

# التحول الرقمي كألية لتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي

Digital transformation as a mechanism for improving the quality  
of services in social solidarity units

**الدكتورة صباح محمد ناصر**

مدرس بقسم تنظيم المجتمع  
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان



## ملخص الدراسة

استهدفت الدراسة تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي ، تحديد مستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية ، وتعتمد على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بوحدات التضامن محل الدراسة وعددهم (45) مفردة ، وكذلك المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين وعددهم (251) مفردة ، وقد طبقت الباحثة استمارة استبيان للعاملين والمستفيدين ، وأثبتت نتائج الدراسة أن مستوى أبعاد التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي مرتفع وجاء ترتيب الأبعاد كالتالي (المهارات التكنولوجية للمسؤولين ، وضع إستراتيجية للتحول الرقمي ، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين ، البنية التحتية للتحول الرقمي) ، كما أثبتت أن مستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي مرتفع حيث جاء كالتالي من وجهة نظر المستفيدين (الجوانب المادية الملموسة ، المصداقية ، الاستجابة ، الاعتمادية ) بينما من وجهة نظر المسؤولين فجاء كالتالي (المصداقية ، الجوانب المادية الملموسة ، الاعتمادية والاستجابة) ، وفي النهاية أثبتت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي .

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي ؛ جودة الخدمات؛ وحدات التضامن الاجتماعي .

## Abstract:

The study aimed to determine the level of digital transformation dimensions in social solidarity units, and to determine the level of service quality improvement in social solidarity units. This study belongs to descriptive studies, and relies on the use of a comprehensive social survey approach for officials in Gharbia Governorate, numbering (45) individuals, as well as a social survey with a sample of beneficiaries, numbering (251) individuals. The researcher applied a questionnaire form to workers and beneficiaries, and the results of the study proved that the level of digital transformation dimensions in social solidarity units is high, and the dimensions were arranged as follows (technological skills of officials, developing a strategy for digital transformation, technological knowledge of officials, infrastructure for digital transformation). It also proved that the level of service quality improvement in social solidarity units is high, as it came from the beneficiaries' point of view (tangible material aspects, credibility, responsiveness, reliability), while from the officials' point of view it came as follows (credibility, tangible material aspects, reliability and responsiveness). In the end, the results of the study proved that there is a statistically significant direct relationship at a significance level of (0.01) between the dimensions of digital transformation. Improving the quality of services in social solidarity units.

**Keywords:** Digital Transformation: Service Quality, Social solidarity units.

## أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يتميز العصر الذي نعيش فيه بالتغير المستمر والتطور السريع في كل جوانب الحياة نتيجة التدفق المعرفي والاكتشافات الحديثة المتلاحقة والتقنية المتقدمة، إذ لم يشهد أي عصر من العصور السابقة تطوراً متسارعاً كما ونوعاً في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات واستخداماتها في الحياة من حولنا كما نشهده اليوم من تطور مذهل (المطيري، 2012، ص1).

وأصبح الحكم على المؤسسات ينطلق من مستوى كفاءتها وفعاليتها من خلال مدى تطبيقها لمكونات التفكير الإبداعي وقدرتها على رفع مستوى الأداء المؤسسي، مما يدفع عجلة النمو والتطوير لهذه المؤسسات (جاد الرب، 2016، ص 595).

لذا تسعى وحدات التضامن الاجتماعي إلي الارتقاء بكافة الخدمات التي تقدمها لمختلف فئات المجتمع من خلال تحقيق جودة الخدمات التي تعد أسلوب حياة لأي منظمة حتى تتمكن من إشباع حاجات سكان المجتمع الحالية والمستقبلية، مما يحتم عليها توفير عدد من المتطلبات لتحقيق جودة تلك الخدمات منها إحداث تغيرات جذرية في ثقافتها، التطوير المستمر في السياسات التنظيمية، مشاركة كل من العاملين والمستفيدين في عملية اتخاذ القرار ، التحسين المستمر في البرامج والخدمات، توفير التمويل باعتباره عصب نجاح أي جمعية ، ووضع أدلة توضح إجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين، وزيادة المهارات لدي العاملين من خلال الاستعانة بالخبراء في تطبيق الجودة بكافة مجالات العمل وهذا ما أثبتته نتائج دراسة(فاره ، 2007، ص 21) .

كما أكدت نتائج دراسة محمد (2007) ، دراسة إريكسون (2012) Eriksson علي أن جودة الخدمات بالمؤسسات والوحدات يرتبط بتحسين بيئة العمل من خلال توفير التدريب الجيد للعاملين وتوفير التمويل اللازم لتقديم خدماتها، الاهتمام برأي المستفيدين ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرار مع ضرورة وجود سياسة واضحة للعمل بما يضمن استمراريتها وقدرتها على تحقيق أهدافها.

وتتطلب جودة الخدمات المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة، والاهتمام بمبدأ المشاركة من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات، والتحسين والتطوير المستمرين (عبدالحافظ، 2004، ص190).

فقد أكدت نتائج دراسة سينا (2019) Sena ، ودراسة هاجسبيل وآخرون (2021) Hagspiel, et al, أن تحسين قدرة العاملين على الابتكار يحسن العمل ، وذلك من خلال استثمار قدرات العاملين التقليدية وتحويلها إلي قدرات مبتكرة ، نشر ثقافة الابتكار ، تنمية مواهب العاملين المبدعين وتشجيعهم علي تنفيذ أفكارهم الابتكارية بما يسهم في تطوير العمل.

وأيضاً أكدت نتائج دراسة حسان وآخرون (2021) Hassan , E,et ,al أن اعتمادية المؤسسات على مشاركة الموظفين وتدريبهم له الأثر الإيجابي على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ، كما أن التزام المؤسسة بمواعيد محددة لتقديم الخدمات وتوافر العدد الكافي من العاملين ومواجهة مشكلات المجتمع المحيط تزيد من جودة الخدمات ، كما أكدت أن الاعتمادية تتضمن ثلاثة أبعاد هي الالتزام والدعم ، المكافأة ، مشاركة الموظفين لضمان جودة الخدمات .

لذا من الضروري زيادة التنسيق بين المؤسسات المجتمعية لضمان سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين ، وأيضاً العمل على زيادة التنسيق الداخلي بين العاملين والمؤسسة لوضع شروط ميسرة للحصول علي الخدمات وإجراء المزيد من التحسينات في المرافق والمعدات ، وأدوات الاتصال الداخلية، بما يزيد من سرعتها في الاستجابة بتقديم خدمات متنوعة لإشباع احتياجات سكان المجتمع ، بالإضافة إلى زيادة مشاركة العاملين في التخطيط والتنفيذ للتحسين المستمر لمواجهة هذه الاحتياجات ، وهذا ما أكدته نتائج دراسة (Hshemi, D,et al ,2020) ، ودراسة (Mehrabian, F , et al , 2021) .

ونظراً للدور الهام الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توليد المعلومات ومعالجتها وتصنيفها وتبادلها ونشرها يكتسب المحتوى الرقمي الذي يشمل هذه الامور جميعاً أهمية فائقة في هذا العصر(بوادى ، 2017، ص 258) .

حيث تظهر أهمية التحول الرقمي في اعتباره احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أضحت لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون فيما بينهم ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم(بوخولوف ، 2020، ص 188).

كما ان هناك تأثيراً للتحول الرقمي على الخدمات الاجتماعية ويعبر الاثر الاجتماعي عن مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الحصول على الخدمات الاساسية

(الصحية- والتعليمية- والاجتماعية ) وتشجيع الاندماج الاجتماعي وزيادة فرص العمل والربط بين المجتمعات ، وتقليص أوجه عدم المساواة ، ويمكن ان يكون التحول الرقمي للحكومات أثر إيجابي على المجتمعات ، بما في ذلك رقمنة المعلومات وجعل الخدمات ذاتية التشغيل ، ويمكن ان يساهم استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الحوسبة السحابية وانترنت الاشياء في الوصول لأكبر عدد من المستفيدين بالمجتمع للحصول علي الخدمات(طيار واخرون ، 2021، ص159).

إلي أن هناك مجموعة من الصعوبات التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات منها تحديد الأولويات ونقص الميزانيات وأيضاً نقص الكفاءات والقرارات المتمكنة داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المؤسسة بما يحول دون تنفيذ ناجح للبرامج وتحقيق اهدافها المرجوة (إبراهيم، 2019، ص676).

ومن هذا المنطلق اهتمت البحوث والدراسات بموضوع التحول الرقمي وأهمية تطبيق الرقمنه في كافة المجالات الحياتية بهدف تحسين الخدمات الاجتماعية فقد اشارت دراسة ( Pasquini & William Eaton , 2020 ) انه اصبح هناك استخدام واسع للشبكات الاجتماعيه والمشاركه الرقمية في المجتمع ، بما يعزز فهمنا لجودة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية المختلفة.

لذا يجب وضع خطة استراتيجية للتحول الرقمي تتضمن امتلاك المؤسسة رسالة وقيم واضحة لنشر ثقافة التحول الرقمي بالمؤسسة والتوفيق بين وجهات النظر المتعارضة والعمل على بناء قاعدة معلومات بما يوفر سرعة تبادل القيم والثقافات المختلفة بين العاملين بها وامتلاك دليلا إجرائيا يوضح قواعد ولوائح تطبيق الإدارة بالقيم بما يسهل الوصل الي اكبر عدد من المستفيدين بالمجتمع ، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (ربيع، 2014) .

كما أكدت نتائج دراسة ( الفالوجي وسليم، 2021) أنه لتحسين التحول الرقمي يجب استخدام منظومة من الأجهزة، البيانات، والتخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوي خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعمالها ومورديها عبر فرق عمل مسؤولة عن إدارة المنظومة التكنولوجية والبيئة التحتية للشبكة ، وإستخدام التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج.

فمن متطلبات تحقيق التحول الرقمي بالمؤسسات المتطلبات البشرية ، البنية التحتية ، والصيانة والمعلومات ، والمتطلبات المالية والادارية التي تساهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بالمجتمع وزيادة معارفهم ومعلومات المرتبطة بالخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات (الشوبري ، 2020) .

فقد اكدت نتائج دراسة (حنفي 2020) علي الحقوق والمسئوليات الرقمية والمتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق العمل عن بعد وتحديد مسئوليات والتزامات كلا الطرفين، مع تحديد مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وطرق الاتصال المناسبة بين العاملين والمديرين والمشرفين، وان المتطلبات القانونية المتمثلة في قوانين العمل، والمتطلبات التكنولوجية بما تحويه من تأسيس للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتطلبات التنظيمية خاصة الهيكل التنظيمي الملائم لتطبيق نظام العمل عن بعد، ومتطلبات ممارسات إدارة الموارد البشرية وتشمل اختيار الافراد الذي يمكنهم العمل عن بعد، وتدريب هذه الفئة من العاملين على العمل من أي مكان بخلاف المقر التقليدي للعمل، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مهام الوظيفة يمكن الجمعية من تحقيق أهدافها .

كما اكدت دراسة (ابو هرجة ، 2016) ان استخدام الاخصائيين الاجتماعيين للوسائل المادية للتكنولوجيا الرقمية في الممارسة المهنية ضعيف، كما ان استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبرامج وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية جاء بمستوى ضعيف، وكذلك جاء استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لمصادر تكنولوجيا المعلومات الرقمية في ممارسه المهنية الرقمية ضعيف .

والخدمة الاجتماعية بطبيعتها مهنة ديناميكية تتميز بأنها مهنة متطورة، تسعى إلى تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى من العلمية مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية، لذا نجد باستمرار أن هناك محاولات جادة لتقديم الجديد والمفيد مما يساعد ممارسيها على تخطي المحاولات الشخصية والاعتماد على أسس علمية ومقننه شبه متفق عليها ، ومع هذا التطور المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت تحولاً مهماً في تقديم خدماتها للمستفيدين (العبد الكريم ، 2017، ص 17) .

كما أن طريقة تنظيم المجتمع تنظر إلى تنمية مهارات الابتكار الاجتماعي للعاملين على أنه أداة الجودة وهدفها وغايتها الأساسية، فالمورد البشري داخل مراكز الشباب، إذا لم يكن فعالاً ومؤثراً في ضوء ما يمتلكه من قدرات وإمكانات، أثر ذلك سلباً على أداء العمل حيث أن رأس المال البشري يعتبر هو المحرك الأول في تحسين أهداف مراكز الشباب (حجازي، ٢٠٠٦، ص.292) .

لذا يستخدم المنظم الاجتماعي خبراته ومهاراته المهنية في مساعدة العاملين بمراكز الشباب على تنمية مهارات الابتكار الاجتماعي لديهم لكي يستطيعوا مواكبة كل ما هو جديد في مجال العمل ، وكذلك مساعدة الإدارة على تبني الثقافة التنظيمية المرنة التي تساعد في تطوير وتحسين أداء العاملين بمراكز الشباب وهذا كان دافعا للباحثة لاجراء دراستها.

وانطلاقاً من أهميه وحتمية التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في تحقيق جودة الخدمات فإنه يتحتم علينا النظر إلي هذا الموضوع ودراسته دراسة دقيقة للوقوف على العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي .  
ثانيا : الموجهات النظرية للدراسة: تستند الدراسة علي :

#### (1) نظرية المنظمات:

تعرف المنظمة بانها: جهاز إداري يضم مجموعه من الموظفين الإداريين المختصين والمسؤولين عن استمرار هذه المنظمة في الوجود وعن تنسيق أنشطة أعضائها المنظمة الاجتماعية هي تجمعات إنسانية تبني بغرض تحسين أهداف معينه(قاسم ، 2006،ص23).

أ- الافتراضات التي تقوم عليها النظرية(علي – 2009، ص172): -

- التغييرات التي تتم على مستوى المنظمة تفيد العملاء الذين هم في حاجة للخدمات والموارد فينعكس ذلك على زيادة استفادتهم من المنظمة.
- تغير المنظمة من الداخل وعلاقتها بالمنظمات الأخرى وبالمجتمع هو أساس تحسين عملية تطوير المنظمة ووجود علاقة متبادلة بينها وبين البيئة المحيطة بها، لان التركيز على أي منهما بعيدا عن الآخر لا يحدث تغييرا وتطورا حقيقيا.

- تغيير المنظمة لا بد أن يكون عمليه مشتركة بين العاملين والمستفيدين من خدماتها والتعرف على آراءهم واحتياجاتهم الفعلية التي تمثل أساسا للتغيير، إن اختيار التغيير يعتمد على الرغبة في التغيير، وعلى موقعه في المنظمة.
- إن الأخصائيين الاجتماعيين متضامنين مع التخصصات الأخرى التي تعمل بالمنظمة، ويجب إن يكونوا مدركين تماما لفرص إحداث التغيير فيها حتي يكون التغيير على أساس علمي مخطط.
- ب- المتطلبات التنظيمية للمؤسسات: حدد مارفن أولسن المتطلبات التنظيمية التي تحتاجها المنظمات للقيام بوظائفها ومنها (قاسم وآخرون ، 2011، ص 108): -
  1. استمرار وجود العنصر البشري.
  2. توفير التدريب المناسب وبتث قيم المنظمة في العاملين.
  3. توسيع نطاق الاتصال والتفاعل بين الأعضاء وتقسيمات المنظمة.
  4. وجود تقسيم للعمل مبني على أساس من التخصص، والنشاطات، والواجبات، والمسؤوليات.
  5. تحديد الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها العاملين وتعريف كلا منهم بالدور الذي عليه أن يؤديه وواجباته ومسؤولياته.
  6. تقسيم العلاقات بين مختلف أقسام المنظمة.
  7. العمل على وجود قيم اجتماعية يقبلها العاملين، ومن بينها الموافقة على أهداف المنظمة.
  8. إيجاد قواعد ومعايير اجتماعية متناسقة ومشاركة.
  9. الحصول على الموارد الأزمة من البيئة الطبيعية والبيئة الاجتماعية.
  10. إيجاد وسائل ملائمة لاتخاذ القرارات.
  11. التنسيق بين الأنشطة التنظيمية للمساعدة في تحسين أهداف المنظمة.
  12. تسهيل حصول العاملين على فوائد نتيجة لتحسين أهداف المنظمة.
  13. حماية المنظمة من التهديدات الخارجية.
  14. التحكم في السلوك المنحرف والضار الذي قد يقترفه بعض أعضاء المنظمة.
  15. خلق الوسائل التي يحل بها النزاع الذي قد ينشأ داخل المنظمة.
  16. تنمية التكامل بين مختلف مكونات المنظمة.
  17. إيجاد وتنمية الوسائل التي تغير المنظمة.

وتستفيد الباحثة من نظرية المنظمات في الدراسة الحالية على النحو التالي:

- العمل على تحسين وتدعيم العمل بوحدات التضامن الاجتماعي بما يسمح بتقديم أفضل خدمة ممكنة للمستخدمين.
- مساعدة العاملين على زيادة مهاراتهم ومعارفهم المرتبطة بتطبيق التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي بما يمكنهم من تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- زيادة فهم العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بأبعاد التحول الرقمي والتمثلة في (وضع استراتيجية للتحول الرقمي - البنية التحتية للتحول الرقمي - المعرفة التكنولوجية للمسؤولين - المهارات التكنولوجية للمسؤولين).

### (1) نموذج جودة الخدمة:

حدد هذا النموذج عدة أبعاد لجودة الخدمة وفقا لإدراك العملاء وهي:

1. الاعتمادية : وهي القدرة على تقديم خدمه تكون حسب ما وعدت به المؤسسة، اى ان تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع ان تقدم له خدمه دقيقه من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالاضافة الى اعتماده على مقدم الخدمة في أداءها كان يعتمد صاحب السيارة على الميكانيكي في اصلاح وصيانه السيارة في الوقت المحدد واصلاحها بشكل يمكن الاعتماد عليه.
2. مدى امكانيه وتوفر الحصول على الخدمه: وتتعلق بمدى قدره ومحاولة المؤسسه تقديم الخدمه في الوقت الذى يريده العميل وكذلك توفرها في المكان الذى يريغه، بالاضافه الى حصوله على الخدمه متى طلبها كذلك وقت انتظار العميل للحصول على الخدمه وسهوله الوصول الى مكان تقديم الخدمه .
3. الأمان : وهى تعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمه المقدمه ومن يقدمها . اى يتعلق بمدى المخاطر المدركه لنتائج تلقى الخدمه من المؤسسه .
4. المصداقيه: وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمه اى انه لايد من توفر مصداقيه لدى مقدم الخدمه والتمتاز بالوعود التي يقدمها مثل ثقته المريض في الجراح بانه لن يلحق اضرار عند اجراء العمليه.
5. درجة تفهم مقدم الخدمه لحاجات العميل (العاطفه): ويشير هذا المؤشر الى مدى

- قدره مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدها وتزويدها بالرعايه والعنايه، بمعنى اخر كم من الوقت والجهد الذى يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل ويفهم مشاعره وتعاطفه معه
6. الاستجابيه : وتتعلق بمدى قدره مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذى يحتاج اليها العميل.
7. الكفاءه والجداره : وتتعلق بكفاءه وجداره مقدمى الخدمة من حيث مهاراتهم وقدرتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفه التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد .
8. الملموسيه : ويشير الى التسهيلات الماديه المتاحه لدى المؤسسه الخدميه مثل المعدات ومظهر مقدمى الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم . ففي كثير من الأحيان يلجاء العميل الى الحكم على جوده الخدمة من خلال الشكليه المرافقه للخدمه كالتسهيلات الماديه .التكنولوجيا المستخدمه في تقديم الخدمه . المظهر الداخلى للمؤسسه لخلق جو مريح للعميل(سليمان ، 2014، ص318).
9. الاتصالات : وتتعلق بمدى قدره مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل والدور الذى يجب ان يلعبه العميل للحصول على الخدمة المطلوبه، فيجب اعلام العميل مما يجب عليه القيام به، وشرح الاضرار التي قد تلحق به اذا لم يلتزم بما طلب منه
10. سرعة الاستجابة : تتعلق بقدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة للعميل بشكل دائم، مع القدرة على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج اليها العميل، الى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس و السعادة عند تقديم الخدمة له، ومدى جاهزيته لذلك، كما يقصد بها السرعة في تقديم الخدمة، ويعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة سريعاً، كما انها تعتبر (اعلام العملاء متى تقدم الخدمة- تقديم خدمة سريعة وفورية- وجود رغبة دائمة من العاملين لمساعدة العملاء- عدم انشغال العاملين عن الرد على اسئلة العملاء وبسرعة)(حسن ، 2015، ص117).
- وتستفيد الباحثة من نموذج جودة الخدمة في تحديد مؤشرات قياس جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي في ضوء إعداد أدوات جمع البيانات وذلك سعياً لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين.

### ثالثا : صياغة مشكلة الدراسة:

تسعي وحدات التضامن الاجتماعي إلي مواجهة العديد من مشكلات سكان المجتمع المحلي وتطوير الخدمات التي تقدمها لهم وذلك بتطبيق التحول الرقمي لتحسين الشفافية والعدالة في الحصول علي تلك الخدمات وتحسين جودتها ، حيث تعتبر جودة الخدمات من أهم العوامل المؤثرة في فعالية وحدات التضامن الاجتماعي مما يساعدها في تحسين أهداف البقاء والنمو والاستمرارية بتقديم الخدمات.

لذا وبناءً علي المعطيات النظرية والدراسات المرتبطة بالدراسة الحالية سواء المتعلقة بالتحول الرقمي أو جودة الخدمات ، فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة علي التساؤلات التالية : ما مستوي التحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي؟، ما مستوي جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي؟، ما الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي؟، ما مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي؟.

### رابعا: أهمية الدراسة: -

- (1) اهتمام المجتمع المصري بتوفير حياة كريمة للفئات الفقيرة والنهوض بجودة الخدمات المقدمة لهم في ضوء المتغيرات السريعة التي تتطلب إجراء الدراسات المرتبطة بجودة الخدمات بصفة مستمرة للتعرف على مدى ملائمتها لمواجهة مشكلات المجتمع.
- (2) اهتمام الدولة برقمنة الخدمات بجميع المؤسسات لضمان الشفافية وتقديم المساعدات الي مستحقيها.
- (3) تعاضم دور وحدات التضامن الاجتماعي بالمجتمع بإعتبارها من أهم المؤسسات في تقديم الخدمات التي تساهم في مساعدة الفقراء والمحتاجين.
- (4) أن الخدمات التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية سواء كانت خدمات (اجتماعية - صحية....الخ) تتطلب العمل علي تطويرها وتحسينها بشكل يضمن تحسين أفضل استفادة منها .
- (5) إثراء البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة فيما يتعلق بالتحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي.

#### خامسا : أهداف الدراسة:-

1. تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
2. تحديد مستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي.
3. تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي.
4. تحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي.
5. تحديد مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي.

#### سادسا: فروض الدراسة:

يتحدد الفرض الرئيس للدراسة في:

" توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ":

وبنيتق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

1. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين وضع إستراتيجية للتحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي .
2. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين البنية التحتية للتحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي .
3. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين المعرفة التكنولوجية للمسؤولين وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي.
4. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين المهارات التكنولوجية للمسؤولين وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي .

#### سابعا : مفاهيم الدراسة: -

(1) مفهوم التحول الرقمي :

يعرّف التحول الرقمي بأنه " جهد خاص تباشرة المنظمة في تصميم نظام مميز للأعمال، يسمح بإستثمار تقنيات الأتصال والمعلومات الى أبعد مدي؛ مما ينعكس علي تمتعها بكل ما تتيحه التقنية الرقمية من إمكانيات للعمل والأداء من خلال تصميم نظام الأعمال الذي يحقق لها المنافسة(السلمي ، 2015، ص257).

فالتحول الرقمي يعني استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية للمنظمة (Mate, T., & Others, 2019,p11).

كما يعرف التحول الرقمي بأنه " الانتقال من الإتجاهات التعليمية التقليدية الي الإتجاهات التعليمية التقنية، التي تعتمد علي إستخدام وتوظيف الرقمنة في العملية التعليمية وتوجيه التعليم نحو التعلم الذاتي والمستمر، والتركيز علي زيادة وإستثمار بسرعة من خلال الشبكات الإلكترونية في بيئة تمكينية من الجهات المسؤولة والمشاركة المجتمعية الواعية(محمود ، 2021، ص3569) .

ويعرف التحول الرقمي إجرائياً:

1 - الانتقال من نظام العمل البشري التقليدي الي نظام عمل يعتمد علي الاساليب التكنولوجية الحديثة.

2- تطوير وتنمية المهارات الرقمية للمسؤولين بمجال عمله بما يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة.

3- استخدام الاساليب التقنية الحديثة لتدعيم الاتصال بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها.

4- تبادل البيانات والمعلومات وتقديم الخدمات بطريقة إلكترونية وأمنة.

ويمكن تحديد مؤشرات الدراسة في الآتي: مؤشرات التحول الرقمي : - استراتيجيه التحول الرقمي : وتعني تحديد رؤية واضحة للتحول الرقمي بالوحدات ووضع أهداف إستراتيجية قابلة للقياس .

- البنية التحتية للتحول الرقمي: وهي كل ماتملكه الوحدات من وسائل وأدوات وأجهزة تكنولوجية حديثة تحتوي علي قاعدة معلومات وبيانات كالمنصات الالكترونية .

- المعرفة التكنولوجية : وتشير إلي معرفة المسؤولين بكل ماهو جديد في مجال عملهم بإستخدام الاساليب التكنولوجية الجديدة.

- المهارات التكنولوجية: وتعني تطوير المهارات الرقمية لدي المسؤولين بالوحدات وتدريبهم علي إستخدام الاساليب التكنولوجية الحديثة.

وتقصد الباحثة بالتحول الرقمي في تلك الدراسة بأنه :

مجموعة العمليات التي تقوم بها وحدات التضامن الاجتماعي من استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة أنشطتها بما يساعدها علي تحسين أهدافها ويضمن لها الاستمرارية في

المجتمع وتمثل تلك العمليات في (وضع استراتيجية للتحويل الرقمي - البنية التحتية للتحويل الرقمي - المعرفة التكنولوجية للمسؤولين - المهارات التكنولوجية للمسؤولين).  
وترجع أهمية التحويل الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي إلي (Berghaus, 2018,p79):

- 1- مساعدة المنظمات على تبني نهج واضح يقود الي تبني إستراتيجية تحول رقمي وبيئة معلوماتية تستطيع استيعاب جهود جميع أصحاب المصالح.
  - 2- السرعة في تنفيذ العمليات والاستجابة لطلبات المستخدمين وبتكاليف معقولة.
  - 3- الشفافية والبساطة في تقديم المعلومات والخدمات للأطراف المستفيدة.
  - 4- تعزيز ثقافة المعرفة من خلال تراكم الخبرات والمعارف باعتبارها مدخل لاتخاذ قرارات نحو التحويل الرقمي
  - 5- تحسين طرق عمل وأداء المنظمات بشكل حديث ومبتكر يعزز من جودة منتجاتها.
- ويهدف التحويل الرقمي إلي (وزارة التخطيط ، 2019 ، ص10):

- 1- ربط المؤسسات والأسواق النامية مع الأسواق العالمية.
- 2- تسويق المنتجات والخدمات والانتشار داخليا وخارجيا.
- 3- تحسين الجودة في تقديم الخدمات للمجتمع وتسهيل الإجراءات على المستخدمين من الجمهور.
- 4- يساهم في تنمية المجتمع ثقافيا وإبداعيا وإيجاد فرص عمل جديدة مبتكرة تركز على استخدام التكنولوجيا والنظم الإلكترونية.
- 5- تنمية وتطوير العمل الإداري ، مما يؤدي الي مواكبة التطورات العالمية السريعة.
- 6- تحسين الكفاءة التشغيلية والتنظيمية، وحماية البيانات والشفافية والنقة.

وتتمثل دوافع التحويل الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي إلي (Manenji, T. & Marufu, B,2016,p84):

- 1- تعرض الحكومات لضغوطات مستمرة من أجل تلبية الطلبات المتعددة على الخدمات الحكومية من حيث التحسين والإسراع في إنجاز المعاملات والتخلص من الروتين والعمل البيروقراطي.
- 2- ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) في الانفتاح والترابط والتكامل على جميع الصعد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية.

- 3- تسارع وتيرة التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العملية.
- 4- ارتفاع مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية نتيجة الانفتاح على العالم وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم الخدمات العامة.
- 5- ندرة الموارد والحاجة الماسة الي سياسات تساهم في الاستثمار الأمثل للموارد.
- 6- مساعدة متخذي القرارات علي الوصول الي القرارات بصورة اسرع في ضوء احتياجات وأراء المستفيدين والمسؤولين بالمؤسسات المختلفة علي المستوي المحلي.

## (2) مفهوم جودة الخدمات :

الجودة اصطلاحاً تعني صار جيداً، أجاد تعني اتي بالجيد من قول أو عمل، ويقال أجاد الشيء أي ميزه جيداً، كما أن (تجود في العمل) أي تأنق فيه، الجود في علم الأخلاق: صفة تحمل صاحبها علي بذل ما ينبغي من الخير، (الجيد) في كل شئ خلاف الرديء، والجمع جيد، أجواد وجيادات وحيائد، ويقال للرجل الذي أتي بالجيد من القول أو العمل فهو (مجواد) (معجم اللغة العربية ، 2000، ص 125).

وتعرف جودة الخدمة بأنها مجموعة السمات الشاملة للخدمة والقادرة على تحسين رضا العميل وإشباع احتياجاته ورغباته(السروجي وأبو النصر، 2015، ص1445). وعرفت أيضاً بأنها مجموعة من الأنشطة ينتج عنها تحسين الخدمة للمستفيد ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى أنشطة قبل أداء الخدمة، وأنشطة عند أداءها، وأنشطة بعد أداء الخدمة(احمد، 2009، ص67).

## وتعرف جودة الخدمة إجرائياً :

- 1- توافر عدد كافي من العاملين للحصول علي الخدمة من الوحدات.
- 2- تقديم الخدمة بما يتناسب مع إحتياجات وتوقعات المستفيدين .
- 3- سهولة الحصول علي الخدمات من وحدات التضامن الاجتماعي من خلال اتاحتها باستمرار .
- 4- تقديم الخدمة للمستفيدين في المواعيد المحددة مسبقاً.

وتحدد مؤشرات جودة الخدمات في الآتي : - الجوانب المادية الملموسة: وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءاً من المظهر والأجهزة والأدوات والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمة.

- **الاعتمادية:** وتعني التزام الوحدات بتقديم الخدمات بما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين ووفق الميعاد المحدد وإنجاز الخدمة بشكل سليم .
- **الاستجابة:** وتشير إلى مدى استعداد المسؤولين للإستجابة علي المستفيدين والرد علي استفساراتهم .
- **المصداقية:** وتعني مراعاة الوحدات الصدق والوضوح والشفافية في التعامل مع المستفيدين عند تقديم الخدمات.

**ويقصد بجودة الخدمات في الدراسة الحالية ما يلي:**

مجموعة النظم والخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي للمستفيدين بهدف تحسين رضاهم وتعزيز مكانة الوحدة ومكانتها في المجتمع ويمكن قياسها من خلال:- الجوانب المادية الملموسة -الاعتمادية -الاستجابة -كفاءة الأداء  
**ثامنا : الإجراءات المنهجية للدراسة:**

**(7) منهجية الدراسة:** تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف رصد وتحليل العلاقة بين التحول الرقمي (كمتغير مستقل) وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي (كمتغير تابع). واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة المتاحة " العينة الميسرة للباحث " سكان المجتمع المستفيدين من وحدات التضامن الاجتماعي محل الدراسة على أن يكونوا من المتعلمين بمحافظة الغربية وعددهم (251) مفردة. وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي محل الدراسة بمحافظة الغربية وعددهم (45) مفردة. **وتوزيعهم كالتالي:**

**جدول رقم (1) يوضح توزيع المستفيدين والمسؤولين مجتمع الدراسة**

م	وحدات التضامن الاجتماعي	المستفيدين		المسؤولين	
		العدد المستجيب	عينة الثبات	عدد المسؤولين	عينة الثبات
1	وحدة المحلة اول بمساكن ابو شاهين	33	4	3	2
2	وحدة المحلة ثان بمساكن الجمهورية	39	4	8	2
3	وحدة المحلة ثالث بمساكن ابو شاهين القديمة	84	4	13	2
4	وحدة المحلة رابع بمساكن سوق الجملة	44	4	11	2
5	وحدة المحلة ثان بالشون	51	4	10	2
	المجموع	251	20	45	10

وترجع مبررات اختيار المجال المكاني وتلك الوحدات الي :

- تطبيق تلك الوحدات للتحويل الرقمي في تقديم الخدمات .
- سعي تلك الوحدات الي تحقيق جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين بالمجتمع.
- توافر مجتمع البحث من المسؤولين والمستفيدين .
- موافقة المسؤولين علي اجراء الدراسة وتشجيعهم للباحثة.

### (8) أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استبيان للمستخدمين/ المسؤولين حول التحويل الرقمي كآلية لتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي:
- قامت الباحثة بتصميم استبيان للمستخدمين/ المسؤولين حول التحويل الرقمي كآلية لتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي باستخدام Google Drive Models اعتماداً على الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة، وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة بالقضية البحثية للدراسة. وتم الاستعانة بمجموعات التواصل الاجتماعي الرسمية " Official Social Media Groups " وذلك لتحسين التغطية التوزيعية الكاملة في عملية جمع البيانات.
- تم تحديد الأبعاد التي يشتمل عليها استبيان المستخدمين/ المسؤولين، ثم تم تحديد وصياغة العبارات الخاصة بكل بعد. والذي بلغ عددها (34) عبارة لاستبيان المستخدمين، وعدد (54) عبارة لاستبيان المسؤولين. وتوزيعها كالتالي:

### جدول رقم (2) يوضح توزيع أبعاد استبيان المستخدمين/ المسؤولين

عدد العبارات	المتغير التابع " جودة الخدمات "	عدد العبارات	المتغير المستقل " التحويل الرقمي "
5	الجوانب المادية الملموسة	5	وضع إستراتيجية للتحويل الرقمي
5	الاعتمادية	5	البنية التحتية للتحويل الرقمي
5	الاستجابة	5	المعرفة التكنولوجية للمسؤولين
5	المصداقية	5	المهارات التكنولوجية للمسؤولين
7	المعوقات التي تواجه التحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي		
7	مقترحات تفعيل التحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي		
• وتحددت أهم مصادر تلك المتغيرات في الرجوع إلى الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة، وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة بالمشكلة البحثية للدراسة.			

- اعتمد استبيان المستفيدين/ المسؤولين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، وذلك كما يلي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).
- للتحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستبيان المستفيدين/ المسؤولين قامت الباحثة بالإطلاع علي الأدبيات النظرية والكتب العلمية والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة، ثم تحليلها. وذلك لتحديد أبعاد التحول الرقمي والمتمثلة في: (وضع استراتيجية للتحول الرقمي- البنية التحتية للتحول الرقمي - المعرفة التكنولوجية- المهارات التكنولوجية)، وأبعاد جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي والمتمثلة في: (الجوانب المادية الملموسة - الاعتمادية - الاستجابة - المصادقية). ثم تم عرض الأداة على عدد (5) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الأخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية ويمكن الاعتماد على نتائجها في تحسين أهداف الدراسة واختبار صحة فروضها.
- تم حساب ثبات استبيان المستفيدين/ المسؤولين باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (20) مفردة من المستفيدين، وعدد (10) مفردات من المسؤولين (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (3) يوضح نتائج ثبات استبيان المستفيدين/ المسؤولين

الأبعاد		أبعاد التحول الرقمي	أبعاد جودة الخدمات	المعوقات	المقترحات	أبعاد الأداة ككل
المستفيدين (ن=20)	قيمة المعامل	0.961	0.875	0.884	0.901	0.870
	درجة الثبات	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية
المسؤولين (ن=10)	قيمة المعامل	0.961	0.984	0.927	0.928	0.969
	درجة الثبات	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية

**يوضح الجدول السابق أن:** معاملات الثبات لأبعاد استبيان المستفيدين/ المسؤولين تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموثوقية، وأصبحت الأداة في صورتها النهائية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها، كما أن نتائجها قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

**(9) تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:** لا يمكن تحديد مستوى أبعاد الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي، حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، وتم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3-1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( $3/2 = 0.67$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وذلك كما يلي:

**جدول رقم (4) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة**

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

**(10) أساليب التحليل الإحصائي:** تم جمع البيانات في الفترة من 2025/3/20م إلى 2025/6/18م، ثم تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 24.0)، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه لتحديد التباين بين المجموعات.

تاسعا : نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (5) يوضح وصف مجتمع الدراسة

المسؤولين (ن=45)			المستفيدين (ن=251)		
σ	سـ	المتغيرات الكمية	σ	سـ	المتغيرات الكمية
7	45	السن	2	37	السن
4	10	عدد سنوات الخبرة	3	5	عدد سنوات الاستفادة
100	45	المجموع	100	251	المجموع
%	ك	النوع	%	ك	النوع
44.4	20	ذكر	29.1	73	ذكر
55.6	25	أنثى	70.9	178	أنثى
100	45	المجموع	100	251	المجموع
%	ك	المؤهل الدراسي	%	ك	الحالة التعليمية
55.6	25	مؤهل عالي	86.5	217	مؤهل متوسط
31.1	14	ماجستير	2.4	6	مؤهل فوق متوسط
13.3	6	دكتوراه	11.2	28	مؤهل عالي
100	45	المجموع	100	251	المجموع
%	ك	الوظيفة	%	ك	الحالة الاجتماعية
11.1	5	مدير وحدة التضامن	5.2	13	اعزب
13.3	6	أخصائي نظم معلومات	64.9	163	متزوج
33.3	15	أخصائي اجتماعي	15.9	40	أرمل
42.2	19	إداري	13.9	35	مطلق
100	45	المجموع	100	251	المجموع

• يوضح الجدول السابق أن: وصف المستفيدين مجتمع الدراسة جاء كما يلي :

- متوسط سن المستفيدين (37) سنة، وانحراف معياري سنتان تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الاستفادة من وحدات التضامن الاجتماعي ثلاث سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المستفيدين إناث بنسبة (70.9%)، بينما الذكور بنسبة (29.1%).
- أكبر نسبة من المستفيدين حالتهم التعليمية حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (86.5%)، يليه مؤهل عالي بنسبة (11.2%)، وأخيراً مؤهل فوق متوسط بنسبة (2.4%) .
- أكبر نسبة من المستفيدين حالتهم الاجتماعية متزوجون بنسبة (64.9%)، يليه أرمل بنسبة (15.9%)، ثم مطلق بنسبة (13.9%)، وأخيراً اعزب بنسبة (5.2%).

- بينما جاء وصف المسؤولين مجتمع الدراسة كما يلي :
- متوسط سن المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي (45) سنة، وبانحراف معياري (7) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات خبرة المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي في مجال العمل (10) سنة، وبانحراف معياري (4) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي إناث بنسبة (55.6%)، بينما الذكور بنسبة (44.4%) .
- أكبر نسبة من المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي حاصلين علي مؤهل عالي بنسبة (55.6%)، ثم ماجستير بنسبة (31.1%)، وأخيراً دكتوراه بنسبة (13.3%) .
- أكبر نسبة من المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي وظيفتهم إداري بنسبة (42.2%)، يليه أخصائي اجتماعي بنسبة (33.3%)، ثم أخصائي نظم معلومات بنسبة (13.3%)، وأخيراً مدير وحدة التضامن الاجتماعي بنسبة (11.1%) .

المحور الثاني: أبعاد التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي:

(1) وضع إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (6) يوضح إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=45)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تمتلك وحدة التضامن رؤية ورسالة للتحول الرقمي	2.89	0.32	1
2	استحداث وحدة خاصة بالتحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي	2.78	0.52	3
3	تضع وحدة التضامن سياسة التحول الرقمي من ضمن أهدافها	2.8	0.4	2
4	تشجع وحدة التضامن الأفراد المبدعين علي تطبيق التحول الرقمي	2.76	0.48	4
5	تحدد وحدة التضامن مسؤوليات العاملين في ضوء التحول الرقمي	2.67	0.6	5
	إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل	2.78	0.39	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى وضع إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تمتلك وحدة التضامن رؤية ورسالة للتحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.89)، يليه الترتيب الثاني تضع وحدة التضامن سياسة التحول

الرقمي من ضمن أهدافها بمتوسط حسابي (2.8)، وأخيراً الترتيب الخامس تحدد وحدة التضامن مسئوليات العاملين في ضوء التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.67)، وقد يرجع ذلك إلي سعي وحدات التضامن الاجتماعي الي وضع سياسة للتحويل الرقمي تتضمن استراتيجية واضحة للتحويل الرقمي والتواصل مع الوزارة والمؤسسات المعنية لتمكينها من تحسين التحول الرقمي وكذلك استحداث وحدات خاصة لتحسين التحول الرقمي، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (ربيع، 2014) التي أكدت علي أنه يجب عليها وضع خطة استراتيجية للتحويل الرقمي تتضمن امتلاك المؤسسة رسالة وقيم واضحة لنشر ثقافة التحول الرقمي بالمؤسسة والتوفيق بين وجهات النظر المتعارضة والعمل على بناء قاعدة معلومات بما يوفر سرعة تبادل القيم والثقافات المختلفة بين العاملين بها وامتلاك دليلًا إجرائيًا يوضح قواعد ولوائح تطبيق الإدارة بالقيم .

## (2) البنية التحتية للتحويل الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (7) يوضح البنية التحتية للتحويل الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=45)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تطوير الهيكل التنظيمي لكي يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي بالوحدة	2.82	0.39	1
2	توفير أجهزة/ منصات الكترونية حديثة تساعد المسؤولين علي تطبيق التحول الرقمي	2.73	0.5	3
3	اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتحديث المنصات الالكترونية بشكل مستمر يحقق أهدافها في المجتمع	2.82	0.39	1
4	اهتمام الوحدة بالانتقال من استخدام الأساليب التقليدية إلى الأساليب الرقمية	2.78	0.42	2
5	بناء قاعدة بيانات بالوحدة مؤمنة بوسائل الكترونية حديثة	2.71	0.51	4
	البنية التحتية للتحويل الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل	2.77	0.39	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى البنية التحتية للتحويل الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.77)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتحديث المنصات الالكترونية بشكل مستمر يحقق أهدافها في المجتمع بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني اهتمام الوحدة بالانتقال من استخدام الأساليب التقليدية إلى الأساليب الرقمية بمتوسط

حسابي (2.78)، وأخيراً الترتيب الرابع بناء قاعدة بيانات بالوحدة مؤمنة بوسائل الكترونية حديثة بمتوسط حسابي (2.71)، فقد أكدت نتائج دراسة ( الفالوجي وسليم 2021) أنه لتحسين التحول الرقمي يجب استخدام منظومة من الأجهزة، البيانات، والتخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوي خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعملائها ومورديها عبر فرق عمل مسؤولة عن إدارة المنظومة التكنولوجية والبيئة التحتية للشبكة، واستخدام التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج.

### (3) المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم(8) يوضح المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي(ن=45)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	اتابع التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الخاصة بمجال عملي	2.78	0.42	2
2	اسعي لتطوير قدراتي الذاتية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال عملي	2.84	0.42	1
3	اهتم بكل ما هو جديد في التكنولوجيا بما يتفق مع أهداف الإدارة	2.76	0.48	4
4	استخدم الحاسب الآلي بكفاءة في تسجيل كافة ملفات العمل بالإدارة	2.76	0.53	5
5	اقوم بإرسال واستقبال الملفات والتسجيلات عبر البريد الإلكتروني للإدارة	2.76	0.43	3
	المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي ككل	2.78	0.39	مستوى مرتفع

### يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول اسعي لتطوير قدراتي الذاتية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال عملي بمتوسط حسابي (2.84)، يليه الترتيب الثاني اتابع التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الخاصة بمجال عملي بمتوسط حسابي (2.78)، وأخيراً الترتيب الخامس استخدم الحاسب الآلي بكفاءة في تسجيل كافة ملفات العمل بالإدارة بمتوسط حسابي (2.76)، وقد يعكس ذلك سعي المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي الي تنمية المعارف التكنولوجية حول التحول الرقمي للعاملين بها للارتقاء بكفاءة وفاعلية الأداء وهذا ما أثبتته نتائج دراسة (الشوبري ، 2020).

(4) المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (9) يوضح المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي  
 (ن=45)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	لدي المهارة في تخزين كافة المستندات الخاصة بالوحدة الكترونياً	2.73	0.54	5
2	لدي المهارة في استخدام الأساليب التقنية لتسجيل البيانات والمعلومات الخاصة بالوحدة	2.8	0.46	3
3	لدي المهارة في إعداد التقارير النوعية عن مجالات الإدارة المختلفة الكترونياً	2.76	0.53	4
4	امتلك مهارة توظيف الحاسب الآلي في مجال عملي	2.82	0.39	1
5	امتلك مهارة التسويق الإلكتروني لكافة خدمات وحدات التضامن الاجتماعي	2.82	0.44	2
	المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي ككل	2.79	0.43	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.79)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول امتلاك مهارة توظيف الحاسب الآلي في مجال عملي بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني امتلاك مهارة التسويق الإلكتروني لكافة خدمات وحدات التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.82)، وأخيراً الترتيب الخامس لدي المهارة في تخزين كافة المستندات الخاصة بالوحدة الكترونياً بمتوسط حسابي (2.73)، وقد يعكس اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتزويد وإكساب المسؤولين المهارات التكنولوجية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بها.

• مستوى أبعاد التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل:

جدول رقم (10) يوضح مستوى أبعاد التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي  
 ككل (ن=45)

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
وضع إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي	2.78	0.39	مرتفع	2
البنية التحتية للتحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي	2.77	0.39	مرتفع	3

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
2	مرتفع	0.39	2.78	المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي
1	مرتفع	0.43	2.79	المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي
	مستوى مرتفع	0.37	2.78	أبعاد التحول الرقمي ككل

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني وضع إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.78)، وأخيراً الترتيب الثالث البنية التحتية للتحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.77).

المحور الثالث: أبعاد تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي:

(1) الجوانب المادية الملموسة:

جدول رقم (11) يوضح الجوانب المادية الملموسة

م	العبارات	المستفيدين (ن=251)			المسؤولين (ن=45)		
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	تضع الوحدة شروط ميسرة لتقديم الخدمات	1	0.37	2.86	2	0.44	2.82
2	يوجد بالوحدة اماكن مخصصة للانتظار	4	0.47	2.75	3	0.4	2.8
3	يتمتع العاملون بالوحدة بالمظهر اللائق	2	0.41	2.84	2	0.44	2.82
4	تستخدم المنظمة أجهزة ومعدات تكنولوجية حديثة لتقديم الخدمة	5	0.48	2.72	3	0.4	2.8
5	تتواصل الوحدة بصفة مستمرة مع المستفيدين لأخذ آرائهم في الخدمات المقدمة اليهم	3	0.42	2.8	1	0.36	2.91
	الجوانب المادية الملموسة ككل	مستوى مرتفع	0.28	2.79	مستوى مرتفع	0.34	2.83

## يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الجوانب المادية الملموسة كما يحدده المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.79)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تضع الوحدة شروط ميسرة لتقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.86)، يليه الترتيب الثاني يتمتع العاملين بالوحدة بالمظهر اللائق بمتوسط حسابي (2.84)، وأخيراً الترتيب الخامس تستخدم المنظمة أجهزة ومعدات تكنولوجية حديثة لتقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.72).

- مستوى الجوانب المادية الملموسة كما يحدده المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.83)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتواصل الوحدة بصفة مستمرة مع المستفيدين لأخذ آرائهم في الخدمات المقدمة اليهم بمتوسط حسابي (2.91)، يليه الترتيب الثاني تضع الوحدة شروط ميسرة لتقديم الخدمات ، يتمتع العاملين بالوحدة بالمظهر اللائق بمتوسط حسابي (2.82)، وأخيراً الترتيب الثالث يوجد بالوحدة اماكن مخصصة للانتظار ، تستخدم المنظمة أجهزة ومعدات تكنولوجية حديثة لتقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.8).

## (2) الاعتمادية :

### جدول رقم (12) يوضح الاعتمادية

م	العبارات	المستفيدين (ن=251)			المسئولين (ن=45)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تلتزم الوحدة بمواعيد محددة لتقديم الخدمات	2.8	0.41	1	2.89	0.32
2	يتوافر عدد كاف من العاملين داخل الوحدة لتقديم الخدمات للمستفيدين	2.73	0.5	3	2.82	0.44
3	تهتم الوحدة بتقديم الخدمات التي توافقت احتياجات المستفيدين	2.72	0.49	4	2.82	0.39
4	يوجد بالوحدة قاعدة بيانات خاصة بالمستفيدين	2.66	0.57	5	2.82	0.44
5	تحرص الوحدة على مواجهة مشكلات حصول المستفيدين علي الخدمات	2.74	0.49	2	2.78	0.47
	الاعتمادية ككل	2.73	0.36	مستوى مرتفع	2.83	0.36

### يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الاعتمادية كما يحددها المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.73)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تلتزم الوحدة بمواعيد محددة لتقديم الخدمات متوسط حسابي (2.8)، يليه الترتيب الثاني تحرص الوحدة على مواجهة مشكلات حصول المستفيدين على الخدمات بمتوسط حسابي (2.74)، وأخيراً الترتيب الخامس يوجد بالوحدة قاعدة بيانات خاصة بالمستفيدين بمتوسط حسابي (2.66).
- مستوى الاعتمادية كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.83)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تلتزم الوحدة بمواعيد محددة لتقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.89)، يليه الترتيب الثاني تهتم الوحدة بتقديم الخدمات التي توافق احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.82)، وأخيراً الترتيب الرابع تحرص الوحدة على مواجهة مشكلات حصول المستفيدين على الخدمات بمتوسط حسابي (2.78)، وقد يرجع ذلك إلي اعتمادية المنظمات على مشاركة العاملين وتدريبهم لما له من أثر إيجابي على جودة الخدمات ، كما أن التزام المنظمة بمواعيد محددة لتقديم الخدمات وتوافر العدد الكافي من العاملين تزيد من جودة الخدمات ، فالإعتمادية تتضمن ثلاثة أبعاد هي الالتزام والدعم ، المكافأة ، مشاركة العاملين لضمان جودة الخدمات وهذا ما أكدته نتائج دراسة (Hassan , E,et ,al, 2021)

### (3) الاستجابة :

### جدول رقم (13) يوضح الاستجابة

م	العبارات	المستفيدين (ن=251)			المسئولين (ن=45)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تحرص الوحدة على سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين	2.77	0.48	4	2.87	0.4
2	اهتمام الوحدة بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة مسبقاً	2.78	0.46	2	2.78	0.47
3	يوجد صندوق مقترحات بالوحدة لتطوير الخدمات	2.77	0.46	3	2.8	0.4
4	يتوافر لدى الوحدة لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف السرعة في تقديم الخدمة	2.79	0.45	1	2.87	0.4
5	يتوافر العدد الكافي من العاملين الذين يقدمون الخدمة بالوحدة	2.7	0.51	5	2.84	0.42
	الاستجابة ككل	2.76	0.35	مستوى مرتفع	2.83	0.36

#### يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الاستجابة كما يحددها المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.76)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر لدى الوحدة لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف السرعة في تقديم الخدمة بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني اهتمام الوحدة بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة مسبقاً بمتوسط حسابي (2.78)، وأخيراً الترتيب الخامس يتوافر العدد الكافي من العاملين الذين يقدمون الخدمة بالوحدة بمتوسط حسابي (2.7).
- مستوى الاستجابة كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.83)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر لدى الوحدة لوحات إرشادية عند تقديم الخدمات بهدف السرعة في تقديم الخدمة، تحرص الوحدة على سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.87)، يليه الترتيب الثاني يتوافر العدد الكافي من العاملين الذين يقدمون الخدمة بالوحدة بمتوسط حسابي (2.84)، وأخيراً الترتيب الرابع اهتمام الوحدة بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة مسبقاً بمتوسط حسابي (2.78)، وقد يرجع ذلك إلى سرعة المنظمة للاستجابة بتقديم برامج تنموية لإشباع احتياجات سكان المجتمع، بالإضافة إلى زيادة مشاركة العاملين في التخطيط والتنفيذ للتحسين المستمر لمواجهة هذه الاحتياجات وهذا ما أكدته نتائج دراسة (Hshemi, D, et al, 2020)، ودراسة (Mehrabian, F, et al, 2021).

#### (4) المصادقية :

#### جدول رقم (14) يوضح المصادقية

م	العبارات	المستفيدين (ن=251)			المسؤولين (ن=45)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	توضح الوحدة جميع الخدمات التي تقدمها للمستفيدين بمصادقية	2.77	0.45	2	2.89	0.38	1
2	يتمتع المسؤولون بالشفافية عند تقديم الخدمات للمستفيدين	2.74	0.47	4	2.89	0.38	1
3	تسعى الوحدة لتسهيل إجراءات حصول المستفيدين على الخدمات	2.73	0.5	5	2.84	0.42	2
4	تهتم الوحدة بتوفير مكان مناسب لتقديم الخدمات	2.76	0.44	3	2.84	0.42	2
5	اهتمام الوحدة بتقديم الخدمات بدون تعرض المستفيدين للمخاطر	2.78	0.42	1	2.89	0.38	1
	المصادقية ككل	2.76	0.34	مستوى مرتفع	2.87	0.38	مستوى مرتفع

### يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المصداقية كما يحدده المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.76)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول اهتمام الوحدة بتقديم الخدمات بدون تعرض المستفيدين للمخاطر بمتوسط حسابي (2.78)، يليه الترتيب الثاني توضح الوحدة جميع الخدمات التي تقدمها للمستفيدين بمصداقية بمتوسط حسابي (2.77)، وأخيراً الترتيب الخامس تسعى الوحدة لتسهيل إجراءات حصول المستفيدين على الخدمات بمتوسط حسابي (2.73).
- مستوى المصداقية كما يحدده المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.87)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توضح الوحدة جميع الخدمات التي تقدمها للمستفيدين بمصداقية، يتمتع المسئولين بالشفافية عند تقديم الخدمات للمستفيدين، اهتمام الوحدة بتقديم الخدمات بدون تعرض المستفيدين للمخاطر بمتوسط حسابي (2.89)، وأخيراً الترتيب الثاني تسعى الوحدة لتسهيل إجراءات حصول المستفيدين على الخدمات، تهتم الوحدة بتوفير مكان مناسب لتقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.84).

### • مستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ككل:

جدول رقم (15) يوضح مستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ككل

المسئولين (ن=45)				المستفيدين (ن=251)				الأبعاد
الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
2	مرتفع	0.34	2.83	1	مرتفع	0.28	2.79	الجوانب المادية الملموسة
3	مرتفع	0.36	2.83	4	مرتفع	0.36	2.73	الاعتمادية
3	مرتفع	0.36	2.83	3	مرتفع	0.35	2.76	الاستجابة
1	مرتفع	0.38	2.87	2	مرتفع	0.34	2.76	المصداقية
	مستوى مرتفع	0.34	2.84		مستوى مرتفع	0.29	2.76	أبعاد جودة الخدمات ككل

### يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.76)، ومؤشرات ذلك وفقاً

لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الجوانب المادية الملموسة بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني المصدقية بمتوسط حسابي (2.76)، ثم الترتيب الثالث الاستجابة بمتوسط حسابي (2.76)، وأخيراً الترتيب الرابع الاعتمادية بمتوسط حسابي (2.73).

- مستوى جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.84)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المصدقية بمتوسط حسابي (2.87)، يليه الترتيب الثاني الجوانب المادية الملموسة بمتوسط حسابي (2.83)، وأخيراً الترتيب الثالث الاعتمادية، الاستجابة بمتوسط حسابي (2.83).

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (16) يوضح المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	الشباب (ن=251)			المسؤولين (ن=45)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	نقص خبرات ومهارات المسؤولين علي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم للمستفيدين	2.14	0.78	1	1.8	0.69	3
2	تمسك المسؤولين بالأساليب التقليدية وعدم إتباع الأساليب الحديثة في تطوير العمل بالوحدة	1.97	0.81	4	1.6	0.75	6
3	سيطرة الروتين في مستوى الخدمة المقدمة	1.94	0.85	5	1.69	0.7	5
4	قلة أخذ المسؤولين بالوحدة بالمقترحات التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات	1.87	0.85	7	1.44	0.72	7
5	صعوبة إجراءات الحصول على الخدمات	1.92	0.82	6	1.78	0.67	4
6	ضعف مقابلة الخدمات التي تقدمها الوحدة لاحتياجات المستفيدين	2.06	0.79	3	2.11	0.68	1
7	قلة تحديث الموقع الإلكتروني للوحدة بصفة مستمرة بما يصعب علي المستفيدين معرفة الخدمات التي تقدمها	2.08	0.8	2	1.82	0.65	2
	المعوقات ككل	2	0.69	متوسط	1.75	0.59	متوسط

### يوضح الجدول السابق أن:

-مستوى المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول نقص خبرات ومهارات المسؤولين علي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.14)، يليه الترتيب الثاني قلة تحديث الموقع الإلكتروني للوحدة بصفة مستمرة بما يصعب علي المستفيدين معرفة الخدمات التي تقدمها بمتوسط حسابي (2.08)، وأخيراً الترتيب السابع قلة أخذ المسؤولين بالوحدة بالمقترحات التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات بمتوسط حسابي (1.87).

-مستوى المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.75)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف مقابلة الخدمات التي تقدمها الوحدة لاحتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.11)، يليه الترتيب الثاني قلة تحديث الموقع الإلكتروني للوحدة بصفة مستمرة بما يصعب علي المستفيدين معرفة الخدمات التي تقدمها بمتوسط حسابي (1.82)، وأخيراً الترتيب السابع قلة أخذ المسؤولين بالوحدة بالمقترحات التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات بمتوسط حسابي (1.44).

المحور الخامس: مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (17) يوضح مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستفيدين (ن=251)			المسئولين (ن=45)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تيسير حصول المستفيدين علي الخدمات	2.82	0.4	1	2.8	0.46
2	حث المسئولين علي قبول الأفكار الجديدة التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات	2.67	0.53	6	2.87	0.4
3	نشر الثقافة الرقمية بين جميع المسئولين والمستفيدين من خدمات وحدات التضامن	2.67	0.54	7	2.87	0.4
4	تبني الوحدة منهجية التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين	2.75	0.47	2	2.89	0.38

م	العبارات	المستفيدين (ن=251)			المسؤولين (ن=45)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
5	زيادة المصداقية في الخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي	2.71	0.51	5	2.89	0.38	1
6	تحسين الشفافية والعدالة في حصول المستفيدين علي الخدمات	2.73	0.5	4	2.89	0.38	1
7	الاتصال المستمر بالمستفيدين للحصول علي الخدمات	2.74	0.49	3	2.89	0.38	1
	المقترحات ككل	2.73	0.36	مستوى مرتفع	2.87	0.34	مستوى مرتفع

#### يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.73)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تيسير حصول المستفيدين علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني تبني الوحدة منهجية التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.75)، وأخيراً الترتيب السابع نشر الثقافة الرقمية بين جميع المسؤولين والمستفيدين من خدمات وحدات التضامن بمتوسط حسابي (2.67).
- مستوى مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.87)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تبني الوحدة منهجية التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين ، زيادة المصداقية في الخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي ، تحسين الشفافية والعدالة في حصول المستفيدين علي الخدمات ، الاتصال المستمر بالمستفيدين للحصول علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.89)، يليه الترتيب الثاني حث المسؤولين علي قبول الأفكار الجديدة التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات ، نشر الثقافة الرقمية بين جميع المسؤولين والمستفيدين من خدمات وحدات التضامن بمتوسط حسابي (2.87)، وأخيراً الترتيب الثالث تيسير حصول المستفيدين علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.8).

المحور السادس: دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي: جدول رقم (18) يوضح دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=296)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	المستفيدين	251	2.79	0.28	294	0.797-	غير دال
	مسؤولين	45	2.83	0.34			
الاعتمادية	المستفيدين	251	2.73	0.36	294	1.644-	غير دال
	مسؤولين	45	2.83	0.36			
الاستجابة	المستفيدين	251	2.76	0.35	294	1.233-	غير دال
	مسؤولين	45	2.83	0.36			
المصدقية	المستفيدين	251	2.76	0.34	294	2.048-	*
	مسؤولين	45	2.87	0.38			
أبعاد جودة الخدمات ككل	المستفيدين	251	2.76	0.29	294	1.666-	غير دال
	مسؤولين	45	2.84	0.34			

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المصدقية لصالح استجابات المسؤولين.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الجوانب المادية الملموسة ، ومستوى الاعتمادية ، ومستوى الاستجابة ، ومستوى جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ككل.

المحور السابع: اختبار فروض الدراسة:

- اختبار الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي":

جدول رقم (19) يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون

أبعاد استدامة البرامج ككل	رضا المستفيدين	المشاركة الفعالة	الاستدامة المالية	التطوير المستمر	المتغيرات التابعة / المتغيرات المستقلة	
					المسؤولين (n=45)	
**0.640	**0.531	**0.598	**0.631	**0.614	وضع إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي	
**0.562	*0.378	**0.502	**0.625	**0.587	البنية التحتية للتحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي	
**0.637	**0.448	**0.544	**0.693	**0.685	المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي	
**0.695	**0.620	**0.666	**0.620	**0.669	المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي	
**0.684	**0.536	**0.624	**0.691	**0.688	أبعاد التحول الرقمي ككل	

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي. وأن أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي تمثلت فيما يلي: المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي ، يليها وضع إستراتيجية للتحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي ، ثم المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي ، وأخيراً البنية التحتية للتحول الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي متوسط بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحسينه.

جدول رقم (20) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر التحول الرقمي علي تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحدده المسئولون

أبعاد التحول الرقمي ككل	المهارات التكنولوجية للمسئولين	المعرفة التكنولوجية للمسئولين	البنية التحتية للتحول الرقمي	وضع إستراتيجية للتحول الرقمي	المتغيرات المستقلة		
تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي ككل					المتغير التابع		
0.621	0.549	0.550	0.487	0.549	معامل الانحدار B		
6.153 **	6.345 **	5.424 **	4.461 **	5.469 **	اختبار (ت) T-Test	معنوية المتغير المستقل	
37.855 **	40.258 **	29.418 **	19.902 **	29.909 **	اختبار (ف) F-Test	المعنوية الكلية	
0.684 **	0.695 **	0.637 **	0.562 **	0.640 **	معامل الارتباط البسيط (R)	القوة التفسيرية	
0.468 **	0.484 **	0.406 **	0.316 **	0.410 **	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )		

المسئولين (45=ن)

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " وضع إستراتيجية للتحول الرقمي " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.410)، أي أن وضع إستراتيجية للتحول الرقمي تفسر نسبة (41%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين وضع إستراتيجية للتحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " البنية التحتية للتحول الرقمي " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.316)، أي

أن البنية التحتية للتحويل الرقمي تفسر نسبة (31.6%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين البنية التحتية للتحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ".

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المعرفة التكنولوجية للمسؤولين " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.406)، أي

أن المعرفة التكنولوجية للمسؤولين تفسر نسبة (40.6%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين المعرفة التكنولوجية للمسؤولين وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي "

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المهارات التكنولوجية للمسؤولين " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.484)، أي

أن المهارات التكنولوجية للمسؤولين تفسر نسبة (48.4%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين المهارات التكنولوجية للمسؤولين وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ".

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " التحويل الرقمي ككل " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.468)، أي أن

التحويل الرقمي ككل تفسر نسبة (46.8%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي.، مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي ".

جدول رقم (21) يوضح تحليل الانحدار المتعدد لتباين تأثير أبعاد التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحدده المسئولون

معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معاملات بيتا	معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	المسؤولين (ن=45)
0.531 **	0.729 **	11.314 **	1.537	0.428	0.367	جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي ككل	وضع إستراتيجية للتحول الرقمي	
			1.108-	0.374-	0.324-		البنية التحتية للتحول الرقمي	
			0.956	0.288	0.249		المعرفة التكنولوجية للمسؤولين	
			2.129 *	0.407	0.322		المهارات التكنولوجية للمسؤولين	

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين جميع المتغيرات المستقلة لأبعاد التحول الرقمي ككل " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي " (0.729)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وتدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.531)، أي أن أبعاد التحول الرقمي ككل تفسر (53.1%) من التباين الكلي لجودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي.
- وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير متغير مستقل واحد فقط وهو " المهارات التكنولوجية للمسؤولين " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي " يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). بينما كان تأثير المتغيرات المستقلة الأخرى وهي " وضع إستراتيجية للتحول الرقمي ، البنية التحتية للتحول الرقمي ، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين " غير معنوي وغير دال إحصائياً.

- ويشير ذلك إلى تباين تأثير " المهارات التكنولوجية للمسؤولين " أكثر من تأثير " وضع إستراتيجية للتحويل الرقمي ، البنية التحتية للتحويل الرقمي ، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين " على تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي .
- مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحويل الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي ." .
- عاشرا : النتائج العامة للدراسة:

(1) أبعاد التحويل الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي: أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى التحويل الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.78)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المهارات التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني وضع إستراتيجية للتحويل الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.78)، وأخيراً الترتيب الثالث البنية التحتية للتحويل الرقمي بوحدة التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (2.77) .

(2) أبعاد تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي: أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.76)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الجوانب المادية الملموسة بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني المصداقية بمتوسط حسابي (2.76) ، ثم الترتيب الثالث الاستجابة بمتوسط حسابي (2.76) ، وأخيراً الترتيب الرابع الاعتمادية بمتوسط حسابي (2.73) .
- مستوى تحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.84)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المصداقية بمتوسط حسابي (2.87)، يليه الترتيب الثاني الجوانب المادية الملموسة بمتوسط حسابي (2.83) ، وأخيراً الترتيب الثالث الاعتمادية، الاستجابة بمتوسط حسابي (2.83) .

(3) المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي: أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول نقص خبرات ومهارات المسؤولين علي استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.14)، يليه الترتيب الثاني قلة تحديث الموقع الإلكتروني للوحدة بصفة مستمرة بما يصعب علي المستفيدين معرفة الخدمات التي تقدمها بمتوسط حسابي (2.08)، وأخيراً الترتيب السابع قلة أخذ المسؤولين بالوحدة بالمقترحات التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات بمتوسط حسابي (1.87).

- مستوى المعوقات التي تواجه التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.75)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف مقابلة الخدمات التي تقدمها الوحدة لاحتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.11)، يليه الترتيب الثاني قلة تحديث الموقع الإلكتروني للوحدة بصفة مستمرة بما يصعب علي المستفيدين معرفة الخدمات التي تقدمها بمتوسط حسابي (1.82)، وأخيراً الترتيب السابع قلة أخذ المسؤولين بالوحدة بالمقترحات التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات بمتوسط حسابي (1.44).

(4) مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي: أثبتت نتائج الدراسة أن:

- مستوى مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.73)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تيسير حصول المستفيدين علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني تبني الوحدة منهجية التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.75)، وأخيراً الترتيب السابع نشر الثقافة الرقمية بين جميع المسؤولين والمستفيدين من خدمات وحدات التضامن بمتوسط حسابي (2.67).

- مستوى مقترحات تفعيل التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.87)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تبني الوحدة منهجية التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين ، زيادة المصداقية في الخدمات التي تقدمها وحدات التضامن الاجتماعي ، تحسين الشفافية والعدالة في حصول المستفيدين علي الخدمات ، الاتصال المستمر بالمستفيدين للحصول علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.89)، يليه الترتيب الثاني حث المسؤولين علي قبول الأفكار الجديدة التي يقدمها المستفيدين لتطوير الخدمات ، نشر الثقافة الرقمية بين جميع المسؤولين والمستفيدين من خدمات وحدات التضامن بمتوسط حسابي (2.87)، وأخيراً الترتيب الثالث تيسير حصول المستفيدين علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.8).
- (5) اختبار فروض الدراسة: أثبتت نتائج الدراسة أن:
- قيمة معامل الارتباط المتعدد بين جميع المتغيرات المستقلة لأبعاد التحول الرقمي ككل " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي " (0.729)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وتدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.531)، أي أن أبعاد التحول الرقمي ككل تفسر (53.1%) من التباين الكلي لجودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي.
- نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير متغير مستقل واحد فقط وهو " المهارات التكنولوجية للمسؤولين " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي " يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). بينما كان تأثير المتغيرات المستقلة الأخرى وهي " وضع إستراتيجية للتحول الرقمي ، البنية التحتية للتحول الرقمي ، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين " غير معنوي وغير دال إحصائياً.
- تباين تأثير " المهارات التكنولوجية للمسؤولين " أكثر من تأثير " وضع إستراتيجية للتحول الرقمي ، البنية التحتية للتحول الرقمي ، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين " على جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي. "مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي " .

## المراجع:

- إبراهيم، احمد حسن(2019) نقلة نوعية للتحديد بين الديمقراطية والفساد الاداري، مقالة منشورة في نادي التجارة، العدد 676.
- ابو هرجه ، محمد ابراهيم على. (2016). تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الاخصائيين الاجتماعيين على الممارسه المهنيه الرقمية : واقع الممارسه الرقمية وتصور مقترح لبرنامج لتدريب الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسه المهنيه الرقمية. مجلة الخدمة الاجتماعية، 55.
- أحمد ، محمد سمير.(2009). الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1.
- بوادي ،مصطفى. (2017). صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية ف الجزائر الصعوبات والافاق. مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 17.
- بوخولف ، بدر. (2020). دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة الاجتماعية بالمغرب. مجلة القانون والاعمال، العدد 58.
- جاد الرب ، سيد محمد .(2016). الإدارة الاستراتيجية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- حجازي، محمد حافظ.(2006) . دعم القرارات في المنظمات، الاسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- حسن ، عبدالله مسلم . (2015) . اداره الجودة الشاملة معايير الايزو، عمان ،دار المعزز للنشر والتوزيع .
- حنفي ، عيبر محمود. (2020) . "متطلبات تطبيق اسلوب العمل عن بعد في المنظمات العامة دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر". المجلة العربية للإدارة: المجلد 40، ع2.
- ربيع ، هناء عبد التواب.(2014). متطلبات تطبيق الإدارة بالقيم كتوجه إداري لأداره الصراع التنظيمي، دراسة من منظور الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الانسانية، جامعة حلوان، المجلد 8، ع37، القاهرة.
- السروجي ، طلعت ، وأبو النصر ، مدحت.(2015). جودة الخدمات الاجتماعية...المفهوم والأهمية والضمانات، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
- السلمي ،على.(2015) . "نموذج الإدارة الجديد في عصر الاتصالات والمعلومات، في رحلتي مع الإدارة ، كتابات ادارية في قضايا وطنية، الجزء الثاني، القاهرة، دار غريب للنشر.
- سليمان ، عبد الرحمن سيد. (2014). مناهج البحث، عالم الكتب.
- الشوبري ، نهي محمد هلال .(2020). رؤية تحليلية لإمكانيات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية ، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، ع18
- طيبار واخرون، حسن. (2021). دور الاقتصاد الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- عبد الحافظ ، نائل.(2004). إدارة التنمية الأسس النظرية وتطبيقاتها، الأردن، زهران للنشر .
- العبد الكريم ، خلود برجس.(2017). أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. مجلة الخدمة الاجتماعية ، ج7، يناير .
- على ، ماهر أبو المعاطي.(2009). نماذج ومهارات التدخل المهني للخدمة الاجتماعية ، مكتبة الزهراء، الرياض.
- فاره ، يوسف أبو.(2007). علاقة إدارة الجودة الشاملة بالتغيير التنظيمي في الجامعات الفلسطينية، مؤتمر جامعة الزيتونة الدولي السابع، عمان، الأردن .
- الفالوجي، أحمد محمد وسليم ، بسمة السيد . (2021). دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة في إطار رؤية مصر 2030، المجلة العربية للقياس والتقويم، العدد الثالث، يناير.
- قاسم ، محمد رفعت.(2006). نماذج ونظريات الممارسة المهنية في تنظيم المجتمع ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.
- قاسم وآخرون، محمد رفعت.(2011). نماذج ونظريات الممارسة المهنية مع المجتمعات والمنظمات ، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مركز نشر الكتاب الجامعي.
- مجمع اللغة العربية .(2003). المعجم الوجيز، جمهورية مصر العربية .
- محمد ، عطية .(2007). البناء المؤسسي في المنظمات الخيرية الواقع وأفاق التطور، صنعاء، اليمن.

محمود ، دعاء حمدي. (2021). تصور مقترح لتأسيس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي في التعليم وإستدامته في ضوء رؤية مصر الرقمية، المجلة التربوية، جامعة سوهاج، كلية التربية. المطيري ، حمد بن محيا. (2012). متطلبات التدريب الإلكتروني و معوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدرسين رسالة ماجستير . المملكة العربية السعودية . وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري (ج.م). (2019). تقرير حول الموقف التنفيذي لمنظومة التحول الرقمي.

- Berghaus, S, (2018). The fuzzy froth end of digital transformation: Activities and approaches for initiating organizational change strategies, dissertation of the university of ST, Germany.
- Eriksson, Henrik.(2012). The effect of total quality management practice on employee's work- related attitudes, The TQM magazine, Vol 22.
- Hagspiel, V, et al, (2021), "Capacity optimization of an innovating firm." International Journal of Production Economics, Vol 233.
- Hassan Zadeh, E &, al.(2021). The Impact Of Accreditation On the Quality of Hospital Services in Tehran (Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty, Department of Accreditation of Health Economics, School of Health Management and Information Sciences Iren University of Medical Sciences, Tehran, Vol18, N10.
- Hshemi D, & al.(2020). Assessment of Quality of Services Delivered to Iranian Patients with Cataract, Iranian red Crescent Medical Journal (Ircmj) Department of Management and Accounting South Tehran Azad University, Tehran, Iran.
- Manenji, T. & Marufu, B. (2016). The impact of adopting e- government as a mechanism to enhance accountability as well as transparent conduct within public institutions. Scholedge International Journal of Business Policy & Governance, 3 (7).
- Mate, T., & Others. (2019). Leading Digital transformation in higher education: A toolkit for technology leaders In: Qian, Y., & Huang, G, technology leadership for Innovation in Higher education, IGI global, 2019, chapter 1- 25.
- Mehrabian F, & al.(2021). Patient Satisfaction with The Quality of Health Services Provided by Public Hospitals in Rasht, Iran ,Journal of Holistic Nursing and Midwifery, Department of by Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Eran, Vol 31, N1.
- Pasquini , L., & William Eaton , P. (2020). Being/becoming professional online: Wayfinding through networked practices and digital experiences. new media & society.
- Sena, Ozdemira. (2019). Vertical stakeholder collaborations for firm innovativeness in new product development: The moderating roles of legal bonds and operational linkages, Journal of Business Research, Vol 33, No 2.

