التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي

بقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي

(مطبق على مديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة سوهاج)

**Digital transformation as a variable in planning to develop
institutional performance in the social care sector at the Ministry
of Social Solidarity**

(applied to the Social Solidarity Directorate in Sohag Governorate)

٢٠٢٥/٤/٢١ تاريخ التسليم

٢٠٢٥/٥/٤ تاريخ الفحص

٢٠٢٥/٥/١٣ تاريخ القبول

إعداد

محمود احمد إسماعيل محمد

مدرس التخطيط الاجتماعي - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بسوهاج

Mahmoud Ahmed Esmail

mahmoudesmaiel89@gmail.com

التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي بقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي

اعداد وتنفيذ

محمود احمد اسماعيل محمد

مدرس التخطيط الاجتماعي - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بسوهاج

ملخص البحث:

يعتبر عدم التوجه نحو تطبيق التحول الرقمي في قطاع الرعاية الاجتماعية و مؤسساته من اكبر المشكلات التي تواجه تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية ، مشكلة مجتمعية كهذه تؤثر علي اداء المسؤولين والعاملين والمستفيدين من الخدمات لهذا القطاع الهام في الوقت والجهد والتكلفة ، ولذلك كان من الواجب ان يكون لمهنتنا دور في مناقشة والمساهمة في حلهاولذا تنطلق الدراسة من هدف رئيسي وهو: تحديد دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي وينبثق من هذا الهدف عدة اهداف فرعية وهي :تحديد دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي من خلال(وسائل الاتصال - تكنولوجيا المعلومات - المهارات البشرية - تدريب المسؤولين والعاملين داخل الاقسام والادارات - دور التحفيز) وتوصل البحث الى تدعيم مهارات المسؤولين والعاملين بقطاع الرعاية الاجتماعية وزارة التضامن الاجتماعي من خلال مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مصر ساهم في تقديم خدمة جيدة لأفراد المجتمع تهدف هذه الخدمات إلى تزويد الأفراد بالمهارات الاجتماعية اللازمة للحياة في المجتمع والتعامل السليم مع الآخرين و استخدام وسائل حديثة وممكنه داخل مديريةية التضامن الاجتماعي الرعاية الاجتماعية ، تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات ، تطوير ما تقدمه مؤسسات الرعاية في هذه المهارات بتدريب الاخصائيين والمسؤولين والاداريين على ما هو جديد.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الاداء المؤسسي، الرعاية الاجتماعية ،وزارة التضامن الاجتماعي.

Digital transformation as a variable in planning to develop institutional performance in the social care sector at the Ministry of Social Solidarity

Abstract

The lack of a move towards implementing digital transformation in the social care sector and its institutions is considered one of the biggest problems facing the development of institutional performance in the social care sector, A societal problem like this affects the performance of officials, workers and beneficiaries of services in this important sector in terms of time, effort and cost, Therefore, it was necessary for our profession to have a role in discussing and contributing to its solution. Therefore, the study is based on a main objective, which is: Defining the role of digital transformation as a variable in planning to develop the institutional performance of the social care sector at the Ministry of Social Solidarity. Several sub-objectives emerge from this goal, namely: Defining the role of digital transformation as a variable in planning to develop the institutional performance of the social care sector at the Ministry of Social Solidarity through (means of communication – information technology – human skills – training officials and workers within departments and administrations – the role of motivation) and The research concluded that supporting the skills of officials and public officials in the social care sector of the Ministry of Social Solidarity through social care institutions in Egypt contributed to providing good service to members of society. These services aim to provide individuals with the social skills necessary for life in society and proper interaction with others and the use of modern and automated means within the Directorate of Social Solidarity and Social Care, simplifying the procedures for obtaining services, and developing what care institutions provide in these skills by training specialists, officials and administrators on what is new.

Keywords: – Digital transformation, institutional performance, social care, Ministry of Social Solidarity

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

اصبح التخطيط مفتاح النجاح نحو المستقبل لتحقيق الاهداف في المجتمعات والدول علي اختلاف نظمها السياسية وتناول مختلف المشاكل والعقبات التي تعترضها نحو الوصول الي مستوي افضل مهما اختلفت في تقدمها او تخلفها(حمزة، ٢٠١٥، ص ١٧) واذا كان ينظر الي التنمية أنها تعني العمل علي انتاج كم من السلع والخدمات تشبع اقصي حد ممكن من رغبات أفراد المجتمع واحتياجاتهم وتوزيعها بعدالة بين كافة أفراد المجتمع الذين يتقاسمون بعدل أيضا أعباء إنتاج تلك السلع والخدمات(الدجوى، ٢٠٠٥، ص ١٤٥) كما ان نهاية القرن العشرين، وبداية القرن الواحد والعشرين، حدثت ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة الأمر الذي جعل العصر الحالي يتميز بتطورات مذهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي ساهمت في إرساء معالم جديدة، فنظم المعلومات الحديثة في ظل العصر الرقمي نظم تحليلية وتشخيصية تعطى و تسهم في إمكانيات واسعة للتحليل والتخطيط والاستجابة المرنة والفعالة للتغيرات المحيطة ولا شك أن العصر الرقمي يتطلب موارد بشرية على قدر كبير من المهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث تمكن تلك المهارات الأفراد من التكيف مع التغيرات الحادثة في بيئة العمل، وتؤهلهم ليكونوا أكثر قدرة على خلق الفرص واستثمارها (خلييل، ٢٠١١، ص ٩٨)

وعلى الرغم من أن التحول الرقمي هو نقطة نقاش منتشرة في الوقت الحالي، إلا أن أفكار المنتجات والخدمات والوسائط الرقمية كانت مفهومة جيداً بالفعل في التسعينيات والعقد الأول من القرن الحادي

والعشرين(Auriga، 2017، p15) فقد أدى ظهور الأجهزة الذكية ومنصات التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل والادوات إلى تغيير جذري في الأساليب التي يستخدمها المستفيدين و العملاء للتواصل مع الشركات، وكذلك توقعات المستفيدين و العملاء فيما يتعلق بأوقات الاستجابة والتوافر متعدد القنوات، وبدأت الشركات تدرك أنها أصبحت الآن قادرة على التواصل رقمياً مع عملائها على أساس فردي. كما ساهمت مجموعة متزايدة باستمرار من خيارات الدفع الرقمية مثل PayPal في المزيد والمزيد من التجارة عبر الإنترنت وفرص نقاط البيع على شبكة الإنترنت. (2018، p3-schallmo، 8)

ولذلك يعرف العصر الرقمي بأنه اسم يطلق على تلك الفترة التي تلت العصر الصناعي المتقدم، والتي تكون فيه المعلومات هي المحور الذي يتحكم في السياسة والاقتصاد والحياة الاجتماعية، كما أنه العصر الذي تصبح فيه كل أشكال المعلومات رقمية، ويتم نقل تلك المعلومات خلال شبكة المعلومات الدولية بواسطة أجهزة إلكترونية وسيطة (حسن، ٢٠١٧، ص ٣٨)

ويعتبر التحول الرقمي طاراً مهماً لنجاح الأعمال المختلفة، حيث يعيد تشكيل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتفاعلون ويتواصلون اعتماداً على التقنيات المتاحة ومستلزماتها، مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية فتظهر أنشطة جديدة، كما يمكن إنشاء أعمال جديدة بالنظر في البيئة المحيطة والتفكير فيما ينقصها عبر تجميع الخبرات التراكمية المتعلقة ومن ثم تنسيقها وترتيب أولوياتها حتى تنضج الفكرة، ولهذا رأيت الحكومة المصرية أن مواجهة تحديات التنمية القومية الشاملة والمستدامة

لبناء المجتمع المعاصر للمعرفة، إنما يرتبط بدرجة كبيرة بتطوير استراتيجياته لتحقيق الريادة التكنولوجية في منطقة الشرق الأوسط وشمال وجنوب أفريقيا، وهذا ما يمكن أن يلعب دورا أساسيا في تحديد مستقبل مصر من خلال وزارة التضامن الاجتماعي كدولة ذكية ذات اقتصاد رقمي حديث يؤثر على قدراتها في تقديم سلع وخدمات معلوماتية واجتماعية إضافية ترقى بمستوى الأنشطة الواعدة بالمشروعات والمؤسسات لتتناسب مع مكانة مصر الحضارية وآمالها وطموحاتها وتلبي احتياجات المواطنين ليواكبوا كل ما هو جديد عالميا واقليميا (ابراهيم، حداد، ٢٠١٨، ص ٢١)

ولهذا يعمل قطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي علي تحديث طريقة تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين من خلال قطاع الخدمة الاجتماعية التي يتم من حيث عملها في مؤسسات ومديريات الرعاية الاجتماعية بالمحافظات علي شتي بقاع الوطن علي تطوير خدماتها واصلاح هيكلها الاداري اخذه في الاعتبار مستهلكي الخدمة والانتقال من مرحلة الي مرحلة افضل من الخدمة من خلال مواجهة المشكلات الادارية التي تحول دون تقديم خدمة جيدة وذلك لتقليل الوقت والجهد والمال والاهتمام بتقويم الخدمات بشكل افضل والوقوف علي طبيعة العقبات ومعدل النجاح في تحقيق الاهداف والاستفادة من التجارب الناجحة عالميا في تطبيق التحول الرقمي اداريا (عبدالقادر، ٢٠١٤، ص ١٨) وقد بلغ عدد المسؤولين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة سوهاج (٨٨ مسئول واداري واخصائي) (مديرية التضامن الاجتماعي بسوهاج، ٢٠٢٤).

ويسهم التخطيط الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية في تحديد اولويات الاصلاح

الاداري ورقم نهج خطط وبرامج مشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بمدى التضامن الاجتماعي وايضا ربط اجهزة ومؤسسات وزارة التضامن الاجتماعي بالأهداف العامة التي يسعى المجتمع الي تحقيقها ورؤية الدولة ايضا في تحقيقها لكي تعمل على حل المشكلات التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية ومنها قلة الإمكانيات (التكنولوجية - البشرية المدربة - التنظيمية - المادية) كما الحاجة ايضا إلى تدريب المسؤولين والعاملين في هذه المؤسسات بما يتماشى مع ملاحقة التطور والتغيرات السريعة داخل المجتمع وخارجه. والحاجة ايضا إلى العلاقات الإنسانية بين المسؤولين من بين الإدارات المختلفة لتحقيق تطوير في الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية لكي يؤدي دوره علي أكمل وجه. (أبو المعاطي، ١٩٩٨، ص ١٠٢)

ثانيا: الدراسات السابقة:

١) دراسة هاشم مرعي هاشم (٢٠٠٢): بعنوان تقييم خطة الرعاية الاجتماعية للشباب في مصر. استهدفت الدراسة تقييم الرعاية الاجتماعية للشباب بمصر وذلك من خلال التعرف على مدى تحقيق خطة الرعاية الاجتماعية للشباب لأهدافها وكيفية تطويرها وتحديثها من خلال تطبيق أحدث الوسائل الحديثة وملاحقة التغيرات التكنولوجية العالمية والتعرف على المعوقات التي تقف حائلا دون تحقيق الأهداف المنشودة والتوصل إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية للمساهمة في وضع تنفيذ خطة متكاملة لتقديم خدمات رعاية اجتماعية للشباب. وتوصلت الدراسة إلي عن ضعف الخطة العامة وغير متطورة ومحددة للرعاية الاجتماعية للشباب. وجود قصور في التخطيط والتنفيذ لبرامج

- العلمي اقليميا وعالميا. (عبد الوهاب
(٢٠١٥،
٤) دراسة مأمونمطر (٢٠١٥) بعنوانتأثير
التحول الرقمي على المحطات الاذاعية
والتليفزيونية الفلسطينية. استهدفت
الدراسة دراسة تبعات التحول الرقمي
وتأثير الثورة التي أحدثها الاندماج
والتقارب الرقمي التي لم تترك جوانب
الحياة العملية لأفراد المجتمع وتوصلت
الدراسة الي ان التحول يساهم في تطوير
المحطات والشبكات الداخلية من خلال
استغلال المكاسب الرقمية وسن القوانين
والتشريعات لتنظيم المستجديات في
الاتصالات التي تنتج عن التحول الرقمي
في كافة المجالات التي تخدم المجتمع
وأفراده(مطر، ٢٠١٥)
٥) دراسة اخلاص باقر هاشم النجار
(٢٠١٧): بعنوان الاقتصاد الرقمي
والفجوة الرقمية في الوطن العربي.
استهدفت الرسالة دراسة وتحليل الاقتصاد
الرقمي في الوطن العربي وتوصلت الرسالة
الي ان الدول العربية لم تصل الي مرحلة
الاقتصاد الصناعي والمرحلة التي
تسبقهعلى الرغم من امتلاكها لمؤشراته
وذلك لأنها تستخدم المؤشرات في جوانب
استهلاكية وليس انتاجية ومع الوقت تزداد
المؤشرات الرقمية في الدول العربية أكثر
من بقية الدول والفجوات الرقمية في
الوطن العربي تتمثل في جانب فجوة
الجودة وفجوة الاستخدام (النجار، ٢٠١٧)
٦) دراسة زاهد يوسف (2018) Zahed
Yousefi: بعنوان تأثير تكنولوجيا
المعلومات والاتصالات على اتجاهات
اللامركزية في البيئة العمرانية الحضرية.
استهدفت الدراسة تصنيف نتائج الدراسات

- رعاية الشباب وعدم توافر الخبرات البشرية
المدرية للعمل مع هذه الفئة. لا توجد أي
محاولات علمية يقوم بها الجهاز الوظيفي
عند التخطيط لمقابلة احتياجات الشباب.
يعتمد التمويل في الجهاز على الحكومة
دون مشاركة المواطنين. نقص الكوادر
الفنية واعتماد العملية التخطيطية بالجهاز
على السياسيين أكثر من اعتمادها على
الخبراء والفنيين. (هاشم، ٢٠٠٢).
٢) دراسة تريزا كريكو: (2013) Teresa
Cierco: بعنوان اصلاحوتحديث الادارة
العامة في مقدونيا. استهدفت الدراسة
التعرف على صعوبات تطبيق التكنولوجيا
في إصلاح الإدارة العامة في مقدونيا
وكيفية مواكبة التغيرات والتطورات السريعة
والمتلاحقة، وتوصلت إلى مجال الإدارة
العامة مجالاً تتقدم فيه الإصلاحات ببطء
شديد في مقدونيا وتطبيق التكنولوجيا
داخل الادارات المختلفة، ويرجع ذلك إلى
مجموعة من الأسباب الاقتصادية
والسياسية والثقافية. (cierco, 2013, pp481-491)
٣) دراسة هبة نزيه عبد الوهاب (٢٠١٥)
بعنواننسق المعلومات ودعم اللامركزية في
صنع القرارات التخطيطية. استهدفت
الدراسة تحديد دور نسق تكنولوجيا
المعلومات ودعم اللامركزية في صنع
القرارات التخطيطية بالمؤسسات
الاجتماعية وتطوير تقديم الخدمات
بالمؤسسات وتوصلت الدراسة إلى أن
نسقتكنولوجيا المعلومات يساهم بصور
كثيرة واللامركزية في عملية صنع القرارات
التخطيطية بالمؤسساتطبقاً للإمكانيات
والموارد المتاحة وتوافقها مع السياسة
العامة للدولة ويساعد على مواكبة التقدم

التي ركزت على هذه الآثار ودرست تأثير
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على
العناصر والمهام الحضرية وتأثير هذه
التقنيات على اتجاه اللامركزية أو
اتجاهات المركزية في البنية العمرانية
الحضرية وخدمات الرعاية الاجتماعية
للمواطنين ، وتوصلت الدراسة إلي أن
وجهات النظر النظرية حول التأثيرات
المكانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
على البنية المكانية الحضرية يمكن
تصنيفها إلى أربعة طرق: (أ) تأثيرات
المركزية (ب) تأثيرات اللامركزية (ج)
الآثار المزدوجة (كل من المركزية
واللامركزية) (د) تأثير منخفض أو عدم
وجود آثار. تشير النتائج أيضًا إلى أن
معظم الدراسات ركزت على اللامركزية
(٤٢٪) والتأثيرات المزدوجة (٣٣٪)،
ويؤكد بعضها على تأثيرات مركزية
(١٦٪)، كما خلصت دراسات قليلة إلى أن
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس لها
أي تأثير على الهيكل المكاني للمدن أو
آثارها لا يكاد يذكر (٩٪). بشكل عام،
يمكن أن نتوصل إلى أن غالبية العلماء
لديهم إجماع على أن تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات يمكن أن تؤثر على الهيكل
المكاني الحضري (yousefi,2018
,pp194-205)

(٧) دراسة عبد الرحمن محمد محمد (٢٠٢٠)
بعنوان التحول الرقمي وانعكاساته على
ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق.
استهدفت دراسة التحول الرقمي
وانعكاساته على ممارسة مهنة المحاسبة
والتدقيق لتحقيق الاهداف في مؤسسات
المجتمع وتوصلت الدراسة الي ان التحول
الرقمي يوفر المهارات التكنولوجية اللازمة

لنجاح ممارسة مهنة المحاسبة مما يؤدي
الي رضي المستفيدين من الخدمات
المالية بالمؤسسات الاجتماعية
(محمد، ٢٠٢٠)

(٨) دراسة محمد موسى علي (٢٠٢٠) بعنوان
دور تفعيل اليات التحول الرقمي في
تحسين كفاءة النظام الضريبي المصري
كمركز للحد من التهرب الضريبي في
ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠. استهدفت
الدراسة دراسة وتحليل طبيعة واهمية
تفعيل اليات التحول الرقمي وبيان
استراتيجيات تنفيذه ومؤشرات قياسه
بالمؤسسات الحكومية ودوره في التحديث
والتطوير بالمؤسسات وتوصلت نتائج
الدراسة الي اهمية التحول الرقمي في
تحديث منظومة الادارة وتيسير الاجراءات
على الممولين بما يساهم في تحفيز
الاستثمار والمستثمرين والتوسع في
الانشطة والمشروعات (على، ٢٠٢٠)

(٩) دراسة بدوي صلاح الدين (٢٠٢٣):
بعنوان دور استراتيجية التحول الرقمي في
تحقيق التميز المؤسسي المستدام.
استهدفت الدراسة تحديد درجة علاقة
الارتباط بين تطبيق استراتيجية التحول
الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي المستدام
في الشركة القابضة مصر للطيران
والتعرف علي مستوي تطبيق استراتيجية
التحول الرقمي وطبيعة خدمات الرعاية
لأفراد الشركة وطبقت علي عينه من
الشركة (٢٨٨) وتوصلت نتائج الدراسة الي
ان مستوي تطبيق استراتيجية التحول
الرقمي ومستوي تحقيق متغيرات التميز
المؤسسي المستدام مرتفعا كما انه توجد
علاقة ذات دلالة احصائية بين
استراتيجية التحول الرقمي والمتغيرات

التميز المؤسسي المستدام (اشراك
المعنيين ،بناء قيمة مستدامة ،قيادة
الاداء والتحول) (صلاح الدين ،مصطفي
٢٠٢٣).

التحليل والاستنتاج للدراسات السابقة:

اولا: اوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية
والدراسات السابقة: اتفقت الدراسة الحالية مع
دراسة كل من (تريزاكويكو 2013، مأمون مطر
2018، Zahed ٢٠١٥، عبد الرحمن محمد
محمد ٢٠٢٠، محمد موسي علي ٢٠٢٠، بدوي
صلاح الدين ٢٠٢٣) في الاتي:

- ان التحول الرقمي وسيلة هامة لتطوير
الاداء بالمؤسسات الحكومية والاهلية
والاجتماعية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات
والرقمنة في الجهاز الاداري يسهم في
الحد من الجهد الوقت والمال

- سهولة الحصول على خدمات الرعاية
الاجتماعية من قبل افراد المجتمع
والقضاء على الروتين وببطء تنفيذ
الاجراءات وتدعيم ربط المؤسسات ببعضها
البعض

- التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية
الاجتماعية يجنبنا الاخطاء والارتجال
ويسهم في مواكبة التغيرات التكنولوجية
السريعة والمتلاحقة عالميا وإقليميا.

ثانيا اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية
والدراسات السابقة:

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة كل من
(هاشم مرعي هاشم ٢٠٠٢، هبة نزيه عبد
الوهاب ٢٠١٥، اخلاص باقر هاشم ٢٠١٧) في
الاتي:

- التركيز على جانب على حساب الجوانب
الأخرى في تطوير المؤسسات الاجتماعية
تنظيميا فقط التابعة لوزارة التضامن
الاجتماعي

- قلة الاهتمام بتطوير الاقسام الادارية داخل
المؤسسات تكنولوجيا ومواكبة التغيرات
العصرية
- اهمال تدريب المسؤولين على كيفية
تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية
الاجتماعية.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الاتي:

أ - الاهمية المجتمعية :

١ - الاهتمام العالمي بالتحول الرقمي وبالموارد
البشرية وتنميتها بشكل عام وفي الدول النامية
بصفة خاصة على المستويين الحكومي
والمحلي.

٢ - أهمية ترتبط بتطبيق التحول الرقمي في
مصر وخاصة في مؤسسات الرعاية
الاجتماعية

ب - الاهمية المهنية :

١-اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية على
مستوى التعامل مع الوحدات المختلفة في وزارة
التضامن الاجتماعي لتقديم أفضل لخدمات
الرعاية الاجتماعية الي المواطنين في مختلف
ربوع الوطن وانطلاقاً من فلسفتها ومبادئها في
تنمية وتطوير قدرات ومهارات الافراد والإيمان
بكرامة الإنسان وتحقيق العدالة الاجتماعية

٢ - الحاجة المستمرة إلى تحسين وتطوير
الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية لتتماشي مع
تغيرات ومشكلات العصر المتلاحقة

ج - الاهمية التخصصية:

١ - فقد تساهم هذه الدراسة ونتائجها في مد
القائمين على التخطيط وتنفيذ البرامج في
تحسين الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية
الاجتماعية في ضوء ميكنة المعلومات
والوصول الي مستحقيها من خلال التحول
الرقمي

٢- ١ اسهام التخطيط الاجتماعي في دعم
المؤسسات الاجتماعية في تعزيز
الاستفادة من ميكنة الخدمات وسهولة
وصولها الي المستهدفين في المجتمع

رابعاً: تحديد مشكلة الدراسة:

ان خطط تحسين الاداء المؤسسي لقطاع
الرعاية الاجتماعية التي تنتهجها وزارة التضامن
الاجتماعي قد احتوت على عدد كبير من
عناصر الاصلاح سواء البشرية او
المادية التكنولوجية ولكن المشكلة تكمن هنا في
التنفيذ اوفي عدم القدرة المؤسسات الاجتماعية
المسئولة عن التطوير على ادارة التغيير بشكل
كفء وعي تذبذب المقاومة
للتغيير. (الدفن، ٢٠٠٤، ص١٦) فيعتبر التحول
الرقمي دعامة رئيسية تعتمد عليها مؤسسات
الرعاية الاجتماعية في تطوير مستوي تنفيذ
انشطتها الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية
ومختلف مجالاتها لأنها تضع النظام السليم
لاستثمار الموارد البشرية لديها واشباع
الاحتياجات لأفراد المجتمع من خلال القضاء
علي الروتين وتعقيد الاجراءات وتدريب القوي
البشرية داخل المؤسسات والمديريات من قبل
الوزارة (أبو النصر، ٢٠٠٧، ص٢٥) ومن هنا
التحول الرقمي احد الانظمة التي تمكن ان
تساهم بشكل فعال في تحقيق الاصلاح الاداري
بمؤسسات الرعاية الاجتماعية نظرا لان تقديم
الخدمات في ظل اللامركزية يكون الاصلاح
الاداري اسهل وغير معقد من خلال توافر
البيانات عن المؤسسات والمسؤولين والعاملين
بها والادارة التابعة لها ويذلك يمكن القول ان
التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية
الاجتماعية يسهم اسهاما فعالا في توجيه
السياسة العامة لهذه المؤسسات من خلال
تطبيق العدالة الاجتماعية والديمقراطية بشتي
صورها والحرية وتحسين نوعية الحياة لمتلقي

الخدمة ودفن عملية التنمية في المجتمع وتوفير
الوقت والجهد والمال(حمزة، ٢٠١٥، ص٣١).
وتأسيسا على ما سبق يمكن صياغة مشكلة
الدراسة الحالية في القضايا التالية التي تحاول
الدراسة الاجابة عليها:

١. ما مدي إدراك المسؤولين والعاملين
بمؤسسات الرعاية الاجتماعية لماهية
التحول الرقمي لتحقيق تحسين في
الاداء المؤسسي.
٢. ما مدي قدرة التحول الرقمي وابعاده
المختلفة على تحقيق تحسين في
الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية
الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
٣. ما المتطلبات التي تنقص مؤسسات
الرعاية الاجتماعية من وجهة نظر
المسؤولين والعاملين لتحقيق الاداء
المؤسسي بها.
٤. ما هي الصعوبات التي تواجه تطبيق
التحول الرقمي لتحقيق تطور في الاداء
المؤسسي بمؤسسات الرعاية من قبل
المسؤولين والعاملين.
٥. ماهي المقترحات لتطبيق التحول
الرقمي لتحقيق تطور في الاداء
المؤسسي بمؤسسات الرعاية من قبل
المسؤولين والعاملين.
٦. الوصول الي خطة عمل مستقبلية
مقترحة لتحقيق الاصلاح الاداري في
هذه المؤسسات.

خامساً: أهداف الدراسة:

تنطلق الدراسة من هدف رئيسي وهو: تحديد
دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير
الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية
بوزارة التضامن الاجتماعي. وينبثق من هذا
الهدف عدة اهداف فرعية وهي:

٢. ماالتحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي من خلال (المهارات البشرية وتدريب المسؤولين والعامين داخل الادارات - دور التحفيز).

٣. ما المعوقات التي تحد من دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

٤. ما التصور التخطيطي المقترح لتفعيل دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

١) مفهوم التحول الرقمي: المفهوم اللغوي يعد التحول الرقمي بأنه مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والاساسية المرتبطة بخدمة الافراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي الي الشكل الالكتروني الذكي بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة. كما يعرف اصطلاحيا التحول الرقمي على انه هو الوسيلة التي تغير بعض خصائص المجتمع إلى مجتمع أفضل بالمفهوم الحضاري المعاصر فهو يشكل القدرة على تطبيق المعرفة العلمية لتحقيق أهداف محددة كالأهداف الاقتصادية والاجتماعية والعسكرية ذات الأبعاد الاستراتيجية (على البلوشية واخرون ٢٠٢٠). المفهوم الاجرائي للتحول الرقمي اجرائيا كما يلي:

- يعمل على تغير المجتمع ال صورة أفضل حديثة

١. تحديد دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي من خلال (وسائل الاتصال - تكنولوجيا المعلومات).

٢. تحديد التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي من خلال (المهارات البشرية - تدريب المسؤولين والعامين داخل الاقسام والادارات - دور التحفيز).

٣. تحديد المعوقات التي تحد من دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

٤. تحديد التصور التخطيطي المقترح لتفعيل دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

سادساً: تساؤلات الدراسة:

تنطلق الدراسة من تساؤل رئيسي وهو: ما هو التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وهي:

١. ما دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي من خلال (وسائلالاتصال - تكنولوجيا المعلومات).

- يساهم في تطبيق المعرفة التكنولوجية
وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين
- يطبق في مختلف المجالات
الاجتماعية والاقتصادية والعسكرية
- (٢) مفهوم التخطيط: المفهوم اللغوي ويشير
التخطيط في معجم اللغة العربية على
انه وضع خطة مدروسة للنواحي
الاقتصادية والإقليمية والانتاجية وغيرها
للدولة. (معجم اللغة العربية، بس،
ص٣٤٩). المفهوم الاصطلاحي يعرف
على انه اسلوب او منهج يهدف الي
دراسة جميع الموارد والامكانيات المتاحة
في المنطقة او الاقليم او الدولة ومن ثم
استخدامها استخداما يتمشى واحتياجات
وتطلعات المجتمع. (خميس، ١٩٩٣،
ص١٣). كما يعرف التخطيط كذلك: بانه
عملية اختيار وتصميم خطة عمل عقلانية
للهوض بالمستقبل من اجل الصالح
الاجتماعي بما في ذلك تنمية وتوسيع
وتنسيق الخدمات والسياسات الاجتماعية
على كل من المستوي المحلي
والمجمعي (Honolulu, 2003, p10).
- ويشير التخطيط الي انه عملية بناء
مصداقية وادارة الخدمات
والمنافع (radha, 2007, p1). ويعرف
ايضا بانه نوع من العمل التعاوني الشامل
الذي يقوم على المنهج العلمي في البحث
بقصد رسم خطة قابلة للتنفيذ في حدود
الامكانيات والموارد القابلة للاستثمار.
(ناجي، ٢٠١١، ص٥٥). ويمكن وضع
المفهوم الاجرائي للتخطيط كالآتي:
- تحديد الأهداف المستقبلية لمديرية
التضامن من خلال تطبيق التحول
الرقمي والاصلاحات التكنولوجي في
الدارات والاقسام

- وضع خطة لتحقيق هذه الاهداف
وتقويم الوسائل المنجزة لهذه
الاهداف.
- واجراء اختيارات على تنفيذ هذه
الاعمال بطريقة علمية مناسبة في
ضوء الامكانيات والموارد المتاحة.
- مع مراعاة الزمن المحدد لعملية
التخطيط من البداية حتى النهاية.
- (٣) مفهوم الاداء المؤسسي: المفهوم اللغوي
يعد مفهوم الاداء المؤسسي من المفاهيم
متعددة الجوانب التي تتحرك خيوطها في
مجالات عديدة فأداء اي منظمة يتأثر
بمجموعة من العوامل بعضها عوامل
خارجية والبعض الاخر عوامل داخلية.
ويعرف مفهوم الاداء المؤسسي
اصطلاحيا طبقا للمنظمة العربية للتنمية
الادارية بانه: المنظومة المتكاملة لنتائج
اعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع
عناصر بيئتها الخارجية والداخلية (على
تبوك، ٢٠١٦، ص٧٨). ويمكن وضع
المفهوم الاجرائي لاداء المؤسسي كما
يلي:
- هي قدرة المؤسسة على تحقيق
اهدافها والاستمرارية
- تحسين الاداء للمؤسسة والمؤسسات
وتطبيق التحول الرقمي لاكتساب
الدقة وتوفير الجهد والمال
- المساهمة في تحقيق أكبر قدر من
الانتاجية ورضا المستفيدين من
الخدمات في المجتمع
- (٤) مفهوم قطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة
التضامن الاجتماعي: المفهوم اللغوي
على الرغم من الاتفاق على قدم الرعاية
الاجتماعية منذ وجد الانسان الا ان
الاتفاق لم يواكب اتفاق على تحديد مفهوم

- وتعرف ايضا الرعاية الاجتماعية على انها مرادف لكلمة الرفاهية مع اضافات بسيطة ميزت فهمها للرعاية اذ يري انها هذا الكل من الجهود والبرامج والخدمات العلاجية والوقائية والانشائية المنظمة التي تتولاها المؤسسات الحكومية والاهلية والدولية لمواجهة حاجات الافراد الضرورية الحالية والمستقبلية لتحقيق الافراد المجتمع النمو والرخاء الانساني والوصول الي حياة فضلي (الزغنون، عيوش، ٢٠٠٩، ص ١٥)
- ويعرفها محمد بدوي الرعاية الاجتماعية على انها تشمل كافة المنظمات الاجتماعية التي تعمل على الارتقاء بحياة الانسان وتضم مؤسسات التعليم والصحة والخدمات الاطفال والشباب والمساعدات الاجتماعية والتأمينات الاجتماعية ورعاية الفئات الخاصة والتدريب والارشاد الاسري وبرامج التدريب. (على، ٢٠٠٢، ص ٢٣)
- وتمارس الخدمة الاجتماعية عادة في مؤسسات خاصة بها تحدد خدماتها وبرامجها بما يتفق مع فلسفة المؤسسة لتحقيق خدماتها للمجتمع فهي مؤسسات قامت اساسا على تقديم خدمات اجتماعية للمواطنين افرادا وجماعات او مجتمعات ومن امثلها مؤسسات الضمان الاجتماعي ورعاية الاحداث ورعاية المسنين ومكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية وخدمات تعليمية وعملية وتأهيلية وتشغيلية حيث توجد الخدمة الاجتماعية بهذه المؤسسات بهدف

الرعاية الاجتماعية شكلا ومضمونا ويرجع ذلك الي حداثة العهد بالدراسة العملية للرعاية الاجتماعية الي جانب تعدد المجالات التطبيقية لها واختلاف مضمونها باختلاف المجتمعات التي نشأت فيها وتأثيرها بأيدولوجية وفلسفة تلك المجتمعات والتي على اساسها تختلف البرامج والاساليب والفئات التي تخدمها وفيما يلي:

- تعرف الرعاية الاجتماعية لغويا كما جاء على لسان العرب انه مشتق من (رعي) (راع) وان الراعي مصدر رعي الكلاً ونموه وبذلك فان مصطلح الرعاية لغويا مشتق من رعي يرعي بمعنى الحفظ او الكفالة او المسؤولية. (الدسوقي، ٢٠١٠، ص ١٤)
- والرعاية الاجتماعية هي ترجمة عربية لكلمة (Social Welfare) والتي تعني بالأجنبية التحسين او الاثراء وكلمة تعني العمل الطيب بينما كلمة تعني الشئون الانسانية والاجتماعية العامة (Welfare) (bruces, gonsson, 2001, p3)
- وتعرف الرعاية الاجتماعية اصطلاحا بانها نسق منظم من الخدمات والاجهزة التي يتم اعدادها لمساعدة الافراد والجماعات على تحقيق مستويات مناسبة للصحة والمعيشة وتدعيم العلاقات الشخصية والاجتماعية بما يمكنهم من تنمية من تنمية قدراتهم وتحسين مستوى حياتهم بما يتماشى مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم. (على، ٢٠٠٩، ص ٤٩)

تحسين الخدمة الاساسية للمؤسسة
نفسها. (توفيق، ٢٠٠٢، ص ٣٨٩)
- كما تعرف مؤسسات الرعاية
الاجتماعية أنها عبارة عن وحدات
اجتماعية تم بناؤها بشكل مقصود
لتحقيق أهداف معينة من خلال تقديم
الخدمات للأفراد لمساعدتهم على
اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم.
(محمد، ٢٠٠٤، ص ٦٨)

وتعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية كالتالي:
تتكون من مجموعة افراد لتحقيق اهداف معينة
لها صفة او عملية او اقتصادية تعود بالنفع
على المجتمع او على اعضائها دون قصد
الربح (السكري، ٢٠٠٠، ص ١٢٣). المفهوم
الاجرائي لقطاع مؤسسات الرعاية الاجتماعية
بوزارة التضامن كما يلي:

- هي المؤسسات التي تقدم خدماتها
للمواطنين في المجتمع.
- تقوم هذه المؤسسات بدورها في حالة
عجز المؤسسات الحكومية من القيام
بمهامها الوظيفية.
- تعمل على استخدام اساليب حديثة
لسهولة وصول الخدمة لأكبر عدد
ممكن من المواطنين.

التحول الرقمي وتطوير الاداء المؤسسي لقطاع
الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي:

اولاً: أهمية التحول الرقمي:

يتكون التحول الرقمي من مجموعة كبيرة جداً
من نظم المعرفة الإنسانية بحيث يرتكز كل نظام
على هياكل أساسية كالمعلومات والبحث العلمي
والنظام التعليمي السائد في المجتمع، فمثلاً
توفر نظم التعليم المرونة اللازمة لاستيعاب
التطور المستمر في التكنولوجيا من خلال

وسائل تفعيل المعلومات إلى المتخصصين
وهناك عوامل عديدة أظهرت الحاجة الماسة إلى
ظهور التحول الرقمي والتوسع في ظهوره ونشر
الأشكال الرقمية وهذه العوامل كالآتي: -التطور
التكنولوجي وثورة الاتصالات في العصر الحديث
والاعتماد على شبكة الإنترنت

١. الزيادة الهائلة والمطرقة في الإنتاج الفكري
الناجم من الأبحاث العلمية على مستوى
العالم.

٢. التطور التكنولوجي والتحسين الدائم في
أجهزة ووسائط التعامل مع المعرفة الرقمية
بحيث أنها أصبحت متعددة الاستخدام ما
بين استخدامها كأجهزة تليفونات محمولة
أو للتعامل مع المصادر الرقمية.
(ساعاتي، ٢٠١١، ص ١٥٠)

٣. المحافظة على البيئة من خلال الحد من
التلوث الناتج عن نفايات تصنيع الورق.

٤. مرونة التحويل والنقل **portability**: ما
دامت الوثيقة في شكل الكتروني فإنه من
السهل إعادة نشرها في أي شكل مادي.
(شاهين، ٢٠١٤، ص ص ٥٠-٥١)

ثانياً أهداف التحول الرقمي وسماته في
المؤسسات الاجتماعية:

هناك مجموعه من الأهداف التي يسعى التحول
الرقمي لتحقيقها في المؤسسات
الاجتماعية وهي كالتالي:

١. عادة تشكيل الطريقة التي يعيش ويعمل
ويفكر ويتفاعل ويتواصل بها الناس،
اعتماداً على التقنيات المتاحة، مع
التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة
صياغة الخبرات العملية.

٢. تحسين الكفاءة وتقليل الإنفاق، وتطبيق
خدمات جديدة بسرعة ومرونة.

٣. تحقيق تغيير جذري في الخدمات المقدمة
للأفراد في مجالات الصحة والتعليم

- والسلامة والأمن، وتحسين تجاربهم وإنتاجيتهم.
٤. الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل.
٥. توفير استراتيجية لخلق قيمة تنافسية أعلى، وفرق عمل متطورة، واستدامة ثقافة الإبـداع. (https, wwwmsa, 2019)
- سمات المجتمع الاجتماعي الرقمي: -
هناك مجموعة من السمات التي يجب توافرها كي تساعد بشكل أساسي في تطوير الأجهزة الإدارية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهذه السمات كالآتي: -
١. استخدام المعلومات كمورد اقتصادي: إذ تعمل المؤسسات على استخدام المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها، وفي التجديد والابتكار، وفي زيادة فعاليتها ووضعها التنافسي من خلال تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها.
٢. الاستخدام المتنامي للمعلومات بين المواطنين: فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين، وهم يستخدمون المعلومات أيضاً كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسئولياتهم، إضافة إلى انشاء نظم المعلومات، التي توسع من إتاحة التعليم والثقافة لجميع أفراد المجتمع.
٣. الاتصالية: تعني تدفق المعلومات من مكان لآخر عبر الوسائل الحديثة مثل(الويب، والبريد الإلكتروني، والتليفون المحمول، ومن الوسائل تؤدي دوراً كبيراً في تبادل المعلومات بسرعة كبيرة وعلى نطاق واسع، كما تؤدي إلى ايجاد طرق جديدة لعمل أشياء قديمة مثل بطاقات
- الشخصية للتعامل مع البنوك او بالتليفون أو بالإنترنت.(عبد الهادي،٢٠٠٨، ص ٥٩-٦٢)
٤. الاستعداد: والذي يعني إيصال خدمات الاتصالات لجميع الأطراف في جميع أنحاء النظام المؤسسي.
٥. الإدارة الرقمية: والتي تهدف إلى تقديم الخدمات لجميع العاملين في مكان وجودهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة.
٦. الأعمال أو الأنشطة الرقمية: والتي تهدف إلى بناء مجتمع معرفي لا وركي، بدءاً من توفير البيئة التشريعية ثم البيئة التنظيمية لتطبيقات الأعمال والأنشطة الإلكترونية، مع العمل على التوعية بأهمية هذه الأعمال داخل النظام المؤسسي.
٧. التعليم الرقمي: لرفع القدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة عبر شبكات المعلومات. (الصاوي، ٢٠٠٧، ص ٦٥-٦٦)
- ثالثاً: أدوات وتقنيات التحول الرقمي بقطاع الرعاية الاجتماعية: -
هناك مجموعه من الأدوات التي يجب توافرها لتطبيق استخدام التحول الرقمي بقطاع الرعاية الاجتماعية لتطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات وتمثل فيما يلي:
١. تقنية الحوسبة السحابية
٢. أجهزة الهاتف المحمول.
٣. منصات إنترنت الأشياء.
٤. شبكات التواصل الاجتماعي.
٥. تقنية كشف الموقع.
٦. أجهزة الاستشعار الذكية.
- (البسيوني، ٢٠٢١، ص-ص ٦٣٢-٦٥١)

١. الأجهزة Hardware: وهي الكيان المادي الصلب، والتي تشتمل الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية، هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج، والتي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسات.

٢. البرامج Software: تعرف البرمجيات بأنها مجموعة التعليمات التي تسيطر على العمليات في نظام الحاسوب، وهي مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان (المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة.

٣. قواعد البيانات: Databases عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعة من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة بمكان إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية، يتم فيها تحاشي تكرار البيانات. (Dickson,2001, p42)

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات:

لم يشهد العالم في العصر الحديث تطوراً تكنولوجياً كما حدث في تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة كبيرة خريطة المعرفة الإنسانية، حيث ظهر العديد من التقنيات الحديثة مثل التلفزيون والأقمار الصناعية والحواسيب الإلكترونية وشبكة الإنترنت، التي ساعدت على حفظ المعلومات وتخزينها وتداولها في كافة مجالات الحياة والاستفادة منها في صنع القرار.

حيث تتضح أهمية التكنولوجيا في الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة، فتكنولوجيا

رابعاً: أبعاد التحول الرقمي لتطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعي بوزارة التضامن الاجتماعي:

يمكن تحقيق تطوير في الأجهزة الإدارية وفقاً لمعايير وأهداف التحول الرقمي بقطاع الرعاية الاجتماعية من خلال القضاء على المشكلات والروتين واستخدام الأساليب والطرق الإدارية الحديثة وتطوير الإمكانيات وفقاً للتغيرات المتلاحقة وحل المشكلات بصورة جيدة ترى الدراسة أن عرض الآراء وجهات النظر يثري الإطار النظري والتي تمثلت فيما يلي:

• أولاً: وسائل الاتصال:
لقد شهد العصر الحديث تقدماً هائلاً في وسائل الاتصال الحديثة، سواء من حيث الوفرة أو من حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها، ولقد أدى ذلك إلى أن أصبحت كل وسيلة ذات خصائص معينة تميزها عن غيرها من الوسائل الأخرى، حتى يمكن لأي شخص أن يستخدم الوسيلة المناسبة في الوقت والموقف المناسبين وبذلك يستطيع أداء رسالته بأقل وقت وجهد وأموال ممكنة ويمكن الاستفادة منها بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في تقديم الخدمات بصورة تحد من الروتين وتسهم في تجنب الأخطاء ومد المواطنين بالخدمات بصورة سهلة وسريعة. (Johnson,2002,p124)

وقد تطورت وسائل الاتصالات لتشمل كلاً من:

- ١- التلفزيون والبريد الفضائي المباشر.
- ٢- أقمار الاتصال.
- ٣- الحواسيب الإلكترونية.
- ٤- شبكة الإنترنت.
- ٥- وسائل الاتصال.

(kentjennings,2010,p127)

المقومات والادوات التي تسهم في الاستفادة وسائل الاتصال والتحول نحو الرقمة:

٤ - تزايد النظم الشبكية: يمكن ربط النظم
الداخلية ببعضها بعضاً والوصول اليها في
سهولة في أي وقت. (الدريس، ٢٠٠٥،
ص ٤٢)

ثالثاً: المهارات البشرية:

يرتبط الاداء الجيد لاستخدامات تكنولوجيا
المعلومات ارتباطاً مباشراً بكفاءة العنصر
البشري في تشغيل واستخدام هذه الوسائل،
والقدرة على ممارسة جميع العناصر المرتبطة
باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهنا يجب
الإشارة إلى أن اول المدخلات التي تطلبها
تكنولوجيا المعلومات هو الاهتمام بالعاملين
الذين يستخدمون وسائل تكنولوجيا المعلومات،
لذلك كان من الضروري الاهتمام بتدريب
العاملين في الوحدات المحلية على كيفية
الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستخدامها
في تقديم الخدمات، حيث أنه من المهم تعلم
كيفية استخدام أجهزة الحاسب الآلي وبرامجه
المختلفة، ثم كيفية استخدام المعلومات
والاستفادة منها، بربطها بغيرها من المعلومات
أو بتطويرها، وذلك من خلال التدريب الفعال
للعنصر البشري. (السنهوري، ٢٠٠٠، ص ٤٤٧)

ويعد نجاح أو فشل المؤسسات وبخاصة
المؤسسات الاجتماعية بشكل أساسي على
نوعية الناس الذين يعملون فيها والنظام
الاداري والمسؤولين بها، فالكثير من المؤسسات
التي تستعمل الحاسوب في عملها تدرك بأن
عملية استقطاب العاملين الجدد وتدريبهم
والحفاظ عليهم تشكل التحدي الأكبر لها، لذلك
فإن أهم وظيفة في هذه المؤسسات تكمن في
عملية تعيين العاملين المؤهلين، وتطوير
وتنظيم وتوجيه قدرات العاملين
الحاليين (brien, 2002, p479)

ومن المعروف أن عملية تدريب العاملين في
المؤسسات المختلفة تتم لثلاث أسباب هي:

المعلومات هي من أفضل الوسائل لتسهيل
وصول المعلومات وتبادلها، وجعلها متاحة
لطالبيها بسرعة وفاعلية، وفائدة ذلك في تيسير
الحصول على المعلومات من أجل إشباع رغبة
المتلقي والبحث عن معارف جديدة، ويوضح
"الصباح" أهمية توافر تكنولوجيا المعلومات فيما
يلي:

١ - لملاحقة التطورات التكنولوجية الحديثة في
أساليب الإنتاج وتقديم الخدمات، بل وكذلك
في أساليب الاتصال ونقل المعلومات.

٢ - زيادة التعقيد في مهام إدارة المؤسسات بسبب
التغيرات البيئية من سياسية واجتماعية
واقتصادية وتكنولوجية سواء على الصعيد
المحلي أو الدولي.

٣ - زيادة نفوذ المعرفة والمعلومات بالنسبة
لمختلف المؤسسات سواء الوطنية أو الدولية
منها، مما يوجب على المسؤولين مواجهة
المنافسة من خلال إيجاد وسائل أفضل لاتخاذ
القرار السريع.

٤ - التطور الهائل في شبكات الاتصال والمعالجات
الدقيقة المبنية على استخدام الحاسب الآلي
والإنترنت.

٥ - تغير مفهوم وقيمة المعلومات، حيث أصبح
ينظر اليها الآن بوصفها مورداً استراتيجياً
مهماً، بدلاً من السابق بوصفها عبئاً.
(الصباح، ١٩٩٨، ص ٢٢)

- وترجع أهمية استخدام التكنولوجيا للمزايا التي
تتميز بها والتي تتضح في التالي:

١ - تقليص المسافات: فالتكنولوجيا تجعل كل
الأماكن إلكترونياً متجاورة مع بعضها.

٢ - تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي
تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة
التي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

٣ - تقليص الوقت: حيث أنه مع كل تطور
تكنولوجي سوف يتم الاقتصاد في الوقت.

- ١- لمعرفة معلومات أو اتجاهات أو مهارات ناقصة يراد تكملتها.
 - ٢- لضعف في الاداء أو العلاقات يراد علاجها أو تفاديها.
 - ٣- لمشكلة محددة (تنظيمية، إنسانية) يُراد حلها. (الموقع الرسمي لمجلة التدريب والتنمية)
- ولذلك يجب تكثيف الجهود لتوفير الكوادر الفنية ذات المستوى الفني والعلمي المناسب الذي يعمل علي رفع كفاءة مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، والقادر على القيام بالوظائف والمهام المختلفة التي تكفل الاستخدام الأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال قيام الوحدات المحلية بتوفير الدورات والبرامج التدريبية المناسبة والمتطورة، حول كيفية التعامل واستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات، واختيار العاملين ذوي الخبرة الفنية في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومتابعة ما يحدث من تطورات في تكنولوجيا المعلومات لملاحقة التطور والتقدم الذي يحدث في الدول المتقدمة وفي المؤسسات والهيئات الأخرى للإفادة منها في عمل المؤسسات ، وقد وضع "أيمن أحمد حسن جلالة" أن تدريب المسؤولين و العاملين في المؤسسات يهدف إلى تحقيق أمرين أساسيهما:
- ١- تزويد الفرد بالمعلومات والمهارات المتجددة والمستمرة عن طبيعة عملة والأساليب والوسائل المتطورة لأدائها العمل.
 - ٢- تمكين الفرد من ممارسة هذه الأساليب المتطورة على أساس تجريبي أولاً قبل الانتقال إلى مرحلة التطبيق الفعلي. (جلالة، ٢٠٠٢، ص ١١٩)
- رابعاً: تدريب الأفراد العاملين:
- أن أي منشأة أو شركة تستطيع تحقيق أهدافها إذا قام كل شخص فيها بعمله على أكفأ وجه، وحتى يمكن للعاملين القيام بذلك فهم في حاجة

- إلى تدريب جيد وقد يحتاج الأمر إلى تدخل العديد من الأشخاص في عملية التدريب لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين واختيار وتصميم التدريب المناسب لتحقيق هذه الاحتياجات بجانب نقل وتقييم فاعلية هذا التدريب.(الفضالة، ٢٠٠٤، ص ٩٩) ويعتبر التدريب خياراً استراتيجياً لأي جهة تتطلع إلى إعداد كوادر بشرية قادرة على تلبية حاجات العمل ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة التي تحدث في مجالات العمل.(بالبساطي، ٢٠٠٢، ص ٦٥) وللتدريب أثناء الخدمة أهمية كبيرة نظراً لما يهيئه التدريب للموظف من معارف ومهارات جديدة تطلبها مهنته، أو من خلال تعرفه على أفضل الحلول للمشكلات التي يواجهها أثناء ممارسته لمهنته مما يزيده تمكناً في اداء عمله ويساعده على تجنب الأخطاء ليصل بذلك إلى المستوى المنشود الذي تطمح اليه الجهة التي تسعى للرقى والتقدم.(سالم، ٢٠٠٧، ص ٧٩)
- خامساً: التحفيز:
- التحفيز الجيد يؤدي إلى فوائد وتحسين في الاداء المسؤولين والاداريين بمدرية التضامن الاجتماعي مناهما يلي:
- تحسين الاداء: يؤدي الي الدقة في تقديم الخدمة للمواطن.
 - زيادة المقابل المادي والمعنوي.
 - زيادة فرص الترقى إلى وظائف أعلى أو الحصول على وظيفة أحسن في مؤسسة أخرى.
 - يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والمخرجات من خلال تحسين المهارات والاداء الوظيفي.
 - زيادة جودة المنتجات مما يزيد من إشباع حاجات العملاء.
 - تحسين صورة المؤسسة مما يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء والموظفين المحتملين.

(أ) ترسيه دعائم الممكنات الرئيسية وقاعدة

الارتكاز للتحول الرقمي: -

١- السياسات والتنظيمات والشراكات

٢- توفر التقنية واعتمادها

٣- البنية التحتية الرقمية

٤- المواهب الرقمية

٥- الابتكار والبحث والتطوير وريادة الأعمال

(ب) رقمه القطاع الحكومي بما يحقق الدعم

للتعاملات الإلكترونية الحكومية، وتحقيق

الاستفادة من البيانات الوطنية: -

١- الحكومة الرقمية

٢- البيانات الوطنية والذكاء الاصطناعي

(ج) تسريع التحول الرقمي من خلال الاتي:

-

١- تطوير المنصات الرقمية في القطاعات ذات

الأولوية، وذلك من خلال بناء الشراكات

الاستراتيجية بين مختلف الجهات المعنية

في القطاعين الحكومي والخاص.

٢- نشر استخدام تلك المنصات من خلال

توعية المستفيدين حول تلك المنصات

ورفع اعتماديتهم على استخدامها بدلاً عن

الإجراءات التقليدية. (وزارة الاتصالات وتقنية

المعلومات، ٢٠١٩)

ثامناً: نماذج التحول الرقمي ليكنة

الخدمات بقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة

التضامن الاجتماعي: -

وفيما يلي توضيح لأهم النماذج المطبقة

للتحويل الرقمي للمؤسسات والذي يتم بإشراف

وزارة التضامن الاجتماعي:

١. النموذج الفني: Technical

Model يتم من خلاله تحويل

المؤسسات التقليدية إلى مؤسسات

رقمية باستخدام بحوث العمليات

وعلم الحاسب وعلم الإدارة دون

- تقليل التكاليف لزيادة الأرباح من خلال تحسين

الأدوار والصلاحيات للعاملين بالمؤسسة.

- للتحفيز أثر تطبيقي إذ أنه يشجع الآخرين

بالمؤسسة على اكتساب معارف ومهارات

جديدة.

وبالتالي يعمل علي تحسين الاداء المؤسسي

لقطاع الرعاية الاجتماعية من خلال ما يلي:

- تحسين الربحية.

- تحسين المعرفة الوظيفية.

- تعديل الرضا الوظيفي والحالة المعنوية للفرد.

- تحقيق الانفتاح والثقة بين العاملين والإدارة

وتطويرها.

- تحقيق التطوير الوظيفي.

- المشاركة في ضمان تنفيذ سياسات المنظمة.

(النجار، ٢٠٠٧، ص ٣٠١)

سابعاً: خطوات التحول الرقمي بقطاع

الرعاية الاجتماعية: -

- هناك مجموعة من الخطوات التي يجب أخذها

في الاعتبار للتحول الرقمي بقطاع الرعاية

الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي تتمثل

فيما يلي: -

(١) بناء استراتيجية رقمية وإجراءات التحسين.

(٢) قياس الإمكانيات الرقمية الحالية.

(٣) تحديد المتطلبات لخطط الاستثمار.

(٤) تحديد عوائق التكامل الرقمي.

(٥) إدارة التغيير للتحول الرقمي.(النجار، نفس

المرجع السابق، ص ٢٢٣)

ولضمان التناسق والتكامل بين كافة

مكونات التحول الرقمي، فإنه ينبغي وضع

إطار للتحول الرقمي يضع خطة لمسيرة

التحول الرقمي ويوضح الأدوار والمسؤوليات

المسندة للجهات المعنية بالتحول الرقمي

وتتمثل في الاتي:

مستقبلها، ويمكن تحديد أهم مميزات التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي داخل مديرية التضامن الاجتماعي فيما يلي:

١. يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير.
٢. يُحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها.
٣. يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
٤. يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
٥. يساعد التحول الرقمي المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.
٦. استبدال العمليات التقليدية بالعمليات الرقمية.
٧. زيادة كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء.
٨. تسريع طريقة العمل اليومية. (الباز، ٢٠١٨، ص ٢)

عاشرا: المشكلات التنظيمية التي تواجه استخدام التحول الرقمي بقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي:
يواجه قطاع مؤسسات الرعاية الاجتماعية بصفة عامة بعض المشكلات التي تحول بينها وبين تحقيق أهدافها ومنها ما يلي:
(أ) مشكلات تنسيقية وتشمل:

١. قلة مرونة برامج بعض المؤسسات مما يؤدي إلى عرقلة عملية التنسيق بين الإدارات.
٢. قلة وعي المؤسسات بالفوائد التي ستعود عليها من عملية التنسيق.
٣. ضعف التكامل بين المؤسسات.

التركيز على الجوانب السلوكية للمؤسسة، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.
٢. نموذج الشراكة في المعلومات:

Information Partnership يعتمد في التحول الرقمي على الاشتراك في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية لفترة لحين إتمام التحول، أو الاعتماد على أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالشراكة.
٣. نموذج إدارة الاصول الرقمية: يعتمد على مجموعه من شركات المعلومات والاتصالات بدلاً من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية (التخزين - الدخول للمعلومات - التصفح - تبادل المعلومات واسترجاعها).

٤. نموذج التحول التدريجي: يعتمد على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ومن ثم يتم التمويل على مراحل في ضوء المركز المالي وحجم أعمال المؤسسة، ولا يعتمد على دراسات الجدوى التحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقاً.

(عبد السلام، ٢٠١٣، ص ٥٣٥-٥٣٧)

تاسعا: فوائد استخدام التحول الرقمي بقطاع الرعاية الاجتماعية:

يشكل التحول الرقمي اليوم تحدياً للمؤسسات الاجتماعية لتتحول إلى الاستخدام الذكي للتقنية وتدارس تأثير نماذج الأعمال الجديدة على نشاطاتها وإدائها، وسيكون مدى ذكاء المؤسسات في بناء وإدارة وتشغيل التقنية وبنائها التحتية واحداً من أهم العوامل التي تحدد

٢. افتقاد مؤسسات الرعاية الاجتماعية إلى قيادات متجددة وخبرات جديدة يستطيع من خلالها تحويل مؤسسات المعاقين إلى مراكز لممارسة الديمقراطية والإدارة الذاتية.

(و) مشكلات تتعلق بالخبرات والقدرات المهنية والفنية والتكنولوجية: وتتمثل في العاملين القائمين بتحقيق الأنشطة وتنفيذ المشروعات حيث أن مستويات تأهيلهم وخبراتهم، ومهاراتهم تعتبر في بند الموارد التي تحتاجها المؤسسة من أجل تنفيذ مشروعاتها وتحقيق أهدافها وأن وجود الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين والمدربين من أصحاب الخبرات الملائمة لنوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين يعتبر من الموارد الأساسية للمؤسسة. (jeffrey, 1997, p199)

احدي عشر: ادوار المخططين الاجتماعيين في تطبيق التحول الرقمي لتحسين الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي:

يرى الخبراء أن هناك مجموعة من المتطلبات لتحقيق فعالية مؤسسات الرعاية الاجتماعية هي:

١. تحديد أهداف النظام الأساسي للمنظمة والأهداف الخاصة بكل نظام فرعي والمؤدية إلى تحقيق أهداف المنظمة.
٢. الاهتمام بالعلاقات بين العناصر المكونة للمنظمة.
٣. مركزية اتخاذ القرارات.
٤. وجود معايير وأساليب وأسس واضحة يتم اتخاذ القرار على أساسها.

٤. بطء تنفيذ البرامج والتعاون وبطء الاتصالات وعدم تساوى الأطراف المتداخلة في التنسيق. (عبدالعال، ١٩٩٦، ص ٣٤٧)

٥. تكرار الاختصاصات في وحدات المؤسسة وهذا من شأنه أن يزيد من تكلفة أداء الجماعة من حيث الوقت والجهد والمال. (مخلوف، ٢٠٠٠، ص ٢٦٥)

(ب) مشكلات التمويل: وتعتبر القضية الأساسية أمام المؤسسات سواء كانت الحكومية أو الأهلية لتحقيق الأهداف الخاصة بها. (بدوي، ٢٠٠٢، ص ١٥٠) حيث تعتبر عملية التمويل أو الشئون المالية في المؤسسة من أهم العمليات الحيوية حيث يمثل المال عصب الحياة للمؤسسة. (خاطر، ٢٠٠١، ص ١٩٥)، وبالتالي فإن التمويل يعتبر من أهم المعوقات التي تعوق مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تحقيق أهدافها على الإطلاق.

(ج) غياب الوعي الجماهيري بمشكلات وتقلص الدور التطوعي في مشروعات وبرامج التأهيل للمسؤولين والعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية (عبد الحارس، ٢٠٠١، ص ٢٦٧).

(د) عدم توافر المعلومات والبيانات الكافية والدقيقة والحديثة عن احتياجات ومشكلات المستفيدين التي تهتم بخدمتهم وصعوبة حصرها. (ابوالنصر، ٢٠٠٤، ص ٦٨)

(هـ) مشكلات خاصة بالتطوير الإداري والبناء المؤسسي وتشمل:

١. غياب الكفاءة الإدارية النشطة عن مؤسسات الرعاية والقادرة على العمل من خلال قياداتها وأفرادها.

٥. القيادة الديمقراطية التي تؤثر على السلوك التنظيمي.

٦. القدرة على التكيف طبقاً للظروف المتغيرة.

٧. وضوح الاتصالات الأفقية والرأسية.

٨. تكون المنظمة قادرة على التجديد المستمر بأن تكون بيئة صالحة لأفرادها.

٩. وجود وسائل لمحااسبة العمليات النمطية حتى لا يحسب أفرادها في إجراءاتها العقيمة. (سامي، ٢٠٠٦، ص ٤٥)

الاجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة الي نمط الدراسات الوصفية والتي تستهدف وصف وتحديد خصائص الظاهرة قضية الدراسة.

استمارة استبيان العاملين بالمديرية

(٢) المنهج المستخدم: منهج المسح الاجتماعي الشامل لمجتمع الدراسة.

(٣) ادوات الدراسة: استمارة استبيان للعاملين والمسؤولين والاداريين والمستفيدين بمديرية التضامن الاجتماعي بسوهاج. وتم تصميم أداة الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

- قام الباحث بتصميم استمارة الاستبيان في إطار التراث النظري، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بمتغيرات الدراسة.
- الثبات: تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة الاستبيان على عينة قوامها (١٠) مفردة من مجتمع البحث، وقد جاءت نتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا-كرونباخ)

ن = ١٠

م	المتغيرات	معامل (ألفا-كرونباخ)
١	استمارة استبيان العاملين بالمديرية ككل	٠.٩٩

صلاحيّة الأداة وحصلت على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٥%)، وبناء على ذلك تم وضع وصياغة الاداة في صورتها النهائية.

- الصدق الاحصائي: يبين الجدول التالي قيمة معاملات الصدق الاحصائي لاستمارة الاستبيان للعاملين ويعرف الصدق الاحصائي بأنه الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول السابق أن معاملات الثبات لاستمارة الاستبيان ككل تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية وقابلة للتطبيق.

- الصدق: لاختبار الصدق الظاهري لاستمارة الاستبيان عرض الباحث أداة الدراسة على عدد (١٠) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية، لإبداء الرأي في

معاملات الصدق الاحصائي لاستمارة استبيان العاملين بالمديرية

ن = ١٠

م	المتغيرات	معامل الصدق الذاتي
١	استمارة استبيان العاملين بالمديرية	٠.٩٩

الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (٣-١=٢)،
ثم تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس
للحصول على طول الخلية الصحيح (٣/٢ =
٠.٦٧)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى
أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي
الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه
الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

منخفض	١) إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين (١: ١.٦٧)
متوسط	٢) إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من (١.٦٧ : ٢.٣٤)
مرتفع	٣) إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من (٢.٣٤ : ٣)

٣- الانحراف المعياري: ويفيد في معرفة مدى
تششت أو عدم تششت استجابات المبحوثين،
كما يساعد في ترتيب العبارات أو المتغيرات مع
الوسط الحسابي، حيث أنه في حالة تساوى
العبارات في مجموع الأوزان وبالتالي المتوسط
الحسابي فإن العبارة أو المتغير الذي انحرافه
المعياري أقل يأخذ الترتيب الأول.

٤- معامل ارتباط الفا-كرونباخ.

٦- المدى: ويتم حسابه من خلال الفرق بين أكبر
قيمة وأصغر قيمة.

٧- الصدق الاحصائي: ويتم حسابه من خلال
الجذر التربيعي لمعامل الثبات.
مناقشة خصائص الدراسة:

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول السابق أن
قيمة معامل الصدق الاحصائي بلغت (٠.٩٩)،
وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة احصائياً وتفي
بأغراض الدراسة.

(٤) حدود الدراسة:

أ- الحد البشري:

(المسؤولين والاحصائيين والاداريين الاساسيين
والمنتدبين بالمديرية وعددهم (٨٨))

ب- الحد المكاني: مديرية التضامن الاجتماعي
بمحافظة سوهاج

ج- الحد الزمني: وهي الفترة التي

تضمنها تطبيق الدراسة وقد استغرقت

مدة شهر بدءاً من ١٥/١٠/٢٠٢٤م

إلى ١٥/١١/٢٠٢٤م

خامساً: الأساليب والمعالجات الإحصائية
المستخدمة في الدراسة:

اعتمد الباحث في تحليله لنتائج الدراسة على
برنامج (SPSS.V.25.0) الحزم الإحصائية
للعلوم الاجتماعية من خلال مجموعة من
المعاملات الإحصائية تمثلت في:

١- التكرارات والنسب المئوية.

٢- المتوسط الوزني: وتم حسابه عن طريق
المعادلة التالية:

(مج نعم x ٣ + مج إلى حد ما x ٢ + مج لا
x ١) /

وعن كيفية الحكم على المستوى باستخدام
متوسط الوزن المرجح:

تكوين بداية ونهاية فئات التدرج الثلاثي: تم
ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي،
وتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود

جدول (١)

يوضح دور وسائل الاتصال كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي
لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعيين = ٨٨

م	العبارات	الاستجابات						نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%	مج الأوزان	س -	ع	الترتيب
١	ساعدتني في التنسيق بين المسؤولين وفي تنمية شخصيتهم ومهارتهم القيادية	٤١	٤٦.٦	٢٠	٢٢.٧	٢٧	٣٠.٧	١٩٠	٢.١٥	٠.٨٦	٤						
٢	ساعدتني علمتني الإبداع الفكري والتكنولوجي	٣٤	٣٨.٦	٢٢	٢٥	٣٢	٣٦.٤	١٧٨	٢.٠٢	٠.٨٧	٥						
٣	اسعي جاهدا بالإمام واستخدام بكل ما هو جديد فيما يخص تنمية المهارات التكنولوجية (واتس - فيس - انستجرام)	٤٣	٤٨.٩	٢٠	٢٢.٧	٢٥	٢٨.٤	١٩٤	٢.٢٠	٠.٨٥	٣						
٤	انمي مهارات المسؤولين بالممارسة العملية لاكتساب الخبرة	٤٠	٤٥.٥	٢٧	٣٠.٧	٢١	٢٣.٩	١٩٥	٢.٢١	٠.٨٠	٢						
٥	أستطيع تطوير مستوى المهاري بدعم روح التعاون بين جماعات المسؤولين	٣٣	٣٧.٥	٤٤	٥٠	١١	١٢.٥	١٩٨	٢.٢٥	٠.٦٦	١						
٦	أساهم في ربط المسؤولين والاداريين بالمجتمع وقضاياهم	٣٠	٣٤.١	١٨	٢٠.٥	٤٠	٤٥.٥	١٦٦	١.٨٨	٠.٨٨	٦						
الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد ككل																	
متوسط																	

توضح نتائج الجدول السابق مستوي دور وسائل الاتصال كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتمثلت النتائج الواردة فيما يلي: حيث جاء في الترتيب الأول أستطيع تطوير مستوى المهاري بدعم روح التعاون بين جماعات المسؤولين بمتوسط (٢.٢٥)، وجاء في الترتيب الثاني انمي مهارات المسؤولين بالممارسة العملية لاكتساب الخبرة بمتوسط (٢.٢١)، في حين جاء بالترتيب الثالث اسعي جاهدا بالإمام واستخدام بكل ما هو جديد فيما يخص تنمية المهارات

التكنولوجية (واتس - فيس - انستجرام) أن بمتوسط (٢.٢٠)، وفي نهاية الترتيب أساهم في ربط المسؤولين والاداريين بالمجتمع وقضاياهم بمتوسط بلغ (١.٨٨). وبذلك جاء مستوي البعد ككل بدرجة متوسط وقد بلغ (٢.١٢) وتتفق هذه النتائج مع الدراسات النظرية التالية التي اكدت علي اهمية تدعيم وتطوير مهارات وقدرات المسؤولين وتنمية روح التعاون فيما بنهم دراسة بدوي صلاح الدين ٢٠٢٣ وايضا دراسة محمد موسي علي ٢٠٢٠ كما تضمنت هذه الدراسات توفير الوقت والجهد والمال واكدت علي اهمية التحول الرقمي.

جدول (٢)

يوضح دور تكنولوجيا المعلومات كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي
لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعيين=٨٨

م	العبارات	الاستجابات						نعم %	إلى حد ما %	لا %	مجم الأوزان	س- ع	الترتيب
		%	%	%									
١	دعمت قدراتنا ويجب توفير الأجهزة والامكانيات وتوفير الاحتياجات لهم	٤٠	٤٥.٥	٢٧	٣٠.٧	٢١	٢٣.٩	١٩٥	٢.٢١	٠.٨٠	٢		
٢	ادعم الأفكار والمقترحات التي يكون لها دور في تكوين شخصية مستقلة وقوية للطلاب	٣٣	٣٧.٥	٣٥	٣٩.٨	٢٠	٢٢.٧	١٨٩	٢.١٤	٠.٧٦	٣		
٣	اسعي جاهدا بالإلمام بكل ما هو جديد فيما يخص التشريعات استخدام الوسائل التكنولوجية وتطويرها	٣٣	٣٧.٥	٢٣	٢٦.١	٣٢	٣٦.٤	١٧٧	٢.٠١	٠.٨٦	٥		
٤	أوجه المستفيدين من الخدمات بكيفية وطرق المطالبة بحقوقهم	٣٨	٤٣.٢	٢٣	٢٦.١	٢٧	٣٠.٧	١٨٧	٢.١٢	٠.٨٥	٤		
٥	اعمل على دعم الافكار والطاقت الفكرية والابداعية لأفراد المجتمع ومواكبة التطور	٤٤	٥٠	٢٢	٢٥	٢٢	٢٥	١٩٨	٢.٢٥	٠.٨٣	١		
٦	ساهمت في الحصول على الخدمة وتوفر الوقت والجد والمال	٣٠	٣٤.١	٢٥	٢٨.٤	٣٣	٣٧.٥	١٧٣	١.٩٦	٠.٨٥	٦		
الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد ككل													
متوسط ٢.١١ ٠.٧٩													

والمقترحات التي يكون لها دور في تكوين شخصية مستقلة وقوية للطلاب بمتوسط (٢.١٤)، وفي نهاية الترتيب ساهمت في الحصول على الخدمة وتوفر الوقت والجد والمال بمتوسط بلغ (١.٩٦). وبذلك جاء مستوي البعد ككل بدرجة متوسط وقد بلغ (٢.١١) واتفقت هذه النتائج مع الدراسات السابقة في الجانب النظري في اهمية توفير الامكانيات والاجهزة المادية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية لميكنة الخدمات وهي دراسة مامون مظر ٢٠١٥ ودراسة zahed2018.

توضح نتائج الجدول السابق مستوي دور تكنولوجيا المعلومات كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتمثلت النتائج الواردة فيما يلي: حيث جاء في الترتيب الأول اعمل على دعم الافكار والطاقت الفكرية والابداعية لأفراد المجتمع ومواكبة التطور بمتوسط (٢.٢٥)، وجاء في الترتيب الثاني دعمت قدراتنا ويجب توفير الأجهزة والامكانيات وتوفير الاحتياجات لهم بمتوسط (٢.٢١)، في حين جاء بالترتيب الثالث ادعم الأفكار

جدول (٣)

يوضح مستوي المهارات البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي
لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعيين=٨٨

م	العبارات	الاستجابات						نعم %	إلى حد ما %	لا %	مجم الأوزان	س- ع	الترتيب
		%	%	%									
١	ساهمت من الاستفادة من القدرات البشرية وان نكون متعاونين وكفريق واحد	٢٣	٢٦.١	٢٤	٢٧.٣	٤١	٤٦.٦	١٥٨	١.٧٩	٠.٨٣	٦		
٢	نمت قدرتي في حل مشاكلهم الشخصية	٤٠	٤٥.٥	٢٠	٢٢.٧	٢٨	٣١.٨	١٨٨	٢.١٣	٠.٨٧	٣		

٣	٤٣	٤٨.٩	٣٠	٣٤.١	١٥	١٧	٢٠.٤	٢.٣١	٠.٧٥	١
٤	٥٠	٥٦.٨	١٠	١١.٤	٢٨	٣١.٨	١٩٨	٢.٢٥	٠.٩١	٢
٥	٣٠	٣٤.١	٢٠	٢٢.٧	٣٨	٤٣.٢	١٦٨	١.٩٠	٠.٨٧	٥
٦	٢٥	٢٨.٤	٣٠	٣٤.١	٣٣	٣٧.٥	١٦٨	١.٩٠	٠.٨١	٤
الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد ككل										
متوسط										

حل مشاكلهم الشخصية بمتوسط (٢.١٣)، وفي نهاية الترتيب ساهمت من الاستفادة من القدرات البشرية وان تكون متعاونين وكفريق واحد بمتوسط بلغ (١.٧٩). وبذلك جاء مستوى البعد ككل بدرجة متوسط وقد بلغ (٢.٠٥) وأكدت ايضا الدراسات التاية علي اهمية المهارات البشرية وكيفية تدعيمها عدالرحمن محمد محمد ٢٠٢٠.

توضح نتائج الجدول السابق مستوي المهارات البشرية كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتمثلت النتائج الواردة فيما يلي: حيث جاء في الترتيب الأول عززت قدرة المسؤولين على الحوار وتبادل الأفكار بمتوسط (٢.٣١)، وجاء في الترتيب الثاني تنمي ثقتي بنفسي بمتوسط (٢.٢٥)، في حين جاء بالترتيب الثالث نمت قدرتي في

جدول (٤)

يوضح مستوي تدريب العاملين كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي

لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعيين = ٨٨

م	العبارة	الاستجابات						نعم %	إلى حد ما %	لا %	مجم الأوزان	س -	ع	الترتيب
		نعم %	إلى حد ما %	لا %	مجم الأوزان	س -	ع							
١	أساهم جاهدا من خلال العمل مع المؤسسات الأخرى ان طور مهاراتي وقدراتي	٣٠	٣٤.١	٢٠	٢٢.٧	٣٨	٤٣.٢	١٦٨	١.٩٠	٠.٨٧	٥			
٢	اسعي للاطلاع على كل ما هو جديد وتنمية المهارات القيادية	٤٠	٤٥.٥	٣٠	٣٤.١	١٨	٢٠.٥	١٩٨	٢.٢٥	٠.٧٧	١			
٣	ساعد على تنمية مهاراتهم القيادية من خلال الطلاع والقراءة	٣٠	٣٤.١	٢٠	٢٢.٧	٣٨	٤٣.٢	١٦٨	١.٩٠	٠.٨٧	٥			
٤	نمي قدراتي التكنولوجية	٣٣	٣٧.٥	٢٣	٢٦.١	٣٢	٣٦.٤	١٧٧	٢.٠١	٠.٨٦	٤			
٥	ساعدني في كيفية الاستفادة من قدراتي ومهاراتي وتميبتها	٣٨	٤٣.٢	٢٠	٢٢.٧	٣٠	٣٤.١	١٨٤	٢.٠٩	٠.٨٧	٣			
٦	ساهم في كيفية تنمية المهارات القيادية والمجتمعية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٤٣	٤٨.٩	٢٠	٢٢.٧	٢٥	٢٨.٤	١٩٤	٢.٢٠	٠.٨٥	٢			
الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد ككل														
متوسط														

القيادية بمتوسط (٢.٢٥)، وجاء في الترتيب الثاني ساهم في كيفية تنمية المهارات القيادية والمجتمعية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمتوسط (٢.٢٠)، في حين جاء بالترتيب الثالث ساعدني في كيفية الاستفادة من قدراتي ومهاراتي وتميبتها بمتوسط (٢.٠٩)، وفي

توضح نتائج الجدول السابق مستوي تدريب العاملين كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتمثلت النتائج الواردة فيما يلي: حيث جاء في الترتيب الأول اسعي للاطلاع على كل ما هو جديد وتنمية المهارات

نهاية الترتيب ساهم جاهدا من خلال العمل مع
المؤسسات الأخرى ان اطور مهاراتي وقدراتي،
ساعد على تنمية مهاراتهم القيادية من خلال
الطلاع والقراءة بمتوسط بلغ (١.٩٠). وبذلك

جاء مستوي البعد ككل بدرجة متوسط وقد بلغ
(٢.٠٦) وتتفق هذه النتائج مع دراسة
teresa2013 في اصلاح النظام الاداري
للعامين والمسؤولين ورفع مهاراتهم وقدراتهم.

جدول (٥)

يوضح دور التحفيز كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي
لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي
ن=٨٨

م	العبارات	الاستجابات					
		نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%
١	ساعدني على تغيير افكاري الادارية التقليدية	٥٠	٥٦.٨	٣٠	٣٤.١	٨	٩.١
٢	اسعي للاطلاع على كل ما هو جديد حول تنمية قدراتي الالكترونية	٤٥	٥١.١	٢٠	٢٢.٧	٢٣	٢٦.١
٣	وجهني الي الاستفادة من التغيرات السريعة والمتلاحقة عالميا واقليميا	٥٠	٥٦.٨	١٠	١١.٤	٢٨	٣١.٨
٤	ساهم في تطوير شخصيتي	٣٤	٣٨.٦	٢٠	٢٢.٧	٣٤	٣٨.٦
٥	نمي فكري في كيفية مواجهة التحديات التي تواجهنا اداريا	٤٥	٥١.١	١٠	١١.٤	٣٣	٣٧.٥
٦	ساعدني في كيفية التواصل الكترونيا مع المؤسسات الداخلية والخارجية	٦٠	٦٨.٢	١٠	١١.٤	١٨	٢٠.٥
الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد ككل		متوسط	٢.٢٦	٠.٧٩	متوسط		

توضح نتائج الجدول السابق مستوي التحفيز كأحد أبعاد التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتمثلت النتائج الواردة فيما يلي: حيث جاء في الترتيب الأول ساعدني على تغيير افكاري الادارية التقليدية بمتوسط (٢.٤٧) وانحراف معياري (٠.٦٦)، وجاء في الترتيب الثاني ساعدني في كيفية التواصل الكترونيا مع المؤسسات الداخلية والخارجية بمتوسط (٢.٤٧) وانحراف معياري قدره

(٠.٨١)، في حين جاء بالترتيب الثالث اسعي للاطلاع على كل ما هو جديد حول تنمية قدراتي الالكترونية بمتوسط (٢.٢٥)، وفي نهاية الترتيب ساهم في تطوير شخصيتي بمتوسط بلغ (٢). وبذلك جاء مستوي البعد ككل بدرجة متوسط وقد بلغ (٢.٢٦) وتتفق هذه النتائج مع دراسة هبه نزيه عبدالوهاب ٢٠١٥ في اهية رفع الروح المعنوية للمسؤولين والعامين بمؤسسات الرعاية من جانب وزارة التضامن الاجتماعي.

جدول (٦)

يوضح مستوي المعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي

لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعيين=٨٨

م	العبارات	الاستجابات							نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%	مج الأوزان	س-	ع	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا	نعم	لا												
١	ضعف اهتمام المؤسسة بالأخذ بآرائنا التي نقدمها عن المدرسة	٦٠	٦٨.٢	٢٠	٢٢.٧	٨	٩.١	٢٢٨	٢.٥٩	٠.٦٥	١							
٢	لا تقدم لنا المدرسة الخدمات التي نحتاجها	٥٦	٦٣.٦	١٠	١١.٤	٢٢	٢٥	٢١٠	٢.٣٨	٠.٨٦	٢							
٣	المعاملة السيئة من بعض جماعات الطلاب	٤٣	٤٨.٩	٣٠	٣٤.١	١٥	١٧	٢٠٤	٢.٣١	٠.٧٥	٣							
٤	ضعف خبرتي بما تقدمه المدرسة من خدمات تكنولوجية	٥٠	٥٦.٨	١٠	١١.٤	٢٨	٣١.٨	١٩٨	٢.٢٥	٠.٩١	٥							
٥	لا اتقبل للإدارة بالمدرسة وقلة تعاونهم معي	٤٤	٥٠	٢٢	٢٥	٢٢	٢٥	١٩٨	٢.٢٥	٠.٨٣	٤							
٦	إجراءات الحصول على الخدمات غير واضحة وعدم تحديدها من الإدارة وأنها تقتصر على خدمات معينه	٣٧	٤٢	٣٤	٣٨.٦	١٧	١٩.٣	١٩٦	٢.٢٢	٠.٧٥	٦							
٧	ضعف مستواي التكنولوجي	٣٣	٣٧.٥	٣٣	٣٧.٥	٢٢	٢٥	١٨٧	٢.١٢	٠.٧٨	٧							
٨	قلة لتنمية بعض المهارات نظرا لصعوبة تخصيص مكان مناسب وجود مكان مناسب لممارسة الأنشطة المختلفة	٣٥	٣٩.٨	٢١	٢٣.٩	٣٢	٣٦.٤	١٧٩	٢.٠٣	٠.٨٧	٨							
٩	قلة وجود العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين	٣٣	٣٧.٥	٢٠	٢٢.٧	٣٥	٣٩.٨	١٧٤	١.٩٧	٠.٨٨	٩							
١٠	دائمًا ما أشعر بضعف مهاراتي الفكرية ومواكبة ما هو حديث	٢٢	٢٥	٣٥	٣٩.٨	٣١	٣٥.٢	١٦٧	١.٨٩	٠.٧٧	١٠							
الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد ككل																		
متوسط																		

جماعات الطلاب بمتوسط (٢.٣١)، وفي نهاية الترتيب دائمًا ما أشعر بضعف مهاراتي الفكرية ومواكبة ما هو حديث بمتوسط بلغ (١.٨٩). وبذلك جاء مستوي البعد ككل بدرجة متوسط بلغ (٢.٢٠) تتفق هذه النتائج مع دراسة اخلاص باقر هاشم ٢٠١٧ علي اهمية مواجهة التحديات والصعوبات التي تواجه قطاع الرعاية والمؤسسات وميكنة الخدمات وسهولة الحصول عليها.

توضح نتائج الجدول السابق مستوي المعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتمثلت النتائج الواردة فيما يلي: حيث جاء في الترتيب الأول ضعف اهتمام المؤسسة بالأخذ بآرائنا التي نقدمها عن المدرسة بمتوسط (٢.٥٩)، وجاء في الترتيب الثاني لا تقدم لنا المدرسة الخدمات التي نحتاجها بمتوسط (٢.٣٨)، في حين جاء بالترتيب الثالث المعاملة السيئة من بعض

جدول (٦)

مستوي المقترحات لتفعيل التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي

لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ن=٨٨

م	العبارات	الاستجابات						نعم	%	إلى حد ما	%	لا	%	مج الأوزان	س-	ع	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا	نعم												
١	استخدام وسائل حديثة وممكنه داخل مديرية التضامن الاجتماعي الرعاية الاجتماعية	٦٦	٧٥	١٠	١١.٤	١٢	١٣.٦	٢٣٠	٢.٦١	٠.٧١	١						
٢	تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات	٥٧	٦٤.٨	٥	٥.٧	٢٦	٢٩.٥	٢٠٧	٢.٣٥	٠.٩١	٢						
٦	تطوير ما تقدمه مؤسسات الرعاية في هذه المهارات بتدريب الاخصائيين والمسؤولين والاداريين على ما هو جديد	٤٨	٥٤.٥	٢٠	٢٢.٧	٢٠	٢٢.٧	٢٠٤	٢.٣١	٠.٨٢	٣						
١١	اهتمام المسؤولين بالمديرية بالشكاوى التي نقدمها والصعوبات	٤٥	٥١.١	٢١	٢٣.٩	٢٢	٢٥	١٩٩	٢.٢٦	٠.٨٣	٤						
٧	حرص المديرية على معرفة آرائنا في مستوى المهارات لدي جماعات المستفيدين	٤٥	٥١.١	٢٠	٢٢.٧	٢٣	٢٦.١	١٩٨	٢.٢٥	٠.٨٤	٥						
٨	أن تأخذ الوزارة بمقترحاتنا في تطوير المهارات القيادية	٥٠	٥٦.٨	١٠	١١.٤	٢٨	٣١.٨	١٩٨	٢.٢٥	٠.٩١	٦						
٣	الإعلان عن الخدمات والإجراءات في مكان واضح	٤٤	٥٠	٢٠	٢٢.٧	٢٤	٢٧.٣	١٩٦	٢.٢٢	٠.٨٥	٧						
٥	توفير الموارد والإمكانات اللازمة لتقديم التدريبات لتنمية المهارات القيادية للمسؤولين	٤١	٤٦.٦	٢٠	٢٢.٧	٢٧	٣٠.٧	١٩٠	٢.١٥	٠.٨٦	٩						
٩	توفير أماكن مناسبة ومجهزة لتقديم التدريبات المناسبة	٤٠	٤٥.٥	٢٢	٢٥	٢٦	٢٩.٥	١٩٠	٢.١٥	٠.٨٥	٨						
١٠	توفير العدد الكافي من المسؤولين والأخصائيين الاجتماعيين بالمديرية	٤٠	٤٥.٥	٢٢	٢٥	٢٦	٢٩.٥	١٩٠	٢.١٥	٠.٨٥	٨						
٤	تحسين معاملة الأخصائي والمسؤول والعاملين بالمؤسسة لجماعات المستفيدين من الخدمات	٣٤	٣٨.٦	٢٠	٢٢.٧	٣٤	٣٨.٦	١٧٦	٢	٠.٨٨	١٠						
الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد ككل																	
متوسط																	

والمعاملين بالمؤسسة لجماعات المستفيدين من الخدمات بمتوسط بلغ (٢). وبذلك جاء مستوى البعد ككل بدرجة متوسط بلغ (٢.٢٥) وأكدت دراسة هاشم ٢٠٠٢ علي انه يجب تطوير الخدمات المقدمة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية ومواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة في المجتمع وتطبيق الاساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات كالتحول الرقمي ويمكنه الخدمات .

توضح نتائج الجدول السابق مستوى المقترحات لتفعيل التحول الرقمي في تطوير الاداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وتمثلت النتائج الواردة فيما يلي: حيث جاء في الترتيب الأول استخدام وسائل حديثة وممكنه داخل مديرية التضامن الاجتماعي الرعاية الاجتماعية بمتوسط (٢.٦١)، وجاء في الترتيب الثاني تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات بمتوسط (٢.٣٥)، في حين جاء بالترتيب الثالث تطوير ما تقدمه مؤسسات الرعاية في هذه المهارات بتدريب الاخصائيين والمسؤولين والاداريين على ما هو جديد بمتوسط (٢.٣١)، وفي نهاية الترتيب تحسين معاملة الأخصائي والمسؤول

قائمة المراجع

٨. محمد عبد الفتاح عبد القادر: العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال بالمؤسسات الايوائية , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , ٢٠١٤ , ص ١٨
٩. مديرية التضامن الاجتماعي بسوهاج : إدارة مركز المعلومات، ٢٠٢٤ .
١٠. ماهر أبو المعاطي علي: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة الصفوة، القاهرة، ١٩٩٨، ص: (١٠٢).
١١. هاشم مرعي هاشم : تقييم خطة الرعاية الاجتماعية للشباب في مصر "رسالة دكتوراة غير منشورة " ، جامعة القاهرة فرع الفيوم ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ٢٠٠٢ .

12. Teresa Cierco : *Public administration reform in Macedonia* , Communist and Post-Communist Studies, Volume 46, Issue 4, December 2013, PP 481-491

١٣. هبه نزيه عبد الوهاب: نسق المعلومات ودعم اللامركزية في منح القرارات التخطيطية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، ٢٠١٥.

١٤. مامونمطر ،تأثير التحول الرقمي علي المحطات الاذاعية والتليفزيونية الفلسطينية ،وحدة البحوث والسياسات بمركز تطوير الاعلام ،جامعة بيروت ،رام الله ، ٢٠١٥
١٥. اخلاص باقر هاشم النجار ،الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية في الوطن العربي ،رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة البصرة ،العراق ، ٢٠١٧

١. احمد ابراهيم حمزة(٢٠١٥): التخطيط الاجتماعي ، دار المسيرة ، عمان،ص:(١٧)
٢. علي الدجوي(٢٠٠٥): التنمية والمستقبل في المجتمع المصري ، مكتبة الانجلو المصرية القاهرة ، ص:(١٤٥).
٣. سمر محمد خليل (٢٠١١): دور إدارة المعرفة فق تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.

4. Auriga:(2017) Digital transformation history, present, and future trends, <https://auriga.com/blog/digital-transformation-history-present-and-future-trends/>. Retrieved 15 June 2017.

5. Schallmo, D. R., & Williams, C. A. (2018): History of digital transformation. In *Digital Transformation Now!* Springer, Cham, p3-8.

٦. ندى على حسن (٢٠١٧): المواطنة في العصر الرقمي - نموذج مملكة البحرين، سلسلة دراسات، معهد البحرين للتنمية السياسية، ص ٣٨
٧. محمود محمد إبراهيم، بسمة محرم حداد (٢٠١٨): منشآت الأعمال والتحول الرقمي، المجلة المصرية للمعلومات، ص: ٢١.

٢٢. احمد حمزة: السياسات الاجتماعية , دار

المسيرة , عمان , ٢٠١٥, ص ٣١.

٢٣. نوال بنت علي البلوشية , اخرون , واقع

التحول الرقمي في المؤسسات العمانية

,مجلة دراسات تكنولوجية المعلومات

,العدد ٢٠٢٠, ١,

٢٤. مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز , دار

المطابع الامرية , القاهرة , ص ٣٤٩

٢٥. موسى يوسف خميس , مدخل الي

التخطيط, دار الشروق , عمان

, ١٩٩٣, ص ١٣,

26. Honolulu, H., et al:

Development of Strategic

Planning process, American

Waters works Associations,

U.S. A, 2003, P:(10).

27. Radha, R: Corporate planning

and strategic human

resources management,

Niraliprakashan, India, 2007,

P:(1).

٢٨. احمد عبد الفتاح ناجي: التخطيط للتنمية

في الدول النامية , المكتب الجامعي

الحديث , الاسكندرية , ٢٠١١, ص ٥٥.

٢٩. محمد بن علي تبوك :فاعلية الاداء

المؤسسي في المنظمات الحكومية ,مجلة

البحوث التجارية ,كلية التجارة ,جامعة

الزقازيق ,مجلد ٣٨ العدد الاول

, ٢٠١٦, ص ٧٨,

٣٠. ماهر ابو المعاطي الدسوقي: الاتجاهات

الحديثة في الرعاية الاجتماعية , المكتب

الجامعي الحديث , القاهرة , ٢٠١٠,

ص ١٤.

16. Zahed Yousefi : *Centralization*

or decentralization? A review

on the effects of information

and communication

technology on urban spatial

structure , Cities, Volume 78,

August 2018, PP 194–205

١٧. عبدالرحمن محمد محمد عبدالله , التحول الرقمي

وانعكاساته علي ممارسة مهنة المحاسبة

والتدقيق , المؤتمر الدولي الاول في

تكنولوجيا المعلومات والاعمال , الكلية

الجامعية للعلوم والتكنولوجيا , جامعة

الاسراء ٢٠٢٠

١٨. محمد موسى علي , دور تفعيل اليات

التحول الرقمي في تحسين كفاءة النظام

الضريبي المصري كمرتكز للحد من التهرب

الضريبي في ضوء رؤية مصر

٢٠٣٠, المجلة العلمية للدراسات والبحوث

المالية الادارية , كلية التجارة , جامعه

مدينة السادات , ٢٠٢٠,

١٩. بدوي صلاح الدين , حسام الدين مصطفى

, دور استراتيجية التحول الرقمي في

تحقيق التميز المؤسسي المستدام , المجلة

العلمية للبحوث والدراسات التجارية

, المجلد الثاني , عدد ٢٣, ٢٠٢٣, ٣٧,

٢٠. احمد السيد الدقن: تقويم الخطط القومية

للاصلاح الاداري في مصر في الفترة ما

بين (١٩٨٧-٢٠٠٢) , مركز دراسات

واستشارات الادارة العامة طو القاهرة

, ٢٠٠٤, ص ١٦,

٢١. مدحت ابو النصر: ادارة منظمات المجتمع

المدني , ايتراك للنشر والطباعة , القاهرة ,

٢٥٧, ص ٢٥

٣٩. شريف شاهين (٢٠١٤): النشر التقليدي

والإلكتروني في العالم العربي، ط١، دار
الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، ص
٥٠-٥١.

40. <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation,2019>

٤١. محمد فتحي عبدالهادي (٢٠٠٨): مجتمع
المعلومات بين النظرية والتطبيق، الهيئة
المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ص
٥٩-٦٢.

٤٢. ياسر الصاوي (٢٠٠٧): إدارة المعرفة
وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر
والتوزيع، القاهرة، العدد الثالث، ص
٦٥-٦٦.

٤٣. عبد الرحمن حسن البسيوني، وآخرون
(٢٠٢١): دراسة أثر الحوسبة السحابية
كأحد تقنيات التحول الرقمي على هيكل
التكاليف، مجلة البحوث المالية والتجارية،
الجزء الأول، مجلد 22، العدد ٢، ص
٦٣٢-٦٥١.

44. Johnson, G (2002):
Management Information
systems, 3 Edition, New York,
West publishing
Company, p124.

45. M, Kent Jennings (2010):
Professionalism and
Information Technology
Positioning and Mediation,
USA South western
publishing, p127.

46. Laudon, C (2002):
Management Information

31. Bruces, Jonsson: The Relutat
at welfare state American
social welfare policies past,
present and Future U.N.S,
2001, P:(3).

٣٢. ماهر ابو المعاطي علي: الاتجاهات
الحديثة في الرعاية الاجتماعية والخدمة
الاجتماعية، دار الايمان للطباعة والنشر
، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ٤٩.

٣٣. ذياب عيوش، فيصل الزعنون: الرعاية
الاجتماعية، الشركة المصرية المتحدة
للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة
القدس المفتوحة ٢٠٠٩، ص ١٥.

٣٤. ماهر ابو المعاطي علي، مقدمة في
الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم
وممارسة المهنة في الدول العربية،
مكتبة النهضة المصرية، القاهرة
، ٢٠٠٢، ص ٢٣.

٣٥. محمد نجيب توفيق الخدمة الاجتماعية مع
الاسرة والطفولة والمسنين، مكتبة الانجلو
المصرية، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٣٨٩.

٣٦. محمد عبد الفتاح محمد: الأسس النظرية لإدارة
المؤسسات الاجتماعية نماذج تطبيقية،
المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،
٢٠٠٤، ص ٦٨.

٣٧. احمد شفيق السكري، قاموس الخدمة
الاجتماعية والخدمات الاجتماعية،
٢٠٠٠، ص ١٢٣.

٣٨. فهد ساعاتي (٢٠١١): النشر الإلكتروني
وآثره علي جودة خدمات المكتبات المركزية
بالجامعات العربية، دراسة تحليلية
ميدانية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات
ومراكز المعلومات، مج ١٦، ع ٣٥،
ص ١٥٠.

٥٥. صلاح الدين عبد الباقي (٢٠٠٢):

الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد
البشرية، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية،
ص ٦٥.

٥٦. أيمن محمد سالم (٢٠٠٧): تقييم دور

الموانئ الجوية وأثرها على الحركة
السياحية، جامعة حلوان، القاهرة، ص ٧٩

٥٧. فريد النجار (٢٠٠٧): الإدارة الاستراتيجية

للموارد البشرية، السدار
الجامعية، الإسكندرية، ص ٣٠١.

٥٨. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات: التقرير

السنوي ٢٠١٩، المملكة العربية
السعودية، www.mcitv.gov.sa

٥٩. اسامة عبدالسلام (٢٠١٣): التحول

الرقمي بالجامعات المصرية دراسة
تحليلية، مجلة كلية التربية، جامعه عين
شمس، الجزء ٢، العدد ٣٧، ص
٥٣٧-٥٣٥.

٦٠. عدنان مصطفى البار (٢٠١٨): تقنيات

التحول الرقمي، رسالة دكتوراه غير
منشورة، كلية الحاسبات وتقنية
المعلومات، جامعة الملك عبدالعزيز،
ص ٢.

٦١. عبد الحليم رضا عبد العال: تنظيم

المجتمع والأجهزة ومجالات وحالات
(مكتبة نهضة الشرق، القاهرة،
١٩٩٦، ص ٣٤٧.

٦٢. إقبال إبراهيم مخلوف: الرعاية الطبية

والصحية ورعاية المعاقين (المكتب
الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص
٢٦٥.

٦٣. هناء حافظ بدوي: إدارة المؤسسات

الاجتماعية، ٢٠٠٢، ص ١٥٠.

٦٤. أحمد مصطفى خاطر: استخدامات الإدارة

العامة في الخدمة الاجتماعية في البحوث

Systems,3 Edition, USA, New
Jersey, Prentice Hall, p432.

47. Dickson, G (2001):

Information Technology and
the Future
Enterprise, USA, New Jersey,
Prentice Hall, P42

٤٨. عبدالرحمن الصباح (١٩٩٨): نظم

المعلومات الإدارية، ط ١، دار زهران
للنشر والتوزيع، عمان، ص ٢٢.

٤٩. عبد الرحمن ثابت إدريس (٢٠٠٥): نظم

المعلومات الإدارية في المؤسسات
المعاصرة، دار المعرفة الجامعية،
الإسكندرية، ص ٤٢.

٥٠. أحمد محمد السنهوري (٢٠٠٠): الممارسة

العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية
وتحديات القرن الحادي والعشرين، ط ٣،
دار النهضة العربية للطباعة، القاهرة،
ص ٤٤٧.

51. O'Brien, J. A., (2002):

Management Information
systems, Managing
Information Technology in
the E-Business Enterprise, U
S A, Boston Press, p 479.

٥٢. الموقع الرسمي لمجلة التدريب والتنمية:

<http://www//tdmagazine.net>

٥٣. أيمن أحمد محمد حسن جلاله (٢٠٠٢):

العلاقة بين إسهامات مركز المعلومات
ودعم اتخاذ القرار بالاتحاد العام للجمعيات
والمؤسسات الأهلية، رسالة ماجستير غير
منشورة، ص ١١٩.

٥٤. فهد الفضالة (٢٠٠٤): أثر التدريب في

سلوك الموظفين، جامعة الكويت، ص ٩٩.

التقويمية (المكتب الجامعي ، الإسكندرية،
٢٠٠١، ص ١٩٥ .

٦٥. حمدي عبد الحارس: ممارسة الخدمة
الاجتماعية فبالمدرس (المكتب الجامعي
الحديث ، الإسكندرية، ٢٠٠١، ص ٢٦٧ .

٦٦. مدحت أبو النصر: إدارة الجمعيات الأهلية
فى مجال رعاية وتأهيل نوى الاحتياجات
الخاصة، مجموعة النيل العربية، القاهرة،
٢٠٠٤، ص ٦٨ .

**67. Jeffrey Pfe for New Direction
for Organization Theory (New
York, Oxford University
Press, 1997) p.199**

٦٨. صلاح محمد سامى: فعالية وكفاءة لجان
الزكاة فى تحقيق التنمية المحلية
للمجتمعات الحضرية (رسالة ماجستير
غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية،
حلوان، ٢٠٠٦، ص ٤٥