحماية الاجتماعية تعزيز الوصول إلى الخدمات والموارد لدعم الأسر والفئات الفقيرة والحد من الفقر وتحدد أهداف سياسات الحماية الاجتماعية في:- (مراد ، ، 2021 ، ص360)

1- الحماية: توفير الإغاثة والحماية من الحرمان (دعم الدخل والاستهلاك) .

2- الوقاية: تجنب الحرمان (تعزيز الادخار، وتوفير التأمين) .

3- التحول أو التغيير: معالجة قضايا العدالة الاجتماعية والاستبعاد الاجتماعي.

كما تتنوع أهدا ف برامج الحماية الاجتماعية منها:-

1- ضمان الحصول على الحد الأدنى للرفاهية من خلال ضمان توفير السلع الضرورية والاساسية والخدمات التي توفر حماية على الحالات المعيشية الطارئة لجميع الناس .

2- الحماية الاجتماعية تقوم على اعتماد استراتيجيات وسياسات استباقية لمنع وقوع أي مخاطر ولضمان توفير الحماية للمجتمعات

3- دعم الإمكانات والفرص الفردية والاجتماعية وتحقيق ا لأمن الاجتماعي.

4- تحقيق التنمية المستدامة وكذلك التقليل من الفقر بين أفراد المجتمع.

وتعرف الحماية الاجتماعية إجرائيا بأنها :

1- مجموعة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية.

2- التي يتم تقديمها للفئات الأولى بالرعاية وخصوصا ذوي الهمم

3- تقوم بتقديمها منظمات حكومية ممثلة في مديرية التضامن الاجتماعي من خلال إدارة التضامن الاجتماعي بالمحلة الكبرى بالتعاون مع الجهات المعنية الأخرى.

4- تستهدف تلك البرامج تمكين الفئات الأولى بالرعاية وخصوصا ذوي الهمم وتنمية قدراتهم اجتماعيا واقتصادياً وصحياً وتعليمياً

مفهوم التحول الرقمي

التحول في اللغة اسم مصدر تحول، وتحول الشيء أي تغير من حال إلى حال (عمر، 2008، ص586)

وتتعدد المفاهيم لمصطلح التحول الرقمي الذي يمكن اعتباره ظاهرة ناتجة عن مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة، التي تعمل بشكل متزامن، ومن بين هذه التقنيات الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وغيرها،. (Lanzolla,G,etal,2019,p378).

كما تتعدد المفاهيم المتعلقة بمفهوم التحول الرقمي فأحيانا يطلق عليه الرقمنة أو الرقمية Digitizing أو Digital transformation ، وذلك وفقا للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر" تيري كاني Terry Kuny إلى التحول الرقمي على أنه عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها).إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي(البيتات Bits)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية (أبو النصر،2023،ص123)

كما يعرف التحول الرقمي ايضا بانه الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل.(مني طه محروس : 2021)

ويمكن تعريفه ايضا بأنه : عملية إعادة تصميم الأعمال والأنشطة والخدمات والعمليات والإجراءات وتحويلها إلى عمليات رقمية إلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستفادة من الواقع الرقمي في جميع جوانب الأعمال(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، 2021 ،ص)

كما يشير التحول الرقمي إلى عملية تغير أساليب العمل والممارسات في المؤسسات المختلفة باستخدام التقنيات الرقمية، ويتضمن هذا التغيير تغييرات في الهيكل التنظيمي والعمليات والثقافة المؤسسية والعلاقة مع العملاء والشركاء وغيرها، وهناك من ينظر إلى التحول الرقمي على أنه استخدام جميع التقنيات الرقمية المتاحة لتوفير خدمات أفضل للعملاء والمستفيدين (اتحاد مجالس البحث العلمي العربية، 2023، ص12).

كما يعرف التحول الرقمي بأنه عملية سعي المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الإنترنت العالمية، لتحسين أداء مهامها وعملياتها المختلفة، ونقلها لمن يحتاج إليها، وذلك من خلال الاعتماد على موارد ثلاثة هي: المعلومات المتدفقة والمتوفرة بها، وتكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة، والموارد البشرية، والقيام بالمهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهدافها في ظل استراتيجياتها (الهادي، 2002، ص5).

ويرتبط مفهوم التحول الرقمي بمفهوم الحوكمة الرقمية (Digital Government) والتي تعرف بأنها استخدام التكنولوجيا الرقمية كجزء من استراتيجية تحديث الإدارة.(ندا، 2020، ص153).كما يشير التحول الرقمي إلى التقدم السريع والتطور التكنولوجي، والذي أصبح منتشراً ومتاحاً في حياتنا اليومية (Anderson, 2023, P.6). وقد عرف التحول الرقمي بأنه عملية استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية. (Maye, Terry, Others, 2009. P.15)

وبالرغم من ذلك لا يوجد إجماع علي تعريف واحد حتى الآن ، لأن بعض الباحثين يعتبرونها عملية تطورية للحكومة الإلكترونية ، فيما يعتبرها آخرون أنها بمثابة نقلة نوعية جذرية لكافة الأعمال الحكومية ، إلا أنه مازال هناك اتفاق بأنه استخدام التقنيات الرقمية لإحداث تغييرات في العمليات الإدارية الحكومية والتجارية

مزايا التحول الرقمي:

1-تساعد في تقليل التكلفة ورفع الكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط الإجراءات والحد من الأخطاء في تقديم الخدمات، وتحقيق معايير الحوكمة والشفافية.

2- الحصول علي خدمات أكثر ملاءمة والأسرع والأكفأ في الاستجابة لاحتياجات المستفيدين ورغباتهم، فضلا عن خفض التكلفة التي قد يتكبدونها جراء التنقل الشخصي بين الدوائر الحكومية للوصول إلى المعلومات وتخليص المعاملات.

3- تساعد أيضا في تحسين مستويات المعيشة والنمو الاقتصادي وعكس صورة إيجابية عن الأداء العام للحكومة وتحقيق العدالة ومحاربة الفساد(الخوري ،2021،ص223)

3- فوائد وأهمية التحول الرقمي :

أكدت دراسة (بدر بوخلوف 2020) على أن التحول الرقمي يساعد على الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع وتقديم أفضل الخدمات ذات الجودة العالية وبأقل تكلفة ممكنة عبر الشبكة الالكترونية. وتتضح أهمية التحول الرقمي في جميع مجالات الحياة. فعلي سبيل المثال في المجال الصحي بصفة خاصة في مواجهة جائحة كورونا كإحدى الأزمات الصحية العالمية التي تأثرت بها دول العالم، ساهم التحول الرقمي في التعامل مع هذه الجائحة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية وعي المجتمع وتثقيفه بأساليب الوقاية والعلاج ، وتحفيز أفراده على التعاون في مواجهته.

أهمية التحول الرقمي في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية : ويمكن تحديد أهمية التحول الرقمي في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في:(ابوالنصر ،2023،صص78-89)

- التحول الرقمي يعمل علي تحويل الأعمال المكتبية من النمط اليدوي التقليدي البطيء إلى النمط الالكتروني الحديث والسريع بهدف تحسين كفاءة وفاعلية العمل وتسهيل تقديم المعلومات والاستشارات والخدمات للعملاء.
- المساعدة علي تطبيق وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
- التحول الرقمي يوفر فرص حقيقية للإعلان المستمر عن خدمات وبرامج المنظمات التي تمارس بها مهنة الخدمة الاجتماعية على نطاق واسع بدون التقيد بحدود جغرافية أو زمنية.
- التحول الرقمي يسهل عملية تواصل الأخصائيين الاجتماعيين مع عملاء من الصعب الوصول إليهم ، نظرا لوجودهم في أماكن بعيدة أو في أماكن صعب الوصول إليها.
- التحول الرقمي قد يساهم في زيادة سرعة الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات للعملاء وفي أقل وقت ممكن على عكس الممارسة التقليدية.
- التحول الرقمي يمكن أن يساعد الأخصائي الاجتماعي على تقديم الخدمات الإلكترونية) مثل: المقابلة الإلكترونية والاستبيان الإلكتروني والدراسة الإلكترونية .
- التحول الرقمي يمكن أن يساعد في تحقيق الشفافية في معرفة رأي العملاء في الخدمات المقدمة لهم سواء بالإيجاب أو بالسلب ، وتلقي مقترحاتهم من خلال التقييم الالكتروني في نهاية الحصول على الخدمة.

ومن أمثلة الدراسات التي وضحت أهمية التحول الرقمي لمهنة الخدمة الاجتماعية دراسة(Paul Freddollino، 2018) التي استهدفت تحديد أهمية المعلومات الالكترونية في تحسين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي. ومن أهم نتائجها أن نظم المعلومات الالكترونية والتحول الرقمي – يساعد في اتخاذ القرارات السريعة – وضع خطة علاج مناسبة للمرضى – سرعة الاستجابة لطلبات المرضي.

دراسة محمد جابر عباس (2020) وهي بعنوان نحو معايير جديدة لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي .وتري الدراسة أن التحول الرقمي لمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية هو عملية أعم واكبر من مجرد ممارسة بعض الدروس وأنماط التعلم الالكتروني بل يتعدى ذلك ليشمل جميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة في مجتمعها الداخلي والخارجي وتتحول بشكل كامل ومترابط إلي البيئة الرقمية.

ويُقصد بالتحول الرقمي في الدراسة الحالية بأنه:

– التغيير الثقافي والتنظيمي والتشغيلي بالمؤسسات والإدارات والوحدات الاجتماعية.

– يقوم هذا التغيير على التكامل الذكي للتقنيات والكفاءات الرقمية.

– يحدث هذا التكامل بين جميع المستويات والوظائف التي تعمل على تقديم برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم بحيث يشمل الربط الشبكي بين قواعد البيانات المحملة على خوادم مركز معلومات وزارة التضامن الاجتماعي والجهات المعنية.

– يستهدف هذا التغيير تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم بطرق مبتكرة.

–كما يشمل تحويل الخدمات الحيوية والأساسية لبرامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم والمرتبطة بخدمة الأفراد من شكلها التقليدي الى الشكل الإلكتروني الذكي بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة.

مفهوم ذوي الهمم :

تم تفضيل مسمى "ذوي الهمم" لأنه لا ينطوي على المضامين السلبية التي تعبر عنها مصطلحات العجز والإعاقة وغيرها.

تعد المصطلحات المستخدمة في الإشارة إلى هؤلاء الأفراد أدى في معظم الأحيان إلى التدخل والالتباس، وغموض الفهم أكثر مما أدى إلى صحة الدلالة ووضوح الفهم ومن بين هذه التسميات المتداولة : غير العاديين او المعوقين أو ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرها، وقد أدى إطلاق هذه التسميات السلبية وشيوعها بين الناس إلى آثار سلبية

وخيمه، لعل من أبرزها الوصمة الاجتماعية لهؤلاء الأفراد بالقصور والعجز، أكثر من الإشارة إلى مهارة الكفاءة وأوجه القوة والإيجابية في شخصياتهم بل وإغفالهم لمقدرتهم على أداء الكثير من الأعمال والمهام كغيرهم من العاديين مما يترتب عليه إدراكهم بأنهم أقل قيمة من غيرهم وهذا يفسح الطريق لنمو إحساسهم بالألم النفسي (القريطي، 2005، ص 17).

فيعرفوا بأنهم الأشخاص الذين يختلفون عن الأشخاص العاديين اختلافا ملحوظاً بشكل مستمر الأمر الذي يحد من قدراتهم على تأدية النشاطات الأساسية الاجتماعية والتربوية والشخصية، وهم الذين يعانون من الإعاقة البصرية، السمعية، الحسية، العقلية، الحركية، اضطرابات الكلام والنطق وغيرها(عبد الجليل، نجم الدين، 2019 ، ص11).

وهم أولئك الأفراد الذين ينحرفون عن المستوى العادي أو المتوسط في خاصية من الخصائص أو في جانب ما من الجوانب الشخصية إلى الدرجة التي تحتم احتياجاتهم إلى خدمات خاصة، تختلف عما يقدم إلى أقرانهم العاديين، وذلك لمساعدتهم في تحقيق أقصى ما يمكنهم بلوغه من النمو والتوافق (القريطي،2005،ص25).

كما يعرفوا بأنهم الأشخاص الذين يبتعدون بوضوح عن المتوسط في قدراتهم عقلياً، اجتماعياً، نسبياً....إلخ، وما يجعلهم في حاجة لخدمات خاصة بهم ليتمكنوا من الاستفادة القصوى من قدراتهم (عمر، محمد،2008، ص ص 15–16).

سابعا: الاجراءات المنهجية للدراسة

1- نوع الدراسة

انطلاقا من طبيعة مشكلة الدراسة واتساقا مع أهدافها فإن الدراسة الحالية تندرج إلى ما يسمى بالدراسة الوصفية التحليلية التي يحاول فيها الباحث التعرف على واقع استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم. وكذلك تحديد معوقات استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم و تحديد المقترحات التي تفيد في التغلب علي معوقات استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم. كما أنها توفر المعلومات وتؤكد على وصف وتفسير العلاقات بين الظواهر والأحداث (TOMLINSON 2007 P134) لذلك فالدراسات الوصفية تعتمد علي جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها والوصول الي اصدار تعليمات بشان الموقف او الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها0(حسن، 1998م ،ص175)

2- المنهج المستخدم:

يشير مفهوم المنهج إلى الطريقة أو الكيفية التي يستند إليها الباحث لدراسة المشكلة موضوع البحث وهو الأساس الرئيسي الذى يحدد الإطار العام للدراسة (عبد الكريم 1982 صـــ79) ويجب أن يرتبط المنهج الملائم للدراسة ارتباطا وثيقا لكل من أهداف الدراسة وموضوعها 0وإتساقا مع نوع الدراسة فإن أنسب المناهج التي تصلح للدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بإدارة التضامن الاجتماعي بالمحلة الكبرى، حيث أن منهج المسح الاجتماعي هو الدراسة العملية لظروف المجتمع ومشكلاته بقصد تقديم برنامج للإصلاح الاجتماعي وتقديم معلومات يمكن الاستفادة بها في المستقبل (أبو النصر ،2016 ،ص 68)

3- أدوات الدراسة:

الأداة: هي الوسيلة التي تستخدم في البحث سواء أكانت تلك الوسائل متعلقة بجمع البيانات أو لعمليات التصنيف والجدولة (حسن، 1990، ص307.)

وقد اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة الحالية علي :-

1- استمارة استبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الراهنة حول معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم .

2- دليل مقابله شبه مقننه لأساتذة مجالات الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وبني سويف والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر صقر والمنصورة وكفر الشيخ والخبراء في برامج الحماية الاجتماعية والتحول الرقمي0

إجراءات تصميم أدوات الدراسة: -

لقد تم الاعتماد في تصميم أدوات جمع البيانات للدراسة الحالية على الخطوات العلمية المتعارف عليها وفقا للخطوات التالية: -

1- الاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة.

2- الاطلاع على بعض الاستمارات والمقاييس ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية.

3- تحديد أبعاد ومؤشرات جمع البيانات وفقا لأهداف الدراسة. واستخدم الباحث مجموعة من الأدوات وفق أهداف الدراسة الحالية وتتحدد تلك الأدوات في الآتي:

أولا: استمارة استبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة (الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بإدارة التضامن الاجتماعي بالمحلة الكبرى.)

1- تحديد واقع استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.
2- تحديد معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.
3- تحديد المقترحات اللازمة لتفعيل استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.

- مرحلة صدق وثبات استمارة الاستبيان : -

وقد اعتمد الباحث في التحقق من ثبات الأداة عن طريقة إعادة الاختبار حيث تقوم هذه الطريقة على تطبيق الأداة على مجموعة من الأفراد المتشابهين لنفس خصائص عينة الدراسة، ثم إعادة تطبيق نفس الأداة على نفس الأفراد بفاصل زمني (15) يوما تقريبا، وتم حساب صدق الأداة من خلال التالي:

أ- الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

يعتمد الصدق الظاهري على المراجعة الظاهرة لمحتويات الأداة للتأكد من وضوحها وترتيبها وسهولة إدراك المبحوثين لها وقد تم إجراء ذلك في المراحل الأولى لإعداد الاستمارة حيث تم عرض الأداة في صورتها الأولي على (عشرة) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية التنموية جامعة بني سويف والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر صقر والمنصورة وذلك لتوضيح رأيهم في الاستمارة من النواحي التالية: -

- مدى سلامة العبارات من حيث الصياغة اللغوية ومدي ارتباط العبارة بالمحور.
- مدى ارتباط كل محور من المحاور بموضوع الاستمارة
- إضافة أي عبارات يرون إضافتها. ولقد استفاد الباحث من الملاحظات التي أوردها المحكمون حيث تم تعديل صياغة بعض عبارات الأداة واستبعد الباحث العبارات التي لم تحصل على نسبة اتفاق 80% من المحكمين ومن ثم ظهر المقياس في صورته النهائية.

ب- الصدق الذاتي: يمكن الحصول عليه عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات درجات الأداة.

جدول(1) يوضح الصدق الذاتي لمؤشرات الأداة

مؤشرات المقياس	معامل الثبات	الصدق الذاتي
1- تحديد واقع استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية الهمم	0.82	0.91
معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم	0.90	0.95
المقترحات اللازمة لتفعيل استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.	0.81	0.90

والصدق الذاتي للأداة ككل يمكن الحصول عليه من جذر معامل الثبات 0.86 أي أن الصدق الذاتي = 0. 93

وقد قام الباحث بحساب الثبات من خلال تطبيق الأداة على عدد (15) من المبحوثين وذلك كتطبيق أول ثم إعادة تطبيقها على نفس العينة بعد (15) يوما من التطبيق الأول لحساب معامل ارتباط سيبرمان بين نتائج الاختبار الأول والثاني لمعرفة ثبات درجات الأداة، وقد استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لحساب الارتباط

جدول (2) يوضح معامل ارتباط بيرسون لحساب الارتباط

مؤشرات المقياس	قيمة(ر) المحسوبة	قيمة (ر) الجد ولية عند مستوى معنوية (0.01)	الدلائل الإحصائية
- تحديد واقع استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم	**00.82**	**0.641**	**دالة إحصائيا**
- تحديد معوقات استخدام التحول الرقمي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم	**0.90**	**0.641**	**دالة إحصائيا**
تحديد المقترحات اللازمة لتفعيل استخدام التحول الرقمي في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.	**0.81**	**0.641**	**دالة إحصائيا**

اساليب التحليل الاحصائي :

بعد جمع البيانات في الفترة من (2025/2/1 الي 2025/4/15) ومراجعتها ميدانيا ومكتبيا بمعرفة الباحث تم تفريغ البيانات اليا وقد طبقت الاساليب الإحصائية التالية :

1- التكرارات والنسبة المئوية : وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة

2- مجموع الأوزان المرجحة

3- متوسط الأوزان المرجحة :وذلك للتعرف علي معوقات تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الرقمي ، وكذلك تحديد المقترحات التي تفيد في تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الرقمي ،بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات) الى حد ما (درجتين) لا (درجه واحده) . واذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للعبارة من 1 الى اقل من 1.67 مستوى منخفض، واذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد من 1.67 الى اقل من 2.35 مستوي متوسط، واذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد من 2.35 الى 3 مستوي مرتفع

3-الانحراف المعياري : ويفيد في معرفة مدي تشتت او عدم تشتت استجابات المبحوثين كما يساعد في ترتيب العبارات مع متوسط الاوزان المرجحة حيث انه في حالة تساوى العبارات في متوسط الاوزان المرجحة فان العبارة التي انحرافها المعياري اقل تأخذ الترتيب الاعلى

- مجالات الدراسة :- أ- المجال المكاني:-

قام الباحث بتطبيق الدراسة على وحدات التضامن الاجتماعي بإدارة التضامن الاجتماعي بالمحلة وعددها احدي عشر وحدة (الوحدة المحلية بالعامرية – الوحدة المحلية بالجابرية – الوحدة المحلية بالمعتمدية – الوحدة المحلية بالهياتم – الوحدة المحلية بصفط تراب – الوحدة المحلية ببلقينا – الوحدة المحلية ببشبيش – الوحدة المحلية بدمرو – الوحدة المحلية بميت السراج – الوحدة المحلية بالبنوان – الوحدة المحلية بمحلة ابوعلي).

ب- المجال البشرى :-

مسح اجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بإدارة التضامن الاجتماعي بالمحلة الكبرى.)وعددهم 97مفردة وقد تمكن الباحث من التطبيق الفعلي علي 90 فقط .بالضافة الي أساتذة مجالات الخدمة الاجتماعية بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وبني سويف والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر صقر والمنصورة وكفر الشيخ والخبراء في برامج الحماية الاجتماعية والتحول الرقمي0

ج- المجال الزمنى :-

قام الباحث بجمع البيانات خلال الفترة من (1/فبراير/2025 الي 15/ابريل/2025)

ثامنا نتائج الدراسة:

1- وصف عينة الدراسة:

جدول (3) يوضح خصائص عينة الدراسة ن = 90

م	الصفة	الاستجابة	ك	%	الترتيب
1	النوع	ا- ذكر	77	85056	1
		ب- أنثى	13	14.44	2
2	السن	ا- اقل من 30 سنه	51	56.67	1
		ب-من 30 الي اقل من 40 سنه	24	26.68	2
		ج- من40 الي اقل من 50 سنه	8	8.89	3
		د- 50 سنه فاكثر	7	7.78	4
3	الحالة الاجتماعية	ا- اعزب	25	27.77	2
		ب- متزوج	60	66.66	1

		ج- ارمل	3	3.34
		د- مطلق	2	2.23
4	المؤهل العلمي	أ- مؤهل متوسط	-	-
		ب- مؤهل فوق متوسط	17	18.89
		ج- مؤهل عالي	65	72.22
		د- دراسات عليا	8	8.89
5	عدد سنوات الخبرة	ا- اقل من خمس سنوات	55	61.11
		ب- من 5الي اقل من10 سنوات	22	24.44
		ج- من 10الي اقل من15 سنه	7	7.78
		د- من 15الي اقل من20 سنه	6	6.67
		ه- 20 سنه فاكثر	-	-
6	عدد الدورات التدريبية	أ- لا يوجد دورات	-	-
		ا -دورة واحدة	62	68.88
		ب- دورتين	15	16.67
		ج- ثلاث دورات	8	8.89
		د- أربع دورات	5	5.56
		ه- خمس دورات فأكثر	-	-
7	مدي الاستفادة	ا -استفدت كثيرا	6	6.67
		ب- استفدت إلى حد ما	80	88.89
		ج- لم استفد	4	4.44

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلى :-

- جاءت نسبة الذكور في الترتيب الاول حيث حصلت الذكور على نسبة 85.56% في حين جاء في الترتيب الثاني الاناث بنسبة 14.44% وهذه البيانات تدل دلاله واضحة على زيادة عدد الذكور في وحدات التضامن الاجتماعي على نسبة الاناث

- في حين جاءت الفئة العمرية الفئة العمرية اقل من 30 سنة في الترتيب الاول بنسبة56.67 % يلي ذلك الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 26.68% يلي ذلك الفئة العمرية من 40الى اقل من 50 سنة بنسبة 8.89% وجاء في الترتيب الاخير الفئة العمرية 50 سنة فاكثر بنسبة 7.78% .

- ايضا بالنسبة للحالة الاجتماعية جاءت نسبة المتزوجون عالية جدا في الترتيب الأول بنسبة 66.66% في حين جاء في الترتيب الثاني الأعزب بنسبة 27.77% وجاء في الترتيب الثالث الارمل بنسبة 3.34واخيرا جاءت فئة المطلق في الترتيب الأخير بنسبة 2.23% وهذه الدلالات تشير إلى أن هناك استقرار أسري لدى غالبية عينة الدراسة.

- وبالنسبة للحالة التعليمية لعينة الدراسة فقد جاءت فئة الحاصلين على مؤهلات عليا في الترتيب الأول حيث حصلت على نسبة 72.22% وجاء في الترتيب الثاني المؤهل فوق المتوسط بنسبة 18.89% وجاء في الترتيب الثالث الحاصلين على دراسات عليا بنسبة

8.89% وأخيرا لا يوجد في عينة الدراسة الحاصلين علي مؤهل متوسط وهذا يدل على أن نسبة الحاصلين على مؤهلات عليا في عينة الدراسة كبيرة .

– أما بالنسبة لعدد سنوات الخبرة لدي عينة الدراسة فقد أفادت النتائج أن غالبية عينة الدراسة لديهم خبرة اقل من خمس سنوات بنسبة 61.11% يلي ذلك من 5الي اقل من10 سنوات بنسبة 24.44% ثم من 10الي اقل من15 سنه بنسبة 7.78% يلي ذلك من 15 الي اقل من 20 سنه بنسبة 6.67%. .

- وفي مجال الدورات التدريسية فجاء في الترتيب الأول الذين حصلوا علي دورة واحدة بنسبة 68.88% يلي ذلك من حصل دورتين فقط بنسبة 16.67% ثم الحاصلين على ثلاث دورات بنسبة 8.89% والحاصلين على أربع دورات بنسبة ضعيفة جدا 5.56% – وبخصوص الاستفادة من الدورات التدريبية فقد أفادت النتائج أن 88.89% من عينة الدراسة استفادوا إلى حد ما. يلي ذلك 6.67% استفادوا كثيرا في حين أن 4.44% لم يستفيدوا من الدورات التدريبية.

2– الاجابة علي تساؤل الدراسة الاول

جدول (4) يوضح واقع استخدام التحول الرقمي في الحماية الاجتماعية لذوي الهمم ن= 90

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني لتقديم برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم	15	16.7	10	11.1	65	72.2	130	1.44	.762	4
2	تقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي الدعم النقدي	13	14.4	13	14.4	64	71.1	129	1.43	.731	5

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
3	تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من ذوي الهمم	17	18.9	12	13.3	61	67.8	136	1.51	.792	2
4	الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم	10	11.1	12	13.3	68	75.6	122	1.36	.672	9
5	استخدام المنصات الإلكترونية للتواصل التفاعلي مع ذوي الهمم	14	15.6	16	17.8	60	66.7	143	1.49	.750	3
6	وجود ربط بين قواعد معلومات وزارة التضامن والجهات المعنية الأخرى.	11	12.2	14	15.6	65	72.2	126	1.4	.696	6
7	وجود نماذج إلكترونية لتسهيل إجراءات الحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة.	9	10.0	12	13.3	69	76.7	120	1.33	.650	10
8	وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش لذوي الهمم عبر الهواتف المحمولة.	12	13.3	10	11.1	68	75.6	124	1.38	.708	8

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
9	استخدام الخدمات الرقمية لتنسيق إجراءات الزيارات الميدانية	16	17.8	16	17.8	58	64.4	138	1.53	.777	1
10	تصميم الإجراءات الإدارية الخاصة ببرامج الحماية الاجتماعية لتتناسب مع استراتيجية التحول الرقمي.	10	11.1	9	10.0	71	78.9	119	1.32	.664	11
11	استخدام أشكال الاتصال الإلكتروني المختلفة في تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.	12	13.3	12	13.3	66	73.3	126	1.4	.712	7
12	إتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكترونية لوزارة التضامن الاجتماعي	9	10.0	11	12.2	70	77.8	119	1.32	.647	12
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ككل								1.41	.23	منخفض
	القوة النسبية للمتغير ككل								47		

يتضح من الجدول السابق :

1- جاءت العبارة التاسعة في الترتيب الأول والتي مفادها "استخدام الخدمات الرقمية لتنسيق إجراءات الزيارات الميدانية" بمتوسط حسابي قدره (1.53) وهي درجة ضعيفة والانحراف المعياري (0.777) وهذا يتفق مع دراسة (بانوف و اخرون 2019) التي

اكدت علي ان مشاكل القطاع الرقمي ستأثر على مستوى الاقتصاد في ظل الظروف الحالية

2-وجاء في الترتيب الثاني العبارة الثالثة والتي مفادها " تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من ذوي الهمم" بمتوسط حسابي قدره (1.51) وهي درجة ضعيفة والانحراف المعياري لهذه العبارة(0.792) وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة (شحاتة ،2020) التي وضحت ان نجاح التحول الرقمي يركز على استخدام التقنيات لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية.

3- كما جاءت العبارة الخامسة في الترتيب الثالث والتي مفاداها "استخدام المنصات الإلكترونية للتواصل التفاعلي مع ذوي الهمم بمتوسط حسابي قدرة (1.49) وهي درجة ضعيفة والانحراف المعياري لهذه العبارة(0.750) و هذا يتفق ايضا مع ما جاء في العبارة السابقة حيث ان استخدام التقنيات الحديثة لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات و استخدام المنصات الالكترونية للتواصل مع ذوي الهمم كلها اليات حديثة للتحول الرقمي .

4-ايضا جاءت العبارة الاولي والتي مفادها "إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني لتقديم برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم" في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي قدرة (1.44) وهي درجة ضعيفة والانحراف المعياري لهذه العبارة(0.762) وهذا يتفق مع الاطار النظري لدراسة (ابراهيم ، 2023 ،ص32) الذي نص علي ان تتطلب مشاريع التحول الرقمي تعاون جميع المؤسسات الحكومية لتفعيل التعاون وتنسيق المهام بيد المؤسسات المختلفة .

5- وجاءت العبارة الخامسة والتي مفادها "تقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي الدعم النقدي" في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (1.43) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة(0.731) وهذا يتفق مع الاطار النظري للدراسة الذي يبين ان التحول الرقمي يعتبر رحلة طويلة الدينامية للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة

6- وجاءت العبارة الحادية عشر والتي مفادها " استخدام أشكال الاتصال الإلكتروني المختلفة في تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية. " في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (1.40) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة(0.696) وهذا يتفق ايضا مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة (المفيز واخرون ،2021،ص254)الذي

يبين ضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة حتي تكون المؤسسات اكثر مرونة و قدره على التجديد و الابتكار و مواكبة الاحتياجات المتعددة .

7- وجاءت العبارة السادسة والتي مفادها " وجود ربط بين قواعد معلومات وزارة التضامن والجهات المعنية الأخرى " في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (1.40) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة(0.712) وهذا يتفق مع دراسة (مرزوق واخرون ،2020، ص15)الذي اكد على ضرورة الاستثمار في كل تطور علمي و تكنولوجيا من شانه ان يساعد على الربط بين الوزارات المعنية المختلفة لتحقيق جودة الخدمات .

8- وجاءت العبارة الثامنة والتي مفادها " وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش لذوي الهمم عبر الهواتف المحمولة " في الترتيب الثامن بمتوسط حسابي (1.38) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة(0.708) وهذا يتفق رئيس الجمهورية رقم 501 لسنة 2020 بشأن انشاء المجلس الاعلى للمجتمع الرقمي وما يستدعي ذلك من تحول الحكومة الى المنظومة الرقمية .

9- كما جاءت العبارة الرابعة والتي مفادها " الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم " في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (1.36) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة (0.672) وهذا يتفق مع ما جاء في قرار الجهاز المركزي للتنظيم و الادارة بشأن التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي على ان تتخذ كل وزارة او جهاز حكومي للإجراءات الازمة لاستحداث تقسيم تنظيمي في هيكلها وتتولى وزارة الاتصالات تقديم الدعم الفني اللازم لها .

10- كما جاءت العبارة السابعة والتي مفادها " وجود نماذج إلكترونية لتسهيل إجراءات الحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة " في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (1.33) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة (0.650) وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة (شحاته ،2020) التي توصلت الى ضرورة توافر الجوانب المادية لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات و دعم رؤيتها المستقبلية .

11- في حين جاءت العبارة العاشرة والتي مفادها " وجود نماذج إلكترونية لتسهيل إجراءات الحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة " في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (1.32) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة (0.664) و

هذا يتفق مع الواقع الفعلي حيث ان الفاعل لم يرصد بصور نماذج الكترونية لتسهيل اجراءات الحصول علي خدمات برامج تكافل و كرامة .

12- واخيرا جاءت الثانية عشر والتي مفادها إتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكترونية لوزارة التضامن الاجتماعي " في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (1.32) وهي درجة ضعيفة وكان الانحراف المعياري لهذه العبارة (0.647) وهذا يتفق ايضا مع ما تم رصده من خلال الباحث بان المستفادين لا يستطيعون تقديم التظلمات على المواقع الالكترونية لوزارة التضامن الاجتماعي .

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام بلغ بمتوسط حسابي (1,41) وهو معدل منخفض و هذا يدل على ان واقع تقديم برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الالكتروني ضعيف و ان هناك تصور في صورة الخدمات المقدمة لذوي الهمم و لم يتم استخدام و استثمار التحول الرقمي بصورة جيدة .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بواقع الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الرقمي.أفاد الخبراء بالاتي والتي اتفقت أغلبها مع استمارة الاستبيان منها:

- استخدام الخدمات الرقمية لتنسيق إجراءات الزيارات الميدانية
- تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من ذوي الهمم
- استخدام المنصات الإلكترونية للتواصل التفاعلي مع ذوي الهمم
- استخدام أشكال الاتصال الإلكتروني المختلفة في تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.
- تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من ذوي الهمم
- وجود ربط بين قواعد معلومات وزارة التضامن والجهات المعنية الأخرى.

3- **معوقات استخدام التحول الرقمي في الحماية الاجتماعية لذوي الهمم**

جدول(5)يوضح المعوقات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين ن= 90

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	مقاومة التغيير من جانب بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي.	60	66.7	18	20.0	12	13.3	228	2.53	.718	6

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
2	عدم قدرة بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي علي التكيف مع نماذج الأعمال الجديدة.	65	72.2	13	14.4	12	13.3	233	2.59	.713	5
3	نقص المهارات الرقمية لدى بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي.	70	77.8	11	12.2	9	10.0	241	2.68	.647	4
4	ضعف الثقافة التنظيمية الرقمية لدي بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي.	73	81.1	7	7.8	10	11.1	243	2.7	.657	3
5	ضعف قدرات بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي لاستخدام التحول الرقمي	80	88.9	7	7.8	3	3.3	257	2.86	.436	1
6	عدم حصول العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على برامج تدريبيه تأهيليه للتحول الرقمي	75	83.3	8	8.9	7	7.8	248	2.76	.583	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ككل								2.69	.33	مرتفع
	القوة النسبية للمتغير ككل								89.5		

يتضح من الجدول السابق :

1- جاءت العبارة الخامسة والتي مفادها "ضعف قدرات بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي لاستخدام التحول الرقمي" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (2.86) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.436) وهذا يتفق مع دراسة (الحداد و زكي ،2020، ص15)التي وضحت ان هناك العديد من المعوقات التي تواجه مؤسسات الممارسة الفعلية لتطبيق برامج الحماية الاجتماعية في ظل التحول الرقمي منها نقص الكفاءات والقدرات داخل الوحدات المحلية القادرة على تطبيق برامج التحول الرقمي

2- كما جاءت العبارة السادسة والتي مفادها "عدم حصول العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على برامج تدريبيه تأهيليه للتحول الرقمي" بمتوسط حسابي (2.76)) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.583) وهذا يتفق مع ما جاء في البيانات الاولية لعينة الدراسة حيث ان اكثر من 70% من عينة الدراسة لم يحصلوا على دورات تدريبية تأهيلية عن التحول الرقمي

3- ايضا جاءت العبارة الرابعة والتي مفادها "ضعف الثقافة التنظيمية الرقمية لدي بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي" في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.70) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.657) وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة (العوضي ،2020) التي اكدت على ان معوقات التحول الرقمي عديدة (ادارية – تشريعية – تقنية).

4- اما العبارة الرابعة والتي مفادها " نقص المهارات الرقمية لدى بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي "جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (2.68) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.647) وهذا يتفق مع ما جاء في البيانات الاولية لعينة الدراسة وهي قلة الدورات التدريبية لدى بعض العاملين لدى وحدات التضامن الاجتماعي مما يؤثر تأثيرا كبيرا على تقديم خدمات الحماية الاجتماعية لذوي الهم .

5- في حين جاءت العبارة الثانية والتي مفادها "عدم قدرة بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي علي التكيف مع نماذج الأعمال الجديدة" في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (2.59) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.713) وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري الذي يبين ان من المعوقات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحول الرقمي ان كثيرا من القيادات الادارية لا يدركون مفهوم الحكومة الالكترونية بصورة جيدة.

6- واخيرا جاءت العبارة الاولي والتي مفادها "مقاومة التغيير من جانب بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بالترتيب الأخير" بمتوسط حسابي (2.53). وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.718) وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة التي اكد على ان من اهم المعوقات "مقاومة التغيير واعادة توزيع المهام و الصلاحيات وما يستلزم من تغيير بعض القيادات الادارية ".

وبالنظر للجدول السابق نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام بلغ (2,69) وهو معدل مرتفع وهذا يدل علي ان هناك العديد من المعوقات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الالكتروني .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالمعوقات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين.أفاد الخبراء بالاني والتي اتفقت أغلبها مع استمارة الاستبيان منها:

- ضعف الثقافة التنظيمية الرقمية لدي بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي.
- ضعف قدرات بعض العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي لاستخدام التحول الرقمي
- عدم حصول العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على برامج تدريبيه تأهيليه للتحول الرقمي

جدول (6) يوضح المعوقات الخاصة بالمستفيدين ن= 90

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	عدم معرفة المستفيدين من ذوي الهمم بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها.	80	88.9	5	5.6	5	5.6	255	2.83	.500	5
2	ضعف وعي المستفيدين من وحدات التضامن الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي.	83	92.2	2	2.2	5	5.6	258	2.87	.476	6
3	تفضيل بعض المستفيدين للوسائل التقليدية في الحصول علي الخدمات	79	87.8	3	3.3	8	8.9	251	2.79	.587	4
4	قلة وعي المستفيدين بالتكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها.	71	78.9	9	10.0	10	11.1	241	2.68	.664	2
5	ضعف قدرات المستفيدين علي استخدام برامج التحول الرقمي	72	80.0	8	8.9	10	11.1	242	2.69	.661	3

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
6	نقص المهارات الرقمية لدى المستفيدين من خدمات وحدات التضامن الاجتماعي	67	74.4	10	11.1	13	14.4	234	2.6	.727	1
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ككل									2.74	.25	مرتفع
القوة النسبية للمتغير ككل									91.42		

يتضح من الجدول السابق :

1- جاءت العبارة السادسة والتي مفادها " نقص المهارات الرقمية لدى المستفيدين من خدمات وحدات التضامن الاجتماعي "في الترتيب الاول بمتوسط حسابي (2.6) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.727) وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة الذي يبين ان من اهم معوقات تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الرقمي عدم قياس ردود فعل العملاء والمستفيدين والجمهور بشكل مستمر و مدي القبول و الرضا من هذا التحول وكذلك مدى الاستفادة منه

2- وجاءت العبارة الرابعة والتي مفادها " قلة وعي المستفيدين بالتكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها" في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي(2.68) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.664) وهذا يتفق مع الوضع المجتمعي الحالي والذي يبين ضعف وعي المستفادين من التكنولوجيا الحديثة وكيفية الاستفادة منها .

3- ايضا جاءت العبارة الخامسة والتي مفادها "ضعف قدرات المستفيدين علي استخدام برامج التحول الرقمي" في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.69) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.661) وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري الدراسة الذي وضح ان عدم الاخذ بعين الاعتبار الامن الرقمي وضعف بناء الكفاءات المطلوبة لضمان من الانظمة و امن المعلومات والبيانات . من اهم معوقات تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم في اطار التحول الرقمي

4- في حين جاءت العبارة الثالثة والتي مفادها "تفضيل بعض المستفيدين للوسائل التقليدية في الحصول علي الخدمات" في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (2.79) وهي درجة عالية

وانحراف معياري(0.587) وهذا يتفق مع ما جاء في العبارة السابقة مما يجعل المستفادين تفضل الوسائل التقليدية في الحصول علي الخدمات .

5- اما العبارة الاولي والتي مفادها "عدم معرفة المستفيدين من ذوي الهمم بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها" جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (2.83) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.500) وهذا يتفق مع الوضع الراهن للمستفيدين من خدمات التحول الرقمي بعدم معرفتهم بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها

6- واخيرا جاءت في الترتيب الأخير العبارة الثانية والتي مفادها" ضعف وعي المستفيدين من وحدات التضامن الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي " بمتوسط حسابي (2.87) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.476) وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري من نقص الكفاءات و القدرات داخل الوحدات المحلية القادرة على تطبيق برامج التحول الرقمي من معوقات تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم .

وبالنظر للجدول السابق نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام بلغ بمتوسط حسابي (2,74) وهو معدل مرتفع .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالمعوقات الخاصة بالمستفيدين.أفاد الخبراء بالاني والتي اتفقت أغلبها مع استمارة الاستبيان منها:

- نقص المهارات الرقمية لدى المستفيدين من خدمات وحدات التضامن الاجتماعي
- قلة وعي المستفيدين بالتكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها.جدول
- ضعف قدرات المستفيدين علي استخدام برامج التحول الرقمي

جدول (7) يوضح المعوقات الخاصة بوحدات التضامن الاجتماعي ن= 90

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	ضعف البنية التحتية والتكنولوجية بوحدات التضامن الاجتماعي.	80	88.9	5	5.6	5	5.6	255	2.83	.500	2
2	الافتقار إلى قاعدة بيانات رقمية دقيقة ومتكاملة.	77	85.6	7	7.8	6	6.7	251	2.79	.548	3

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
3	ضعف التجهيزات الفنية للأجهزة المستخدمة في التحول الرقمي.	83	92.2	3	3.3	4	4.4	259	2.88	.443	1
4	عدم وجود تطبيقات رقمية جاهزة لتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم	65	72.2	10	11.1	15	16.7	230	2.56	.762	6
5	عدم وجود خطه للتدريب على كيفية التعامل مع منظومة التحول الرقمي	72	80.0	11	12.2	7	7.8	245	2.72	.596	4
6	ضعف الموارد المالية المطلوبة لإنشاء شبكه إلكترونيه متكامله	75	83.3	5	5.6	10	11.1	245	2.72	.560	5
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ككل								2.75	.26	مرتفع
	القوة النسبية للمتغير ككل								91.67		

يتضح من الجدول السابق :

1- جاءت العبارة الثالثة والتي مفادها" ضعف التجهيزات الفنية للأجهزة المستخدمة في التحول الرقمي" في الترتيب الاول بمتوسط حسابي (2.88) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.443)

2- ايضا جاءت العبارة الاولي والتي مفادها "ضعف البنية التحتية والتكنولوجية بوحدات التضامن الاجتماعي "في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (2.83) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.500)

3- في حين جاءت العبارة الثانية والتي مفادها "الافتقار إلى قاعدة بيانات رقمية دقيقة ومتكاملة" في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.79) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.548)

4- كما جاءت العبارة الخامسة والتي مفادها "عدم وجود خطه للتدريب على كيفية التعامل مع منظومة التحول الرقمي" في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (2.72) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.596)

5- كما جاءت العبارة السادسة والتي مفادها " ضعف الموارد المالية المطلوبة لإنشاء شبكه إلكترونيه متكاملة " في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (2.72) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.560)

6- واخيرا جاءت في الترتيب الأخير العبارة الرابعة والتي مفادها "عدم وجود تطبيقات رقمية جاهزة لتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم" بمتوسط حسابي (2.56) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.762)

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام بلغ بمتوسط حسابي (2,75) وهو معدل مرتفع وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة التي اكد على ان بالرغم من التقدم الذي احدثه التحول الرقمي في كل مناحي الحياه الى انه لازال يوجد العديد من العقبات وخاصه في الدول التي بدأت استخدام التكنولوجية متأخرا منها : غموض الدور ومقاومة التغير والمعوقات المادية لتوفير تقنية المعلومات والمعوقات الامنية

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالمعوقات الخاصة بوحدات التضامن الاجتماعي.أفاد الخبراء بالاني والتي اتفقت أغلبها مع استمارة الاستبيان منها:

- ضعف التجهيزات الفنية للأجهزة المستخدمة في التحول الرقمي.
- ضعف البنية التحتية والتكنولوجية بوحدات التضامن الاجتماعي.
- الافتقار إلى قاعدة بيانات رقمية دقيقة ومتكاملة.

جدول رقم (8) يوضح المعوقات الخاصة بالمجتمع نفسة ن= 90

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	قلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها.	81	90.0	6	6.7	3	3.3	258	2.87	.427	1
2	ضعف الدعم المعنوي والمادي لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي.	77	85.6	7	7.8	6	6.7	251	2.79	.548	3

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
3	العادات والتقاليد الجامدة لدي بعض افراد المجتمع التي تسبب الخوف من التقدم التكنولوجي	73	81.1	9	10.0	8	8.9	254	2.72	.615	4
4	قلة المعلومات عن الخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي	67	74.4	10	11.1	13	14.4	234	2.6	.727	6
5	ضعف وعي المجتمع بأهمية الخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي من خلال التحول الرقمي	65	72.2	20	22.2	5	5.6	240	2.67	.577	5
6	تفضيل بعض افراد المجتمع للوسائل التقليدية في الحصول علي الخدمات	81	90.0	6	6.7	3	3.3	258	2.87	.427	1م
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ككل									2.75	.24	مرتفع
القوة النسبية للمتغير ككل									91.72		

يتضح من الجدول السابق :

1- جاءت العبارة الاولي والتي مفادها " قلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها" والعبارة السادسة والتي مفادها "تفضيل بعض افراد المجتمع للوسائل التقليدية في الحصول علي الخدمات " في الترتيب الأول والترتيب الاول مكرر بمتوسط حسابي (2.87) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.427)

2- كما جاءت العبارة الثانية والتي مفادها "ضعف الدعم المعنوي والمادي لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي" في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.79) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.548)

3- ايضا جاءت العبارة الثالثة والتي مفادها " العادات والتقاليد الجامدة لدي بعض افراد المجتمع التي تسبب الخوف من التقدم التكنولوجي" في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (2.72) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.615)

4- وجاءت العبارة الخامسة والتي مفادها " ضعف وعي المجتمع بأهمية الخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي من خلال التحول الرقمي" في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (2.67) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.577)

5- واخيرا وجاءت الرابعة والتي مفادها " قلة المعلومات عن الخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي" في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (2.60) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.727)

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام بلغ بمتوسط حسابي (2,75) وهو معدل مرتفع . وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة (الحداد &زكي ،2020) الذي وضح ان عدم الاخذ بعين الاعتبار الامن الرقمي و ضعف بناء الكفاءات المطلوبة لضمان امن المعلومات من المعوقات التي تواجه المؤسسات الحكومية و الاهلية لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية في اطار التحول الرقمي .كما ان التخوف من مخاطر امن المعلومات في اطار التحول الرقمي هو التحدي الاكثر وضوحا وهو تخوف مبرر لدى بعض المستفيدين .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالمعوقات الخاصة بالمجتمع نفسة.أفاد الخبراء بالاتي والتي اتفقت أغلبها مع استمارة الاستبيان منها:

- تفضيل بعض افراد المجتمع للوسائل التقليدية في الحصول علي الخدمات
- قلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الاستفادة منها.
- ضعف الدعم المعنوي والمادي لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي.

جدول (9) يوضح المقترحات اللازمة للتغلب علي معوقات استخدام التحول الالكتروني في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم ن= 90

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	تطوير البنية التكنولوجية بما يلائم العمل الرقمي المتجدد.	82	91.1	5	5.6	3	3.3	259	2.88	.417	3
2	نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي.	77	85.6	7	7.8	6	6.7	251	2.79	.548	8

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
3	نشر الثقافة الرقمية داخل وحدات التضامن الاجتماعي	75	83.3	7	7.8	8	8.9	247	2.74	.607	11
4	توعية العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي.	83	92.2	3	3.3	4	4.4	259	2.88	.443	3م
5	تنفيذ دورات تدريبية للعاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على عملية التحول الرقمي.	82	91.1	5	5.6	3	3.3	259	2.88	.417	3م
6	تبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية.	65	72.2	13	14.4	12	13.3	233	2.59	.713	12
7	تقييم عملية التحول الرقمي لتفادي الأخطاء والعمل على تصحيحها.	76	84.4	10	11.1	4	4.4	252	2.8	.500	7
8	تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المستفيدين إلى بيانات رقمية.	83	92.2	5	5.6	2	2.2	261	2.9	.367	2
9	توفير شبكات الاتصال الفعالة التي تساعد على إتاحة الخدمات في الوقت المناسب.	87	96.7	2	2.2	1	1.1	266	2.96	.254	1
10	تحديث معلومات المستفيدين بشكل مستمر لدى الجهات المعنية الأخرى.	75	83.3	9	10.0	6	6.7	249	2.77	.559	9

م	الصعوبات	الاستجابات						المجموع المرجح	متوسط الوزن المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلي حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
11	توفير نظام لصيانة ومتابعة النظم الإلكترونية المستخدمة في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم	74	82.2	10	11.1	6	6.7	248	2.76	.564	10
12	الحصول علي الدعم المناسب من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي.	83	92.2	2	2.2	5	5.6	258	2.87	.476	6
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير ككل								2.82	.22	مرتفع
	القوة النسبية للمتغير ككل								93.89		

يتضح من الجدول السابق :

1- جاءت العبارة التاسعة والتي مفادها "توفير شبكات الاتصال الفعالة التي تساعد على إتاحة الخدمات في الوقت المناسب" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.96) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.254)

2- ايضا جاءت العبارة الثامنة والتي مفادها "تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المستفيدين إلى بيانات رقمية" في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدره(2.90) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.367)

3- كما جاءت بالترتيب العبارات الاولي والخامسة والتي مفادها "تطوير البنية التكنولوجية بما يلائم العمل الرقمي المتجدد" و"تنفيذ دورات تدريبية للعاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على عملية التحول الرقمي "في الترتيب الثالث والثالث مكرر بمتوسط حسابي (2.88) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.417)

4- ايضا جاءت العبارة الرابعة والتي مفادها "توعية العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي" في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي قدره(2.288) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.443)

5- وجاء بالترتيب السادس "الحصول علي الدعم المناسب من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.87) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.443)

وجاء بالترتيب السابع تقييم عملية التحول الرقمي لتفادي الأخطاء والعمل على تصحيحها بمتوسط حسابي (2.80) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.500)

- واخيرا جاء بالترتيب الأخير" تبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية بمتوسط حسابي (2.59)) وهي درجة عالية وانحراف معياري(0.713)

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام بلغ بمتوسط حسابي (2,82) وهو معدل مرتفع . وهذا يتفق مع ما جاء في الاطار النظري للدراسة : الذي اكد على ادراك اهمية الدور الذي تؤديه نظم و تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في زيادة كفاءة و فاعلية الاعمال و الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا من خلال شبكات الإتصالات و التطورات الحاسوبية المختلفة .

كما اتفقت النتائج ايضا مع نتائج العديد من الدراسات السابقة منها .

- دراسة (شحاتة ،2020) التي توصلت الى ان نجاح التحول الرقمي يركز على استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة و دعم رؤيتها المستقبلية .

- دراسة (سبع ،2021)التي توصلت الى وجود تأثير إيجابي لأبعاد التحول الرقمي المتمثلة في البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات- التعليم الرقمي .

- دراسة (غنام ،2022) التي توصلت في نتائجها على أهمية التحول الرقمي و أن العالم حاليا يجري رقميا .وحتي تستطيع اي منظمه البقاء في المنافسة يجب عليها ان تتحول رقميا لما للتحول الرقمي من ايجابيات عديدة .

- دراسة (Yu can،2024)التي اكدت في نتائجها على ان التحول الرقمي يؤدي الى تغيير جزري في طريقة عمل المؤسسات و مشاركتها مع عملائها مما ادى إلى تحولات كبيرة في مختلف جوانب المجتمع .

- دراسة (Elizabeth،2005)التي توصلت الى ان استخدام التكنولوجيا الحديثة توفر اساليب جديدة يمكن ان يستعين بها الاخصائي الاجتماعي في تطوير معارف و مهارات الممارسة المهنية لديه .

وفيما يتعلق بدليل المقابلة والخاص بالمقترحات اللازمة للتغلب علي معوقات استخدام التحول الالكتروني في برامج الحماية الاجتماعية لذوي الهمم.أفاد الخبراء بالاتي والتي اتفقت أغلبها مع استمارة الاستبيان منها

- تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المستفيدين إلى بيانات رقمية.
- توفير شبكات الاتصال الفعالة التي تساعد على إتاحة الخدمات في الوقت المناسب.
- الحصول علي الدعم المناسب من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي.
- توعية العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي.
- تنفيذ دورات تدريبية للعاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على عملية التحول الرقمي.

المراجع المستخدمة:

إبراهيم ،إسلام جمال صابر(2023) . التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية،دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، المجلد الخامس، الجزء الثاني

إبراهيم، اسلام جمال صابر (2022). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية "دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية"، بحث منشور، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، المجلد الخامس، الجزء الثاني.

إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود (2007). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية التعليم والممارسة الدولية ،الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

أبو المعاطي، ماهر، وآخرون(2004). الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال الطب ورعاية المعاقين، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق.

أبو النصر، مدحت محمد(2016). البحث العلمي لظاهرة الانحراف، القاهرة جامعه حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

أبو النصر، مدحت محمد (2023). التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية .المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر،4 العنوان :التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية،ع13،اكتوبر 2023

أبو النصر، مدحت محمد (2023). التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية .المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر،4 العنوان :التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية،ع13،اكتوبر 2023

اتحاد مجالس البحث العلمي العربية (2023). التحول الرقمي فى مؤسسات التعليم العالي العربية الواقع التحديات، والمقاربات المستقبلية.

الأمم المتحدة، الإسكوا (2017). تعزيز الحماية الاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة في البلدان العربية. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا.

الجريدة الرسمية (2018). قرار رئيس مجلس الوزراء رقم) 1146 لسنة 2018 (، العدد25مكرر (ب) في 24 يونيه سنة 2018

الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء(2024). التقرير السنوي الأول، نسب المعاقين في مصر الصادر.

الحداد، بسمة& زكي، أحمد نصر (2020). البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا، الإصدار رقم (3)، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية

الخالدي، محمد (2007). التكنولوجيا الإلكترونية، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

الخوري ، علي محمد (2021) الحكومة الرقمية : مفاهيم وممارسات ، جامعة الدول العربية : المنظمة العربية للتنمية الإدارية
العوضي (2020). معوقات تطبيق التحول الرقمي بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية ،العد (54)، مجلد (9) كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط.
القريطي، عبدالمطلب أمين(2005). سيكولوجية ذوى الاحتياجات الخاصة وتربيتهم، ط4، دار الفكر العربي.
القريطي، عبدالمطلب أمين(2005). سيكولوجية ذوى الاحتياجات الخاصة وتربيتهم، ط4، دار الفكر العربي.
المجلس القومي للأشخاص ذوى الإعاقة (2020). حقوق الأشخاص ذوى الإعاقة " تساؤلات واجابات " ،مؤسسة هانس زايدل.
المحمدي، سعد علمي ريحان (2020). استراتيجية الإعلان والاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
المفيز، خولة بنت عبد الله وآخرون (2021). تحديات التحول الرقمي فى المدارس المطبقة لبوابة المستقبل فى المملكة العربية السعودية، بحث منشور، مجلة العلوم التربوية، جامعة الملك سعود، الرياض، المجلد الثالث والثلاثون، العدد الرابع.
الموقع الرسمي لرؤية مصر 2030 على شبكة الإنترنت تم الاطلاع علية في 2024/10/1مصر/ رؤية مصر 2030 https://www.presidency.eg/ar
الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعي على شبكة الإنترنت .برنامج تكافل وكرامة، تم الاطلاع عليه في 2024/3/15
الهادي، محمد محمد (2002). المنظمة الرقمية فى عالم متغير، من بحوث المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة بعنوان نحو منظمة رقمية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
الهادي، محمد محمد (2002). المنظمة الرقمية في عالم متغير، من بحوث المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة بعنوان نحو منظمة رقمية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
الوقائع المصرية(2019). قرار رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم (78) لسنة 2019 بشأن التقسيم التنظيمي لنظما المعل ومات والتحول الرقمي، العدد (208) تابع في 18 سبتمبر سنة2019
بدر بوخلاف (2020). دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب "،مجلة القانون والأعمال ، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية ،المغرب
حسن ،عبدالباسط محمد: حول البحث الاجتماعي ،الطبعة الثانية عشر، مكتبة وهبة ،القاهرة ،1998
حسن، عبد الباسط(1990). أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، الطبعة الحادية عشر، ص307.
حسين، طه عبدالعظيم(2008). إساءة معاملة الأطفال "النظرية والعلاج"، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع
سبع، سنية محمد أحمد سليمان (2021). تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، بحث منشور، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، المجلد الثاني عشر، العدد الرابع.
سليمان، هناء إبراهيم، رضا، ولاء محمد (2022). تفعيل قيادة التغيير مدخل لتلبية متطلبات التحول الرقمي بجامعة دمياط، مجلة تطوير الأداء الجامعي، دمياط،
شحاته، محمد موسى علي (2020). انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمي فى ضوء مبادرات الشمول المالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية، بحث منشور، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، العدد التاسع.
عبد العزيز، أميرة أحمد (2023). متطلبات تطبيق التحول الرقمي لتحسين جودة التعلم الإلكتروني فى الجامعات الحكومية المصرية بإقليم القاهرة الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
عبدالجليل، ضان، نجم الدين، عبدالغفور(2019). ذوى الاحتياجات الخاصة والنشاط الطلابي، المجلة الدولية لعلوم وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة العدد (15) المبحث الرابع المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية.
عبداللطيف، رشاد أحمد(2014). مقومات الحماية الاجتماعية بالوطن العربي، ورقة عمل، مؤتمر الحماية الاجتماعية والتنمية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
عمر، طارق عبد الرؤوف، محمد، ربيع الرؤوف(2008). ذوي الاحتياجات الخاصة، القاهرة، مؤسسة طيبه للنشر والتوزيع.

غنام، ثابت (2022). التحول الرقمي والتنمية المستدامة فى مصر 2030، بحث منشور، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد السادس والعشرون.
مجمع اللغة العربية(2011). المعجم الوسيط، الإصدار الخامس، مكتبة الشروق الدولية، مصر.
محمد جابر عباس (أ2020). نحو معايير جديدة لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي"، المؤتمر العلمي الثاني التحول الرقمي وقضايا الخدمة الاجتماعية ، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية ، القاهرة :
مراد، محمد حسن إبراهيم (2021). سياسات الحماية الاجتماعية والتخطيط لتفعيلها، مجلة كلية الآداب بقنا، ج 3 ، ع 52 ، جامعة جنوب الوادي.
مكتب العمل الدولي (2012). أرضيات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، ورقة عمل منشورة بمؤتمر العمل الدولي، جينيف، سويسرا.
منظمة الأمم المتحدة (2019). :ملخص تنفيذي :إطار برنامج الحماية الاجتماعية الشاملة التابع لليونيسف، إعداد قسم الاندماج الاجتماعي والسياسات الاجتماعية بمنظمة الأمم المتحدة للطفولة(Unicef)
منظمة الأمم المتحدة (2019).:ملخص تنفيذي :إطار برنامج الحماية الاجتماعية الشاملة التابع لليونيسف، إعداد قسم الاندماج الاجتماعي والسياسات الاجتماعية بمنظمة الأمم المتحدة للطفولة(Unicef)
محروس، مني طه (2021). رؤية مستقبلية لتطوير المُمارَسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المَجَال الطبي في ضوء التحول الرقمي من منظور الممارسة العامة (القاهرة : بحث مرجعي مقدم إلي اللجنة الدائمة للترقية إلى درجة أستاذ في الخدمة الاجتماعية ، المجلس الأعلى للجامعات.
هاشم، صلاح(2017).الحماية الاجتماعية للفقراء :قراءة في معنى الحياة لدى المهمشين، القاهرة، أطلس للنشر والتوزيع الإعلامي.
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2021). مصر ضمن أسرع 10 دول نموا في الشمول الرقمي عام 2020، المجلة المصرية للمعلومات(كمبيونت)، ع) 26 (، أكتوبر.
Paul Freddollino(2018) . Digital Social Work Tools for Practice with Cell Phone(Uk : Oxford University Press.
Lanzolla, G.,etal.(2019). "Digital Transformation: What Is New If Anything?". Academy of Management Discoveries (AMD),). Special Issue – Call For Papers. Academy of Management Discoveries, 4
Maye, Terry, Others (2009). transforming higher education through technology- enhanced learning, the higher education academy, york science park, Heslington.
Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. Government Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government–A literature review. Government Information Quarterly, (36).(
Information Quarterly, 36(2).(
Kutnjak, A., Pihir, I., & Furjan, M T. (2019). Digital transformation case studies across industries- literature review, published in 42nd International convetion on information and communication
Hrustek, L., Furjan, M. T., Pihir, I. (2019). Influence of digital transformation drivers on business model creation, published in 42nd International convetion on information and communication technology, electronic and microelectronics (MIPRO).(
O'Brien, James A. (2019). Management Information Systems, 9th edition , McGraw-Hill companies/Irwin, Boston.
Panov, s. & et al. (2019). Digital transformation of social sector as the factor of development and security of the country, E3S Web of Conferences 135(10), Reasearchgate.

Yu Kan (2024). In Vestigating The Impact Of Digital Transformation, PHD, School Of Business, University Of Washington.

Sievers, Antonia Friederike (2022). Digital Transformation – Critical Success Factors of A Digital Transformation, Master's Degree, The Nova School of Business and Economics, U.S.A.

McConnell, C. (2005). NASW Standards for Technology and Social Work Practice, Washington Dc, NASW Press.

UNICEF (2012).Child – sensitive social protection -International experience, International Symposium on Child poverty and Development 20-22 November Beijing, China.