

العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية

اعداد

هبة الله عادل عبد الرجيم محمد

استاذ التخطيط الاجتماعي المساعد

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد

ملخص البحث

أولاً: تحديد مشكلة الدراسة : ما العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ؟

ثانياً: أهمية الدراسة: 1- مواكبة للتوجه العالمي والمحلي نحو التحول الرقمي وتأثيره على جميع القطاعات

2- يعد قياس العائد خطوة هامة في سبيل الحكم على فعالية وجودة البرامج، واهتمام الدولة بقياس عوائد البرامج والمشروعات **ثالثاً: أهداف الدراسة.**

(1) قياس العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية (2) تحديد الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية (3) تحديد مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية. (4) التوصل إلى آليات مقترحة لتفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية

رابعاً: فروض الدراسة.

- الفرض الأول: أن يكون مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية مرتفعاً

- الفرض الثاني: "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية".

-الفرض الثالث: توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية "

خامساً: مفاهيم الدراسة: 1. مفهوم العائد الاجتماعي. 2. مفهوم التحول الرقمي. مفهوم الأجهزة التخطيطية القومية

سادساً: الاجراءات المنهجية للدراسة.

(1) نوع الدراسة: تقويمية (2) المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي الشامل (3) مجالات الدراسة:

1. المجال البشري: المسؤولين وعددهم 85 مفردة

2. المجال المكاني: وزارة التضامن الاجتماعي

3. المجال الزمني: بدأت 2020/10/1م إلي 2020/11/3م.

(3) أدوات الدراسة: استمارة استبيان للمسؤولين

سابعاً: نتائج الدراسة.

1. قبول الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية مرتفعاً ".
2. قبول الفرض الثاني للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ".
3. قبول الفرض الثالث للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ".

Research summary in English

Defining the study problem: What is the social return of the digital transformation program in the national planning agencies?

The importance of the study: 1- Keeping pace with the global and local trend towards digital transformation and its impact on all sectors .2 -Measuring returns is an important step in judging the effectiveness and quality of programs, and the state's interest in measuring program and project returns.

The objectives of the study.

(1) measure the social return of the digital transformation program devices planning Dialect (2) identify the difficulties facing the social return program for digital transformation devices planning Dialect

(3) identifying proposals for activating the social return program of digital switching devices planning nationalism. (4) Reaching out to proposed mechanisms to activate the social return of the digital transformation program in the national planning bodies.

the study hypotheses.

1- the level of social return for the digital transformation program in the national planning bodies is high.

2- "There are statistically significant differences between the responses of officials according to gender with regard to their determination of the programme's level of social return.

3- There are statistically significant differences between the officials 'responses according to its department regarding their determination of the level of return.

Study concepts: 1. The concept of social return 2. The concept of digital transformation. The concept of national planning devices

The methodological procedures for the study.

(1) Type of study: Evaluative (2) Method used: Comprehensive social survey

(3) Fields of study: .1The human field: Officials at the Ministry of Social Solidarity.

.2Spatial domain: Ministry of Social Solidarity .3Time Domain: From 1/10/2020 to 11/3/2020

(4) Study tools: a questionnaire form for officials

the results of the study.

1.Acceptance of the first hypothesis of the study

2 .Partially accepting the second hypothesis of the study,

3 .Partially accepting the third hypothesis of the study,

أولاً : مدخل مشكلة الدراسة .

مع بداية الألفية الثالثة للميلاد، فوجئنا بتسارع خطوات الثورة الرقمية، حتى عجز أغلب الناس عن مواكبتها، حيث شهدت السنوات الماضية طفرات متلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، رافقها تغير في قدرات الأفراد في التعامل مع التكنولوجيا نحو السهولة واليسر والسرعة في عمليات التواصل والوصول إلى مصادر المعلومات، ونتج عن هذه الثورة التكنولوجية الحديثة سلوكيات مختلفة تباينت ما بين الإيجابية إذا ما استغلت هذه التكنولوجيا على الوجه الأمثل. (منصور، 2020م، ص 44)

وفي ظل التحديات التي تواجهها المنظمات الاجتماعية في الوقت الحاضر والمتمثلة في التغيرات السريعة والمتلاحقة والتحديات التي تفرضها الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين، مع الحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز وتحسين أداء لك المنظمات ومع الزيادة الهائلة في أعداد العملاء المستفيدين من تلك المنظمات والتقدم السريع في وسائل الاتصالات وتأثيرها على آليات العمل الاجتماعي ووسائله وأدواته. تظهر الحاجة إلى أهمية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات. (أبو المعاطي، 2006م، ص 259)

حيث تساعد التقنيه الرقمية في تحسين التواصل مع المواطنين بشأن أنشطة الحكومة، وبالتالي تفتح مسارات تشاركية جديدة للديمقراطية كما يصاحب تحسين كفاءة القطاع العام في العادة زيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية للحكومة، كما تستفيد الحكومات من الرقمنة في تحليل البيانات، والتعرف على الرأي العام والتوجهات والمتغيرات، واستخدام المنصات الرقمية لإختبار وصنع السياسات بشكل أسرع، ويساهم الأنترنت في رفع كفاءة الحكومة وخدماتها وإنتاجيتها. (جامعة الدول العربية، 2019، ص32)

لأن الثروة المعلوماتية (الرقمية) تفرض نفوذها على الشعوب والأمم، وتشكل القوة الضاربة للنظام العالمي الجديد، وفي ظل النقلة الجديدة والمتطورة جداً لتكنولوجيا المعرفة، يبدو العالم منقسماً إلى ثلاثة أقسام على نحو أن يكون (15%) من سكان العالم يوقرون تقريباً كل الابتكارات التكنولوجية الحديثة، في حين أن (50%) من سكان العالم قادرون على استيعاب هذه التكنولوجيا استهلاكاً أو إنتاجاً، بينما بقية سكان العالم (35%) يعيشون في حالة انقطاع وعزلة عن هذه التكنولوجيا. (الدبيسي وياسين 2012م ص 7)

ومن ثم يجب على جميع الدول أن تستفيد من الميزات الجديدة التي يقدمها ذلك التطور التكنولوجي، حتى تتمكن من استيعاب المعرفة الجديدة وفهمها والتفاعل معها، والعمل على توظيف هذه الثورة المعلوماتية لخدمة أهدافها وتوفير احتياجات شعوبها بأساليب متقدمة. (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، 2020م ص 1)

لذا تشهد مصر أهم مراحلها في التحول الرقمي والذي تتعاون فيه جميع أجهزة الدولة بإعتباره أساس عملية الإنتقال إلى إقتصاد المعرفة حيث يعمل على نقل الدولة في مجال تقديم الخدمات ومجال إندماج الإقتصاد المحلي مع الإقتصاد العالمي. (وزارة التخطيط، 2019م)

ولما كان تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية للعملاء في البيئة الاجتماعية والاقتصادية الحالية هو المفتاح لبقاء المنظمة، فإن المنظمات تستهدف إحداث تغييرات جذرية لتحسين نظام تقديم الخدمات وتحقيق أعلى جودة ممكنة ويمكن ذلك من خلال السعي المستمر لتوفير متطلبات وجدوى العمل لتحقيق تحسن كبير في التدابير الحرجة المرتبطة بأداء الأعمال داخل المنظمات خاصة ما يتعلق بالجودة والتكلفة والخدمة والسرعة حول الأداء التنظيمي، وأنه إذا ما أرادت منظمة ما أن تحقق الرضا للعملاء أن تركز على الموارد البشرية الموجودة لديها مع الاهتمام بالمبادرات التكنولوجية وكفاءة الإدارة والدعم،

والهيكل التنظيمي وتخطيط المشروعات وتقييم البرامج وتحسين البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات. (sharma and ravikant,2015. p60)

وعلى ذلك فإن دراسة العائد الاجتماعي وحسابه يعتمد على كثير من أبعاد وجوانب التقييم , فالعائد يترجم هذه الأبعاد والجوانب إلى إجراءات عند دراسته وحسابه , وللتقييم العديد من الاستخدامات والمجالات لعل من أهمها دراسة العائد. (منصور، 1988م، ص 90).

ونظراً لما تتكبده الدولة من نفقات ضخمة فإن السياسات والخطط والإستراتيجيات تعد ادوات أساسية في تنفيذ التحول الرقمي واستدامته، وكلما تمت صياغتها بوضوح ودقة عادت بنتائج إيجابية في تحول الدولة رقمياً، وتسعى عمليات التحول الرقمي إلى تحديد أولويات التحول وتنسيقها، وتوفير مؤشرات حول جاهزية الدولة لهذا التحول. (البلوشي وآخرون ، 2020م ص 5)

ولقد بدلت الثورة العلمية والتكنولوجية كثيراً من الأفكار والمفاهيم والمسلّمات القديمة في مختلف مجالات الحياة , لذا يجب على تلك الدول أن يستفيد من الميزات الجديدة التي يقدمها ذلك التطور التكنولوجي، حتى تتمكن من استيعاب المعرفة الجديدة وفهمها والتفاعل معها، والعمل على توظيف هذه الثورة المعلوماتية لخدمة أهدافها وتوفير احتياجات شعوبها بأساليب متقدمة. (مجلس الوزراء، 2020، ص 1)

من هنا تظهر الحاجة ماسة إلى قياس العائد بإعتباره تقنية لتقييم جدوى المشاريع والسياسات الحكومية، ومحاولة وضع سياسات بديلة، وتحديد أي منها يعطى أكبر مكاسب صافية للمجتمع، حيث أن قياس العائد يستخدم على نطاق واسع للمقارنة بين الجوانب الإيجابية والسلبية. (M.Grinnell,1985,p.1)

ثانياً: الدراسات السابقة.

في حدود اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة المحلية والاقليمية والعالمية , وفي اطار متغيرات الدراسة الحالية ، أمكن تناول هذه الدراسات على النحو التالي :-

(1) دراسات إهتمت بتقييم برنامج التحول الرقمي على مستوى الدول العربية.

هدفت دراسة (نواف العتيبي ، 2020م). إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في التقليل من تكلفة الخدمات من وجهة نظر العاملين بالنيابة العامة بمنطقة مكة المكرمة , وأظهرت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على واقع التحول الرقمي، وواقع تكلفة خدمات التحول الرقمي، كما أنهم يرون أن التحول الرقمي يسهم بدرجة كبيرة في تقليل التكلفة، وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة تعزى للمتغيرات الديموجرافية، وأكدت على ضرورة العمل على استبدال العمليات التقليدية بالعمليات الرقمية، و تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للعاملين وتوفير الإمكانيات والآليات اللازمة.

و هدفت دراسة (نوال البلوشي وآخرون ، 2020م). إلى استكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان، عن طريق التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة بالسلطنة في مجال التحول الرقمي، وتقييم مستوياتها المنفذة لها في هذا الجانب، وطبقت على أربعة مؤسسات حكومية هي وزارة التقنية والاتصالات ووزارة التربية والتعليم ووزارة

الصحة وشرطة عمان، ومؤسسة قطاع خاص هي بنك مسقط. وتوصلت الى أن أبرز مشاريع التحول بالسلطنة هي مشاريع البنية الأساسية وأوصت الدراسة بضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية.

كما هدفت دراسة (راجيا عبد الوهاب ، 2019م). الدراسة إلى تحديد أسباب الفجوة القائمة بين تطور الخدمات الحكومية الرقمية وبين تبني تلك الخدمات من قبل الجمهور المستهدف، وأشارت النتائج إلى أهمية البيانات في تحليل سلوك المتعاملين وإستشراف تطلعاتهم نحو الحصول على خدمات سهلة وذكية توفر وقتهم وجهدهم، مع اعطاء صورة شاملة حول العقبات التي تعيق حصولهم على الخدمات الإلكترونية.

وايضا هدفت دراسة (رمضان السعودى ، 2019م) إلى وضع تصور مقترح لجامعة رقمية بمصر فى ضوء ممارسات بعض الجامعات الرقمية الأجنبية والعربية من خلال التعرف على الأسس النظرية للتحول الرقمية فى مجال التعليم الجامعى، ووصف الوضع الراهن لجهود الجامعات المصرية فى مجال التحول الرقمية وأشارت النتائج إلى قلة توافر التقنيات الحديثة، وضعف شبكة الإنترنت وإنخفاض مستوى التحول الرقمية.

كما هدفت دراسة (عيد رشاد، 2019م) إلى تحليل التجربة الاستونية فى التحول الرقمية باعتبارها تجربة رائدة ونتائج هذا التحول، وعوامل النجاح حتى يمكن لمصر الأخذ بها عند التحول الرقمية، وتوصلت إلى أن تبني الأفكار الموجهة نحو التحول الرقمية من أهم عوامل النجاح يليها الاهتمام بالبنية التحتية المادية والبشرية، ثم التعاون والتنسيق بين الأجهزة الحكومية والقطاع الخاص والمجتمع المدني خاصة فى تصميم قواعد البيانات مع وجوب الإلتزام بقواعد الشفافية واللامركزية، وبناء بناء نظام رقمى وتحديثه، وليس شراء أنظمة رقمية

و هدفت دراسة (محمود مكاوى ، 2019م) إلى التعرف على معوقات التحول الرقمية بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة فى مصر والعلاقات بين هذه المعوقات وأكثرها تأثيراً على عملية التحول الرقمية، وتوصلت الى أن عدم وجود إستراتيجية واضحة للتحول الرقمية من أكثر المعوقات تأثيراً، وأن غياب المعايير والأطر المرجعية للتحول الرقمية من أقل المعوقات تأثيراً، وأوصت متخذى القرارات بضرورة إدراك أهمية العلاقات بين معوقات التحول الرقمية وترتيبها، وضرورة تعزيز المواطنة الرقمية ودعم مجتمع المعلومات.

كما هدفت دراسة (باسم الشريف ، 2018م) إلى قياس وتحديد مدى الوعى بالتقنيات التعليمية الرقمية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية واتجاهاتهم نحوها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: عدم وجود فروق دالة إحصائية فى درجة وعى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية بالتقنيات التعليمية الرقمية، تعود إلى الأثر الأساسى للدرجة العلمية، أو الجنس، وأوصت بضرورة التوظيف الأمثل للتقنيات التعليمية الرقمية فى مرحلتى التعليم الجامعى وقبل الجامعى.

و هدفت دراسة (مصطفى أمين ، 2018م) إلى تحديد مفهوم التحول الرقمية، وفلسفته، ونماذجه، وأسس بنائه، والجهود المبذولة لتطبيقه، وأيضا التعرف على متطلبات تحقيقه فى الجامعات المصرية، وتوصلت إلى ضرورة استحداث برامج تعليمية وتخصصات متوافقة مع استخدام الحاسب الآلى والشبكات، وتلبى احتياجات السوق وتطوير البنى التحتية وتسهيل الحصول على المعلومات والبيانات.

و هدفت دراسة (أمل صلاح , 2016م) إلى معرفة روافد ومكونات الثقافة المعلوماتية لدى المتخصصين في مجال العلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بعد التحول الرقمي، وتوصلت إلى أن ازدياد الثقافة المعلوماتية لدى أعضاء هيئة التدريس رجع إلى مجموعة من الدوافع تمثل أولها في تعامل أعضاء هيئة التدريس مع مصادر المعلومات الرقمية من أجل إعداد ورقة بحث، يليها معرفة التطورات المتعلقة بالتخصص العلمي، وأشارت النتائج إلى أن الإناث أكثر استخداماً لمصادر المعلومات الرقمية، كما كان للتخصص عامل كبير في استخدام مصادر المعلومات الرقمية، مع وجوب تصميم خطة التحول الرقمي بعناية.

كما هدفت دراسة (سماح الفولى، 2016م) إلى التعرف على متطلبات بناء مشروع رقمي، وتحديد معوقات نجاحه، مع محاولة التوصل إلى إجراءات تسهل إنجاحه، مع تقديم خطة لتفعيله وتطوير استخدام تقنيات المعلومات، وتوصلت إلى ضرورة دعم المحكمة للمشروع، و التركيز على الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره من أهم المقومات الأساسية لإنجاح عملية التحول الرقمي من حيث أهمية توافر الكوادر البشرية والوظيفية المؤهلة وذوى الكفاءات العالية لجميع التخصصات التقنية وتوفير جميع المتطلبات الفنية والمادية والأجهزة اللازمة.

(2) دراسات إهتمت بتقييم برنامج التحول الرقمي على مستوى الدول الأجنبية .

هدفت دراسة (August Flogsta 2020) إلى التعرف على الفوائد مشروعات التحول الرقمي، وتحديد الكيفية التي يمكن بها التعامل مع المشكلات المعقدة المتعلقة بالتحول الرقمي، وتوصلت إلى أن أهم مرتكز لجنى فوائد التحول الرقمي تمثل في دور المتخصصين في مجال البرمجة وتكنولوجيا المعلومات وما يمكن أن يقدمونه من إسهامات لإنجاح الأساليب الإدارية في مجال قطاع العمال بالنرويج، وأن أهم فائدة تمثلت في تنمية القدرة على الابتكار والإبداع لدى العاملين وتعزيز روح الولاء والانتماء لديهم.

و هدفت دراسة (Inna S.Lola, Murat Bakeev2020) إلى التعرف على الدوافع والعوائق والفوائد التي يمكن أن ترتبط بقرارات الإدارة فيما يتعلق بتطبيق التقنيات الرقمية في مؤسسات التصنيع الروسية، عن طريق نتائج استطلاعات اتجاهات الأعمال، وتقسيم عوامل ادخال التقنيات الرقمية إلى ثلاث مجموعات، وتوصلت إلى أن العوامل الرئيسية لإنجاح التحول الرقمي تمثلت في عدد المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووجود إستراتيجية مطورة في مجال التقنيات الرقمية والمشاركة في الأجندة الرقمية للحكومة، أسلوب إدارة المؤسسة.

كما هدفت دراسة (Others 2020 Rammohan Sundaram,) إلى تحليل نماذج تطبيق التحول الرقمي في قطاع الأعمال، وأيضاً تحديد مدى مساهمة التقنيات الرقمية في خاصة في القطاع التجارى، وأشارت النتائج إلى ضرورة تطوير نماذج الأعمال التجارية بما يتناسب مع متغيرات العصر الحديث ودعم الابتكارات التحويلية من خلال استخدام الرقمنة بشكل عام، وأيضاً تعزيز التسويق الرقمي، ويجب أن تركز المؤسسة عند تحولها أنها تمر بمرحلة انتقالية رقمية، وأوصت بضرورة دمج التحول الرقمي في الأعمال التجارية ومواجهة تحديات التنفيذ.

وايضا هدفت دراسة (Ralf Härting&others 2020) إلى دراسة أثر التحول الرقمي على العمليات التجارية ونماذج الأعمال الجديدة، وتوصلت إلى أن التحول الرقمي الناجح يحتاج إلى بنية تحتية شاملة لتكنولوجيا المعلومات من أجل تلبية متطلبات الأعمال المتغيرة، كما أن المؤسسات تواجه تحدياً كبيراً متمثلاً في الجمع بين الأعمال

وتكنولوجيا المعلومات، وأوصت بضرورة دعم الإدارة العليا لعملية التحول الرقمي، مع الأخذ في الاعتبار العوامل المؤثرة على فوائد التحول الرقمي مثل إنشاء وحدة خاصة بتقنية المعلومات ومدى أدائها لمهامها.

و هدفت دراسة (Vladimir Korovkin 2020) إلى التعرف على كيفية تطبيق آليات برنامج التحول الرقمي، والكشف عن طرق وأساليب تحويل المؤسسات التقليدية المتمركزة حول المهام الرسمية الخاضعة للرقابة والمدارة بتكلفة باهظة الثمن إلى مؤسسة تعتمد على الأنظمة الرقمية التي تدار بأسعار معقولة وأشارت إلى أن التقنيات تعبر عن قوى مستقلة تشكل البيئات والأسواق، وتظهر فئة جديدة من مخاطر الإدارة هي عدم القدرة على استيعاب قوة القوى الرقمية لتحقيق الفوائد للمؤسسة وأن التحول الرقمي يحمل العديد من التحديات والفرص.

و هدفت دراسة (Silviya Parusheva 2019) إلى التعرف على عوائد التحول الرقمي على قطاع البناء، وأشارت النتائج إلى أن التحول الرقمي يقدم فوائد رئيسية من خلال الاعتماد على المعلومات وتقنيات الاتصال والتطبيقات الذكية، وأن الفوائد تشمل المباني السكنية، الطرق والجسور، المدارس والمستشفيات، ولها تأثير مباشر على تحسين نوعية حياة الناس بالإضافة إلى الإسهام الكبير للتحول الرقمي في آفاق التنمية المرتبط بالتحضر السريع والاستثمار القائم عليها، ويمتد الأثر والعائد إلى بناء المدن الذكية وجميع البنية التحتية المجتمعية

كما هدفت دراسة (Jacob Capinha 2019) إلى التعرف على كيفية تطبيق التحول الرقمي وبنى فوائده على مستوى المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم في البرتغال، وتحديد آليات مقترحة من شأنها تعزيز الموارد والقدرات المحدودة بتلك المؤسسات حتى يتسنى لها الدخول في تجربة التحول الرقمي وإنجاحه، والتعرف على الجهود المبذولة لتحويل المؤسسات رقمياً ومدى إسهام العاملين في تحقيق ذلك، وتوصلت إلى أن أهم الفوائد يتمثل في زيادة اقبال العملاء، وتحقيق مزايا تنافسية، وأوصت بضرورة السعي لاستغلال التطور السريع للرقمنة.

و هدفت دراسة (Weinmann, Alexandra 2019) إلى تقديم رؤى فيما يتعلق بالحالة الحالية لأدب التحول الرقمي وأيضاً تحديد الكيفية التي يمكن من خلالها التعامل مع التحول الرقمي وتحقيق أقصى استفادة منه في قطاعات الأعمال المختلفة، بالإضافة إلى تحليل دور التكنولوجيا في سياق التحول الرقمي وكيفية التعامل مع نطاق التغيير الرقمي والتكنولوجي، وتوصلت إلى أن أثر التحول الرقمي على المؤسسات والمجتمع قد يكون سلبياً وإيجابياً وليس إيجابياً فقط ومن ثم أوصت بضرورة أخذ مخاطر التحول الرقمي بعين الاعتبار.

وهدفت دراسة (Quendler, Erika, 2019) إلى تقييم التحول الرقمي في الكليات الثانوية النمساوية، وتحديد مدى الاستفادة من التحول الرقمي ومساعدة الكليات في فهم عملية التحول الرقمي، ووضع التفسيرات حول " ماذا وكيف ولماذا هذا التحول ". وتوصلت إلى أن التحول عبارة عن حلقة دائرية ليس له خط نهاية، وأن هناك خطوات معينة تقود إلى تحول مستدام وذكي، ويجب أن يتيح التحول الرقمي الابتكار المستمر، ولا بد من دعم العملية التعليمية بمزيج من المنهجية والثقافة والبحث من خلال التكنولوجيا نفسها.

كما هدفت دراسة (Ayesha Nadeem & others, 2018) إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على قطاعات الرعاية الصحية والاتصالات والبنوك، وتحديد أثره على تحسين الخدمات وتقوية العلاقات ما بين المؤسسات والعملاء، وتوصلت إلى أن التحول الرقمي، هو نهج مهم في معالجة القضايا الإدارية مثل الموارد البشرية، وكفاءة الأعمال، وأشارت إلى أهمية الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات في مجال التحول الرقمي.

و هدفت دراسة (Deborah Soule&others,2018) إلى التعرف على كيفية توجيه المدراء التنفيذيون إلى خيارات إستراتيجية جديدة لتعظيم الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية, وتحديد القيمة الفعلية من تبنى التكنولوجيا الرقمية، لتوفير إمكانيات رقمية جديدة, وتوصلت إلى أهمية توفير مجموعة أساسية من الخصائص التنظيمية (بما في ذلك العقلية والممارسات والموارد) التي تدعم تطوير المؤسسة للقدرة الرقمية وتحفيز العاملين للوصول إلى مستوى أعلى في البراعة الرقمية باعتبارها السمة المميزة لمنظمة رقمية حقيقية.

كما هدفت دراسة (Antonio Aloisi ,2018) إلى التعرف على الآثار المختلفة لاستخدام المنصات والتطبيقات الرقمية في مجال قطاع الأعمال وتبعاتها على أصحاب العمل والعملاء , وتحديد مدى ملائمة وفعالية تشريعات العمل الحالية. وتوصلت إلى أن الاوامر المنتشرة, والمراقبة المستمرة, والإجراءات التأديبية التعسفية, وقلة تقدير العمال تتسبب في ضعف إنتاجية المؤسسات ولمواجهة ذلك لابد من تطبيق الأساليب القياسية لبحوث العلوم الاجتماعية , واتخاذ نهج قوى يضمن تطبيق إجراءات التواصل الرقمية لتحقيق المواطنة الرقمية.

وهدف دراسة (Yousef Adel Alsafadi,2018) إلى تحديد عائد التحول الرقمية لمنظمات الاتصالات, والتعرف على التأثيرات التي حدثت, ومحاولة التوصل إلى توصيات حول كيفية التحول الرقمية بقطاع الاتصالات, وأشارت النتائج إلى أن منظمات الاتصالات أدركت وبشكل أفضل أن فوائد التحول الرقمية يمكن تغطيتها وتحقيقها بدرجة تسمح بأن يصبح التحول الرقمية بمثابة المحرك الأساسي للتنمية والابتكار

كما هدفت دراسة (Markos Ozcan,2017) إلى تحديد النظريات وثيقة الصلة بتصميم الهياكل التنظيمية الجديدة ونماذج الأعمال التجارية في العصر الرقمية لإنجاح إدارة المنظمات و تطبيق قواعد الجودة الشاملة, وتوصلت إلى أن استخدام البرمجيات الحديثة يساعد إلى حد كبير وبشكل في مواجهة التحديات في قطاع الخدمات المصرفية وتعزيز المؤسسات المالية ومواجهة تحديات القطاع المالي.

تحليل واستنتاج .

1- أكدت غالبية الدراسات على أهمية عائد التحول الرقمية في تقليل تكلفة الخدمات من حيث الجهد والوقت والنفقات، وضرورة تحويل الممارسات المهنية بالمؤسسات من التقليدية الى الرقمية مثل دراسة (ديبورا سولي، 2018م، Deborah Soule)، ودراسة (نواف العتيبي، 2020م).

2- أشارت بعض الدراسات الى الاهتمام بالبنية التحتية الأساسية لبرامج التحول الرقمية كأحد أهم المتطلبات مثل (رالف هاتينج، 2020م Ralf Härting)، ودراسة (سيلفيا باروشيفا، 2019م Silviya Parusheva)، بينما أشارت دراسات أخرى الى كيفية تطبيق آليات برامج التحول الرقمية مثل (فالديمير كروفكين، 2020م Vladimir Korovkin)، ودراسة (جاكوب كابينا، 2019م Jacob Capinha).

3- ركزت معظم الدراسات على العنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية في تطوير خدمات المؤسسات مثل دراسة (عائشة نديم، 2018م Ayesha Nadeem)، ودراسة (إريكا كويندler، 2019م Erika Quendler).

- 4- اهتمت الدراسات بتحديد عوائد التحول الرقمي في القطاعات المختلفة فمثلاً في القطاع التعليمي دراسة (باسم الشريف، 2019م)، ودراسة (أمل صلاح، 2016م)، وفي القطاع الحكومي دراسة (سماح الفولى، 2016م)، ودراسة (أنطونيو ألويس، 2018م Antonio Aloisi)، وفي المجال التجارى والاستثمارات المالية دراسة (الكسندرا وينمان، 2019م Weinmann, Alexandra)، ودراسة (رالف هاتينج، 2020م Ralf Härting).
- 5- أوصت بعض الدراسات بمواجهة معوقات تطبيق التحول الرقمي مثل دراسة (انا.سى.لولا، 2020م Inna S.Lola)، بينما اشارت دراسات اخرى الى ميزات التحول الرقمي مثل دراسة (يوسف الأسافادى، 2018م Yousef Adel Alsafadi)، كما أشارت أخرى الى أليات تفعيل برامج التحول الرقمي مثل دراسة (ماركوس اوزكان، 2017م MARKOS OZCAN).
- 6- وقد استغادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فى تحديد مشكلة الدراسة، وفى وضع الأهداف وصياغة الفروض، وكذلك فى وضع الاستراتيجية المنهجية، والاطار المفاهيمي.

ثالثاً: تحديد مشكلة الدراسة.

ومما سبق تتحدد مشكلة الدراسة فى القضية الرئيسية التالية: ما العائد الاجتماعى لبرنامج التحول الرقمى بالأجهزة التخطيطية القومية ؟

رابعاً: أهمية الدراسة.

- 1- تأتى هذه الدراسة مواكبة للتوجه العالمى والمحلى نحو التحول الرقمى للمؤسسات والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع مساندة الجهود الوطنية لتطوير نظم المعلومات لإفادة متخذى القرار بتوجيههم إلى أهمية التحول الرقمى وتحقيق متطلباته من أجل التطوير المؤسسى. (امين ، 2018 ، ص 7)
- 2- ما تحدته التقنيات الرقمية من تحولات جوهرية فى اقتصاداتنا وبلداننا ، وتؤثر على جميع القطاعات كالزراعة والتعليم والصحة والخدمات الحكومية والمالية. (Guermazi, 2020)
- 3- يعد تحليل العائد خطوة هامة فى سبيل الحكم على فعالية وجود البرامج نظراً لأنها خطوة لقياس مدى كفاءة البرامج فى تحقيق الأهداف التى وضعت من أجلها. (ناجى ، 201 ، ص 65)
- 4- اهتمام الدولة بقياس عوائد البرامج والمشروعات العامة نظراً لما تتكبده من نفقات مالية ضخمة ، كما يعد أسلوب تحليل العائد مدخلاً مناسباً لترتيب أولويات البرامج والمشروعات الخدمية ، نظراً لأنه يساعد فى تحديد مدى الدرجة التى أنجز بها البرنامج أهدافه إلى جانب التى حقق بها نتائج أخرى غير متوقعة. (جبلى ، 1997 ، ص 260)

خامساً: اهداف الدراسة.

- (١) قياس العائد الاجتماعى لبرنامج التحول الرقمى بالأجهزة التخطيطية القومية.
- (٢) تحديد الصعوبات التى تواجه تحقيق العائد الاجتماعى لبرنامج التحول الرقمى بالأجهزة التخطيطية القومية.
- (٣) تحديد مقترحات تفعيل العائد الاجتماعى لبرنامج التحول الرقمى بالأجهزة التخطيطية القومية.

(٤) التوصل إلى آليات مقترحة لتفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية.

سادساً: فروض الدراسة.

(١) الفرض الأول: " من المتوقع أن يكون مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية مرتفعاً": ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

- 1 - استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي.
- 2 - البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي.
- 3 - الموارد البشرية ذوي المعرفة.
- 4 - الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التخطيطية.
- 5 - التدريب وبناء القدرات.
- 6 - الحقوق والمسئوليات الرقمية.
- 7 - توفير الأمن الرقمي.

(٢) الفرض الثاني: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية".

(٣) الفرض الثالث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية".

سابعاً: مفاهيم الدراسة .

(1) مفهوم العائد الاجتماعي.

العائد لغوياً هو ما يعود من ربح على المشترك في عمل ما. (المعجم الوجيز، 1997، ص260) وهو رد فعل وتبادل أو مكافأة عن شيء ما. (R., Monette .Et al, 1998)

كما يعرف بأنه " مجموعة القرارات الاستثمارية التي تبنى على أساس قطاعي أشمل من شأنه أن يتيح الفرصة للموارد البشرية، والمادية المتاحة لإحداث حجم معين من التنمية الاقتصادية والاجتماعية. (السروجي وآخرون، 2002، ص148: 149)

أما مصطلح (اجتماعي) فيعرف على أنه: التحالف والاتحاد، والمرور في زمالة أو صداقة مع زميل أو صديق، والميل إلى تشكيل علاقات تعاونية ومعتمدة بالتبادل مع الآخرين. (Seventh, 1986, p. 235)

والعائد الاجتماعي يتصل بالمجتمع أو الرفقة أو العشيرة أو باشتراك الناس في المجتمع والميل إلى علاقات الصداقة وكذلك الشعور بالانتماء المتبادل. (Seventh, 1986, p.147)

ومما سبق امكن وضع تعريف إجرائي للعائد الاجتماعي على النحو التالي :

المخرج النهائي أو المكاسب التي تتحقق لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية لتعود على المستهدفين منه والمجتمع والمتمثلة في:

- 1 - استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي.
- 2-البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي.

3 - الموارد البشرية ذوي المعرفة. التخطيطية.

4 - الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة

5 - التدريب وبناء القدرات.

6 - الحقوق والمسئوليات الرقمية.

7 - توفير الأمن الرقمي.

(2) مفهوم التحول الرقمي.

هو عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية، لإنشاء أعمال تجارية جديدة أو تعديل أعمال سابقة بهدف ابتكار ثقافة تسوق مختلفة وتجربة عملاء جديدة من اجل تلبية المتطلبات المتغيرة للأعمال والسوق. (westerman and et all, 2018,p.27

كما يعرف بأنه مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد، والمؤسسات، والاستثمارات المختلفة، من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالإعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة. (البلوشي وآخرون، مارس 2020م، ص 5) فهو التحول الكامل أو الجزئي إلى العمليات الإلكترونية، تنفيذياً مع أتمتة الإجراءات وحوكمتها. (الحجيلان، 2018م، ص15).

كما يشير إلى الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل، وفي ضوء مجموعة من المتطلبات المتمثلة في وضع إستراتيجية للتحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي، وتصميم برامج تعليمية رقمية، وإدارة وتمويل التحول الرقمي، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية، والتقنية والأمنية، والتشريعية. (أمين، 2018 م ص 18)

ويقصد به عملية إنتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في إبتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها. (البار ، 2019 م ، ص 1)

ومما سبق امكن وضع تعريف إجرائي للتحول الرقمي على النحو التالي :

مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة التابعة للأجهزة التخطيطية القومية باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وتحويلها من شكلها التقليدي إلى نموذج عمل يعتمد على نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل، لتوفير قنوات جديدة من العائدات.

(3) مفهوم الأجهزة التخطيطية القومية.

هيئة تقوم على تحقيق أهداف محددة ومخططة، يكون لها بناء تنظيمي يحدد العلاقة بين العاملين داخل الجهاز وبين الجهاز والعملاء في المجتمع المحيط، وبذلك يضم الجهاز التخطيطي مجموعة من الأفراد الرسميين الذين تتكامل أدوارهم واختصاصاتهم في بناء تنظيمي رسمي وغير رسمي لتحقيق أهداف محددة سلفاً. (السروجي، 2013م ، ص 27).

كما يعرف بأنه جهاز يحقق التنسيق بين مختلف الخطط التي تغطي المجتمع ككل، بحث لا يوجد تضارب أو تكرار أو ازدواج بين خدماته، لضمان عدم حرمان أفراد المجتمع من مزايا التخطيط، وبالتالي يحقق أهداف بعيدة المدى قومية كبرى. (خزام، 2011م، ص 66)

ومما سبق امكن وضع تعريف إجرائي للأجهزة التخطيطية القومية على النحو التالي :

جهاز يعمل على مستوى الدولة، يقوم بالأعمال المركزية المركبة، له بناء تنظيمي يحدد العلاقة بين العاملين داخل الجهاز وبين الجهاز والعملاء في المجتمع المحيط ، يضم مجموعة من الأفراد الرسميين الذين تتكامل أدوارهم واختصاصاتهم، يسعى الى تحقيق أهداف محددة ومخططة، تغطي المجتمع ككل، يتبعه العديد من الهيئات القومية.

ثامنا: الموجهات النظرية.

(1) العوائد الإيجابية للتحويل الرقمي على مهارات المتخصصين والعاملين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

1. زيادة المهارات الرقمية، والمهارات العامة والمهارات التكميلية مثل (تحليل البيانات والمعلومات وإدارة المعرفة والمهارات القيادية وإدارة المشروعات وحل المشكلات والتواصل الفعال).

2. أتمتة المهام الروتينية، وتأهيل قدرات العاملين ليصبحوا أكثر إنتاجية.

3. يمكن للتكنولوجيا الرقمية أن تلعب دوراً في تشكيل ثلاثة أنواع من المهارات المطلوبة والتي تشمل:

أ- المهارات المعرفية والأساسية (ومنها القراءة والكتابة والعمليات الحسابية والمهارات المعرفية العليا).

ب- المهارات الاجتماعية والسلوكية.

ج- المهارات التقنية والتكنولوجية التي يتم تقديمها خلال مراحل ما بعد الدراسة أو خلال التدريب أو من خلال اكتسابها في الوظيفة ، بإضافة إلى المهارات المتعلقة بالمهن المختلفة (المهارات المهنية المتخصصة). (جامعة الدول العربية، 2019، ص 32)

(2) أهداف التحويل الرقمي:

1- مساعدة المؤسسات في الدول النامية على الربط بالأسواق العالمية 2- تيسير الشمول المالي وتبسيط سلاسل الإمداد.

3- المساهمة في تسويق المنتجات والخدمات في جميع أنحاء العالم 4- تنامي المنافسة والإنتاجية وابتكار .

5- تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها 6- تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين .

7- إيجاد فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.

8- يساعد على التوسع والإنتشار في نطاق أوسع للوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور. (وزارة التخطيط، 2019، ص12)

(3) فوائد تكنولوجيا المعلومات للمدراء والإدارات.

- 1 - تنمية وتطوير مهارات المدراء والموظفين والمستثمرين للتكنولوجيا. 2- تخفيض حجم الجهاز الإداري وتخفيض التكاليف.
 - 3 - توسيع وتمشيط شبكة الاتصالات وابتكار طرائق جديدة. 4 - التكيف والتأقلم مع المتغيرات نتيجة سرعة العلم.
 - 5 - افرز أنماط جديدة ومتطورة من الإدارة. (وزارة الاتصالات، 2012، ص 8)
- (4) ميزات التحول الرقمي:

1. يوفر فرصاً ضخمة للمؤسسات على مختلف الجوانب من أهمها الجوانب ، من أهمها فرص الاستثمار في تطوير التقنيات والبنى الأساسية الداعمة لمشروعات التحول ، والمعززة لشبكات الاتصال والمطورة لها.
2. يساعد المؤسسات على تحسين مسارها الصناعي والترفيه من تنافسيتها وخاصة المساهمة في الاقتصاد في الماء والطاقة والموارد الأولية.
3. سيزيد من بناء وإدارة وتشغيل الحكومات والبنى التحتية.
4. تحسين الكفاءات وتقليل الإنفاق وتطبيق الخدمات الجديدة بسرعة ومرونة.
5. بناء مجتمعات فعالة تنافسية ومستدامة عبر التحول الرقمي.
6. تحقيق تغيير جذري في خدمات المواطنين وفي مجالات الصحة والتعليم والسلامة والأمن.
7. تحسين تجارب المواطنين وإنتاجيتهم.
8. تحول أساليب العمل في العديد من القطاعات والمساهمة في النمو الاقتصادي من خلال الابتكار. (البار، 2019م ص ص 5-6)

(5) آثار التحول الرقمي على الأداء الحكومي:

1. أصبح أساساً في أتمتة العمليات والإجراءات مما يعزز الكفاءة التشغيلية مقابل تقليل تكاليف المعاملات
2. يطلق فرصاً جديدة لنمو وازدهار مجالات جديدة للمشروعات التجارية، مما يساهم في إيجاد وظائف جديدة
3. يعزز قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وقدرة على الوصول للمواطن.
4. أنتج أثراً انعكست على العلاقات الإنسانية والسلوكيات الفردية من خلال تسهيل الاتصالات والمشاركة الاجتماعية
5. تساعد التقنية الرقمية في تحسين التواصل مع المواطنين بشأن أنشطة الحكومة.
6. تحسين الإدارة داخل الحكومات من خلال مراقبة أداء العاملين ، ودرجة الإنتظام في العمل. (جامعة الدول العربية، 2019، ص 10)

(6) توصيات لتفعيل عوائد برنامج التحول الرقمي بمصر.

- على حكومات الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تعزيز جهودها للوصول إلى الأهداف التالية:
- الهدف الأول: زيادة الساعات والتخفيف من ازدحام الشبكة لمنع الإنترنت من الإنقطاع وضمان استدامته.

الهدف الثانى: ضمان استمرارية الخدمات العامة لتمكين المواطنين من الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لإنجاز معاملاتهم.

الهدف الثالث: تطوير الخدمات المالية الإلكترونية كالمدفوعات الرقمية والتحويلات النقدية من الحكومات إلى الأفراد

الهدف الرابع: تعزيز مبادرات التعليم الإلكتروني لضمان استمرارية التعليم. (الجورمازى، يوليو 2020م)

(7) أهداف نظم المعلومات:

- 1 - تجميع البيانات وتسجيلها.
- 2 - تحليل البيانات.
- 3 - التقييم والرقابة المستمرة.
- 4 - مراجعة البيانات المجمعة.
- 5 - سهولة الاتصالات واتخاذ القرارات. (ابو المعاطى ، 2006م، 362)

(8) أهمية التقييم بالنسبة لأجهزة الخدمة:

يمثل قياس العائد للبرامج والخدمات أهمية قصوى بالنسبة للأجهزة المعنية بتقديم الخدمات والبرامج للمواطنين، فعلى سبيل المثال:-

1. يعد بمثابة وسيلة لتحقيق عملية تساعد العاملين بأجهزة الخدمات على تنمية معارفهم وتعديل اتجاهاتهم، وتطوير عملهم
2. يعتبر بالنسبة لهم بمثابة عملية نقد موضوعى وأسلوب تصحيحى على أساس الاستفادة فى الخطط المستقبلية.
3. يعد وسيلة علمية وعملية للتعرف على مدى فاعلية ومدى كفاءة الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس (فهى، 2005، ص ص 259 : 560)

9- مرتكزات أساسية لتقدير عوائد البرامج والمشروعات:

- أهداف المنظمة ، النشاط ، البرنامج. - الموارد المتاحة وكذلك الموارد التى يمكن إتاحتها. - مدى الحاجة إلى البرنامج.
- نقاط القوة ونقاط الضعف فى البرنامج. (المغلوث، 1997م، ص346)
- (10) أهمية قياس العائد إلى كونه يساعد فى تحقيق ما يلى:
- 1- اكتشاف مدى تحقيق الأهداف. 2- تحديد أسباب النجاح والفشل. 3 - التعرف على المبادئ الكامنة وراء البرامج الناجحة.
- 4 - توجيه البرنامج أو المشروع بأساليب فنية لزيادة فعاليتها. 5-إعادة تحديد الوسائل المستخدمة لتحقيق أهداف البرامج. (Gilbert & Harry, 1977,p.167)

تاسعا: الاجراءات المنهجية للدراسة.

(1) نوع الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات التقييمية، لأنها تستهدف قياس العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية. حيث يعتبر قياس العائد الاجتماعي أحد أنواع التقييم ويتم بناء على نتائجه الحكم على المشروع ومدى نجاحه، وكذلك معرفة الجوانب السلبية، وتقديم مقترحات لعلاجها.

(2) منهج الدراسة:

منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي كنموذج للأجهزة التخطيطية القومية وعددهم (85) مفردة، وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (1)

يوضح توزيع المسؤولين مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المسؤولين
1	إدارة نظم المعلومات	9
2	إدارة نظم المعلومات الجغرافية	7
3	الإدارة العامة للتخطيط	10
4	إدارة المتابعة	14
5	مركز المعلومات	45
	الإجمالي	85

(3) مجالات الدراسة:

- (أ) المجال البشري: تمثل المجال البشري للدراسة في المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي، وعددهم (85) مفردة.
- (ب) المجال المكاني: وزارة التضامن الاجتماعي كنموذج للأجهزة التخطيطية القومية، وذلك للأسباب التالية: (وزارة التضامن الاجتماعي، 2018م).

- وزارة التضامن الاجتماعي كجهاز تخطيطي قومي هي الوزارة المسؤولة عن شبكة الأمان الاجتماعي للمواطن في جمهورية مصر العربية حيث تهتم بعمليات التخطيط (عملية تحديد الأهداف، عملية وضع إطار الخطة، عملية وضع الخطة، عملية التنفيذ، عملية المتابعة، عملية التقييم).
- تستهدف رعاية جميع فئات المجتمع المصري مع مراعاة البعد الاجتماعي عند وضع البرامج والأنشطة المختلفة لخدمة المواطن والاهتمام به لرفع المستوى المعيشي وتحسين الخدمات المقدمة باستخدام التخطيط العلمي كوسيلة علمية فعالة لاستثمار الموارد الطبيعية والبشرية المتاحة في أقاليم الدولة المختلفة.
- تسعى إلى تشجيع القطاع الأهلي ومشاركته في تحقيق أهداف العمل الاجتماعي، ولحل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق التنمية الشاملة.
- قيام وزارة التضامن الاجتماعي بدراسة وتقييم المشروعات المختلفة التي تعرض عليها، وإعداد وتجهيز المعلومات والبيانات الدقيقة المتعلقة بها لرفع مستوى معيشة أفراد المجتمع، كما يتبعها العديد من الهيئات القومية.

(ج) المجال الزمني: فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت 2020/10/1م إلى 2020/11/3م.

(4) أدوات الدراسة:

- استمارة استبيان للمسؤولين حول العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية:
- وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:
- قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان للمسؤولين حول العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية وذلك بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات السابقة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.
- اشتملت استمارة استبيان المسؤولين على المحاور التالية:
- البيانات الأولية.
- العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية.
- الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية.
- مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية.
- صدق الأداة:
- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):
- تم عرض الأداة على عدد (4) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (75%)، وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.
- صدق المحتوى " الصدق المنطقي ":
- للتحقق من هذا النوع من الصدق قامت الباحثة بالإطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية.
- صدق الاتساق الداخلي:
- اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان المسؤولين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (10) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (2)

يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان المسؤولين ودرجة الاستبيان ككل، (ن=10)

م	الأبعاد	معامل	الدالة
1	العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية	0.844	**
2	الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية	0.837	**
3	مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية	0.823	**

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (0.01) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

1. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان المسؤولين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (10) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان المسؤولين باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ)/(ن=10)

م	الأبعاد	معامل (ألفا . رونباخ)
1	العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية	0.91
2	الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية	0.90
3	مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية	0.87
	ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل	0.93

يوضح الجدول السابق أن:

معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

▪ تحديد مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية:

للحكم على مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (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، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (4)

يوضح مستويات المتوسطات الحسابية للعائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية

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

■ أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، وطريقة الفرق المعنوي الأصغر.

عاشراً: نتائج الدراسة الميدانية.

المحور الأول: وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (5)

يوضح وصف المسئولين مجتمع الدراسة ، (ن=85)

م	المتغيرات الكمية	ك	%
1	السن	44	8
2	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	17	4
م	النوع	ك	%
1	ذكر	29	34.1
2	أنثى	56	65.9
	المجموع	85	100
م	المؤهل العلمي	ك	%
1	مؤهل جامعي	77	90.6
2	دبلوم دراسات عليا	3	3.4
3	ماجستير	2	2.4
4	دكتوراه	3	3.5
	المجموع	85	100
م	الوظيفة	ك	%

4.7	4	مدير إدارة	1
1.2	1	مدير مركز	2
1.2	1	مستشار الوزير لنظم المعلومات	3
7.1	6	مساعدى مستشار الوزير لنظم المعلومات	4
%	ك	تابع الوظيفة	م
4.7	4	مساعدى الوزير لنظم المعلومات الجغرافية	5
8.2	7	كبير أخصائيين	6
18.8	16	أخصائي نظم معلومات	7
10.6	9	أخصائي تخطيط	8
34.1	29	أخصائي اجتماعي	9
9.4	8	إداري	10
100	85	المجموع	
%	ك	الإدارة التابع لها	م
10.6	9	إدارة نظم المعلومات	1
8.2	7	إدارة نظم المعلومات الجغرافية	2
11.8	10	الإدارة العامة للتخطيط	3
16.5	14	إدارة المتابعة	4
52.9	45	مركز المعلومات	5
100	85	المجموع	

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي (44) سنة، وبتحرف معياري (8) سنوات تقريباً، مما يدل على أن غالبية المسؤولين فى مرحلة الرشد.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (17) سنة، وبتحرف معياري (4) سنوات تقريباً، مما يعكس وجود خبرة عملية لدى معظم العاملين.
- أكبر نسبة من المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي إناث بنسبة (65.9%)، بينما الذكور بنسبة (34.1%).

- أكبر نسبة من المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (90.6%)، يليها الحاصلين علي دبلوم دراسات عليا، والحاصلين علي دكتوراة بنسبة (3.5%)، وأخيراً الحاصلين علي ماجستير بنسبة (2.44%)، مما يعكس الخبرة العلمية في مجال العمل.
- أكبر نسبة من المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي وظيفتهم أخصائي اجتماعي بنسبة (34.1%)، يليها أخصائي نظم معلومات بنسبة (18.8%)، ثم أخصائي تخطيط بنسبة (10.6%)، يليها إداري بنسبة (9.4%)، ثم كبير أخصائيين بنسبة (8.2%)، يليها مساعدي مستشار الوزير لنظم المعلومات بنسبة (7.1%)، ثم مدير إدارة، ومساعدي الوزير لنظم المعلومات الجغرافية بنسبة (%). وأخيراً مدير مركز، ومستشار الوزير لنظم المعلومات بنسبة (1.2%)، وهذا يدل على انعكاس الشخصية المهنية على أداء الأعمال.
- أكبر نسبة من المسؤولين بوزارة التضامن الاجتماعي تابعين لمركز المعلومات بنسبة (52.9%)، يليها إدارة المتابعة بنسبة (16.5%)، ثم الإدارة العامة للتخطيط بنسبة (11.8%)، يليها إدارة نظم المعلومات بنسبة (10.6%)، وأخيراً إدارة نظم المعلومات الجغرافية بنسبة (8.2%)، وهذا يدل على توافر كوادر مؤهلة للعمل في مجال التقنية الرقمية.

المحور الثاني: العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية:

(1) إستراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي:

جدول رقم (6)

يوضح إستراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي ، (ن=85)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	بناء رؤية مشتركة للتحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية	75	88.2	7	8.2	3	3.5	2.85	0.45	2
2	رسم سياسة خاصة بالتحول الرقمي داخل الجهاز الواحد	71	83.5	11	12.9	3	3.5	2.8	0.48	4
3	استحداث إدارة خاصة بالتحول الرقمي	76	89.4	4	4.7	5	5.9	2.84	0.51	3
4	دعم الإدارة العليا بالأجهزة التخطيطية لإدارة التحول الرقمي	78	91.8	4	4.7	3	3.5	2.88	0.42	1
5	دعم إدارة الجودة لتنفيذ إدارة التحول الرقمي	69	81.2	11	12.9	5	5.9	2.75	0.55	5
6	تعزيز نظام الرقابة والمتابعة لإدارة التحول الرقمي	66	77.6	16	18.8	3	3.5	2.74	0.52	6
	البعد ككل							2.81	0.38	مرتفع مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى إستراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.81)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول دعم الإدارة العليا بالأجهزة التخطيطية لإدارة التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.88)، ما أشارت إليه دراسة (الف هارتينج، 2020م)، يليه الترتيب الثاني بناء رؤية مشتركة للتحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية بمتوسط حسابي (2.85)، وأخيراً الترتيب السادس تعزيز نظام الرقابة والمتابعة لإدارة التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.74). وهذا يختلف مع نتيجة دراسة (محمود مكاوي، 2019م) والتي أشارت إلى عدم وجود استراتيجية ورؤية واضحة.

(2) البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي:

جدول رقم (7)

يوضح البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، (ن=85)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	توفير قاعدة بيانات رقمية حديثة ودقيقة حول متطلبات العمل	75	88.2	6	7.1	4	4.7	2.84	0.48	2
2	تحديث الشبكات القائمة بالفعل داخل الجهاز	77	90.6	5	5.9	3	3.5	2.87	0.43	1
3	توفير الإمكانيات المادية اللازمة لإنجاز المسئوليات الرقمية	26	30.6	53	62.4	6	7.1	2.24	0.57	6
4	وضع منظومة متكاملة لتسهيل إجراءات الوصول إلى البيانات	51	60	30	35.3	4	4.7	2.55	0.59	5
5	تطوير الهيكل التنظيمي بالإدارات العامة بالجهاز	65	76.5	17	20	3	3.5	2.73	0.52	3
6	استخدام أنظمة إدارية حديثة تيسر تحقيق أهداف الجهاز	60	70.6	22	25.9	3	3.5	2.67	0.54	4
	البعد ككل							2.65	0.38	مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.65)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحديث الشبكات القائمة بالفعل داخل الجهاز بمتوسط حسابي (2.87)، يليه الترتيب الثاني توفير قاعدة بيانات رقمية حديثة ودقيقة حول متطلبات العمل بمتوسط حسابي (2.84)، وأخيراً الترتيب السادس توفير الإمكانيات المادية اللازمة لإنجاز المسئوليات الرقمية بمتوسط حسابي (2.24). واتفقت مع دراسة (نواف العتيبي، 2020م) حول ضرورة توفير الامكانيات اللازمة.

(3) الموارد البشرية ذوي المعرفة:

جدول رقم (8)

يوضح الموارد البشرية ذوي المعرفة، (ن=85)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.58	2.59	4.7	4	31.8	27	63.5	54	1	تقديم الإرشادات اللازمة للعمل لجميع المسؤولين بالإدارة
2	0.59	2.49	4.7	4	41.2	35	54.1	46	2	إعداد كوادرات فنية ومهنية مؤهلة لمستجدات سوق العمل
4	0.59	2.44	4.7	4	47.1	40	48.2	41	3	تزويد العاملين بالمهارات والمعارف والخبرات اللازمة للعمل
5	0.61	2.44	5.9	5	44.7	38	49.4	42	4	تشجيع العاملين على الاهتمام بعلوم الحاسب وتكنولوجيا
3	0.57	2.47	3.5	3	45.9	39	50.6	43	5	وجود قيادات تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات
6	0.56	2.41	3.5	3	51.8	44	44.7	38	6	توفير الخبراء والمتخصصين في مجال تكنولوجيا الاتصالات
مستوى	0.43	2.47	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الموارد البشرية ذوي المعرفة كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسؤولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.47)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقديم الإرشادات اللازمة للعمل لجميع المسؤولين بالإدارة بمتوسط حسابي (2.59)، وهذا يدل على تنمية الأداء المهني، يليه الترتيب الثاني إعداد كوادرات فنية ومهنية مؤهلة لمستجدات سوق العمل بمتوسط حسابي (2.49) وانفتحت مع دراسة (مصطفى امين، 2018م) حول ضرورة تلبية احتياجات سوق العمل، وأخيراً الترتيب السادس توفير الخبراء والمتخصصين في مجال تكنولوجيا الاتصالات بمتوسط حسابي (2.41).

(4) الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التخطيطية:

جدول رقم (9)

يوضح الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التخطيطية، (ن=85)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.54	2.74	4.7	4	16.5	14	78.8	67	1	بناء شراكات واسعة بين الأجهزة التخطيطية
2	0.48	2.79	3.5	3	14.1	12	82.4	70	2	إدارة الاجتماعات والمؤتمرات عبر شبكات الإنترنت
1	0.5	2.81	4.7	4	9.4	8	85.9	73	3	ربط شبكة الاتصال بالجهاز بشبكة الإنترنت العالمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
6	0.65	2.38	9.4	8	43.5	37	47.1	40	4	استصدار تشريعات تسمح بإقامة شراكات بين الأجهزة
5	0.61	2.65	7.1	6	21.2	18	71.8	61	5	تبادل القدرات والاستعانة بمصادر خارج الجهاز
4	0.56	2.73	5.9	5	15.3	13	78.8	67	6	تحقيق التنسيق والتعاون بين كافة الإدارات والأجهزة
مستوى مرتفع	0.42	2.68	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التخطيطية كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.68)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ربط شبكة الاتصال بالجهاز بشبكة الإنترنت العالمية بمتوسط حسابي (2.81)، يليه الترتيب الثاني إدارة الاجتماعات والمؤتمرات عبر شبكات الإنترنت بمتوسط حسابي (2.79)، وأخيراً الترتيب السادس استصدار تشريعات تسمح بإقامة شراكات بين الأجهزة التخطيطية القومية والعالمية بمتوسط حسابي (2.38). اتفقت مع دراسة (عيد رشاد، 2019م) حول ضرورة التعاون والتنسيق بين الأجهزة المختلفة.

(5) التدريب وبناء القدرات:

جدول رقم (10)

يوضح التدريب وبناء القدرات، (ن=85)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.5	2.81	4.7	4	9.4	8	85.9	73	1	المعرفة بقواعد التصفح عبر المواقع الإلكترونية
2	0.57	2.72	5.9	5	16.5	14	77.6	66	2	تصميم برامج تدريبية
3	0.57	2.71	5.9	5	17.6	15	76.5	65	3	مراعاة الاحتياجات التدريبية
6	0.67	2.35	10.6	9	43.5	37	45.9	39	4	تفعيل نظم التقييم للدورات التدريبية
4	0.59	2.56	4.7	4	34.1	29	61.2	52	5	تدعيم نظم المتابعة والرقابة
5	0.61	2.51	5.9	5	37.6	32	56.5	48	6	التحديث المستمر للبرنامج
مستوى	0.43	2.61	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التدريب وبناء القدرات كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.61)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المعرفة بقواعد التصفح عبر المواقع الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.81)، يليه الترتيب الثاني تصميم برامج تدريبية بمتوسط حسابي (2.72)، وأخيراً الترتيب السادس تفعيل نظم التقييم للدورات التدريبية بمتوسط حسابي (2.35). انفتحت مع دراسة (ديبوراه سولى واخرون، 2018م)، ودراسة (ماركوس اوزكان، 2017م).

(6) الحقوق والمسئوليات الرقمية:

جدول رقم (11)

يوضح الحقوق والمسئوليات الرقمية، (ن=85)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	إطلاع الفئات المستفيدة على المستجدات بصفة مستمرة	11.8	10	47.1	40	41.2	35	2.29	0.67	6
2	تأكيد حق العاملين في استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات	11.8	10	42.4	36	45.9	39	2.34	0.68	5
3	توفير الوقت والجهد	3.5	3	32.9	28	63.5	54	2.6	0.56	1
4	توفير البيئة الآمنة والجو المناسب للعمل	3.8	3	44.7	38	51.8	44	2.48	0.57	4
5	تعزيز روح المسئولية	3.5	3	40	34	56.5	48	2.53	0.57	3
6	دعم روح العمل الفريقي	3.5	3	35.3	30	61.2	52	2.58	0.56	2
البعد ككل								2.47	0.4	مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الحقوق والمسئوليات الرقمية كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.47)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير الوقت والجهد بمتوسط حسابي (2.6)، يليه الترتيب الثاني دعم روح العمل الفريقي بمتوسط حسابي (2.58)، وأخيراً الترتيب السادس إطلاع الفئات المستفيدة على المستجدات بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (2.29). انفتحت مع دراسة (نواف العتيبي، 2020م)، ودراسة (أوجست، 2020م).

(7) توفير الأمن الرقمي:

جدول رقم (12)

يوضح توفير الأمن الرقمي، (ن=85)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
4	0.55	2.64	3.5	3	29.4	25	67.1	57	1	تقليل الأخطاء الواردة في العمل التقليدي
2	0.54	2.69	3.5	3	23.5	20	72.9	62	2	وضع إستراتيجية لضمان أمن وسرية البيانات
5	0.55	2.53	2.4	2	42.4	36	55.3	47	3	تطبيق القواعد واللوائح التشريعية للحد من اختراق
6	0.57	2.52	3.5	3	41.2	35	55.3	47	4	وضع آليات للرقابة والمحاسبية لتأمين خصوصية البيانات
3	0.52	2.66	2.4	2	29.4	25	68.2	58	5	عدم كشف المعلومات لغير المعنيين
1	0.48	2.8	3.5	3	12.9	11	83.5	71	6	عدم التلاعب بالمعلومات سواء بالحذف أو التعديل
مستوى	0.36	2.64	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى توفير الأمن الرقمي كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.64)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عدم التلاعب بالمعلومات سواء بالحذف أو التعديل بمتوسط حسابي (2.8)، يليه الترتيب الثاني وضع إستراتيجية لضمان أمن وسرية البيانات بمتوسط حسابي (2.69)، وأخيراً الترتيب السادس وضع آليات للرقابة والمحاسبية لتأمين خصوصية البيانات وحفظها من الانتهاكات بمتوسط حسابي (2.52). ما أشارت إليه دراسة (سيلفيا باروشيف، 2019م) المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية:

جدول رقم (13)

يوضح الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية

(ن=85)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.68	2.47	10.6	9	31.8	27	57.6	49	1	ضعف الشفافية في الممارسات المهنية
6	0.59	2.19	9.4	8	62.4	53	28.2	24	2	ضعف نظام المحاسبية للجهاز الإداري
7	0.82	2.02	31.8	27	34.1	29	34.1	29	3	عدم توافر خطط لمواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
4	0.63	2.28	9.4	8	52.9	45	37.6	32	ضعف التمويل اللازم الموجه للبرامج	4
5	0.61	2.22	9.4	8	58.8	50	31.8	27	عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة	5
8	0.91	1.93	44.7	38	17.6	15	37.6	32	عدم توافر طاقم فني متخصص لصيانة وتطوير	6
3	0.81	2.47	20	17	12.9	11	67.1	57	قلة أعداد العاملين المتدربين لعمل مع البرنامج	7
1	0.73	2.51	14.1	12	21.2	18	64.7	55	رفض بعض العاملين للمشاركة في العمل بالبرنامج	8
10	0.93	1.81	54.1	46	10.6	9	35.3	30	عدم تحديث الموقع الإلكتروني للجهاز بصفة مستمرة	9
11	0.89	1.69	58.8	50	12.9	11	28.2	24	عدم وجود إدارة للدعم الفني وتقديم الاستشارات المهنية	10
9	0.73	1.92	30.6	26	47.1	40	22.4	19	عدم توافر أساليب التدريب اللازمة	11
12	0.84	1.62	61.2	52	15.3	13	23.5	20	عدم وجود آلية لدعم العمل عن بعد	12
مستوى	0.48	2.1	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات التي تواجه تحقيق العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.1)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول رفض بعض العاملين للمشاركة في العمل بالبرنامج بمتوسط حسابي (2.51)، يليه الترتيب الثاني ضعف الشفافية في الممارسات المهنية بمتوسط حسابي (2.47)، وبانحراف معياري (0.68). ثم الترتيب الثالث قلة أعداد العاملين المتدربين لعمل مع البرنامج بمتوسط حسابي (2.47)، وبانحراف معياري (0.81)، وأخيراً الترتيب الثاني عشر عدم وجود آلية لدعم العمل عن بعد بمتوسط حسابي (1.62). ما أشارت إليه دراسة (راجيا عبد الوهاب، 2019م).

المحور الرابع: مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية:

جدول رقم (14)

يوضح مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، (ن=85)

الترتيب	المتوسط لانحراف الحسابي المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
9	0.58	2.79	8.2	7	4.7	4	87.1	74	تعزيز دور الجهات الرقابية	1
4	0.41	2.89	3.5	3	3.5	3	92.9	79	تشجيع القيادات ودعم مبادرات تطوير العمل الإداري	2
4	0.41	2.89	3.5	3	3.5	3	92.9	79	نشر الثقافة الرقمية في مختلف الأجهزة القومية	3
7	0.4	2.87	2.4	2	8.2	7	89.4	76	تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي	4
5	0.39	2.88	2.4	2	7.1	6	90.6	77	الالتزام بقواعد الشفافية مع الجميع	5
6	0.42	2.88	3.5	3	4.7	4	91.8	78	تعزيز القدرة المالية لبرامج التمويل	6
6	0.42	2.88	3.5	3	4.7	4	91.8	78	عقد دورات تدريبية لجميع العاملين بالجهاز في مجال الاتصالات	7
1	0.3	2.95	2.4	2	-	-	97.6	83	تشجيع روح المبادرة والابتكار والإبداع	8
2	0.35	2.92	2.4	2	3.5	3	94.1	80	تمكين العاملين من استخدام أحدث التقنيات الرقمية	9
3	0.38	2.89	2.4	2	5.9	5	91.8	78	الاستعانة بخبراء ومستشارين في تطوير البرامج الرقمية	10
8	0.46	2.84	3.5	3	9.4	8	87.1	74	تصميم آلية لتمكين ودعم العمل عن بعد	11
3	0.38	2.89	2.4	2	5.9	5	91.8	78	تطوير البرامج لإحداث تغيير جذري لتعزيز دور الحكومة الالكترونية	12
مستوى مرتفع	0.32	2.88	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.88)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تشجيع روح المبادرة والابتكار والإبداع بمتوسط حسابي (2.95)، يليه الترتيب الثاني تمكين العاملين من استخدام أحدث التقنيات الرقمية بمتوسط حسابي (2.92)، ثم الترتيب الثالث الاستعانة بخبراء ومستشارين في تطوير البرامج الرقمية، وتطوير البرامج لإحداث تغيير جذري لتعزيز دور الحكومة الالكترونية بمتوسط حسابي (2.89)، وأخيراً الترتيب التاسع تعزيز دور الجهات الرقابية بمتوسط حسابي (2.79).

المحور الخامس: اختبار فروض الدراسة:

(1) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية مرتفعاً ":

جدول رقم (15)

يوضح مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ككل كما يحددها المسئولين

(ن=85)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي	2.81	0.38	مرتفع	1
2	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي	2.65	0.38	مرتفع	3
3	الموارد البشرية ذوي المعرفة	2.47	0.43	مرتفع	7
4	الترابط والتشباك بين كافة الأجهزة التخطيطية	2.68	0.42	مرتفع	2
5	التدريب وبناء القدرات	2.61	0.43	مرتفع	5
6	الحقوق والمسئوليات الرقمية	2.47	0.4	مرتفع	6
7	توفير الأمن الرقمي	2.64	0.36	مرتفع	4
	أبعاد العائد الاجتماعي ككل	2.62	0.35	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ككل كما يحددها المسئولين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.62)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.81)، يليه الترتيب الثاني الترابط والتشباك بين كافة الأجهزة التخطيطية بمتوسط حسابي (2.68)، ثم الترتيب الثالث البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.65)، وأخيراً الترتيب السابع الموارد البشرية ذوي المعرفة بمتوسط حسابي (2.47). مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية مرتفعاً ".

(2) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية "

جدول رقم (16)

يوضح الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، (ن=85)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
1	استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي	ذكر	29	2.64	0.6	83	3.033-	**
		أنثى	56	2.9	0.13			
2	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي	ذكر	29	2.56	0.58	83	1.525-	غير دال
		أنثى	56	2.69	0.2			
3	الموارد البشرية ذوي المعرفة	ذكر	29	2.39	0.57	83	1.344-	غير دال
		أنثى	56	2.52	0.34			
4	الترابط والتشباك بين كافة الأجهزة التخطيطية	ذكر	29	2.56	0.61	83	1.919-	غير دال
		أنثى	56	2.74	0.26			
5	التدريب وبناء القدرات	ذكر	29	2.46	0.6	83	2.351-	*
		أنثى	56	2.69	0.29			
6	الحقوق والمسئوليات الرقمية	ذكر	29	2.4	0.57	83	1.125-	غير دال
		أنثى	56	2.51	0.28			
7	توفير الأمن الرقمي	ذكر	29	2.6	0.52	83	0.761-	غير دال
		أنثى	56	2.66	0.24			
*	أبعاد العائد الاجتماعي ككل	ذكر	29	2.52	0.53	83	2.006-	*
		أنثى	56	2.67	0.17			

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع (ذكور/ إناث) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية لصالح استجابات الإناث.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع (ذكور/ إناث) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التدريب وبناء القدرات كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية لصالح استجابات الإناث.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع (ذكور/ إناث) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ككل لصالح استجابات الإناث.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع (ذكور/ إناث) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، ومستوى الموارد البشرية ذوي المعرفة، ومستوى الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التخطيطية، ومستوى الحقوق والمسؤوليات الرقمية، ومستوى توفير الأمن الرقمي كأبعاد للعائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية.
- مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ".

(3) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ":

جدول رقم (17)

يوضح تحليل التباين لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية وفقاً للإدارة التابع لها المسؤولين^(*)، (ن=85)

م	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	الدلالة	اختبار LSD
1	استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي	التباين بين المجموعات	0.8117	4	0.203	1.429	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	11.363	80	0.142			
		المجموع	12.175	84				
2	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي	التباين بين المجموعات	0.9188	4	0.230	1.675	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	10.971	80	0.137			
		المجموع	11.89	84				
3	الموارد البشرية ذوي المعرفة	التباين بين المجموعات	1.8752	4	0.469	2.689	*	1 < 4، 2، 3، 5
		التباين داخل المجموعات	13.95	80	0.174			
		المجموع	15.825	84				
4	الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التخطيطية	التباين بين المجموعات	1.2342	4	0.309	1.833	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	13.467	80	0.168			
		المجموع	14.701	84				
5	التدريب وبناء القدرات	التباين بين المجموعات	2.733	4	0.683	4.163	**	1 < 5، 2، 3
		التباين داخل المجموعات	13.131	80	0.164			

تنقسم فئات الإدارة التابع لها المسؤولين إلى خمسة مجموعات: المجموعة (1) إدارة نظم المعلومات ن=(9)، والمجموعة (2) إدارة نظم المعلومات الجغرافية ن=(7)، والمجموعة (3) الإدارة العامة للتخطيط ن=(10)، والمجموعة (4) إدارة المتابعة ن=(14)، والمجموعة (5) مركز المعلومات ن=(45).

م	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	الدلالة	اختبار LSD
		المجموع	15.864	84				4
6	الحقوق والمسئوليات الرقمية	التباين بين المجموعات	1.9824	4	0.496	3.390	**	1 < 3, 4, 2, 5
		التباين داخل المجموعات	11.694	80	0.146			
		المجموع	13.676	84				
7	توفير الأمن الرقمي	التباين بين المجموعات	0.4312	4	0.108	0.821	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	10.505	80	0.131			
		المجموع	10.936	84				
	أبعاد العائد الاجتماعي ككل	التباين بين المجموعات	0.8083	4	0.202	1.753	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	9.2223	80	0.115			
		المجموع	10.031	84				

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها (إدارة نظم المعلومات/ إدارة نظم المعلومات الجغرافية/ الإدارة العامة للتخطيط/ إدارة المتابعة/ مركز المعلومات) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الموارد البشرية ذوي المعرفة كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية. وهذه الفروق لصالح الفئة الرابعة التي تقع في فئة (إدارة المتابعة) لتصبح أكثر استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها تحديداً لتلك الأبعاد.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها (إدارة نظم المعلومات/ إدارة نظم المعلومات الجغرافية/ الإدارة العامة للتخطيط/ إدارة المتابعة/ مركز المعلومات) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التدريب وبناء القدرات كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية. وهذه الفروق لصالح الفئة

الخامسة التي تقع في فئة (مركز المعلومات) لتصبح أكثر استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها تحديداً لتلك الأبعاد.

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها (إدارة نظم المعلومات/ إدارة نظم المعلومات الجغرافية/ الإدارة العامة للتخطيط/ إدارة المتابعة/ مركز المعلومات) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الحقوق والمسئوليات الرقمية كأحد أبعاد العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية. وهذه الفروق لصالح الفئة الثالثة التي تقع في فئة (الإدارة العامة للتخطيط) لتصبح أكثر استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها تحديداً لتلك الأبعاد.

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها (إدارة نظم المعلومات/ إدارة نظم المعلومات الجغرافية/ الإدارة العامة للتخطيط/ إدارة المتابعة/ مركز المعلومات) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي، ومستوى البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، ومستوى الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التخطيطية، ومستوى توفير الأمن الرقمي كأبعاد للعائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية.

- مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين وفقاً للإدارة التابع لها فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية ".

المحور السادس: آليات تفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية:

من خلال استعراض الإطار النظري للدراسة والإطار الميداني يمكن التوصل إلى مجموعة من الآليات لتفعيل العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، وذلك كما يلي:

م	الآليات	أبعاد التنفيذ	جهات التنفيذ المقترحة
1	تفعيل تطبيق خطط التحول الرقمي	(1-1) الاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل	إدارة نظم المعلومات
		(2-1) الربط الإلكتروني بين مختلف أقسام المؤسسات	إدارة نظم المعلومات الجغرافية
		(3-1) التنسيق بين الإدارات التي تطبق برنامج التحول الرقمي	الإدارة العامة للتخطيط
		(4-1) وضع رؤية إستراتيجية للتحويل الرقمي	إدارة المتابعة
		(5-1) قياس عائد التحول الرقمي على إنجاز الأعمال	مركز المعلومات
		(6-1) استخدام آليات متابعة إلكترونية للأعمال	

إدارة نظم المعلومات إدارة نظم المعلومات الجغرافية الإدارة العامة للتخطيط إدارة المتابعة مركز المعلومات	استقطاب أفضل العناصر البشرية في العمل	(1-2)	تنمية رأس المال البشري	2
	تطوير مهارات الموارد البشرية بالمؤسسات	(2-2)		
	توفير الكفاءات الإدارية اللازمة للعمل الإلكتروني	(3-2)		
	تطوير نظم التدريب بما يتناسب مع التحول الرقمي	(4-2)		
	تنمية مهارات العمل الفريقي لدى العاملين	(5-2)		
	تنمية الإبداع والابتكار لدى العاملين	(6-2)		
إدارة نظم المعلومات إدارة نظم المعلومات الجغرافية الإدارة العامة للتخطيط إدارة المتابعة مركز المعلومات	وضع خطة إستراتيجية لأمن وسرية المعلومات	(1-3)	تحقيق الحماية الإلكترونية	3
	وضع القوانين واللوائح التنظيمية للتحول الرقمي	(2-3)		
	تأمين كلمة السر الخاصة ببرنامج التحول الرقمي	(3-3)		
	وضع خطط لاسترجاع البيانات والمعلومات	(4-3)		
	توفير التشريعات اللازمة للحفاظ علي خصوصية المعلومات	(5-3)		
	توفير وسائل بديلة لحفظ المعلومات في حالة تلفها	(6-3)		

المراجع :

اولا : المراجع العربية

1. أحمد عبد الفتاح ناجى (2010)، تقييم المشروعات الاجتماعية والتنمية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية .
2. أمل صلاح محمود(2016)، تأثير التحول الرقمي للمعرفة على الثقافة المعلوماتية للمتخصصين فى مجال العلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بقنا ، مجلة سيبراريانس ، العدد (43) ، البوابة العربية للمكتبات والمعلومات .
3. باسم بن نايف محمد الشريف(2018)، مدى الوعى بالتقنيات التعليمية الرقمية والذكية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية واتجاهاتهم نحوها ، مجلة كلية التربية ، العدد 179 ، الجزء الأول ، جامعة الأزهر .
4. بثينة الجورمازى(2020)، التحول الرقمي فى زمن كورونا " دراسة حالة لبلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا " ، مدونات البنك الدولي .
5. جامعة الدول العربية(2019) ، الرؤية الإستراتيجية المشتركة للاقتصاد الرقمي ، الطبعة الأولى .
6. جلال عبد الفتاح منصور(1988)، العائد الاجتماعى والاقتصادى لمشروعات الرعاية الاجتماعية بوزارة الشئون الاجتماعية، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
7. راجيا عبد الوهاب(2019)، العوامل المؤثرة فى تبنى الخدمات الحكومية الرقمية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الامارات العربية المتحدة .
8. رمضان محمد محمد السعودى (2019) ، دراسة مقارنة لبعض الجامعات الرقمية الأجنبية والعربية وإمكانية الإفادة منها فى جمهورية مصر العربية ، مجلة كلية التربية ، العدد (43) ، الجزء (4) ، جامعة عين شمس .
9. سماح الفولى أحمد مبارك(2016)، التحول الرقمي وأثره على المكتبات المتخصصة ، دراسة حالة على مكتبة المحكمة الابتدائية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة قنا.
10. طلعت السروجى وآخرون(2002)، التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية ، مركز توزيع الكتاب الجامعى حلوان .
11. طلعت مصطفى السروجى(2013)، إدارة المؤسسات الاجتماعية " الإصلاح والتطوير "، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان .
12. عبد الكريم على جبر الدببسى وزهير ياسين الطاهات(2012) ، دور وسائل الاتصال الرقمي فى تقرير التنوع الثقافى ، مجلة الاتصال والتنمية ، العدد (6) ، دار النهضة العربية ، بيروت .
13. عدنان مصطفى البار(2019) ، تقنيات التحول الرقمي ، كلية الحاسبات وتقنية المعلومات ، جامعة الملك عبد العزيز .
14. على عبد الرازق جبلى(1997)، تصميم البحث التقييمى وتطبيقاته ، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية .
15. عيد رشاد عبد القادر(2019)، التجربة الاستونية فى التحول الرقمي وإمكانية استفادة مصر منها ، المؤتمر الرابع والعشرون ، بعنوان إدارة التحول الرقمي فى ظل رؤية مصر 2030 ، جامعة عين شمس .
16. فهد حمد المغلوث(1997)، تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية،مكتبة الملك فهد الوطنية،الرياض.
17. ماهر أبو المعاطى على(2006) ، تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية معالجة من منظور تقنيات البحث فى الخدمة الاجتماعية، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة .

18. مجلس الوزراء (2020) ، جمهورية مصر العربية ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، عالم التكنولوجيا ، العدد 1 .
19. محمد بن إبراهيم الحجيلان (2018) ، التحول الرقمي فى التعليم " رؤية وفق مفهوم تحسين الأداء البشرى " ، ملتقى تقنيات التعليم فى ضوء رؤية المملكة 2030م ، جامعة الملك سعود .
20. محمد سيد فهمى(2005) ، المجتمعات الجديدة بين التنمية والعشوائية ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية .
21. محمود عبد الرحمن كامل مكاوى(2019) ، معوقات التحول الرقمى بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة فى مصر " دراسة استكشافية " ، المؤتمر السنوى الرابع والعشرون ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة .
22. محمود عبد الله محمد منصور(2020) ، المواطنة الرقمية وتدعيم رأس المال الاجتماعى لدى الشباب الجامعى ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة .
23. مصطفى أحمد أمين (2018) ، التحول الرقمى فى الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة ، مجلة الإدارة التربوية ، العدد (19) ، كلية التربية ، جامعة دمنهور .
24. منى عطية خزام (2011) ، التخطيط الاجتماعى فى المجتمع المعاصر ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية .
25. نواف بن ضيف الله قزعان الحمادى العتيبى(2020) ، التحول الرقمى وأثره فى تقليل تكلفة الخدمات من وجهة نظر العاملين بالنيابة العامة بمنطقة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية .
26. نوال على البلوشى وآخرون(2020) ، واقع التحول الرقمى فى المؤسسات العمانية ، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا ، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج .
27. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا الأعمال (2012) ، جمهورية مصر العربية ، الإستراتيجية القومية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2012 – 2017م " المجتمع المصرى الرقمى فى ظل اقتصاد المعرفة " .
28. وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإدارى(2019) ، ج.م.ع، تقرير حول الموقف التنفيذى لمنظومة التحول الرقمى .
29. وزارة التضامن الاجتماعى(2018) ، خطة عمل وزارة التضامن الاجتماعى ، القاهرة .

ثانيا : المراجع الاجنبية :

30. Antonio Aloisi(2018) ، Facing the Challenges of Platform–Mediated Labour: The Employment Relationship in Times of Non–Standard Work and Digital Transformation, Università Commerciale Luigi Bocconi, Milano, Bocconi Legal Studies Research,
31. Ayesha Nadeem¹ ، Babak Abedin² ، Narciso Cerpa³ and Eng Chew⁴ (2018) : Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research ISSN 0718–1876 Electronic Version VOL 13 / ISSUE 2 / MAY 2018 / I–VIII © 2018 Universidad de Talca – Chile.
32. Boutheina guermazi(2020), digital transformation in the time of covid–19: the case of mena, world bank blogs.

33. Capinha, João, Torehov, Jacob(2019) , Digital Transformation of Small Tech Reselling Firms: A Multiple Case Study in Portugal, degree of Maste, Höögskolan i Jönköping, Internationella Handelshögskolan.
34. Deborah Soule¹ Akshita Puram² George Westerman¹ Didier Bonnet²(2016) : Becoming a Digital Organization: The Journey to Digital Dexterity Deborah Soule¹ Akshita Puram² George Westerman¹ Didier Bonnet² MIT Center for Digital Business Working Paper #301 January 5.
35. Duane R., Monette .Et al(1998) .Applied Social research ,Tool for the Human service ,America , Holt, Rinehart & winston , Inc,4thEd, .
36. Fløgstad, August; Haaland, Håkon Bore(2020), Cross-functional teams in Digital transformation projects What are the benefits and challenges of using cross-functional project teams in digital transformation projects?, Master thesis in Business Administration, University of Agder, Norway.
37. George westerman and et all(2018) : leading digital turning technology into business transformation, New jersey, prentice hall, inc.
38. Inna S.Lola, Murat Bakeev(2020) , DIGITAL TRANSFORMATION IN MANUFACTURING: DRIVERS, BARRIERS, AND BENEFITS, National Research University Higher School of Economics, .
39. Markos Ozcan(2017),Swift Institute Working Paper , The API Economy and Digital Transformation in Financial Services: The Case of Open .
40. Quendler, Erika(2019) , The Digital Transformation of the Classroom – the What, How, and Why in Austrian Secondary Colleges of Agriculture and Forestry, Proceedings of the ENTRENOVA – ENTERprise REsearch InNOVAtion Conference, [ISSN:] 2706–4735 [Volume:] 5 Rovinj, Croatia,
41. Ralf Härting^{1*} , Christopher Reichstein² , Kurt Sandkuhl³ , Nathalie Hoppe¹ , and Hakan Yesilay¹(2020),Potential Benefits of Enterprise Architecture Management in the Digital Transformation Process, Aalen University of Applied Sciences, Aalen, Germany, Published online by RTU Press, Article 141 , Issue 24,
42. Rammohan Sundaram, Dr. Rajeev Sharma and Dr. Anurag Shakya(2020), Digital Transformation of Business Models: A Systematic Review of Impact on Revenue and Supply Chain, International Journal of Management Volume 11, Issue 05, IAEME Publication .

43. Renu sharma and ravikant(2015) , human resources issues and challenges in implementing business process reengineering in government organizations india , European journal of business and management, vol. 7 , no. 19.
44. Richard M.Grinnell(1985) ;Social Work Research And Evaluation.U.S.A,F,Epea, cock Publishers, Inc, 2Ed.
45. Silviya Parusheva(2019), Digitalization and digital transformation in construction “benefits and challenges, International Conference INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN BUSINESS AND EDUCATION, University of Economics – Varna, Department of Informatics, University publishing house, Varna, Bulgaria.
46. Vladimir Korovkin(2019), HOW TO READ THE DIGITAL TRANSFORMATION?: A working paper from the SKOLKOVO Institute for Emerging Market Studies (IEMS), Moscow School of Management – Skolkovo Emerging Markets Research Institute; International School of Management (ISM) Paris.
47. Webster seventh(1986): the new collage dictionary, merian company, N.Y.
48. Weinmann, Alexandra(2019), An overview of the current state of research on digital transformation, Master Thesis, Linz, Austria.
49. Yousef Adel Alsafadi(2018), Benefit of digital transformation for telecommunication organization, journal of marketing and consumer research, vol. 42,

