التحول الرقمى كمؤشر تخطيطى لتحقيق الإصلاح الإدارى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

إعـــــداد
د/ محمد عبدالرحمن حسن.
أستاذ التخطيط الاجتماعى المساعد
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة أسيوط

التحول الرقمى كمؤشر تخطيطى لتحقيق الإصلاح الإدارى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

الملخص:

للتحول الرقمى دوراً اساسياً فى التخطيط لتحقيق الإصلاح الإدارى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، ومن ثم محاولة التوجيه لتفعيل التحول الرقمى ووضع البرامج التدريبية للمسئولين التى تحدث مثل هذا التغيير المستهدف مما يؤثر إيجابياً فى تحقيق الإصلاح الإدارى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من ثم وتحقيق أهداف سياسات الرعايه الاجتماعية، ومن ثم تحقيق التنمية المستدامة فى البلاد.واستنباطاً مماسبق تتحدد القضية الرئيسية للدراسة فى ، هل يسهم التحول الرقمى كمتغيرفى التخطيط لتحقيق الإصلاح الإدارى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟ وهدفت الدراسة إلى تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، تحديد مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، محاولة ، التوصل إلى خطة مستقبلية مقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

نوع الدراسة ومنهجها:تعد هذة الدراسة من الدراسات الوصفيه التحليلية، مستخدمه منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسئولين بمديرية التضامن الإجتماعى والإدارات الاجتماعية التابعة لها بمحافظة اسيوط.

أدوات الدراسة: استمارة إستبيان: للمسئولين بمديرية التضامن الإجتماعى والإدارات الاجتماعية التابعة لها بمحافظة اسيوط وبلغ وعددهم (٢١١) مفردة،أوضحت نتائج الدراسة صحة الفروض كاملة.

الكلمات المفتاحية :التحول الرقمى ، الإصلاح الإدارى، مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

Abstract:

The digital transformation is key to the chiefs, chiefs, chiefs, chiefs, chiefs, visionaries, visions, visions, visions, social sponsorships, social sponsorships, social sponsorships, social sponsorships, and social sponsorships to achieve sustainable development in the country.

The study aimed to determine the level of dimensions of digital transformation in social care institutions, determine the level of dimensions of achieving administrative reform in social care institutions, an attempt, to reach a proposed future plan to activate the use of digital transformation in achieving administrative reform in social care institutions.

Study type and method: This study is a descriptive analytical study, using the comprehensive social survey method for officials in the Directorate of Social Solidarity and its social departments in Assiut Governorate.

Study tools: A questionnaire form: for the officials of the Directorate of Social Solidarity and its social departments in Assiut Governorate, and their number was (211) single, the results of the study showed the validity of the complete hypotheses.

Keywords: digital transformation, administrative reform, social welfare institutions.

أولاً :مدخل لمشكلة الدراسة:

اصبح التخطيط مفتاح النجاح نحو المستقبل وتحقيق 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 وإحتياجاتهم وتوزيعها بعدالة بين كافة أفراد المجتمع الذين يتقاسمون بعدل أيضا أعباء إنتاج تلك السلع والخدمات.(الدجوي ، ٢٠٠٥، ص،١٤٥)

فمع تقدم العلوم الانسانية والتكنولوجية فقد تزايد الاهتمام في عالمنا المعاصر بقضية التنمية التي أخذت معني أخرأكثر شمولية لا تشكل المعدلات الإنتاجية العالية ولا مجرد نقل إنجازات العالم المتقدم السمة البارزة فيه فقط ولكن ارتبطت بتحول فكري وتربوي ضخم يضم سائر الإمكانيات البشرية العلمية الثقافية الموظفة في خدمة خطة التنمية الشاملة الادارية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها.(النبل،٢٠٠١.ص،٤٧)

ولما كانت عملية التنمية في أي دولة تحتاج الي مظلة من الحكم والادارة لتتولي ادارتها وتوجيهها الوجه الصحيحة اذا انه لا غني عن استخدام الية معينة ومتفق عليها تسير بواسطتها وعلي هديها عملية التنمية ومن هنا اجتهد المهتمون بشؤن التنمية في مسالة الوصول الي صيغة من الحكم والادارة للتعامل مع عملية التنمية وتطور المجتمع حاولوا الاستفادة من الاساليب المتبعة او المستخدمة في مجال الحكم والادارة كما وكان في مقدمة ذلك والتكنولوجيا الحديثة ومنها التحول الرقمى.(خميس، ١٩٩٩، ص،١٩٣)

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في مجال المعلومات بل واصبح المعيار الاساسي الذي تقاس به درجة تقدم الامم في القرن الحادي والعشرين وهذا التطور السريع ادي الي تغيير المفاهيم السائدة في اساليب التعامل علي مستوى الدول والمنظمات والافراد واصبح العالم قرية صغيرة مترابطة، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني، ليشكل جزءاً حيويا فاعلا ومؤثرا في تنفيذ هذه المعاملات والخدمات.(أحمد،٢٠٢٠، ص٢)

وأدى الدور البارز للمعرفة إلى ظهور مجتمعات يطلق عليها مجتمعات المعرفة، وهي مجتمعات قائمة في أساسها على المعرفة، مواكبة في ذلك التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، سواء باستخدام التقنيات الجديدة، أو تحديث البرامج والتقنيات الموجودة وترقيتها، بالإضافة إلى المساهمة في ظهور مصطلحات حديثة في هذا الجانب كمصطلح التحول الرقمي، حيث تتعدد مفاهيم مصطلح التحوّل الرقمي الذي يمكن اعتباره ظاهرة ناتجة عن مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة، التي تعمل بشكل متزامن، ومن بين هذه التقنيات الحاسوب، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وغيرها. إذ أن التحوّل الرقمي يؤدي إلى إنتاج كميات كبيرة وجديدة من المعلومات، يمكن أن تساهم في صنع القرار والتخطيط الاستراتيجي. (Lorenz, A.,etal,2018,PP, 378-387).

ولقد شهد العصر الحديث تقدما هائلاً في الوسائل التكنولوجية الحديثة، سواء من حيث الوفرة أو من حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها ، ولقد ادى ذلك إلى أن أصبحت كل وسيله ذات خصائص معينة تميزها عن غيرها من الوسائل الأخرى، حتى يمكن لأى شخص أن يستخدم الوسيلة المناسبة في الوقت والموقف المناسبين وبذلك يستطيع أداء رسالته بأقل وقت وجهد واموال ممكنة.(Lucero,1992,P56)

وصاحب هذا التطور تغيرات وتطورات عديدة في مجالات شتى كان من أبرزها تطور المجتمع الصناعي الى مجتمع معلوماتي يعتمد على تقنية المعلومات والمعرفة وظهور النظم الآلية للتحكم في المعلومات وتجميعها وتخذينها ومعالجتها ومن ثم استرجاعها.(المزين،٢٠٠٨، ص١٠-١١).

حيث اننا الان في مرحلة الرقمية وهي مرحلة الانتقال من المعلومات الورقية محدودة التوزيع إلى المعلومات الرقمية العالمية واسعة الانتشار، حيث أن كل شيء حولنا – تقريبا – يتحول تدرجيا إلى الحالة الرقمية والالكترونية فأننا نستخدم الحاسبات الالكترونية في مختلف أنشطة حياتنا. (عبد الهادي،٢٠١٥،، ص ص١١٣-١١٤)

كما ان للتحول الرقمى دور فعلي في تحقيق الاصلاح الاداري داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية في اصلاح النظام التشريعي والتنظيمي والمعلوماتي وجميع الانشطة التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية لافراد المجتمع وتحديد المعوقات التي تواجة العملية الادارية في المؤسسات وكيفية التغلب علي هذة التحديات الادارية. (علي ،٢٠٠٠،ص،٣٢)

ولهذا تسعي الخدمة الاجتماعية من خلال عملها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الي 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 تقديم خدمة افضل وذلك بالاهتمام بتقويم الخدمات والوقوف علي طبيعة العقبات ومعدل النجاح في تحقيق الاهداف والاستفادة من التجارب الناجحة عالميا.(عبد القادر،٢٠١٤، ص ١٨،)

وعن طريق التخطيط الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن تحديد اولويات الاصلاح الاداري وخطط وبرامج مشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وايضا ربط اجهزة ومؤسسات الخدمة الاجتماعية بالاهداف العامة التي يسعي المجتمع الي تحقيقها. لكي تعمل على حل المشكلات التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية ومنها قلة الإمكانيات (المالية – البشرية المدربة – التنظيمية – التشريعية).

الحاجة ايضاً إلى تدريب المسئولين لهذه المؤسسات بما يتماشى مع ملاحقة التطوروالتغيرات السريعة داخل المجتمع وخارجه. والحاجة ايضاً إلى العلاقات الإنسانية بين المسئولين من بين الإدارات المختلفة لتحقيق الإصلاح الإداري لمختلف المناطق الجغرافية . (علي، ١٩٩٨، ص،١٠٢).

وقد بلغ عدد المسئولين بمديرية التضامن الاجتماعي والإدارات التابعه لها وهم اثني عشر ادارة (٢١١ مسئول). (مديرية التضامن الاجتماعي: إدارة مركز المعلومات، ٢٠١٨)

ومن ثم فان دور التحول الرقمى هام جدا في عملية الاصلاح الاداري التي تسعي مؤسسات الرعاية الاجتماعية الي تحقيقها من خلال تطبيق متطلبات الاصلاح الاداري المختلفة داخل هذه المؤسسات لما سوف يحدثه في تحديث وتطوير النظام التشريعي والتنظيمي لهذه المؤسسات و تقييم الاداء وتدريب المسئولين وادخال الاساليب التكنولوجية الحديثة داخل هذه المؤسسات ايضا والقضاء علي الروتين ووضع اعضاء جدد من المسئولين والعاملين داخلها يحملون فكر جديد يتواكب مع التغيرات الجذرية السريعة التي طرات علي المجتمع ومدربين علي احدث النظم التكنولوجية لتسهيل تلقي الخدمة كما يسهم التحول الرقمى في المساعدة علي اتخاذ القرارات بناء علي الاحتياجات الفعلية لهذه المؤسسات والمسؤلين فيها والتي تعمل علي تطورها في اتخاذ قراراتها فتحقيق الاصلاح الاداري داخل مؤسسات الرعاية له دور في تدعيم قدرات ومهارات المسئولين والعاملين واكسابهم العديد من الخبرات التي تساعدهم في تقديم الخدمات الي افراد المجتمع بصورة افضل والتعامل مع المشكلات التي تطرأ علي هذه المؤسسات فجاة والمساهمة في مساعدة الأجهزة الحكومية الاخري بالبيانات والخدمات التي تسهم في تقديم المجتمع في كافة القطاعات المتصلة بها.

ومن ثم فإن التحول الرقمى من خلال ابعادها المختلفة يسهم في دعم وتحقيق متغيرات الإصلاح الإداري من خلال هيكلة الخطوات للنهوض بمؤسسات الرعاية الاجتماعية إدارياً.

ثانياً :الدراسات المتصلة (تحليل واستنتاج):

(أ) الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمى:

استهدفت دراسة (Maurice,2000) : التعرف على التطور التقني الكبير الذى طرأ علي السلوك الانساني واتجاهه نحو البيئة الرقمية، وتوصلت: الدراسة إلى ان ارتفاع معدل الاستخدام للأنترنت وتوافر البيئة الرقمية المتاحة سيساعد في تطوير السلوك الانساني بما يتوافق مع طبيعة متغيرات العصر ومتطلباته لتحقيق نظام رقمي فعال سواء في المعرفة او في الادارة،بينماأكدت دراسة (حاوي، ٢٠٠٠) على التعرف على العمليات التطويرية التي تمت في كتابة عدل الرياض الثانية وتأثيرها على تحسين الخدمات فيها من خلال التعرف على مدى استخدام التحول الرقمي وتدريب الموظفين وأهم المعوقات التي تواجه تطبيق العمليات التطويرية وقد توصلت: الدراسة الى أن استخدام التحول الرقمي في أعمال كتابة العدل أدى إلى تحسين خدماتها،فى حين

أشارت دراسة (الغوطي، ٢٠٠٦) التعرف على مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين من خلال تحليل اراء بعض العاملين في الادارات العليا للوزارات الفلسطينية وتوصلت: الى ضرورة مشاركة الادارات العليا في الوزارات المختلفة في التخطيط والتحضير لمشروع الحكومة الالكترونية، وضرورة تنمية الكفاءات البشرية.وحيث أكدت دراسة (اليحمدي،٢٠١٠) على التأكيد على أهمية وجود متخصصين في تقنية المعلومات، وإسناد المهمات إليهم حسب مجالات العمل المناسبة لمهاراتهم ومؤهلاتهم، وتوصلت: الي ان ذلك يساهم هؤلاء في تحقيق التحوّل الرقمي بالمؤسسة، ومن ثَمَّ تحقيقه بالدولة.وأوضحت دراسة (مطر، ٢٠١٥) تسليط الضوء على تبعات التحول الرقمي وتأثير الثورة التي احدثها الاندماج الرقمي "التقارب الرقمي" ولم تترك جانباً من جوانب حياتنا العملية، ولا حتى أبسط ممارساتنا اليومية، دون أن تمسها في الصميم، وتحدث تغييرا عليها حتي وصلت الي السلوك والممارسات اليومية وتوصلت: الدراسة الى ان التحول الرقمي يساهم في تطوير المحطات والشبكات الداخلية من خلال استغلال المكاسب الرقمية وسن القوانين والتشريعات لتنظيم المستجدات في الاتصالات التي ستنتج عن التحول الرقمي في كافة المجالات، فى حين أشارت دراسة (محمود، ٢٠١٦) إلى معرفة روافد ومكونات الثقافة المعلوماتية لدى المتخصصين في مجال الآداب والعلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بقنا، واتجاهاتهم البحثية التي تولدت لديهم بعد التحول الرقمي من خلال إجابتهم المدرجة في الاستبانة التي وزعت عليهم، وتوصلت: الدراسة إلى أن ازدياد الثقافة المعلوماتية لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بقنا حيث تمثلت أول دوافع التعامل مع مصادر المعلومات الرقمية لإعداد ورقة بحث في المقام الأول، كما أنه توجد فروق بين أعضاء هيئة التدريس اتجاه استخدام المصادر الرقمية للمعلومات وفقاً للسن والنوع والتخصص، وأكدت دراسة(Sousa & Rocha2016) التعرف على الموارد البشرية كأساس في التحوّل الرقمي، ومن أهم مؤشرات جاهزية الدولة له، وتوصلت: الى أن فاعلية الحكومات الإلكترونية ونجاحها تقاس عن طريق قياس مدى التفاعل والاستخدام من قبل الأطراف الأخرى التي تخدمها الحكومة الإلكترونية كالأفراد.

وأستهدفت دراسة (Müller,etal ,k2017): التعرف علي دور مركز الكفاءة للتحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وطبقت الدراسة علي عينة من الشركات الصغيرة والمتوسطة بألمانيا، وتوصلت: الدراسة إلي قيام مركز الكفاءة للتحول الرقمي بدور كبير لدي الشركات الصغيرة والمتوسطة الألمانية، حيث يوفر معلومات ودورات تدريبية عملية وبيئات اختبار ومشاريع تطبيقية للشركات الصغيرة والمتوسطة في المنطقة، بينما أشارت دراسة (يونس، أحمد، ٢٠١٧) إلى التحول الرقمي في ضوء الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لأحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وافضل وتوصلت: الدراسة الي ان التحول الرقمي يوفر إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، وتنافسية مستدامة، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ.

وأوضحت دراسة (marten,2017) ضرورية التحول الرقمي لكافة المؤسسات التي تسعي الي التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين وتوصلت: الدراسة الي ان التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسات بل هو برنامج شامل ويتناول طريقة وأسلوب العمل ليتم بطريقة أسهل واسرع ويحقق مستوي الانجاز المطلوب. وأستهدفت دراسة (Tsekhovoy 2019) تحديد نظم المعلومات والتحول الرقمى من حيث المداخل المنهجية والهيكلية وتوصلت: الدراسة الي ان تدخل تقنية التحول الرقمي للمعلومات إلى السوق سوف تساعد على تعزيز البحث العلمي والتطوير وسيكون لتطوير أدوات الإدارة الشاملة تأثير مضاعف على جميع فروع الاقتصاد الوطني خاصة لرؤساء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، والمديرون ذوو الرتبة المتوسطة ، ورؤساء الشركات الكبيرة ومكاتب تمثيل الشركات الأجنبية، والعلماء، والمعلمين، وطلاب الدكتوراه وطلاب الماجستير الذين يجرون دراسات في مجال إدارة المشاريع ونظم المعلومات، فى حين استهدفت دراسة (Karl S. R, Wager, Maximilian2019) التعرف علي كيفية بناء الشركات القائمة في الصناعات التقليدية قدرات ديناميكية للتحول الرقمي، وطبقت الدراسة علي تسعة مؤسسات صغيرة للكشف عن عوامل الطوارئ العامة التي تؤدي إلى بناء القدرات الديناميكية للتحول الرقمي وتمكينه وإعاقته، وتوصلت: الدراسة إلي أن التحول الرقمي هو عملية مستمرة لاستخدام التقنيات الرقمية الجديدة في الحياة التنظيمية اليومية، والتي تعترف بالمرونة باعتبارها الآلية الأساسية للتجديد الاستراتيجي لنموذج أعمال المنظمة، واستهدفت دراسة (علي، ٢٠٢٠) تحليل طبيعة واهمية تفعيل اليات التحول الرقمي وبيان استراتيجيات تنفيذه ومؤشرات قياسه بالمؤسسات

الحكومية ودورة في التطوير وتوصلت الدراسة الي اهمية التحول الرقمي في تحديث منظومة الادارة وتيسير الاجراءات علي الممولين بما يسهم في تحفيز الاستثمار وتشجيع المستثمرين علي التوسع في انشطتهم وأكدت دراسة (البلوشية واخرون ٢٠٢٠) على استكشاف واقع التحول الرقمي، عن طريق التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة في مجال التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوياتها في التحول، بالإضافة إلى التعرف على أبرز المشاريع المنفذة بها في هذا الجانب، تماشيًا مع التوجهات العالمية في المجال واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، والمقابلة شبه المقننة كأداة رئيسة لجمع البيانات، بمساندة تحليل المحتوى للوثائق في هذا الجانب التي تم الحصول عليها من المؤسسات عينة الدراسة، لدعم النتائج التي تم الحصول عليها عن طريق المقابلة وطبقت الدراسة على أربع مؤسسات حكومية وتوصلت: الدراسة الى قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحول رقميًا، من توعية وتثقيف وتدريب وتكامل وجاهزية وغيرها، كما تفاوت مستوى التحول داخل تلك المؤسسات .

(ب) الدراسات المتعلقة بالإصلاح الإداري:

استهدفت دراسة (Howlett ،2002) الدراسة فهم الأساليب الإدارية الوطنية وأثرها في الإصلاح الإداري ، وتوصلت إلي لتحديد وتصنيف الأساليب الإدارية ، والتي على أساسها يتم تطوير وتطبيق نموذج متعدد المستويات للأساليب الإدارية الوطنية .وأكدت دراسة (الدقن،٢٠٠٣)على تقويم ووضع خطط إصلاح إداري فعالة، وتوصلت الدراسة إلي أن معظم خطط الإصلاح الإداري لم تحقق نتائجها وأثارها المنشودة للأسباب الآتية: عدم التنسيق بين الأطراف. سيطرة الطابع المركزي .عدم وجود إستراتيجية فعالة تشمل أهداف واضحة، فى حين استهدفت دراسة (أحمد،٢٠٠٤):تقويم برنامج الإصلاح الإداري بديوان الضرائب لتدعيم الايجابيات وتلافي السلبيات في المؤسسات، وتوصلت الدراسة إلي تحقيق الفروض الخاصة بالدراسة وخاصة الاهتمام بتوفير وتحديث طرق جمع المعلومات وحفظها واسترجاعها، وقد أكدت الدراسة علي ضرورة تحديث طرق جمع البيانات وحفظها،بينما أشارت دراسة (البرادعي ،٢٠٠٤): إلى استعراض أهم الاتجاهات المعاصرة للإصلاح الإداري والجدل حولها من خلال دراسة التغيرات الحديثة في علم الإدارة وكذلك ما تتطلبه مؤسسات الدولة من إصلاحات داخلية أو تطوير وإصلاح إداري شامل.وتوصلت الدراسة إلي تأثر التطور المشهود في حقل الإدارة العامة وفي حركات وبرامج الإصلاح الإداري بالتطور في النظريات الاقتصادية والسياسية في أنحاء العالم، وأن الاتجاه في حركات الإصلاح الإداري هو بمثابة تطبيق لمبادئ الحكم الرشيد من سيادة النظام والشفافية والمساءلة والمشاركة. وأكدت الدراسة علي ضرورة تعامل الإدارة العامة مع المواطنين كمواطنين ، عدم إغفال الاتجاهات الجديدة في الإدارة العامة والتي تؤثر علي قرارات الإصلاح الإداري ،ضرورة الاهتمام بالإصلاح الإداري للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، واستهدفت دراسة (Taliercio، 2004): التعرف علي تأثير الحكم الذاتي على أداء هيئة الإيرادات في أمريكا اللاتينية (بوليفيا والمكسيك وبيرو وفنزويلا)، وتوصلت إلي منح سلطات الإيرادات الحكم الذاتي والاستقلالية الإدارية يجعلها أكثر فعَالية ونزاهة وكفاءة ، كما توصلت الدراسة إلي وجود صلة بين تصورات المصداقية والأداء واستقلالية الوكالة (سلطات الإيرادات). فى حين استهدفت دراسة: (Lianjie Ma, et al ،2005): تحديد مردود استخدام الإصلاح الإداري في تحقيق التنمية الاقتصادية في الصين، وتوصلت الدراسة إلي أن مبادرات الحكومة الإلكترونية الصينية أفضل وسيلة تهدف إلى دعم التنمية الاقتصادية من خلال إدارة تتسم بالشفافية واللامركزية، وفي نفس الوقت تزود الحكومة المركزية بالمعلومات والقدرة على العمل بكفاءة ، مراقبة وتوجيه النشاط الاقتصادي على مستوى أكثر تجريدية.بينمااستهدفت دراسة (Hai Lim,2007): التعرف علي كيفية تحسين الأداء الإداري بماليزيا وخطوات الإصلاح اللازمة، وتوصلت

الدراسة إلي أن تحسين إرادة الموظفين العموميين هو أكثر أهمية وأكثر صعوبة من تحسين قدراتهم ، كما أوصت بوجوب تغييرات في استراتيجية الإصلاح وتدابير لتحسين كل من قدرة وإرادة الموظفين العموميين اللازمين لرفع الأداء الإداري لمواجهة الضغوط المحلية والعالمية واستهدفت دراسة: (Yungang Liu,2012)التعرف علي دور الدولة وأثره في التحضر المحلي والإداري بمدينة هيبي ، مقاطعة هينان بالصين ، وتوصلت الدراسة إلي إن دور الدولة المحلية في إنتاج وتطوير الحيز الحضري الجديد هو دور مباشر وقوي من خلال الإصلاح الإداري والحضري، كما توصلت إلي أن إحدى المشاكل في هذا النوع من التحضر والمدينة التي تسيطر عليها الدولة يتمثل في عدم مراعاة احتياجات الناس بشكل كامل. وفى حين استهدفت دراسة (Cierco ،2013): التعرف علي صعوبات إصلاح الإدارة العامة في مقدونيا ، وتوصلت إلي مجال الإدارة العامة مجالًا تتقدم فيه الإصلاحات ببطء شديد في مقدونيا ، ويرجع ذلك إلي مجموعة من الأسباب الاقتصادية والسياسية والثقافية. وأشارت دراسة (Wihantoro, etal al ،2015):التعرف علي برنامج الإصلاح البيروقراطي الشامل الذي تم تطبيقه على القطاع العام في إندونيسيا في أعقاب الأزمة الاقتصادية الآسيوية (مديرية الضرائب الاندونيسية)، وتوصلت الدراسة إلي أن برنامج الإصلاح البيروقراطي الشامل الذي تم تطبيقه عمل علي تنظيم الحالة لمديرية الضرائب الإندونوسية نحو المزيد من الترتيبات التنظيمية البيروقراطية ، كما أوصت الدراسة بعدم إهمال التأثيرات الثقافية عند إجراء الإصلاح البيروقراطي الشامل. وأشارت دراسة (Yousefi ،2018) إلى تصنيف نتائج الدراسات 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 ، 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.بينمااستهدفت دراسة (Richard Agénor & Yoong Lim ،2018):تحديد آثار إصلاحات سوق العمل علي معدلات البطالة والنمو والرفاهية الاجتماعية في أمريكا اللاتينية ، وتوصلت الدراسة إلي أنه الإصلاحات الفردية قد تولد آثار متضاربة على النمو والرفاهية على المدى الطويل، حتى في وجود العوامل الخارجية الإيجابية للسياسات ، كما يؤدي انخفاض تكاليف التدريب إلى زيادة المعروض من العمالة المؤهلة وارتفاع معدلات البطالة على المدى الطويل.

التعليق علي الدراسات السابقة:

أ- التحليل والاستنتاج:

من خلال عرض الدراسات السابقة واستقرائها وهي الدراسات التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية والمرتبطة بها يمكن ملاحظة ما يلي:

١- اشارت الكثير من الدراسات الي اهمية التحول الرقمى في الاصلاح الاداري ودوره المحوري الذي يجب الاستفادة منه مثل دراسة (Rajeev.K. Goel, et al 2017) ودراسة (Monica Escaleras, 2017) ودراسة (Hing-Hailim, 2007)

٢- اشارت الكثير من الدراسات ان الاصلاح الاداري ادي نتائج ايجدابية وفعالة مثل دراسة (Michael Howlett, 2002) ودراسة (Lianjiema, et al, 2005)، ودراسة (Teresacierco, 2013).

٣- اشارت ايضا الكثير من الدراسات ان هناك قصور في تطبيق الاصلاح الاداري مما له من عواقب علي المؤسسات الرعاية الاجتماعية مثل دراسة (Yulian wihantoro, 2015)، ودراسة (Pierre-Richard Agenord King young Lim, 2018).

٤- اهتمام جميع مجالات الخدمة الاجتماعية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية في مصر والعالم بضرورة تطبيق التحول الرقمى للاستفادة منها في تحقيق الاصلاح الاداري بمؤسساتها واشارت الدراسات مثل (Doioresjmenez-Rubiod PilarBarcia Gomez, 2017).

ودراسة (Renaud Foucart & Chenywan, 2017)، ودراسة مروة

خيري (٢٠١٦) ودراسة قوت القلوب (٢٠١١) ودراسة (YiDing, 2018) ودراسة (Yobin Zhang, 2018) ودراسة (Margar et S.windestar, 2018).

ب- اوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

١- توصلت الدراسات السابقة ان التحول الرقمى له دور كبير في مختلف دول العالم لما تقدمه باشكالها المختلفة في عمليات الاصلاح الاداري ينبغي الاستفادة منه.

٢- توصلت الدراسات السابقة ان عملية الاصلاح الاداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تحتاج الي تغيير في التشريعات والرؤية العامة للقضاء علي نواحي القصور والخلل في هذه المؤسسات.

٣- توصلت الدراسات السابقة ان التحول الرقمى يساعد مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تحديد الاحتياجات والامكانيات والموارد والتعامل علي اساسها التحقيق الاصلاح الاداري والتنظيمي فيها.

٤- اكدت الدراسات السابقة ان ما تقوم به مؤسسات الرعاية الاجتماعية لا يحقق وحده جميع المتطلبات الاصلاح الاداري بها تطبيق التحول الرقمى والاستفادة منها في عملية الاصلاح.

٥- توصلت الدراسات السابقة ان التحول الرقمى مرتبط في تطبيقة بالاصلاح الاداري لتحقيق الاهداف المطلوبة في كافة المجالات المختلفة في المجتمع.

جـ- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

١- ركزت معظم الدراسات السابقة علي دور التحول الرقمى فقط او الاصلاح الاداري فقط في التعامل مع مؤسسات الرعاية الاجتماعية والمسئولين والعاملين بها دون دمجهم لتحقيق الاهداف بجودة عالية.

٢- ان الدراسات السابقة اعتمدت علي التعرف علي الصعوبات التي تعوق الاصلاح الإداري في المؤسسات او الدول ولم تعمل علي حلها وتقويمها.

٣- تعتبر هذه الدراسة علي حد علم الباحث من الدراسات الهامة التي تتناول التحول الرقمى فى التخطيط لتحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٤- كما ان الدراسة الحالية سوف تعمل علي تحقيق متطلبات الاصلاح الاداري من تطوير استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة والقضاء علي الروتين والاصلاح التشريعي والتنظيمي وتنمية قدرات ومهارات المسئولين والعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في وجود تطبيق التحول الرقمى.

٥- كما سوف تعمل علي الدراسة علي التوصل الي خطة مقترحه تساهم في تحقيق الاصلاح الاداري والقابل للتنفيذ بهذه المؤسسات.

د- استفادة الدراسة الحالية من الدراسة السابقة:

١- تكوين خلفية نظرية عن التحول الرقمى والاصلاح الاداري تعتمد علي الدراسات السابقة وليست الكتابات النظرية فقط.

٢- ساعدت الدراسات السابقة الباحث في صياغة مشكلة الدراسة وصياغة الاجراءات المنهجية لها وخصوصا تحديد ادوات الدراسة للدراسة.

٣- استفاد الباحث من معطيات الدراسات السابقة في تحديد اهم العوامل التي تؤدي الي تفاقم الاصلاح الاداري وتعرقله في تحديد حجم المشكلة علي المستويين المحلي والعالمي.

٤- تعرف الباحث ايضا من خلال الدراسات السابقة علي اهم الطرق التي تزيد او تحد من تطبيق التحول الرقمى في تحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٥- استفاد الباحث من عرض الدراسات السابقة ان التحول الرقمى له دور كبير في عمليات الاصلاح الاداري من حيث التعرف وتحديد الامكانيات والاحتياجات ومعرفة القصور والسعي الي مواجهته.

- **ثالثاً: صياغة مشكلة الدراسة:**

من خلال العرض السابق والذي كشف لنا عن قيمة واهمية استخدام التحول الرقمي وقدرته في تحقيق العديد من الأهداف في كافة المجالات والتي قد تعجز عن تحقيقها بنفس السرعة والكفاءة والسرعة أساليب وأدوات أخرى تقليدية، وفي إطار أهمية مؤسسات الرعاية الاجتماعية وما تقدمة من خدمات باعتبارها أحد ركائز المجتمع،

فالتحول الرقمى يعمل علي تعزيز وتطوير جودة المؤسسات في الدولة علي مختلف انواعها من خلال الاصلاح الاداري للمؤسسات والاجهزة القائمة عليها.

فنجد ان خطط الاصلاح الاداري قد احتوت علي عدد كبير من عناصر الاصلاح سواء البشرية او المادية ولكن المشكلة تكمن هنا في التنفيذ اوفي عدم القدرة المؤسسات الاجتماعية المسئولة عن التطوير علي ادارة التغيير بشكل كفء وعي تذويب المقاومة للتغيير.(الدقن،،٢٠٠٤، ص،١٦)

ويسهم الاصلاح الاداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تحقيق التنمية المنشودة في المجتمع في ظل تطبيق التحول الرقمى والاستفادة من ابعاده المختلفة وتنمية المسئولية والعاملين فيها مهاريا وعلميا.

فيعتبر الاصلاح الاداري دعامة رئيسية تعتمد عليها مؤسسات الرعاية الاجتماعية في انشطتها الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية ومختلف مجالاتها لانها تضع النظام السليم لاستثمار الموارد البشرية لديها واشباع الاحتياجالت لافراد المجتمع من خلال القضاء علي الفساد. (ابو النصر، ٢٠٠٧، ص ،٢٥)

ومن هنا فالتحول الرقمى أحد الانظمة التي تمكن ان تساهم بشكل فعال في تحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية نظرا لان تقديم الخدمات في ظل التحول الرقمى يكون الاصلاح الاداري اسهل وغير معقد من خلال توافر البيانات عن المؤسسات والمسئولين والعاملين بها والادارة التابعة لها وبذلك يمكن القول ان الاصلاح الاداري 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 ودفع عملية التنمية في المجتمع. (حمزة،٢٠١٥، ص، ٣١).

وتأسيسا علي ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في القضايا التالية التي تحاول الدراسة الاجابة عليها:

١- ما مدي ادراك المسئولين والعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية لماهية التحول الرقمى لتحقيق الاصلاح الاداري.

٢- ما مدي قدرة التحول الرقمى وابعادها المختلفة علي تحقيق الاصلاح الاداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٣- ما المتطلبات التي تنقص مؤسسات الرعاية الاجتماعية من وجهة نظر المسئولين والعاملين لتحقيق الإصلح الاداري بها.

٤- ما مدي قدرة الاصلاح الاداري وابعاده للقضاء علي الفساد داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٥- ما هي الصعوبات التي تواجه تحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية من قبل المسؤولين والعاملين.

٦- الوصول الي خطة عمل مستقبلية مقترحة لتحقيق الاصلاح الاداري في هذه المؤسسات.

رابعاً: أهمية الدراسة:

١- تساير هذه الدراسة الاهتمام العالمي والمحلي لتطبيق التحول الرقمى لتحقيق الاصلاح الاداري داخل اجهزة الدولة ومؤسساتها ككل ومنها مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٢- يعد الاهتمام بدراسة التحول الرقمى توجيه تسعي المجتمعات الي تطبيقه مما يحقق مراعاة الاحتياجات من قبل المسئولين.

٣- يمثل الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية التزاما مجتمعيا يقع علي عاتق المسئولين والاجهزة التنفيذية والتشريعية والمؤسسات المختلفة والاهلية والحكومية.

٤- اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بتطبيق التحول الرقمى للاستفادة منه لتحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٥- تأتي اهمية هذه الدراسة باعتبارها ضرورة اقرتها واكدت علي اهمية اجرائها نتائج العديد من البحوث والدراسات في اطار مهنة الخدمة الاجتماعية والتي تناولت التحول الرقمى وامكانية تطبيقه في المجالات المختلفة للاستفادة منه.ندرة الدراسات والبحوث التي تناولت الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في حدود علم الباحث.

٦- انطلاقا من الاهتمام بتطبيق التحول الرقمى لتحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وما سوف يعود علي المجتمع من تنمية في قطاع الرعاية الاجتماعية ومن ضمن الاهتمامات االحالية في التخطيط الاجتماعي باعتبار ان التخطيط الاجتماعي اسلوب يعمل علي نقل المجتمع من وضع الي وضع افضل منه.

٧- كما ان دراسة التحول الرقمى تم تطبيقها يسهم بالضرورة في توفير معلومات حقيقية لكيفية استخدامها للاستفادة منها في عملية الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٨- يتطلب واقع العمل من قبل مؤسسات الرعاية الاجتماعية مزيدا من الخطط التي من شانها تحقيق الاصلاح الاداري بها في كافة مجالاتها.

خامساً أهداف الدراسة:

١) تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٢) تحديد مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٣) تحديد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٤) تحديد الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٥) تحديد مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٦) التوصل إلى خطة مستقبلية مقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

سادساً: فروض الدراسة:

(١) الفرض الأول: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية مرتفعاً ": ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

١. المؤشرات البشريه.

٢. المؤشرات التقنية

٣. المؤشرات المالية.

٤. المؤشرات التشريعة

٥. المؤشرات الثقافية

(٢) الفرض الثاني: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١. التطوير التنظيمي.

٢. إدارة الجودة الشاملة.

٣. تقييم الأداء.

٤. التدريب.

(٣) الفرض الثالث: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً.

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١. سهولة الوصول إلى الخدمة.

٢. ملائمة الخدمة.

٣. الاستجابة.

٤. الكفاءة.

٥. العدالة.

٦. الرضا عن الخدمة.

٧. الشفافية.

(٤) الفرض الرابع: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ".

الفرض الخامس: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

سابعاً: الإطار المفاهيمى الضابط للدراسة :-

١- مفهوم التحول الرقمي Digital transformation: :-

يعرف التحول الرقمي Digital transformation بانه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها.(البار، خالد ،٢٠١٨، ص٢٠)

كما يشير التحول الرقمي Digitization Digital Transformation or إلى: "الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل، في ضوء مجموعة من المتطلبات المتمثلة في وضع استراتيجية للتحول الرقمي، و نشر ثقافة التحول الرقمي، وتصميم البرامج التعليمية الرقمية، وإدارة وتمويل التحول الرقمي، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية، والتقنية، والأمنية، والتشريعية. (امين،٢٠٢٠،ص،٢٠).

وتعرف التحولات الرقمية بانها مرحلة الانتقال من المعلومات الورقية محدودة التوزيع الى المعلومات الرقمية العالمية واسعة الانتشار، حيث ان كل شيء حولنا تقريبا يتحول تدريجيا الى الحالة الرقمية والالكترونية(عبد الهادي،٢٠١٥، ص ص١١٤،١١٣).

كما عرف التحول الرقمي ايضا على انه التحول في الأساليب التقليدية إلى نظم للحفظ الإلكتروني لمصادر المعلومات المختلفة، وهذا التحول يتطلب التعرف على الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول وأصبح التحول أمرا ضروريا لحل الكثير من المشكلات من خلال تيسير عملية حفظ واسترجاع مصادر المعلومات.(Odis,2014,p,65)

- **التعريف الاجرائي للتحول الرقمي:**

١. عملية انتقال القطاع الحكومي او الخاص الي نموذج عمل يعتمد علي التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات.
٢. يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها مما يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير .
٣. يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
٤. يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
٥. يساعد المؤسسات والشركات علي التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول الي شريحة اكبر من العملاء والجمهور.

٢- مفهوم التخطيط:

ويشير التخطيط في معجم اللغة العربية علي انه:

وضع خطة مدروسة للنواحي الاقتصادية والتقليمية والانتاجية وغيرها للدولة. (مجمع اللغة العربية، ب س، ص٣٩)

كما يعرف علي انه اسلوب او منهج يهدف الي دراسة جميع الموارد والامكانيات المتاحة في المنطقة او الاقليم او الدولة ومن ثم استخدامها استخداما يتمشي واحتياجات وتطلعات المجتمع. (خميس ، مدخل الي التخطيط، ص،١٣)

كما يعرف التخطيط ايضا: بانه عملية اختيار وتصميم خطة عمل عقلانية للنهوض بالمستقبل من اجل الصالح الاجتماعي بما في ذلك تنمية وتوسيع وتنسيق الخدمات والسياسات الاجتماعية علي كل من المستوي المحلي والمجتمعي .(Honolulu, H.,et al: 2003, P:(10)

كما يشير التخطيط الي انه عملية بناء مصداقية وادارة الخدمات والمنافع..(Radha, R, 2007, P:(1)
ويعرف ايضا بانه نوع من العمل التعاوني الشامل الذي يقوم علي المنهج العلمي في البحث بقصد رسم خطة قابلة للتنفيذ في حدود الامكانيات والموارد القابلة للاستثمار. (ناجي،٢٠١١،ص ،٥٥) .

ويمكن وضع تعريفا اجرائيا للتخطيط كالاتي: (في ضوء الدراسة)

- تحديد الأهداف المستقبلية لمديرية التضامن من خلال عدة اصلاحات تشريعية وهيكلية وادارية ومعلوماتية.
- وضع خطة لتحقيق هذه الاهداف وتقويم الوسائل المنجزة لهذه الاهداف .
- واجراء اختيارات علي تنفيذ هذه الاعمال بطريقة علمية مناسبة في ضوء الامكانيات والموارد المتاحة.
- مع مراعاة الزمن المحدد لعملية التخطيط من البداية حتي النهاية.

٣- مفهوم الاصلاح الاداري:

اصبح مصطلح الاصلاح الاداري من اكثر المصطلحات شيوعا في دول العالم بصفة عامة وفي الدول النامية بصفة خاصة وذلك للاحساس بالحاجة الي احداث تغيير وتطور في الاجهزة الادارية القائمة فنجد ان الدول المتقدمة تشعر بحاجة الي التطور وتحسين كفاءة الادارة بها حتي نواكب المتغيرات والظروف التكنولوجية وتطويعها لخدمة الادارة وفي الدول النامية اصبح الاصلاح الاداري ضرورة لان الجهاز الاداري في هذه الدول يضطلع بمسئولية تحقيق التنمية الشاملة.

ويعرف الاصلاح الاداري علي انه:

اعادة تنظيم الجهاز الاداري للدولة للقيام بوظائفه علي ضوء االمتغيرات الجديدة الهادفة لتحقيق التنمية المجتمعية.

كما يعرفها ايضا علي انه تغيير اصيلل في اسلوب العمل في التنظيم وفي عمل الاشخاص وفي نظرة الناس لكل هذه الامور بما يعني تحويل كامل في الخطط وتغيير جوهري في الروح والفكر وانماط السلوك الاداري وتنظيم عمل العنصر البشري لتحقيق التنمية الادارية (علي، ،٢٠١٠، ص ،١٩)

كما يعرف الاصلاح الاداري ايضا علي انه جهد سياسي واداري واقتصادي واجتماعي وثقافي واداري هادف لاحداث تغيرات اساسية ايجابية في السلوك والنظم والعلاقات والاساليب والادوات تحقيقا لتنمية قدرات وامكتنيات الجهاز الاداري للدولة بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في انجاز اهدافه.(الطيب ،١٩٨٤،ص،٢١)

ويعرف ايضا الاصلاح الاداري علي انه جهود جزئية ترميمية محدودة لمعالجة حالة خلل او قصور محدودة داخل اطار المنظمة. (منصور ، ٢٠١٠، ص،٣٧).

كما يعرف بانه وسيلة تهدف الي معالجة الحالات المرحلية التي تصيب التنظيم الوظيفي للجهاز الحكومي بنية اعادة مقوماته المادية والبشرية الي حالتها السليمة لاداء الوظيفة المنوطة به من قبل المجتمع. (حشيش،٢٠١١ ص،(٢٦٢).

- استخدام التطوير التنظيمي من " الهيكل التنظيمي واللوائح والقواعد _ الموارد البشرية التكنولوجيا الحديثة _ القوانين والتشريعات " لزيادة فاعلية المؤسسة وتحسين قدراتها علي حل المشكلات.
- استخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المنشودة والعمل علي تطوير الخدمات المقدمة وكذلك رفع كفاءة المسؤولين.
- التخطيط لمقابلة عدم الكفاءة من خلال تقييم الأداء .
- استخدام التدريب من أجل إحداث تغييرات في معلومات وخبرات ومهارات وسلوكيات واتجاهات الأفراد لمقابلة الاحتياجات المستقبلية وذلك من أجل تحسين وتطوير الأداء وتحقيق الإصلاح الإداري.
- الاعتماد علي الأساليب والتقنيات الحديثة .
- العمل علي إيجاد إدارة ذو كفاءة عالية قادرة علي التغيير والتحسين والتطوير.
- تطوير مخطط يشمل كل النظام الإداري من " لوائح وأساليب وأدوات وموارد بشرية.

٤- مفهوم مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

علي الرغم من الاتفاق علي قدم الرعاية الاجتماعية منذ وجد الانسان الا ان الاتفاق لم يواكبه اتفاق علي تحديد مفهوم الرعاية الاجتماعية شكلا ومضمونا ويرجع ذلك الي حداثة العهد بالدراسة العملية للرعاية الاجتماعية الي جانب تعدد المجالات التطبيقية لها واختلاف مضمونها باختلاف المجتمعات التي نشات فيها وتاثيرها بايدولوجية وفلسفة تلك المجتمعات والتي علي اساسها تختلف البرامج والاساليب والفئات التي تخدمها وفيما يلي:

تعرف الرعاية الاجتماعية لغويا كما جاء علي لسان العرب انه مشتق من (رعي) (راع) وان الراعي مصدر رعي الكلأ ونموه وبذلك فان مصطلح الرعاية لغويا مشتق من رعي يرعي بمعني الحفظ او الكفالة او المسئولية.(على،٢٠١٠، ص ١٤).

والرعاية الاجتماعية هي ترجمة عربية لكلمة(Social Welfare) والتي تعني بالاجنبية التحسين او الاثراء وكلمة تعني العمل الطيب بينما كلمة تعني الشئون الانسانية والاجتماعية العامة.(Welfare) (Jonsson , 2001, P,3).

وتعرف الرعاية الاجتماعية اصطلاحا بانها نسق منظم من الخدمات والاجهزة التي يتم اعدادها لمساعدة الافراد والجماعات عاي تحقيق مستويات مناسبة للصحة والمعيشة وتدعيم العلاقات الشخصية والاجتماعية بما يمكنهم من تنمية من تنمية قدراتهم وتحسين مستوي حياتهم بما يتماشي مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم. (علي، ٢٠٠٩، ص ٤٩،).

وتعرف ايضا الرعاية الاجتماعية علي 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.(عيوش ، الزعنون، ٢٠٠٩، ص ١٥،).

ويعرفها محمد بدوي الرعاية الاجتماعية علي انها تشمل كافة المنظمات الاجتماعية التي تعمل علي الارتقاء بحياة الانسان وتضم مؤسسات التعليم والصحة والخدمات الاطفال والشباب والمساعدات الاجتماعية والتامينات الاجتماعية ورعاية الفئات الخاصة والتدريب والارشاد الاسري وبرامج التدريب. (علي،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 علي تقديم خدمات اجتماعية للمواطنين افرادا وجماعات او مجتمعات ومن امثلها مؤسسات الضمان الاجتماعي ورعاية الاحداث ورعاية المسنين ومكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية وخدمات تعليمية وعمالية وتاهيلية وتشغيلية حيث توجد الخدمة الاجتماعية بهذه المؤسسات بهدف 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 علي انها:

تتكون من مجموعة افراد لتحقيق اهداف معينة لها صفة او عملية او اقتصادية تعود بالنفع علي المجتمع او علي اعضائها دون قصد الربح. (السكري ، ص ١٢٣)

ويمكن تعريف مؤسسات الرعاية الاجتماعية كالاتي: (في ضوء الدراسة)

١. هى المؤسسات التى تقدم خدماتها للمواطنين فى الجتمع .

٢. تقوم هذه المؤسسات بدورها فى حالة عجز المؤسسات الحكومية من القيام بمهامها الوظيفية.

٣. تعمل على استخدام اساليب حديثة لسهولة وصول الخدمة لاكبر عدد ممكن من المواطنين.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، والتي تقوم علي تقرير خصائص معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد إسهامات التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

ثانياً: المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسئولين بمديرية التضامن الإجتماعى والإدارات الاجتماعية التابعة لها بمحافظة اسيوط وعددهم (٢١١) مفردة. **وتوزيعهم كالتالي:**

جدول رقم (١)

يوضح توزيع المسئولين بمديرية التضامن الإجتماعى والإدارات الاجتماعية التابعة لها بمحافظة اسيوط مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المسئولين
١	إدارة اسيوط (مديرية)	٧٩
٢	إدارة ديروط	١٤
٣	إدارة القوصية	١١
٤	إدارة منفلوط	١٥
٥	إدارة الفتح	١٥
٦	إدارة ابنوب	١٠
٧	إدارة البداري	١٢
٨	إدارة ابوتيج	٩
٩	إدارة صدفا	١٣
١٠	إدارة الغانيم	١٣
١١	إدارة غرب اسيوط	٨
١٢	إدارة شرق اسيوط	١٢
	الإجمالي	٢١١

ثالثاً: حدود الدراسة:

(أ) الحدود المكانيه:

تمثل المجال المكاني للدراسة في مديرية التضامن الإجتماعى والإدارات الاجتماعية التابعة لها بمحافظة اسيوط، **وترجع مبررات اختيار المجال المكاني للدراسة للأسباب التالية:**

- إن مديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة اسيوط والإدارات الاجتماعية التابعة لها تعانى من مشكلات ادارية ومالية تشريعية وتنظيمية.
- كثرة عدد الإدارات داخل مديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة اسيوط وقلة عدد المسئولين والروتين في العمل.
- ضعف الخدمات التي تقدمها مديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة اسيوط وإدارتها لأفراد المجتمع السوهاجي.
- انتهاج مديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة اسيوط وإدارتها خطة الإصلاح الإداري التي تنفذها الدولة حالياً.

- تعاون المسئولين مديرية التضامن الإجتماعى بمحافظة اسيوط وإدارتها في تقديم البيانات للباحث والاستعداد للتطبيق العملي.

(ب) الحدود البشريه:

تمثل المجال البشري للدراسة للمسئولين بمديرية التضامن الإجتماعى والإدارات الاجتماعية التابعة لها بمحافظة اسيوط، وعددهم (٢١١) مفردة.

(ج) الحدود الزمنيه:

وهي فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت ٢٠٢٠/٩/١٥م إلي ٢٠٢٠/١٢/١٥م.

رابعاً: أبعاد الدراسة ومصادرها:

(١) أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- المؤشرات البشريه.
- المؤشرات التقنية
- المؤشرات المالية.
- المؤشرات التشريعة.
- المؤشرات الثقافية.

(٢) أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- التطوير التنظيمي. - إدارة الجودة الشاملة.
- تقييم الأداء. - التدريب.

(٣) أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- سهولة الوصول إلى الخدمة. - ملائمة الخدمة.
- الاستجابة. - الكفاءة.
- العدالة.- الرضا عن الخدمة.
- الشفافية.

(٤) الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- الصعوبات المرتبطة بالمسئولين.
- الصعوبات المرتبطة بمديرية التضامن الاجتماعي.
- الصعوبات المرتبطة بالمجتمع.

(٥) مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

- المقترحات المرتبطة بالمسئولين.
- المقترحات المرتبطة بمديرية التضامن الاجتماعي.
- المقترحات المرتبطة بالمجتمع.

- **وتحددت أهم مصادر تلك الأبعاد في** : الرجوع إلى التراث النظري للدراسة، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة، والمنطلقات النظرية للدراسة.

خامساً: أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- **استبيان للمسئولين حول التحول الرقمى كمتغير في التخطيط لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:**

- **وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:**

١. بناء استبيان للمسئولين حول التحول الرقمى كمتغير في التخطيط لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في صورتها الأولية اعتماداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.

٢.اشتملت استبيان المسئولين على المحاور التالية:

- البيانات الأولية.
- أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٣.صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (١٠) محكم من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

وللتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما يلي:

- الإطلاع علي الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة.
- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة. وذلك لتحديد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمد الباحث في حساب صدق الاتساق الداخلي على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من المسئولين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، **كما يتضح من الجدول التالي:**

جدول رقم (٢) : يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان المسئولين درجة الاستبيان ككل (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٨٧٥	**
٢	أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٧٦٩	**
٣	أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٧٣٣	**
٤	الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٧٦٦	**
٥	مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٧٠٨	**

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٣. **ثبات الأداة:** تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان المسئولين، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من المسئولين مجتمع الدراسة.

٤. **وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:**

جدول رقم (٣) : يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان المسئولين باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ) (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا . كرونباخ)
١	أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٩١
٢	أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٨٨

٣	أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٨٩
٤	الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٩٠
٥	مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٨٤
	ثبات استمارة استبيان المسئولين ككل	٠,٩٠

يوضح الجدول السابق أن: هذه المستويات مقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة، وللوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية لاستمارة استبيان المسئولين فقد تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الاستمارة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان – براون للتجزئة النصفية، حيث تم تقسيم عبارات كل متغير إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، **وجاءت نتائج الاختبار كالتالي:**

جدول رقم (٤) : يوضح نتائج الثبات استمارة استبيان المسئولين باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية (ن=١٠)

م	الأبعاد	معادلة سبيرمان براون
١	أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٩٥
٢	أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٩٣
٣	أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٩٤
٤	الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٩٥
٥	مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية	٠,٨٩
	ثبات استمارة استبيان المسئولين ككل	٠,٩٦

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

سادساً: تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

يمكن تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية باستخدام المتوسط الحسابي حيث 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 (٣ – ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، **وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:**

جدول رقم (٥) : يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعادالتحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١,٦٧	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من١,٦٧ إلى ٢,٣٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من٢٠٣٤ إلى ٣	مستوى مرتفع

سابعاً: أساليب التحليل الكيفي والكمي:

اعتمد الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

(أ) **أسلوب التحليل الكيفي:** بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.

(ب) **أسلوب التحليل الكمي:** 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)، ومعادلة سبيرمان – براون للتجزئة النصفية، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، والرسوم البيانية.

تاسعاً: نتائج الدراسة:-

أولاً: البيانات الوصفية للمجتمع البشرى للدراسة:

جدول رقم (٦) يوضح النتائج المتعلقة بخصائص مجتمع الدراسة ن= ٢١١

م	الخصائص	المتغيرات	س-	σ
١	المتغيرات الديموجرافية	السن	٤٥	٦
		عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١٧	٤
		متوسط الدخل الشهري للأسرة	٢٥٧٨	٤٢٢
		المجموع	٢١١	١٠٠%
٢	النوع		العدد	النسبة
		ذكر	١٤٥	٦٨,٧
		أنثى	٦٦	٣١,٣
		المجموع	٢١١	١٠٠%
٣	الحالة التعليمية	مؤهل جامعي	١٣٠	٦١,٦
		دبلوم دراسات عليا	٦	٢,٨
		ماجستير	٧٥	٣٥,٥
		المجموع	٢١١	١٠٠%
٤	الحالة الإجتماعية	أعزب	٤٥	٢١,٣
		متزوج	١٣١	٦٢,٢
		مطلق	٣٥	١٦,٥
		المجموع	٢١١	١٠٠%
٥	الوظيفة	وكيل وزارة	١	٠,٥
		وكيل مديرية	١	٠,٥
		مدير إدارة	١٢	٥,٧
		رئيس قسم	٨٠	٣٧,٩
		أخصائي اجتماعي	٩٥	٤٥
		إداري	٢٢	١٠,٤
		المجموع	٢١١	١٠٠

م	الخصائص	المتغيرات	س-	σ
٦	الحصول على دورات تدريبية	نعم	١٧٤	٨٢,٥
		لا	٣٧	١٧,٥
		المجموع	٢١١	١٠٠
٧	نوعية الدورات التدريبية	دورة ICDL	١٧٤	١٠٠
		دورة IC3	١٥٦	٨٩,٧
		دورة التحول الرقمي	١٦٦	٩٥,٤
		دورة إدارة الأزمات	١٦٥	٩٤,٨
		دورة مهارات القيادة الإدارية	١٧٤	١٠٠
		دورة التفاوض الإداري	١٥٩	٩١,٤

ثانياً: أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(١) المؤشرات البشريه

جدول رقم (٧): يوضح المؤشرات البشرية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	المهارة في استخدام المنصات الرقمية للتجارة والخدمات الالكترونية	١١٨	٥٥,٩	٩٣	٤٤,١	–	–	٢,٥٦	٠,٥	٢,٩٦٢	٣
٢	المهارة في التحول من استخدام الأساليب التقليدية إلى نظم للحفظ الإلكتروني لمصادر المعلومات المختلفة	١٢٥	٥٩,٢	٨٦	٤٠,٨	–	–	٢,٥٩	٠,٤٩	**٧,٢٠٩	٢
٣	تنفيذ دورات تدريبية للعاملين للتوعية بأهمية التحول الرقمي وكيفية تطبيقه والاستفادة منة	١١٥	٥٤,٥	٩٦	٤٥,٥	–	–	٢,٥٥	٠,٥	١,٧١١	٤
٤	المهارة في التعاون مع سكان المجتمع المحلي والاحجام عن المشاركة في تقديم الخدمات الخاصة	٩٣	٤٤,١	٩٢	٤٣,٦	٢٦	١٢,٣	٢,٣٢	٠,٦٨	**٤١,٩٢٤	٦
٥	المهارة في تقديم الخدمات الي العملاء في سرعة ومرونة	١٣٤	٩٣,٥	٧٧	٣٦,٥	–	–	٢,٦٤	٠,٤٨	**١٥,٣٩٨	١
٦	المهارة في الربط بين الادارات بشبكة الانترنت من خلال التقنيات الرقمية والادارية	١١٢	٥٣,١	٩٩	٤٦,٩	–	–	٢,٥٣	٠,٥	٠,٨٠١	٥
	البعد ككل							٢,٤٩	٠,١٦	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: المؤشرات البشريه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول المهارة في تقديم الخدمات الي العملاء في سرعة ومرونة بمتوسط حسابي (٢,٦٤)،وهومايعكس السرعه والمهارة فى تقديم الخدمة للعملاء وحل المشكلات كأحد **المؤشرات البشريه** للتحول الرقمىوهذا ما أكدته دراسة (Alghamdi, Sousa & Rocha2016): فى التأكي على الموارد البشرية كأساس في التحوّل الرقم وهوما وجاء في الترتيب الثاني المهارة في التحول من استخدام الأساليب التقليدية إلى نظم للحفظ الإلكتروني لمصادر المعلومات المختلفة، بمتوسط حسابي (٢,٥٩)

حيث يسهم التحول الرقمى في توفير المعلومات والبيانات الادارية لدي المسؤلين في الادارات المختلفة للمساهمة في اتخاذ القرار المطلوب وتتفق مع هذا دراسة (Fortin Maurice2000) التي أكدت إلى ضرورة ارتفاع معدل الاستخدام للأنترنت وتوافر البيئة الرقمية المتاحة سيساعد في تطوير السلوك الانساني بما يتوافق مع طبيعة متغيرات العصر ثم جاء في الترتيب الثالث المهارة في استخدام المنصات الرقمية للتجارة والخدمات الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٥٦)وهو مايعكس ان التحول الرقمى يسهم فى التسوق الاجتماعىوالتجارة والخدمات الالكترونيه، وأخيراً الترتيب السادس المهارة في التعاون مع سكان المجتمع المحلي والاحجام عن المشاركة في تقديم الخدمات الخاصة بمتوسط حسابي (٢,٣٢)تحديد الادوار يساهم في تخيف الاعباء في العملية الاداريةالي حد ما.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمؤشر البشرى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٩) وهو مستوى مرتفع يسهم التحول الرقمى وبخاصة المؤشر البشرى في تطوير العملية الادارية في مؤسسات الرعاية بشكل عام لما لها من اهمية ادارية في حل العديد من المشكلات التي تواجه المسؤلين.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر المؤشر البشرى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ما عدا المهارة في استخدام المنصات الرقمية للتجارة والخدمات الالكترونية، تنفيذ دورات تدريبية للعاملين للتوعية بأهمية التحول الرقمي وكيفية تطبيقه والاستفادة منة، المهارة في الربط بين الادارات بشبكة الانترنت من خلال التقنيات الرقمية والادارية مما يشير إلى إمكانية تعميم باقي النتائج على مجتمع الدراسة.

(٢) المؤشرات التقنيه:

جدول رقم (٨) : يوضح المؤشرات تقنيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	توفير اجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية	١٠٤	٤٩,٣	٨٩	٤٢,٢	١٨	٨,٥	٢,٤١	٠,٦٤	**٦٠,٠٠٩	٥
٢	بناء قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومؤمنة بأحدث الوسائل	١٢٤	٥٨,٨	٧٩	٣٧,٤	٨	٣,٨	٢,٥٥	٠,٥٧	**٩٧,٢٦١	١
٣	التحول من استخدام الأساليب التقليدية الورقية محدودة التوزيع إلى نظم رقمية واسعة الانتشار	١٢٤	٥٨,٨	٧١	٣٣,٦	١٦	٧,٦	٢,٥١	٠,٦٤	**٨٢,٩٢٩	٢
٤	الحرص المستمر علي تحديث قاعدة البيانات والمعلومات	٩٨	٤٦,٤	١٠٦	٥٠,٢	٧	٣,٣	٢,٤٣	٠,٥٦	**٨٦	٣
٥	الاستعانة بنماذج التقويم الالكترونية للوقوف علي مستوى رضا العملاء عن خدمات المؤسسة	١٢٥	٥٩,٢	٥٠	٢٣,٧	٣٦	١٧,١	٢,٤٢	٠,٧٧	**٦٥,١٢٨	٤
	البعد ككل							٢,٤٥	٠,٢٩	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: المؤشرات التقنيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول بناء قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومؤمنة بأحدث الوسائل بمتوسط حسابي (٢,٥٥)وهو مايعكس ضرورة وجود قاعدة بيانات متكاملة تسهم فى تحديد الاحتياجات من خلال حساب التكلفة والعائد من تنفيذ العملية الادارية ويتفق مع هذا دراسة (محمد بن سالم اليحمدي٢٠١٠) التي أكدت على أهمية وجود متخصصين في تقنية المعلومات، وإسناد المهمات إليهم حسب مجالات العمل المناسبة لمهاراتهم ومؤهلاتهم،، وجاء في الترتيب الثاني التحول من استخدام الأساليب التقليدية الورقية محدودة التوزيع إلى نظم رقمية واسعة الانتشار بمتوسط حسابي (٢,٥١) تساعد ايضا المؤشرات التقنيه ايضا في تحقيق المنافع وتعظيمها من خلال التحول من النظام التقليدى إلى النظم الرقميه واسعة الانتشار ويتفق مع هذا دراسة (Warner, Karl S. R, Wager, Maximilian2019)، وتوصلت: الدراسة إلي أن التحول الرقمي هو عملية مستمرة لاستخدام التقنيات الرقمية الجديدة في الحياة التنظيمية اليومية، والتي تعترف بالمرونة باعتبارها الآلية الأساسية للتجديد الاستراتيجي لنموذج أعمال المنظمة، ثم جاء في الترتيب الثالث الحرص المستمر علي تحديث قاعدة البيانات والمعلومات بمتوسط حسابي (٢,٤٣) تسهم بالفعل المؤشرات التقنية في تحقيق اكتفاء واشباع للامكانيات المادية التي تحتاجها مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وأخيراً الترتيب الخامس توفير اجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي داخل ادارات الوحدات المحلية بمتوسط حسابي (٢,٤١) يسهم توفير اجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية بدرجة جيدة الي حد ما التمويل الذاتي في احتياجات المؤسسات لمساعدتها علي القيام بعملها.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام المؤشرات التقنيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٥) وهو مستوى مرتفع لان المؤشرات التقنيه تسهم في تحسين بيئة مؤسسات الرعاية الاجتماعية المادية وتوفير الامكانيات والاجهزه في جميع الادارات .

- وبمراجعة قيمة كا^{٢} لكل عنصر من عناصر المؤشرات التقنيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.وهذا يتفق مع دراسة (Tsekhovoy 2019) التي: توصلت: الي ان تدخل تقنية التحول الرقمي للمعلومات إلى المؤسسات سوف تساعد على تعزيز البحث العلمي والتطوير وسيكون لتطوير أدوات الإدارة الشاملة تأثير مضاعف على جميع فروع الاقتصاد الوطني .

(٣) المؤشرات الماليه:

جدول رقم (٩) : يوضح المؤشرات الماليه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	توفير الحوافز التشجيعية للعاملين في مجال العمل الالكتروني الرقمي	١٤٩	٧٠,٦	٤٤	٢٠,٩	١٨	٨,٥	٢,٦٢	٠,٦٤	**١٣٦,٧٨٧	٢
٢	توفير الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج التي يطلبها تطبيق التحول الرقمي	٩٦	٤٥,٥	١٠٧	٥٠,٧	٨	٣,٨	٢,٤٢	٠,٥٧	**٨٣,٧٢٥	٤
٣	توفير الدعم المالي اللازم للصيانة الدورية للأجهزة	١٤٦	٦٩,٢	٦٥	٣٠,٨	–	–	٢,٦٩	٠,٤٦	**٣١,٠٩٥	١
٤	توفير موارد مالية من اجل توافر الاجهزة التكنولوجية لتطبيق التحول الرقمي (الانترنت، واجهزة الكمبيوتر، والهواتف المحمولة، وغيرها)	٥٢	٢٤,٦	١٣٥	٦٤	٢٤	١١,٤	٢,١٣	٠,٥٩	**٩٤,٧٥٨	٥
٥	توفير الدعم المالي اللازم للتطوير الجذري للبنية التحتية للتحول الرقمي بؤسسات الرعاية الاجتماعية	١١٨	٥٥,٩	٧٩	٣٧,٤	١٤	٦,٦	٢,٤٩	٠,٦٢	**٧٨,٤٩٣	٣
البعد ككل								٢,٤٧	٠,٢٦	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: المؤشرات الماليه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول توفير الدعم المالي اللازم للصيانة الدورية للأجهزة بمتوسط حسابي (٢,٦٩)وهو مايعكس ضرورة صيانه الاجهزة بصورة دوريه ومستمرة من أجل الحفاظ عليها مع توفير الدعم الازم لهذة الصيانه ، وجاء في الترتيب الثاني توفير الحوافز التشجيعية للعاملين في مجال العمل الالكتروني الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٦٢) وهومايؤكد ضروره توفير الحوافز التى تمكن العاملين من الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو النجاح ثم جاء في الترتيب الثالث توفير الدعم المالي اللازم للتطوير الجذري للبنية التحتية للتحول الرقمي بؤسسات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٤٩) وهومايعكس ضرورة إحداث التطوير الجذرى للبنية التحتية للتحول الرقمي التى تضمن المعدات والبرمجيات التقنية في مختلف المجالات، والتي تشكل الأدوات المستخدمة لتحقيق التحول الرقمي، ومدى انتشار استخدام تلك المعدات والبرمجيات بما يمكن استخدامها وتطبيقها على نطاق واسع.
- وأخيراً الترتيب الخامس توفير موارد مالية من اجل توافر الاجهزة التكنولوجية لتطبيق التحول الرقمي (الانترنت، واجهزة الكمبيوتر، والهواتف المحمولة، وغيرها) بمتوسط حسابي (٢,١٣) يسهم بدرجة جيدة الي

حد ما التمويل الذاتي في توفير احتياجات المؤسسات من الاجهزة التكنولوجية لتطبيق التحول الرقمي لمساعدتها علي القيام بعملها.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط للمؤشرات المالية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٧) وهو مستوى مرتفع لان العائد المالى للتحول الرقمى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية يسهم في تحسين بيئة العمل المادية.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر المؤشرات المالية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٤) المؤشرات الثقافية

جدول رقم (١٠): يوضح المؤشرات الثقافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
	توافر بنية تحتية معلوماتية تقوم علي أساس توافر شبكات حاسوب وبنوك معلومات تتاح للجميع	١١٢	٥٣,١	٩٩	٤٦,٩	–	–	٢,٥٣	٠,٥	٠,٨٠١	٢
	نشر الروح والقدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة	٨٤	٣٩,٨	١٠٦	٥٠,٢	٢١	١٠	٢,٣	٠,٦٤	٥٥,٣٤٦**	٤
	نشر الاعمال والانشطة الرقمية التي تهدف الي بناء مجتمع معرفي رقمي للتحول من الاساليب التقليدية الي الاساليب الإلكترونية	١٠٧	٥٠,٧	٩١	٤٣,١	١٣	٦,٢	٢,٤٥	٠,٦١	٧١,٩٢٤**	٢
	ايجاد محيط ثقافي يؤمن بأهمية التحولات الرقمية في الحياة اليومية	١٢١	٥٧,٣	٥٣	٢٥,١	٣٧	١٧,٥	٢,٤	٠,٧٧	٥٦,٥٦٩**	٣
	وجود حرية تمكن العاملين من الابتكار والابداع	١٣٥	٦٤	٦٠	٢٨,٤	١٦	٧,٦	٢,٥٦	٠,٦٣	١٠٢,٩٤٨**	١
	البعد ككل							٢,٤٦	٠,١٧	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: المؤشرات الثقافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول وجود حرية تمكن العاملين من الابتكار والابداع بمتوسط حسابي (٢,٥٦)،وهو مايعكس ضرورة وجود وخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات وجاء في الترتيب الثاني نشر الاعمال والانشطة الرقمية التي تهدف الي بناء مجتمع معرفي

رقمي للتحول من الاساليب التقليدية الي الاساليب الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٤٥) وهومايؤكد ضرورة بناء مجتمع معرفي رقمي من خلال إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش ويعمل ويفكر ويتفاعل ويتواصل بها الناس، اعتماداً على التقنيات المتاحة، مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية ، وأخيراً الترتيب الرابع نشر الروح والقدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٣) حيث يُعد التحول الرقمي ضرورة في الوقت الراهن في ظل الحاجة إلى تنويع الاقتصادات للتخفيف من حدة تأثرها وبهدف تعزيز الانتاجية والتنافسية .

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمؤشرات الثقافيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٧) وهو مستوى مرتفع لان المؤشرات الثقافيه تساهم بشكل عام في توفير المعلومات عن الادارات المحتاجة الي الخدمة والمسؤلين.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر للمؤشرات الثقافيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٥) المؤشرات التشريعية

جدول رقم (١١): يوضح المؤشرات التشريعه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	اصدار تشريعات قانونية تتناسب مع التجديدات التي يطلبها التحول الرقمي	١٢٥	٥٩,٢	٥٠	٢٣,٧	٣٦	١٧,١	٢,٤٢	٠,٧٧	٦٥,١٢٨**	٢
٢	إصدار التشريعات التي تسمح بسوله التحول الرقمي، وتلبي متطلبات التكيف معها	٥٩	٢٨	١١٥	٥٤,٥	٣٧	١٧,٥	٢,١	٠,٦٧	٤٥,٩٩١**	٤
٣	اصدار تشريعات تسمح بإقامة شراكات ناجحة بين الوحدات المحلية ومختلف القطاعات الاخرى	١٠٤	٤٩,٣	٥١	٢٤,٢	٥٦	٢٦,٥	٢,٢٣	٠,٨٤	٢٤,٣٥١**	٣
٤	إصدار تشريعات توضح سياسة التحول الرقمي وتحدد المسؤوليات وادارته ومراقبة ومراجعة النظام	١٢٩	٦١,١	٦٦	٣١,٣	١٦	٧,٦	٢,٥٤	٠,٦٣	٩١,١٧٥**	١
	البعد ككل							٢,٤٤	٠,٢٩	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

المؤشرات التشريعيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

جاء في الترتيب الأول إصدار تشريعات توضح سياسة التحول الرقمي وتحدد المسؤوليات وادارته ومراقبة ومراجعة النظام بمتوسط حسابي (٢,٥٤)، وهومايؤكد إصدار تشريعات تعمل على تسهيل الإجراءات، والارتقاء بمستوى الخدمات المؤسسيه ورفع نسبة الإقبال عليها، وتوفير النفقات العامة، وتحسين كفاءة الأداء وجاء في الترتيب الثاني اصدار تشريعات قانونية تتناسب مع التجديدات التي يطلبها التحول الرقمي الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٤٢) وهومايشير إلى إصدارتشريعات تتناسب مع التجديدات وتنظيم الابتكار بهدف ضمان توفير بيئة صحية ومستدامة للتقنيات الحديثة على المدى الطويل. ويحافظ على أمن المؤسسات وسلامتها دون تضييق الخناق على عملية الابتكار.

وأخيراً الترتيب الرابع إصدار التشريعات التي تسمح بسهوله التحول الرقمي، وتلبي متطلبات التكيف معها بمتوسط حسابي (٢,١). وهومايؤكد ضروره إصدار الشريعات تعمل على رسم السياسات وتحدد طريقة تعاطيها مع الفرص الجديدة والتحديات الطارئة، الأمر الذي يشجع المؤسسات على زيادة قدراتها في مجال تقنية المعلومات والاتصالات بهدف قيادة مسيرة التحول الرقمي ومواجهة تغيرات مثل زيادة وتيرة المنافسة وارتفاع التكاليف وازدياد الضغوط على الميزانية والتغير المستمر لمتطلبات العملاء

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمؤشرات التشريعيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٤) وهو مستوى مرتفع لان المؤشرات التشريعية تساهم بشكل عام في توفير وإنشاء أطر تنظيمية وقانونية تنظم التحول الرقمى بصورة جيدة، وإنشاء فضاء إلكتروني أكثر أمناً. وبمراجعة قيمة كا^{٢} لكل عنصر من عناصر للمؤشرات التشريعيه في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

ثالثاً: أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(١) التطوير التنظيمي:

جدول رقم (١٢) :يوضح التطوير التنظيمي كما يحددها لمسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا^{٢} ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	يساهم التطوير التنظيمي مع متطلبات العمل مع المسئولين	٨٦	٤٠,٨	٩١	٤٣,١	٣٤	١٦,١	٢,٢٥	٠,٧١	**٢٨,٣٣٢	٥
٢	يوجد تقسيم للعمل واضح ومحدد داخل الإدارات	٨٦	٤٠,٨	١٠٩	٥١,٧	١٦	٧,٦	٢,٣٣	٠,٦١	**٦٦,٧٢٠	٤
٣	يوجد تنسيق بين الإدارات في تقديم وتنفيذ الخدمات للمواطنين	٦٥	٣٠,٨	١٢٤	٥٨,٨	٢٢	١٠,٤	٢,٢	٠,٦١	**٧٤,٥٦٩	٦
٤	يتم التخفيف من المركزية الإدارية عن طريق تفوض السلطة لسرعة إنجاز العمل	٩٤	٤٤,٥	١١٧	٥٥,٥	–	–	٢,٤٥	٠,٥	٢,٥٠٧	٣
٥	تحرص الإدارة علي البعد عن الروتين والبيروقراطية في العمل	١٣٥	٦٤	٦٠	٢٨,٤	١٦	٧,٦	٢,٥٦	٠,٦٣	**١٠٢,٩٤٨	١
٦	يسهم في انجاز المشروعات وسهولة الاتصالات	١١٠	٥٢,١	٩٢	٤٣,٦	٩	٤,٣	٢,٤٨	٠,٥٨	**٨٢,٥٣١	٢
البعد ككل								٢,٣٨	٠,٣٤	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: التطوير التنظيمي كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تحرص الإدارة علي البعد عن الروتين والبيروقراطية في العمل بمتوسط حسابي (٢,٥٦) يسهم التطوير التنظيمي في تنظيم سير العمل في الادارات والقضاء علي الروتين وفهم وتطوير الاساليب الادارية وهذا يتفق مع دراسةmich al howlett2002، وجاء في الترتيب الثاني يسهم في انجاز المشروعات وسهولة الاتصالات بمتوسط حسابي (٢,٤٨) يساعد ايضا في الانجاز والكفاءة للمشروعات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية و ايجاد تنمية اقتصادية وادارية تتسم بالشفافية واللامركزية وتتفق مع دراسةliangie ma et al2005, ،ودراسة محمد توفيق الدقن ثم جاء في الترتيب الثالث يتم التخفيف من المركزية الإدارية عن طريق تفوض السلطة لسرعة إنجاز العمل بمتوسط حسابي (٢,٤٥) تسهم الامركزية في تحديد افضل للحاجات والامكانيات وتفعيل الحكم الذاتي لتطوير نظم العمل في الادارات وهذا يتفق مع دراسة Robert r taliercio2004 وتوصلت الي ان الاستقلالية الذاتية مفيدة وناجحة اداريا، وأخيراً الترتيب السادس يوجد تنسيق بين الإدارات في تقديم وتنفيذ الخدمات للمواطنين بمتوسط حسابي (٢,٢)يسهم التنسيق في تقديم خدمة افضل للمواطنين من خلال الادارات واصلاح اماكن الخلل ويتفق هذا مع دراسة yungang liu2012.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للتطوير التنظيمي كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٨) وهو مستوى مرتفع يسهم التطويرالتنظيمي في تقديم خدمة افضل للمواطنين في جميع الادارات واصلاح الاجراءات الروتينية الادارية علي مستوي المحافظة.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر التطوير التنظيمي كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ما عدا يتم التخفيف من المركزية الإدارية عن طريق تفوض السلطة لسرعة إنجاز العمل مما يشير إلى إمكانية تعميم باقي النتائج على مجتمع الدراسة.

(٢) إدارة الجودة الشاملة:

جدول رقم (١٣) : يوضح إدارة الجودة الشاملة كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تحسين طرق تقديم الخدمات للمواطنين باستمرار	١٠٩	٥١,٧	٧٢	٣٤,١	٣٠	١٤,٢	٢,٣٧	٠,٧٢	٤٤,٤٢٧**	٥
٢	يهتم المسئولين بتقويم الخدمات المقدمة للمواطنين بصفة مستمرة	١١٨	٥٥,٩	٦٥	٣٠,٨	٢٨	١٣,٣	٢,٤٣	٠,٧٢	٥٨,١٩٠**	٢
٣	تحقيق الميزة التنافسية مع الإدارات الأخرى	١٠٢	٤٨,٣	٨٦	٤٠,٨	٢٣	١٠,٩	٢,٣٧	٠,٦٧	٤٩,٦٠٢**	٤
٤	يهتم المسئولين برفع مستوى أداء الإدارات وزيادة قدراتهم	١١٠	٥٢,١	٨٥	٤٠,٣	١٦	٧,٦	٢,٤٥	٠,٦٣	٦٧,٤٠٣**	١
٥	الكفاءة معيار الجودة الشاملة في الإدارات	١١١	٥٢,٦	٦٥	٣٠,٨	٣٥	١٦,٦	٢,٣٦	٠,٧٥	٤١,٦٦٨**	٦
٦	تسهم الجودة في تحسين جو العمل وتنظيم خطواته وانجاز ما هو مطلوب بدقة	٩٨	٤٦,٤	١٠٤	٤٩,٣	٩	٤,٣	٢,٤٢	٠,٥٨	٨٠,٤٨٣**	٣
البعد ككل								٢,٤	٠,٢٧	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: إدارة الجودة الشاملة كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول يهتم المسئولين برفع مستوى أداء الإدارات وزيادة قدراتهم بمتوسط حسابي (٢,٤٥)الجودة الشاملة تعمل علي تحسين الاداء الاداري للمسؤلين وهذا يتفق مع دراسة زينب الصادق احمد حيث استهدفت تطوير استخدام الاساليب التكنولوجية وجمع المعلومات وتدعيم القدرات وهذا يتفق ايضا مع دراسة hong –hai lim2007 وتوصلت الي استراتيجية لتحسين الاداء واصلاح الادارات وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين، وجاء في الترتيب الثاني يهتم المسئولين بتقويم الخدمات المقدمة للمواطنين بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (٢,٤٣) يسهم اهتمام المسؤلين في تقويم الخدمات المقدمة للمواطنين في تحديد اوجه القصور والخلل فيها ويتفق هذا مع دراسة bierre–richard agenor–king young lim2018وتوصلت الي تحديد الاصلاحات وتقويم الوضع الاداري، ثم جاء في الترتيب الثالث تسهم الجودة في تحسين جو العمل وتنظيم خطواته وانجاز ما هو مطلوب بدقة بمتوسط حسابي (٢,٤٢)تسهم الجوده الشاملة في تحسين الجو العام و التعرف علي اصلاح الادارة العليا ويتفق هذا مع دراسة Teresa cierco2013 ، وأخيراً الترتيب السادس الكفاءة معيار الجودة الشاملة في الإدارات

بمتوسط حسابي (٢,٣٦)الكفاءة معيار مهم في الجودة الشاملة لتحقيقها لذا فله عدة متطلبات يجب ايجادهااو تطويرها من قبل المسؤلين .

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لإدارة الجودة الشاملة كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤) وهو مستوى مرتفع تسهم في تحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعايه الاجتماعية وتدعيم قدرات ومهارات المسؤليين.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٣) تقييم الأداء:

جدول رقم (١٤) : يوضح تقييم الأداء كما يحددها لمسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	يحرص المسئولين على الاستغلال الأمثل لوقت العمل	٧٢	٣٤,١	١١٣	٥٣,٦	٢٦	١٢,٣	٢,٢٢	٠,٦٥	**٥٣,٨٦٧	٧
٢	يتم الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة	٨٤	٣٩,٨	١٠٧	٥٠,٧	٢٠	٩,٥	٢,٣	٠,٦٣	**٥٧,٧٩١	٥
٣	تحرص الإدارة على تنمية كوادرها البشرية بما يتواكب مع احتياجات مجال العمل	٨٢	٣٨,٩	١٢٠	٥٦,٩	٩	٤,٣	٢,٣٥	٠,٥٦	**٩٠,٤٩٣	٣
٤	يحرص المسئولين على تطوير أنفسهم باستمرار	٨٨	٤١,٧	١٢٣	٥٨,٣	–	–	٢,٤٢	٠,٤٩	*٥,٨٠٦	١
٥	يوجد إلمام من المسئولين بخطوات وإجراءات تقديم الخدمات	١١٦	٥٥	٦٧	٣١,٨	٢٨	١٣,٣	٢,٤٢	٠,٧١	**٥٥,٢٨٩	٢
٦	توجد خطة واضحة بالإدارات لتنمية كفاءة أداء المسئولين	٨٣	٣٩,٣	١٠٢	٤٨,٣	٢٦	١٢,٣	٢,٢٧	٠,٦٧	**٤٤,٤٨٣	٦
٧	يسهم تقيم الأداء في معالجة نواحي القصور الإدارية للمسئولين	٨٠	٣٧,٩	١١٧	٥٥,٥	١٤	٦,٦	٢,٣١	٠,٥٩	**٧٧,٤١٢	٤
	البعد ككل							٢,٣٣	٠,٢٥	مستوى متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

تقييم الأداء كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول يحرص المسئولين على تطوير أنفسهم باستمرار بمتوسط حسابي (٤٢.)تقيم الاداء يحرص المسؤلين انفسهم علية لما له من فؤائد وهي:١-رفع الروح المعنوية ٢-اشعار المسؤلين بمهامهم ٣-وسيلة لضمان عدالة المعاملة ٤-الرقابة علي الرؤساء ٥-استمرار الرقابة والاشراف ٦-تقيم سياسات الاختبار والتدريب، وبانحراف معياري (٠,٤٩) ويتفق هذا مع دراسة ليلي مصطفي البرادعي

٢٠٠٤، وجاء في الترتيب الثاني يوجد إلمام من المسئولين بخطوات وإجراءات تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، وبانحراف معياري (٠,٧١) يعمل تقيم الاداء علي مايلي ١-العمل علي تطوير اداء المسؤلين ٢-العمل علي تحقيق الفاعلية التنظيمية ٣-تحسين الاتصالات التنظيمية ٤-الموضوعية في قرارات الموارد البشرية، ثم جاء في الترتيب الثالث تحرص الإدارة على تنمية كوادرها البشرية بما يتواكب مع احتياجات مجال العمل بمتوسط حسابي (٢,٣٥) ويساعد هذا في تطوير المنظومة الادارية للمسؤلين، وأخيراً الترتيب السابع يحرص المسئولين على الاستغلال الأمثل لوقت العمل بمتوسط حسابي (٢,٢٢)استغلال الوقت من الامور الاساسية في عملية الاصلاح الاداري وايضا الجهد والمال لتحقيق الاصلاح في الوقت المحدد.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لتقييم الأداء كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٣) وهو مستوى متوسط فهو يساهم في تحقيق عمليةالاصلاح الاداري داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر تقييم الأداء كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) و (٠,٠٥) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٤) التدريب:

جدول رقم (١٥) : يوضح التدريب كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تحرص الإدارة على تحديد الاحتياجات التدريبية للمسئولين	٥٩	٢٨	١٢٢	٥٧,٨	٣٠	١٤,٢	٢,١٤	٠,٦٤	**٦٢,٩١٠	٤
٢	توجد خطة بالإدارة لتحسين أداء المسئولين من خلال البرامج التدريبية	٤٠	١٩	١٢١	٥٧,٣	٥٠	٢٣,٧	١,٩٥	٠,٦٥	**٥٥,٤٦٠	٧
٣	تساهم البرامج التدريبية في زيادة معلومات وقدرات المسئولين	٥٩	٢٨	١١٤	٥٤	٣٨	١٨	٢,١	٠,٦٧	**٤٣,٨٠١	٥
٤	تساهم البرامج التدريبية في تعزيز السلوك التنظيمي للمسئولين	١٠٢	٤٨,٣	٨٩	٤٢,٢	٢٠	٩,٥	٢,٣٩	٠,٦٦	**٥٥,٢٣٢	١
٥	تحرص الإدارة على تقويم البرامج التدريبية من خلال التغذية العكسية	٦٩	٣٢,٧	١٢٥	٥٩,٢	١٧	٨,١	٢,٢٥	٠,٥٩	**٨٢,٩٥٧	٢
٦	تهتم الإدارة برفع مستوي أداء العاملين وزيادة قدراتهم	٦٩	٣٢,٧	٦٩	٣٢,٧	٧٣	٣٤,٦	١,٩٨	٠,٨٢	٠,١٥٢	٦
٧	تحرص الإدارة علي استمرار التطوير لتحسين جود الخدمات المقدمة	٨٨	٤١,٧	٧٢	٣٤,١	٥١	٢٤,٢	٢,١٨	٠,٧٩	**٩,٧٩١	٣
	البعد ككل							٢,١٤	٠,٤٣	مستوى متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: التدريب كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تساهم البرامج التدريبية في تعزيز السلوك التنظيمي للمسئولين بمتوسط حسابي (٢,٣٩) البرامج التدريبية تسهم في تدعيم السلوك التنظيمي للمسؤلين يتم التدريب من خلال اربع مراحل وهي ١-تحديد الاحتياجات ٢- ووضع الخطة ٣- التنفيذ٤- قياس فعالية عملية التدريب ، وجاء في الترتيب الثاني تحرص الإدارة على تقويم البرامج التدريبية من خلال التغذية العكسية بمتوسط حسابي (٢,٢٥) تقويم التدريب يحدد ما وصل اليه وتحديد نواحي القوه والضعف فية ويتفق هذا مع دراسة احمد السيد الدقن ٢٠٠٣، ثم جاء في الترتيب الثالث تحرص الإدارة علي استمرار التطوير لتحسين جود الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢,١٨) وذلك لضمان تحقيق الاصلاحات الادارية المطلوبة

، وأخيراً الترتيب السابع توجد خطة بالإدارة لتحسين أداء المسئولين من خلال البرامج التدريبية بمتوسط حسابي (١,٩٥).وهذا يتفق ايضا مع دراسة hong-hai lim2007 التي توصلت تحسين الوضع الاداري للمسؤلين

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للتدريب كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,١٤) وهو مستوى متوسط وبذلك فان التدريب عملية ضرورية في تحقيق ابعاد الاصلاح االاداري.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر التدريب كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ما عدا تهتم الإدارة برفع مستوي أداء العاملين وزيادة قدراتهم مما يشير إلى إمكانية تعميم باقي النتائج على مجتمع الدراسة.

رابعاً: أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(١) سهولة الوصول إلى الخدمة:

جدول رقم (١٦) يوضح سهولة الوصول إلى الخدمة كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	يتم الحصول علي الخدمات بدون تأخير	١٦٣	٧٧,٣	٣٩	١٨,٥	٩	٤,٣	٢,٧٣	٠,٥٣	**١٨٩,٥٣٦	١
٢	توفر الإدارة القاعات المناسبة المزودة بكافة المستلزمات	١٥٨	٧٤,٩	٣٤	١٦,١	١٩	٩	٢,٦٦	٠,٦٤	**١٦٥,٥٠٧	٢
٣	مرونة وتسلسل إجراءات الحصول علي الخدمات	٦٧	٣١,٨	١٣٥	٦٤	٩	٤,٣	٢,٢٧	٠,٥٣	**١١٣,١٠٠	٣
٤	تتوفر المعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها الإدارة	٦٥	٣٠,٨	١١٨	٥٥,٩	٢٨	١٣,٣	٢,١٨	٠,٦٤	**٥٨,١٩٠	٤
٥	مرونة وتسلسل إجراءات الحصول علي الخدمات	٣٨	١٨	١٣٢	٦٢,٦	٤١	١٩,٤	١,٩٩	٠,٦١	**٨١,١٦٦	٦
٦	تتميز إجراءات الحصول علي الخدمات بالبساطة والسهولة	٦١	٢٨,٩	١١٩	٥٦,٤	٣١	١٤,٧	٢,١٤	٠,٦٥	**٥٦,٩١٠	٥
	البعد ككل							٢,٣٣	٠,٣٢	مستوى متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: سهولة الوصول إلى الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول يتم الحصول علي الخدمات بدون تأخير بمتوسط حسابي (٢,٧٣) ويتم ذلك من خلال مخططين ومسؤلين ذو خبرة مهارة عالية في تقديم الخدمات وهي بمثابة النواه والمحرك لاشباع حاجات المواطنين، وجاء في الترتيب الثاني توفر الإدارة القاعات المناسبة المزودة بكافة المستلزمات بمتوسط حسابي (٢,٦٦) لضمان سهوله مقابله المواطنين لتوصيل الخدمة، ثم جاء في الترتيب الثالث

مرونة وتسلسل إجراءات الحصول علي الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٢٧)وهذ المرونه تساعد المواطنين علي الحصول علي الخدمة ويعمل المسؤلين علي تكوين قاعدة بيانات عن المواطنين المحتاجين للخدمات ، وأخيراً الترتيب السادس مرونة وتسلسل إجراءات الحصول علي الخدمات بمتوسط حسابي (١,٩٩) وهذا يعني التغلب علي الروتين والاجراءات الصعبة واتباع خطوات الاصلاح الاداري ومرونته.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لسهولة الوصول إلى الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٣) وهو مستوى متوسط وهذا يعني انه جيد ويحتاج الي تدعيم من قبل المسؤلين لتحقيق الاصلاح الاداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر سهولة الوصول إلى الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٢) ملائمة الخدمة:

جدول رقم (١٧) : يوضح ملائمة الخدمة كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	يحصل المسئولين علي خدمات كافية لإشباع حاجاتهم	١٠٩	٥١,٧	٧٦	٣٦	٢٦	١٢,٣	٢,٣٩	٠,٧	**٤٩,٦٥٩	٥
٢	يحصل المسئولين علي خدمات تتناسب مع متطلباتهم	١٢١	٥٧,٣	٥٤	٢٥,٦	٣٦	١٧,١	٢,٤	٠,٧٦	**٥٧,٠٥٢	٤
٣	يثق المسئولين في مستوي الخدمات التي تقدمها الإدارة	١١٥	٥٤,٥	٨٠	٣٧,٩	١٦	٧,٦	٢,٤٧	٠,٦٣	**٧١,٦٦٨	٢
٤	يشارك المسئولين في اختيار الخدمات المناسبة لهم	٩٩	٤٦,٩	٩٧	٤٦	١٥	٧,١	٢,٤	٠,٦٢	**٦٥,٣٢٧	٣
٥	يتم تطوير الخدمات باستمرار لتتلائم مع الاحتياجات الفعلية للمسئولين	١٠١	٤٧,٩	١١٠	٥٢,١	–	–	٢,٤٨	٠,٥	٠,٣٨٤	١
٦	تسهم في إشباع احتياجات المستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٦٧	٣١,٨	١٣٥	٦٤	٩	٤,٣	٢,٢٧	٠,٥٣	**١١٣,١٠٠	٦
	البعد ككل							٢,٤	٠,٣١	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: ملائمة الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول يتم تطوير الخدمات باستمرار لتتلاءم مع الاحتياجات الفعلية للمسئولين بمتوسط حسابي (٢,٤٨) ويتم تطوير الخدمات من خلال التخطيط الفعال لها من قبل المسؤلين وذلك يتطلب وظيفة تخطيطية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وجاء في الترتيب الثاني يثق المسئولين في مستوي الخدمات التي تقدمها الإدارة بمتوسط حسابي (٢,٤٧) عملية الثقة في الادارة تتطلب صياغة دقيقة للسياسات والبرامج او تحديدها ولو بشكل مؤقت لدعم العملية الادارية ، ثم جاء في الترتيب الثالث يشارك المسئولين في اختيار الخدمات المناسبة لهم بمتوسط حسابي (٢,٤) ويسهم مشاركة المسؤلين في اخيار الخدمات في تعمها وتسهيل الاجراءات للحصول عليها، وأخيراً الترتيب السادس تسهم في إشباع احتياجات المستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٢٧)وهذا يدل علي اشباع الاحتياجات والمتطلبات للمواطنين وتحقيق الاصلاح الاداري وتوصيل الخدمه لمستحقيها وان المسؤلين في هذه المؤسسات يسعون الي تطوير مستواهم وقدراتهم وخبراتهم الادارية.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لملائمة الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤) وهو مستوى مرتفع وهذا يدل علي اهمية ملائمة الخدمة للمواطنين وقدرتها علي اشباع الاحتياجات وسهولة الطريقة في تقديم الخدمة.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر ملائمة الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ما عدا يتم تطوير الخدمات باستمرار لتتلاءم مع الاحتياجات الفعلية للمسئولين مما يشير إلى إمكانية تعميم باقي النتائج على مجتمع الدراسة.

(٣) الاستجابة:

جدول رقم (١٨) يوضح الاستجابة كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	سرعة الإدارة في تقديم الخدمات	١٠٣	٤٨,٨	١٠٨	٥١,٢	–	–	٢,٤٩	٠,٥	٠,١١٨	٢
٢	الاستعداد الدائم للمسئولين لمساعدة المواطنين وتقديم الخدمات لهم	١٢٢	٥٧,٨	٨٠	٣٧,٩	٩	٤,٣	٢,٥٤	٠,٥٨	**٩٢,٧٦٨	١
٣	استعداد الإدارة للتعاون مع المسئولين في مواجهة المشكلات الخاصة بهم	٨٠	٣٧,٩	١٢٢	٥٧,٨	٩	٤,٣	٢,٣٤	٠,٥٦	**٩٢,٧٦٨	٤
٤	إعلام المسئولين بمواعيد تقديم وتنفيذ الخدمات	٩٩	٤٦,٩	٩٣	٤٤,١	١٩	٩	٢,٣٨	٠,٦٥	**٥٦,٤٥٥	٣
٥	استعداد ورغبة المسئولين في مساعدة المواطنين للحصول علي الخدمات المناسبة لهم	٨٤	٣٩,٨	١٠١	٤٧,٩	٢٦	١٢,٣	٢,٢٧	٠,٦٧	**٤٣,٩٧٢	٥
٦	تسهم الاستجابة في تقديم جودة شاملة للخدمات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	٩٦	٤٥,٥	٦٢	٢٩,٤	٥٣	٢٥,١	٢,٢	٠,٨٢	**١٤,٦٢٦	٦
	البعد ككل							٢,٣٧	٠,٣٤	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: الاستجابة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول الاستعداد الدائم للمسئولين لمساعدة المواطنين وتقديم الخدمات لهم بمتوسط حسابي (٢,٥٤)تتم الاستجابة دائما عندما يكون فية حالة من الاستعدادمن خلال ١- رفع مستوي الاداء للخدمات عن طريق التخطيط ٢- تحديد معايير ثابتة لمستوي الاداء وبهذا الاستعداد تقدم الخدمة للمواطن في اي وقت ، وجاء في الترتيب الثاني سرعة الإدارة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٩) وهذا يتفق ايضا مع دراسةteresa cierco2013وتوصلت ان الادارة تعمل علي سرعة وسهولة تقديم الخدمات ، ثم جاء في الترتيب الثالث إعلام المسئولين بمواعيد تقديم وتنفيذ الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٣٨) ويدل هذا علي الاستراتيجية التي وضعتها المديرية للادارات وكيفية سير خطوات العمل ، وأخيراً الترتيب السادس تسهم الاستجابة في تقديم جودة شاملة للخدمات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٢) ولهذا يجب تحقيق اداء فعال من قبل المسؤلين لتحقيق الجودة الشاملة .

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للاستجابة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٧) وهو مستوى مرتفع وهذا نتيجة وضع برنامج التطوير للادارات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية من خلال ما يلي ١- زيادة المعلومات الفنية لتحسين الاداء في الوضع الحالي للمؤسسات

٢- زيادة المعلومات الفنية

٣- زيادة المعلومات العامة عن الخدمات المتاحة٤- تحسين الاتصالات للمسئولين والمهارات الادارية علي الاسس العلمية الحديثة.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر الاستجابة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ما عدا سرعة الإدارة في تقديم الخدمات مما يشير إلى إمكانية تعميم باقي النتائج على مجتمع الدراسة.

(٤) الكفاءة:

جدول رقم (١٩) يوضح الكفاءة كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تتميز الخدمات التي تقدمها الإدارة بمستوى عالي من الكفاءة والجودة	٨٧	٤١,٢	١٠٨	٥١,٢	١٦	٧,٦	٢,٣٤	٠,٦١	**٦٦,٠٩٥	٢
٢	يتميز المسئولين بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة	١٠٢	٤٨,٣	٧٣	٣٤,٦	٣٦	١٧,١	٢,٣١	٠,٧٥	**٣١,١١٨	٣
٣	تحرص الإدارة على مواجهة الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمات	٧٢	٣٤,١	١٠٨	٥١,٢	٣١	١٤,٧	٢,١٩	٠,٦٧	**٤٢,٢٠٩	٥
٤	تحرص الإدارة على توفير القدرات البشرية المدربة لتنفيذ الخدمات بكفاءة	٨٥	٤٠,٣	٩٣	٤٤,١	٣٣	١٥,٦	٢,٢٥	٠,٧١	**٣٠,١٨٠	٤
٥	تتوافر جهود المسئولين بالإدارات لتحقيق الأهداف المنشودة من الخدمات	٤٦	٢١,٨	١١٢	٥٣,١	٥٣	٢٥,١	١,٩٧	٠,٦٩	**٣٧,٣٧٤	٦
٦	تزيد من تنفيذ وتحقيق الأهداف بدقه	١٥٧	٧٤,٤	٤٧	٢٢,٣	٧	٣,٣	٢,٧١	٠,٥٢	**١٧١,٥٦٤	١
	البعد ككل							٢,٢٩	٠,٣٩	مستوى متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

الكفاءة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تزيد من تنفيذ وتحقيق الأهداف بدقه بمتوسط حسابي (٢,٧١) الكفاءة تساعد العملية الادارية من تحقيق اهدافها من خلال كفاءة المسؤلين والاجهزة المادية ايضا، وجاء في الترتيب الثاني تتميز الخدمات التي تقدمها الإدارة بمستوى عالي من الكفاءة والجودة بمتوسط حسابي (٢,٣٤)

فالادارة تعمل علي دفع المسؤلين ومحاسبتهم لكي يؤدوا العمل بكفاءة، ثم جاء في الترتيب الثالث يتميز المسئولين بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة بمتوسط حسابي (٢,٣١) المسؤلين يجب ان تكون لديهم مهارة وخبرة ادارية للعمل في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وأخيراً الترتيب السادس تتوافر جهود المسئولين بالإدارات لتحقيق الأهداف المنشودة من الخدمات بمتوسط حسابي (١,٩٧) وهذا يدل علي ان المسؤلين يبذلون جهدا لتحقيق الاهداف وفقا للامكانيات الموجودة.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام الكفاءة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٢٩) وهو مستوى متوسط وهذا يدل علي ان يجب تطوير الاساليب الادارية للعمل بكفاءة وتقديم الخدمات بصورة جيدة.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر الكفاءة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٥) العدالة:

جدول رقم (٢٠) : يوضح العدالة كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تقدم الخدمات للجميع دون تميز	١٠٢	٤٨,٣	١٠٠	٤٧,٤	٩	٤,٣	٢,٤٤	٠,٥٨	**٨٠,٢٥٦	٢
٢	تقدم الخدمات للجميع دون محاباة	١٥٠	٧١,١	٤٤	٢٠,٩	١٧	٨,١	٢,٦٣	٠,٦٣	**١٤٠,٥٤٠	١
٣	توفر الشفافية والمصداقية عند تقديم الخدمات	٩٢	٤٣,٦	١٠٠	٤٧,٤	١٩	٩	٢,٣٥	٠,٦٤	**٥٦,٦٥٤	٣
٤	تقديم خدمات تتناسب مع مستويات المسئولين	٧١	٣٣,٦	١١٤	٥٤	٢٦	١٢,٣	٢,٢١	٠,٦٥	**٥٥,٠٦٢	٥
٥	توفير المصداقية عند تقديم الخدمات	٥٨	٢٧,٥	١٢٠	٥٦,٩	٣٣	١٥,٦	٢,١٢	٠,٦٥	**٥٧,٠٥٢	٦
٦	تحقيق العدالة والمساواة عند تقديم الخدمات	٣٢	١٥,٢	١٧١	٨١	٨	٣,٨	٢,١١	٠,٤٢	**٢٢٠,٢١٨	٧
٧	يتاح للمسئولين الفرصة لتقييم الخدمات التي تقدمها الإدارة	٩٨	٤٦,٤	٧٦	٣٦	٣٧	١٧,٥	٢,٢٩	٠,٧٥	**٢٧,١٣٧	٤
	البعد ككل							٢,٣١	٠,٣٣	مستوى متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: العدالة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تقدم الخدمات للجميع دون محاباة بمتوسط حسابي (٢,٦٣)وهذا يدل علي تقديم الخدمات كالاتي ١- العمل علي تحقيق اقصي درجة لاشباع الحاجات في الادارات علي اساس من المساواة واتاحة الفرص للجميع للحصول علي الخدمات٢-تساعد العدالة المسئولين علي تعزيز التنوع الثقافي والسعي لوضع حد للنموز والقمع وغير ذلك من اشكال الظلم الاجتماعي، وجاء في الترتيب الثاني تقدم الخدمات للجميع دون تميز بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، ثم جاء في الترتيب الثالث توفر الشفافية والمصداقية عند تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٣٥) فهي تعمل علي عرض المعلومات وما تم تنفيذه من خدمات للمواطنين ، وأخيراً الترتيب السابع تحقيق العدالة والمساواة عند تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,١١) فهذا يضمن وصول الخدمات لجميع المواطنين دون استثناء او تمييز.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للعدالة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣١) وهو مستوى متوسط.العدالة تطبيقها صعب الي حد ما علي ارض الواقع ولكن محاولة الوصول لها يقلل من الفساد الاداري

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر العدالة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٦) الرضا عن الخدمة:

جدول رقم (٢١) : يوضح الرضا عن الخدمة كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تستقبل الإدارة المقترحات والشكاوي المقدمة من قبل المسئولين وتتعامل معها	٧٢	٣٤,١	١١٢	٥٣,١	٢٧	١٢,٨	٢,٢١	٠,٦٥	٥١,٤٢٢**	٦
٢	يتعامل المسئولين مع المواطنين بشكل لائق	١٢٦	٥٩,٧	٦٩	٣٢,٧	١٦	٧,٦	٢,٥٢	٠,٦٣	٨٦,٠٥٧**	٢
٣	تتوفر الموارد والإمكانيات اللازمة لممارسة الخدمات المقدمة	٩٧	٤٦	٧٩	٣٧,٤	٣٥	١٦,٦	٢,٢٩	٠,٧٤	٢٨,٩٢٩**	٥
٤	يتسم تقديم الخدمات بالسرعة والإنجاز	١٢٤	٥٨,٨	٨٧	٤١,٢	–	–	٢,٥٩	٠,٤٩	٦,٤٨٨*	١
٥	هناك تطوير مستمر للخدمات التي تقدمها الإدارة	٨٨	٤١,٧	١٢٣	٥٨,٣	–	–	٢,٤٢	٠,٤٩	٥,٨٠٦*	٣
٦	يسهم في توسيع نطاق تقديم الخدمات	٧٠	٣٣,٢	١٤١	٦٦,٨	–	–	٢,٣٣	٠,٤٧	٢٣,٨٩١**	٤
	البعد ككل							٢,٣٩	٠,٢٩	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: الرضا عن الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول يتسم تقديم الخدمات بالسرعة والإنجاز بمتوسط حسابي (٢,٥٩) هذا هو المطلوب ولذا يجب ان تقدم الخدمات للمواطنين بانجاز ويساعد هذا ان خدمات الرعاية الاجتماعية منظمة تنظيما رسميا، وجاء في الترتيب الثاني يتعامل المسئولين مع المواطنين بشكل لائق بمتوسط حسابي (٢,٥٢)

يجب ذلك حسن التعامل مع المواطنين لسهولة تقديم الخدمة والرضا عنها، ثم جاء في الترتيب الثالث هناك تطوير مستمر للخدمات التي تقدمها الإدارة بمتوسط حسابي (٢,٤٢) فهذا دور المسؤلين ان يستمروا في مواكبة كل ماهو جديد في هذا المجال، وأخيراً الترتيب السادس تستقبل الإدارة المقترحات والشكاوي المقدمة من قبل المسئولين وتتعامل معها بمتوسط حسابي (٢,٢١) تعمل الادارة علي حل الشكاوي والتظلمات لمحاسبة المقصرين واصلاح صور الفساد في الادارات.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للرضا عن الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٩) وهو مستوى مرتفع وهذا يدل علي استمرار المسؤلين في محاولة تحسن الاداء في تقديم الخدمات وحسن التعامل مع المواطنين.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر الرضا عن الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) و (٠,٠٥) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

(٧) الشفافية:

جدول رقم (٢٢) يوضح الشفافية كما يحددها المسؤلين (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	يوفر المسئولين المعلومات للمواطنين كافة	٣٣	١٥,٦	١٠٦	٥٠,٢	٧٢	٣٤,١	١,٨٢	٠,٦٨	**٣٧,٩٤٣	٦
٢	تقديم الخدمات للجميع	٨٢	٣٨,٩	٨٩	٤٢,٢	٤٠	١٩	٢,٢	٠,٧٤	**١٩,٩٧٢	٤
٣	تعمل الإدارة على مناقشة القرارات مع المسئولين بالإدارات لمواجهة المشكلات	٥٥	٢٦,١	١٠٨	٥١,٢	٤٨	٢٢,٧	٢,٠٣	٠,٧	**٣٠,٦٠٧	٥
٤	الوفاء بتقديم الخدمات في مواعيدها المعلنة والدقة وعدم الأخطاء	١٥٤	٧٣	٣٧	١٧,٥	٢٠	٩,٥	٢,٦٤	٠,٦٥	**١٥١,٣٤٦	١
٥	الوضوح وعدم التزييف في تقديم الخدمات	١٢٢	٥٧,٨	٥٥	٢٦,١	٣٤	١٦,١	٢,٤٢	٠,٧٥	**٦٠,٠٦٦	٣
٦	المساءلة للمسئولين في جميع الإدارات	١٠٥	٤٩,٨	٩٧	٤٦	٩	٤,٣	٢,٤٦	٠,٥٨	**٨٠,٦٨٢	٢
	البعد ككل							٢,٢٦	٠,٣٤	مستوى متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: الشفافية كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول الوفاء بتقديم الخدمات في مواعيدها المعلنة والدقة وعدم الأخطاء بمتوسط حسابي (٢,٦٤) ويتم هذا من خلال ١- القدرة علي ضبط العمل عبر تنظيم الادوار بواسطة المسؤلين ٢- القدرة علي ايصال المعلومات اللازمة لمن يحتاجها في اي ادارة ، وجاء في الترتيب الثاني المساءلة للمسئولين في جميع الإدارات بمتوسط حسابي (٢,٤٦) محاسبة المسؤلين بموضوعية يحقق الاصلاح الاداري والشفافية ، ثم جاء في الترتيب الثالث الوضوح وعدم التزييف في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٢) الوضوح والشفافية صورة الادارة الناجحة فهم كفيلون علي القضاء علي اوجه القصور نهائيا، وأخيراً الترتيب السادس يوفر المسئولين المعلومات للمواطنين كافة بمتوسط حسابي (١,٨٢).وهذا يدل علي مساعدة المواطنين لمعرفة مصادر واماكن تقديم الخدمات

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للشفافية كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٢٦) وهو مستوى متوسط وهذا يدل علي اهمية عرض المعلومات والمحاسبة بوضوح من قبل المسؤلين في الادارات لتحقيق الاصلاح الاداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر الشفافية كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) و(٠,٠٥) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

خامساً: الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

جدول رقم (٢٣) : يوضح الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعي (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	إجراءات الحصول على خدمات المؤسسة معقدة	١٠٠	٤٧,٤	١١١	٥٢,٦	–	–	٢,٤٧	٠,٥	٠,٥٧٣	٦
٢	قلة وضوح أهداف المديرية	١١٨	٥٥,٩	٩٣	٤٤,١	–	–	٢,٥٦	٠,٥	٢,٩٦٢	٣
٣	الخدمات التي تقدمها المديرية غير كافية	١٤٧	٦٩,٧	٤٠	١٩	٢٤	١١,٤	٢,٥٨	٠,٦٩	**١٢٧,١٧٥	١
٤	قلة إعلان المديرية عن الخدمات التي تقدمها	١٣٠	٦١,٦	٧٢	٣٤,١	٩	٤,٣	٢,٥٧	٠,٥٨	**١٠٤,١٤٢	٢
٥	معاملة المسئولين للعاملين غير طيبة	٧٤	٣٥,١	١٢٧	٦٠,٢	١٠	٤,٧	٢,٣	٠,٥٥	**٩٧,٦٠٢	٩
٦	عدم وضوح القوانين واللوائح	٨٨	٤١,٧	١٠٩	٥١,٧	١٤	٦,٦	٢,٣٥	٠,٦	**٧٠,٨١٥	٨
٧	قلة عدد المسئولين بما يتناسب مع العمل	٥٤	٢٥,٦	١٣٦	٦٤,٥	٢١	١٠	٢,٤٥	٠,٥٨	**٩٩,٧٠٦	٧
٨	صعوبة الوصول إلى أماكن المواطنين لتقديم الخدمات	٦٥	٣٠,٨	١١٢	٥٣,١	٣٤	١٦,١	٢,٥٥	٠,٦٧	**٤٣,٨٥٨	٤
٩	صعوبة إتاحة قاعدة بيانات عن حجم المعوقات للمسئولين	١٠٣	٤٨,٨	٨١	٣٨,٤	٢٧	١٢,٨	٢,٥٣	٠,٧	**٤٣,٤٨٨	٥
	البعد ككل							٢,٤٧	٠,٢	مستوى مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول الخدمات التي تقدمها المديرية غير كافية بمتوسط حسابي (٢,٥٨) وهذا يدل علي انه من المفترض ان تعمل المديرية علي توسعه نشاط الخدمات المقدمة للمواطنين و ايجاد حل لتضخيم الكوادر الكتابية او الفنية غير المؤهلة مشاكل الجمعيات العمومية، وجاء في الترتيب الثاني **قلة إعلان المديرية عن الخدمات التي تقدمها** بمتوسط حسابي (٢,٥٧) يجب ان تكون هناك **زيادة فى إعلانات المديرية عن الخدمات التي تقدمها** ، وأخيراً الترتيب التاسع معاملة المسئولين للعاملين غير طيبة بمتوسط حسابي (٢,٣) وهذا يدل انه يجب وضع نظام للمحاسبة للمسؤلين في الادارات والمديرية.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للصعوبات المرتبطة بمديرية التضامن الاجتماعي التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٧) وهو مستوى مرتفع يجب حل هذه المشكلات التي تحد من دور المديرية والادارات التابعة لها للقيام بدورها في تقديم الخدمات لافراد المجتمع.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ما عدا إجراءات الحصول على خدمات المؤسسة معقدة، وقلة وضوح أهداف المديرية مما يشير إلى إمكانية تعميم باقي النتائج على مجتمع الدراسة.

سادساً: مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

جدول رقم (٢٤) : يوضح مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية (ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تسهيل إجراءات الحصول على خدمات المديرية	٨١	٣٨,٤	١٣٠	٦١,٦	–	–	٢,٣٨	٠,٤٩	**١١,٣٧٩	٣
٢	توفير الإمكانيات والموارد اللازمة المديرية	٣٨	١٨	١٤٣	٦٧,٨	٣٠	١٤,٢	٢,٠٤	٠,٥٧	**١١٣,٠٧١	٨
٣	تحسين معاملة المسئولين للعاملين بالمديرية	٩٨	٤٦,٤	٥٢	٢٤,٦	٦١	٢٨,٩	٢,١٨	٠,٨٥	**١٦,٩٠٠	٧
٤	توفير الخدمات التي تقدمها المديرية بشكل كاف	٤٧	٢٢,٣	٩١	٤٣,١	٧٣	٣٤,٦	١,٨٨	٠,٧٥	**١٣,٩١٥	٩
٥	الإعلان عن الخدمات التي تقدمها المؤسسه	١١٦	٥٥	٦٥	٣٠,٨	٣٠	١٤,٢	٢,٤١	٠,٧٣	**٥٣,١٨٥	٢
٦	تعديل اللوائح والقوانين الإدارية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية	١٠٢	٤٨,٣	٩٣	٤٤,١	١٦	٧,٦	٢,٤١	٠,٦٣	**٦٣,٥٣٦	١
٧	الاهتمام بزيادة عدد المسئولين	٦٦	٣١,٣	١٣١	٦٢,١	١٤	٦,٦	٢,٢٥	٠,٥٧	**٩٧,٧١٦	٥
٨	وجود قاعدة بيانات عن المسئولين والمواطنين	١١٤	٥٤	٨٩	٤٢,٢	٨	٣,٨	٢,٣٥	٠,٥٧	**٨٧,٣٠٨	٤
٩	زيادة اهتمام المجتمع باحتياجات المسئولين	٨٨	٤١,٧	٨٥	٤٠,٣	٣٨	١٨	٢,٢٤	٠,٧٤	**٢٢,٦٣٠	٦
البعد ككل								٢,٢١	٠,٣٦	مستوى متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن: مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- جاء في الترتيب الأول تعديل اللوائح والقوانين الإدارية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٤١) يساعد تحديث القواعد والقوانين حل المشكلات علي ما يستجد من تطورات علي المجتمع وافراده، وبانحراف معياري (٠,٦٣)، وجاء في الترتيب الثاني الإعلان عن الخدمات التي تقدمها المؤسسه بمتوسط حسابي (٢,٤١) يؤدي الي نشر الخدمات بين المواطنين ومساعدة المحتاجين لها توصيلها الي مستحقيها، وبانحراف معياري (٠,٧٣)، ثم جاء في الترتيب الثالث تسهيل إجراءات الحصول على خدمات المديرية بمتوسط حسابي (٢,٣٨) يدل هذا علي القضاء علي الروتين وتوفير الوقت والجهد ، وأخيراً الترتيب التاسع توفير الخدمات التي تقدمها المديرية بشكل كاف بمتوسط حسابي (١,٨٨) تعمل المديرية علي الالمام بالاحتياجات للمواطنين وكيفية تغطيتها وايجاد سبل لحل المشكلات التي تواجه المواطنين المستفيدين من مؤسسات الرعاية.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمقترحات المرتبطة بمديرية التضامن الاجتماعي لتفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٢١) وهو مستوى متوسط فهي تحتاج الي وضع تصور شامل لتفعيل وتطوير الاداء للمؤسسات وتحقيق الاصلاحات الادارية بها في ضوء اللامركزية.

- وبمراجعة قيمة كا٢ لكل عنصر من عناصر مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

سابعاً: اختبار فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية مرتفعاً ":

جدول رقم (٢٥): يوضح مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون (ن=٢١١)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	المؤشرات البشرية	٢,٤٩	٠,١٦	مرتفع	١
٢	المؤشرات التقنية	٢,٤٥	٠,٢٩	مرتفع	٤
٣	المؤشرات المالية	٢,٤٧	٠,٢٦	مرتفع	٢
٤	المؤشرات الثقافية	٢,٤٦	.٠١٧	مرتفع	٣
	المؤشرات التشريعية	٢,٤٤	.٠١٩	مرتفع	٥
	أبعاد اللامركزية ككل	٢,٤٥	٠,١٧	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول المؤشرات البشرية بمتوسط حسابي (٢,٤٩).
- الترتيب الثاني المؤشرات المالية بمتوسط حسابي (٢,٤٧).
- الترتيب الثالث الموشرات الثقافية بمتوسط حسابي (٢,٤٦).
- الترتيب الرابع الموشرات التقنيه بمتوسط حسابي (٢,٤٥).
- الترتيب الخامس الموشرات التشريعيه بمتوسط حسابي (٢,٤٤).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون (٢,٤٥) وهو مستوى مرتفع. **مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية مرتفعاً ".**

اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً ":

جدول رقم (٢٦): يوضح مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون (ن=٢١١)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	التطوير التنظيمي	٢,٣٨	٠,٣٤	مرتفع	٢
٢	إدارة الجودة الشاملة	٢,٤	٠,٢٧	مرتفع	١
٣	تقييم الأداء	٢,٣٣	٠,٢٥	متوسط	٣
٤	التدريب	٢,١٤	٠,٤٣	متوسط	٤
	أبعاد الإصلاح الإداري ككل	٢,٣١	٠,١٥	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول إدارة الجودة الشاملة بمتوسط حسابي (٢,٤).
- الترتيب الثاني التطوير التنظيمي بمتوسط حسابي (٢,٣٨).
- الترتيب الثالث تقييم الأداء بمتوسط حسابي (٢,٣٣).
- الترتيب الرابع التدريب بمتوسط حسابي (٢,١٤).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون (٢,٣١) وهو مستوى متوسط. **مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً ".**

(٢) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً ":

جدول رقم (٢٧) : يوضح مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون (ن=٢١١)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	سهولة الوصول إلى الخدمة	٢,٣٣	٠,٣٢	متوسط	٤
٢	ملائمة الخدمة	٢,٤	٠,٣١	مرتفع	١
٣	الاستجابة	٢,٣٧	٠,٣٤	مرتفع	٣
٤	الكفاءة	٢,٢٩	٠,٣٩	متوسط	٦
٥	العدالة	٢,٣١	٠,٣٣	متوسط	٥
٦	الرضا عن الخدمة	٢,٣٩	٠,٢٩	مرتفع	٢
٧	الشفافية	٢,٢٦	٠,٣٤	متوسط	٧
	أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل	٢,٣٤	٠,١٥	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول ملائمة الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٤).
- الترتيب الثاني الرضا عن الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٣٩).
- الترتيب الثالث الاستجابة بمتوسط حسابي (٢,٣٧).
- الترتيب الرابع سهولة الوصول إلى الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٣٣).
- الترتيب الخامس العدالة بمتوسط حسابي (٢,٣١).
- الترتيب السادس الكفاءة بمتوسط حسابي (٢,٢٩).
- الترتيب السابع الشفافية بمتوسط حسابي (٢,٢٦).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون (٢,٣٤) وهو مستوى متوسط. **مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً ".**

(٣) اختبار الفرض الرابع للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

جدول رقم (٢٨): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين أبعاد التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون (ن=٢١١)

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test		اختبار (ف) F-Test		معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2
		القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	
المؤشرات البشرية	٠,٠٣٦-	٠,٥١٣-	٠,٦٠٩	٣,٤٢٨	٠,٠١٨	٠,٢١٨	٠,٠١٨	٠,٠٤٧
المؤشرات التقنية	٠,١٠٧	٣,٠٠٧	٠,٠٠٣					
المؤشرات المالية	٠,٠٢٦	٠,٥٩٤	٠,٥٥٣					
المؤشرات الثقافية	٠,٢٩	٠,٥١٨	٠,٦٠٢					
المؤشرات التشريعية	٠,٤٦	٠,٥٩٨	٠,٥٥٨					

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة: " المؤشرات البشرية، و المؤشرات التقنية ، و المؤشرات المالية ،و المؤشرات الثقافية،و المؤشرات التشريعية " كأبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية " والمتغير التابع " أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " كما يحددها المسئولون (٠,٢١٨)، وهى تدل على وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغيرات.
- وتشير نتيجة اختبار ف (F=3.428, Sig.=0.018) إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٤٧) ، أي أن المؤشرات التقنية كأحد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تفسر (٤,٧%) من التغيرات في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

- وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير متغير مستقل واحد فقط من أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية على المتغير التابع أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، والمتغير هو: المؤشرات التقنية . بينما كان تأثير المتغيرات الأخرى غير معنوي.

- **مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية "**

جدول رقم (٢٩) : يوضح تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين أبعاد التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون (ن=٢١١)

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test		اختبار (ف) F-Test		معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2
		القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	
أبعاد التحول الرقمى ككل	٠,١٤٠	٢,٣٦٣	٠,٠١٩	٥,٥٨٢	٠,٠١٩	٠,١٦١	٠,٠١٩	٠,٠٢٦

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " والمتغير التابع " أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " كما يحددها المسئولون (٠,١٦١)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وتدل على وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغيرين.

- وتشير نتيجة اختبار (ف) (F=5.582 , Sig=0.019) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٢٦)، أي أن التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل تفسر (٢,٦%) من التغيرات في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

- وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,١٤٠) ، وهى تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة اختبار (ت) (T=2.363, Sig=0.019) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١).

- **مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.**

-

(٤) اختبار الفرض الخامس للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

جدول رقم (٣٠): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين أبعاد التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون (ن=٢١١)

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test		اختبار (ف) F-Test		معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2
		القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	
المؤشرات البشرية	٠,٠٧٦	١,٢١٣	٠,٢٢٦	١٩,١٥٦	٠,٠٠٠	٠,٤٦٦	٠,٠٠٠	٠,٢١٧
المؤشرات التقنية	٠,٢٠٢	٦,٣٥٨	٠,٠٠٠					
المؤشرات المالية	٠,٠٦٣	١,٦٢٤	٠,١٠٦					
المؤشرات الثقافية	٠,٧٨	١,٢٣٣	٠,٢٢٨					
المؤشرات التشريعية	٠,٨٩	١,٦٤٥	٠,١٠٤					

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة: " المؤشرات البشرية ، المؤشرات التقنية ، المؤشرات المالية، المؤشرات الثقافية، المؤشرات التشريعية " كأبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية " والمتغير التابع " أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " كما يحددها المسئولون (٠,٤٦٦)، وهى تدل على وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغيرات.

- وتشير نتيجة اختبار ف (F=19.156, Sig.=0.000) إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٢١٧) ، أي أن المؤشرات التقنيه كأحد أبعاد في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تفسر (٢١,٧%) من التغيرات في تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

- وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير متغير مستقل واحد فقط من أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية على المتغير التابع أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، والمتغير هو: المؤشرات التقنيه. بينما كان تأثير المتغيرات الأخرى غير معنوي.

- **مما يجعلنا نقبل الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ".**

جدول رقم (٣١): يوضح تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين أبعاد التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون. (ن=٢١١)

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test		اختبار (ف) F-Test		معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2
		القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية	
أبعاد التحول الرقمى ككل	٠,٣٦٨	٦,٨٤٣	٠,٠٠٠	٤٦,٨٣٠	٠,٠٠٠	٠,٤٢٨	٠,٠٠٠	٠,١٨٣

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " والمتغير التابع " أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " كما يحددها المسئولون (٠,٤٢٨)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وتدل على وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغيرين.

- وتشير نتيجة اختبار (ف) (F=46.830, Sig=0.000) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,١٨٣)، أي أن اللامركزية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل تفسر (١٨,٣%) من التغيرات في تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

- وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٣٦٨) ، وهى تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة اختبار (ت) (T=6.843 Sig=0.000) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١).

- **مما يجعلنا نقبل الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ".**

عاشراً: النتائج العامة للدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة في ضوء أهداف الدراسة:

(١) فيما يتعلق بالهدف الأول للدراسة: " تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

توصلت نتائج الدراسة إلى أن أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، تمثلت فيما يلي:

(أ) **المؤشرات البشريه:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المؤشرات البشريه أبعاد التحول الرقمى مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٩) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- المهارة في تقديم الخدمات الي العملاء في سرعة ومرونة
- المهارة في التحول من استخدام الأساليب التقليدية إلى نظم للحفظ الإلكتروني لمصادر المعلومات المختلفة
- المهارة في استخدام المنصات الرقمية للتجارة والخدمات الالكترونية.

(ب) **المؤشرات التقنيه:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المؤشرات تقنيه كأحد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٥) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- بناء قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومؤمنة بأحدث الوسائل.
- التحول من استخدام الأساليب التقليدية الورقية محدودة التوزيع إلى نظم رقمية واسعة الانتشار.
- الحرص المستمر علي تحديث قاعدة البيانات والمعلومات .

(ج) **المؤشرات الماليه:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المؤشرات الماليه كأحد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٧) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- توفير الدعم المالي اللازم للصيانة الدورية للأجهزة.
- توفير الحوافز التشجيعية للعاملين في مجال العمل الالكتروني الرقمي .
- توفير الدعم المالي اللازم للتطوير الجذري للبنية التحتية للتحول الرقمي بؤسسات الرعاية الاجتماعية .

(د) **المؤشرات الثقافيه :** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المؤشرات الثقافيه كأحد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٦) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- وجود حرية تمكن العاملين من الابتكار والابداع .
- نشر الاعمال والانشطة الرقمية التي تهدف الي بناء مجتمع معرفي رقمي .
- ايجاد محيط ثقافي يؤمن بأهمية التحولات الرقمية في الحياة اليومية .

(هـ) **المؤشرات التشريعية** : توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المؤشرات التشريعية كأحد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٤) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- إصدار تشريعات توضح سياسة التحول الرقمي وتحدد المسؤوليات وادارته ومراقبة ومراجعة النظام .
- اصدار تشريعات قانونية تتناسب مع التجديدات التي يطلبها التحول الرقمي .
- اصدار تشريعات تسمح بإقامة شراكات ناجحة بين الوحدات المحلية ومختلف القطاعات الاخرى

(٢) **فيما يتعلق بالهدف الثاني للدراسة: " تحديد مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ":**

توصلت نتائج الدراسة إلى أن أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، **تمثلت فيما يلي:**

(أ) **التطوير التنظيمي:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التطوير التنظيمي كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٨) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- تحرص الإدارة علي البعد عن الروتين والبيروقراطية في العمل.
- يسهم في انجاز المشروعات وسهولة الاتصالات.
- يتم التخفيف من المركزية الإدارية عن طريق تفوض السلطة لسرعة إنجاز العمل.

(ب) **إدارة الجودة الشاملة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى إدارة الجودة الشاملة كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤) وهو مستوى مرتفع . **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- يهتم المسئولين برفع مستوى أداء الإدارات وزيادة قدراتهم.
- يهتم المسئولين بتقويم الخدمات المقدمة للمواطنين بصفة مستمرة.

- تسهم الجودة في تحسين جو العمل وتنظيم خطواته وانجاز ما هو مطلوب بدقة.

(ج) **تقييم الأداء:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تقييم الأداء كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٣) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- يحرص المسئولين على تطوير أنفسهم باستمرار.
- يوجد إلمام من المسئولين بخطوات وإجراءات تقديم الخدمات.
- تحرص الإدارة على تنمية كوادرها البشرية بما يتواكب مع احتياجات مجال العمل.

(د) **التدريب:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التدريب كأحد أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,١٤) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- تساهم البرامج التدريبية في تعزيز السلوك التنظيمي للمسئولين.
- تحرص الإدارة على تقويم البرامج التدريبية من خلال التغذية العكسية.
- تحرص الإدارة علي استمرار التطوير لتحسين جود الخدمات المقدمة.

- **مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل:**

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣١) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للأبعاد التالية:**

- إدارة الجودة الشاملة.
- التطوير التنظيمي.
- تقييم الأداء.
- التدريب.

(٣) **فيما يتعلق بالهدف الثالث للدراسة: " تحديد مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ":**

توصلت نتائج الدراسة إلى أن أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية، **تمثلت فيما يلي:**

(أ) **سهولة الوصول إلى الخدمة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٣) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- يتم الحصول علي الخدمات بدون تأخير.
- توفر الإدارة القاعات المناسبة المزودة بكافة المستلزمات.
- مرونة وتسلسل إجراءات الحصول علي الخدمات.

(ب) **ملائمة الخدمة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى ملائمة الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- يتم تطوير الخدمات باستمرار لتتلاءم مع الاحتياجات الفعلية للمسئولين.
- يثق المسئولين في مستوي الخدمات التي تقدمها الإدارة.
- شارك المسئولين في اختيار الخدمات المناسبة لهم.

(ج) **الاستجابة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاستجابة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٧) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- الاستعداد الدائم للمسئولين لمساعدة المواطنين وتقديم الخدمات لهم.
- سرعة الإدارة في تقديم الخدمات.
- إعلام المسئولين بمواعيد تقديم وتنفيذ الخدمات.

(د) **الكفاءة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الكفاءة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٢٩) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- تزيد من تنفيذ وتحقيق الأهداف بدقة.
- تتميز الخدمات التي تقدمها الإدارة بمستوى عالي من الكفاءة والجودة.
- يتميز المسئولين بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة.

(هـ) **العدالة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى العدالة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣١) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- تقدم الخدمات للجميع دون محاباة.
- تقدم الخدمات للجميع دون تميز.
- توفر الشفافية والمصداقية عند تقديم الخدمات.

(و) **الرضا عن الخدمة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا عن الخدمة كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٣٩) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- يتسم تقديم الخدمات بالسرعة والإنجاز.
- يتعامل المسئولين مع المواطنين بشكل لائق.
- هناك تطوير مستمر للخدمات التي تقدمها الإدارة.

(ز) **الشفافية:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الشفافية كأحد أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٢٦) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- الوفاء بتقديم الخدمات في مواعيدها المعلنة والدقة وعدم الأخطاء.
- المساءلة للمسئولين في جميع الإدارات.
- الوضوح وعدم التزييف في تقديم الخدمات.

- **مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل:**

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ ( ) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للأبعاد التالية:**

- ملائمة الخدمة.
- الرضا عن الخدمة.
- الاستجابة.
- سهولة الوصول إلى الخدمة.
- العدالة.
- الكفاءة.

- الشفافية.

(٤) فيما يتعلق بالهدف الرابع للدراسة: " تحديد الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الصعوبات التي تواجه استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٤٧) وهو مستوى مرتفع. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- الخدمات التي تقدمها المديرية غير كافية.
- **قلة إعلان المديرية عن الخدمات التي تقدمها.**
- قلة وضوح أهداف المديرية.

(٥) فيما يتعلق بالهدف الخامس للدراسة: " تحديد مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٢١) وهو مستوى متوسط. **وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:**

- تعديل اللوائح والقوانين الإدارية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- الإعلان عن الخدمات التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- تسهيل إجراءات الحصول على خدمات المديرية.

(٦) فيما يتعلق بالهدف السادس للدراسة: " التوصل إلى خطة مستقبلية مقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

سيتم تناول الخطة المستقبلية المقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية تفصيلاً في رابعاً.

ثالثاً: نتائج الدراسة في ضوء فروض الدراسة:

(١) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية مرتفعاً ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية مرتفعاً "، حيث أن مستوى أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون (٢,٤٥) وهو مستوى مرتفع.

(٢) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً "، حيث أن مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون (٢,٣١) وهو مستوى متوسط.

(٣) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الثالث للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً "، حيث أن مستوى أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون (٢,٣٤) وهو مستوى متوسط.

(٤) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الرابع للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية "، **وذلك كما يلي:**

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين المتغيرات المستقلة: " المؤشرات البشريه ، ، المؤشرات التقنية، المؤشرات المالية، المؤشرات الثقافية، المؤشرات التشريعية " كأبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية " والمتغير التابع " أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " كما يحددها المسئولون. كما أن المؤشرات التقنية كأحد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تفسر (٤,٧%) من التغيرات في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين أبعاد التحول الرقمى وتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون. كما أن التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل تفسر (٢,٦%) من التغيرات في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

(٥) فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الخامس للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية "، **وذلك كما يلي:**

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين المتغيرات المستقلة: " المؤشرات البشريه ، ، المؤشرات التقنية، المؤشرات المالية، المؤشرات الثقافية، المؤشرات التشريعية " كأبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية " والمتغير التابع " أبعاد تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل " كما يحددها المسئولون. كما أن المؤشرات التقنيه كأحد أبعاد التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تفسر (٢١,٧%) من التغيرات في تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين أبعاد التحول الرقمى وتطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسئولون. كما أن التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل تفسر (١٨,٣%) من التغيرات في تطوير مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل.

حادى عشر: خطة العمل المستقبلية المقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمى في تحقيق الاصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

(أ) الاسس التي تعتمد عليها خطة العمل:

١- الاسس العامة لخطة العمل:

- الاهتمام العالمي والمجتمعي باالاصلاح الاداري والاتجاه الي تحقيقه في كافة المؤسسات والهيئات الحكومية والاهلية
- حاجة المسؤلين انفسهم لحياة كريمة ومستوي معيشي مناسب لهم
- الدراسات والبحوث العلمية الخاصة بتحقيق
- الاصلاح الاداري و التحول الرقمى في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

(٢) الاسس الخاصة بخطة العمل:

(١) التراث النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وللتخطيط الاجتماعي بصفة خاصة.

(٢) الإطار النظري للدراسة، وما تتضمنه من معارف ومفاهيم متعلقة بالإصلاح الإداري و جودة الخدمات.المقدمة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية ومقابلات الباحث مع المسؤلين بالمؤسسات الاجتماعية

(٣) الدراسات السابقة وما انتهت إليه من نتائج وتوصيات.

(٤) نتائج الدراسة الحالية.

(ب): هدف الخطة:

١- الهدف العام:

تنطلق هذه الخطة من هدف رئيسي إلي تفعيل تطبيق وتحقيق الإصلاح الإداري لتطوير خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمى

٢- الاهداف الفرعية :

حيث تنطلق الخطة الحالية من مجموعة من الاهداف الفرعية تتمثل في الاتي:

(١) توفير المناخ الداعم لتطبيق وتحقيق أبعاد الإصلاح الإداري.

(٢) تطوير جودة خدمات المقدمة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء أبعاد الإصلاح الإداري.

(٣) وضع متطلبات لتطوير جودة خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية باستخدام أبعاد الإصلاح الإداري.

(٤) وضع آليات لتفعيل متطلبات تطوير جودة خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية باستخدام أبعاد الإصلاح الإداري.

(٥) الحد من المعوقات التي تحد من تطبيق الإصلاح الإداري لتطوير خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

(٦) تفعيل مقترحات تحقيق الإصلاح الإداري لزيادة وتفعيل خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

(ج) آليات التنفيذ المستخدمة في خطة العمل المستقبلية :

تتحدد اليات التنفيذ طبقا لهذه الخطة في الاتي :

(١) فتح باب المناقشة والحوار داخلياً وخارجياً مع المتخصصين والمسئولين حيث ينتج عن ذلك مراجعة السياسات والأهداف الخاصة بتحقيق الاصلاح الاداري بالمؤسسلت للرعاية الاجتماعية وبالتالي التمكن من التشخيص الجيد لواقع المؤسسات والتعرف علي جوانب الخلل.

(٢) الدراسة الواعية للوضع الحالي لإدارات مؤسسات الرعاية الاجتماعية وجمع المعلومات والبيانات الكافية عنها للوقوف علي المشكلات والاحتياجات الضرورية لها وتحديد تلك الاحتياجات بدقة لترتيب أولوياتها.

(٣) إجراء البحوث ووضع الخطط التفصيلية الدقيقة وما تتطلبه من إعداد للإمكانيات والموارد المالية والمادية والبشرية وبيان كيفية توفيرها وفق الاعتماد علي منهج علمي وإستراتيجية محددة مع مراعاة المرونة في التخطيط والقابلية للتعديل في ضوء الظروف والإمكانيات المستجدة.

(٤) تشخيص وتحديد المشكلات التي تعاني منها الإدارة واقتراح بدائل متعددة لمعالجة هذه المشكلات والتخلص من آثارها السلبية.

(٧) إعداد القوي البشرية اللازمة وتدريبها لرفع كفاءتهم وتنمية مهاراتهم.

(د)الفئات المستهدفة في الخطة المستقبلية:

المسئولين بإدارة الادارات لمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمحافظة أسيوط والمواطنين المستفيد ين من الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة.

(هـ) الجهات المشتركة:

تحقيق الاصلاح الاداريبمؤسسات الرعاية من خلال العمل علي تحقيق مستوي جودة عالية للخدمات وتطويرها وفق المتغيرات الحديثة، والعمل علي نشر ثقافة التغيير وتأهيل المسؤلين لتطبيق الإصلاح وتشترك مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاتية:

١- العربية

٢- الدولية

٣- وزارة التخطيط والاصلاح الاداري

٤- وزارة التضامن الاجتماعي

(و) مؤشرات مستقبلية مستخدمة في الخطة لتفعيل وتحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمى :

(١) تعديل سياسات وإجراءات ولوائح مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي ثبت عدم نجاحها في تحقيق الأهداف المنشودة.

(٢) توفير الدعم السياسي والتشريعي والمالي عند تنفيذ خطط الإصلاح الإداري.

(٣) توفير الإمكانيات والموارد المالية اللازمة لتنفيذ الإصلاح الإداري.في ضوء التحول الرقمى للمسؤلين

(٤) التخفيف من المركزية الإدارية عن طريق تفوض السلطة لسرعة إنجاز العمل.

(٥) تطوير اللوائح والنظم الإدارية بما يبسط الإجراءات لسهولة وسرعة الحصول علي الخدمات التي تقدمها الإدارة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمحافظة أسيوط.

(٦) ضرورة اهتمام الإدارة برأي العاملين والمواطنين كأحد جوانب التطوير الهامة.

(٧) تشجع الإدارة العليا العاملين علي الإبداع في العمل، والعمل علي تقديم حوافز تشجيعية لمن يبدع في عمله، وتشجع وتحفز العاملين اللذين يساهمون في تطوير الأداء بشكل فعال.

(٨) ضرورة اهتمام الإدارة بتحسين وتطوير أجهزة ووسائل الاتصال داخلها، والاعتماد علي نظم المعلومات الحديثة والتكنولوجيا في تقديم الخدمات.

(٩) الحرص علي استمرار التطوير لتحسين جود الخدمات المقدمة من خلال الاهتمام برفع مستوي أداء المسؤلين وزيادة قدراتهم، والعمل علي تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين لتوفير البرامج التدريبية المناسبة لصقل مهارات المسؤلين.

(١٠) العمل علي مواكبة المتغيرات الحديثة لاستفادة المسؤلين من الخدمات التي تقدمها الإدارة، والعمل علي تلبية احتياجات المسؤلين بالشكل الذي يفوق توقعاتهم.

(١١) تدعيم وعي المسؤلين بأهمية تحقيق الإصلاح الإداري.

(١٢) زيادة المخصصات المالية للمسؤلين بالمؤسسات بالتساوي

(س) ادوار المخطط الاجتماعي المستخدمة في خطة العمل :

ا- يقترح ان يمارس المخطط الاجتماعي الادوار التالية في اطار هذه الخطة :

١-دور المخطط:ويقوم المخطط بمجموعة من الادوار لمساعدة المسؤلين في تحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ومنها :

- تحديد الاحتياجات واللوائح والقوانين والتشريعات ومناطق الخلل والمشكلات للمسؤلين في الادارات علي مستوي المحافظة.
- الالمام بكافة الموارد والامكانيات المتاحة سواء بالمؤسسة او بالمجتمع التي يمكن اتاحتها لاشباع الاحتياجات للمسؤلين والادارات ككل.
- قيامه بترتيب هذه الاحتياجات حسب اهميتها وحسب درجة المامه بالموارد والامكانيات الموجودة او المتاحة لاشباعها.
- وضع خطه لتلبية الاحتياجات وحل المشكلات.
- ترجمة هذة الاجرات الي انشطة وخطوات قابلة للتنفيذ.

٢- دور الاداري :وهو الاشراف وتنفيذ ومتابعة الخدمات والبرامج المقدمة للمسؤلين بمؤسسات الرعاية الاجتماعيه لتحقيق الاصلاح الاداري من خلال:

- اعداد المنشورات والمطبوعات الازمة للمؤسسات .
- اعداد التقارير المختلفة عن الانشطة التي تقدمها للمسؤلين.
- قيامه بوضع الخطط والتنفيذ والمتابعة الخاصة بالمسؤلين لتحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٣- دوره المرشد: وهو توجيه المسؤلين الي كيفية الحصول علي الاحتياجات التي تنقص الادارات وتحمل المسؤلية ومساعدتهم علي التفكير خارج الصندوق

(ش) – المهارات المستخدمة في خطة العمل :

– مهارات الاتصال الفعال – مهارات التاثير في الاخرين – مهارة التخطيط – مهارة اتخاذ القرار
– مهارة الابداع – المهارات الاجتماعية – المناقشة الجماعية – مهاررات الاستماع والانصات

(ص) الوسائل والاجراءات المستخدمة في الخطة:

(١) تحسين الأداء وتشجيع الإبداع وتعميق روح الالتزام والمسئولية لدي المسؤلين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

(٢) نشر روح الفريق والعمل الجماعي.

(٣) ترشيد حجم الجهاز الإداري الخاص بإدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهيكله والعلاقات التنظيمية بين الوحدات الفرعية.

(٤) وضع هيكل تنظيمي وإداري كفء لإدارة رعاية المسؤلين بمؤسسات الرعاية .

(٥) تنمية مهارات وقدرات المسؤلين في مجال الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للمسؤلين وربطها بالمتغيرات الحديثة، والقيام بمجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة.

(٦) التركيز علي تكنولوجيا المعلومات باعتبارها القاعدة الأساسية لإحداث أي تطوير، والتوسع في الاعتماد علي الوسائل التكنولوجيا الحديثة والعمل علي إنشاء قاعدة بيانات خاصة بإدارة المسؤلين بالمؤسسات لمتابعته

(ط)-عوامل نجاح خطة العمل :

- وضع ساسات وتوجيهات قومية تتوافق وتوسع نطاق الشراكة علي كافة الاصعدة المجتمعية والخدمية
- ضرورة تفعيل الصور المختلفة للاصلاح الاداري في مصر بما يساعد في تحقيق سياسة اجتماعية متكاملة للمسؤلين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية
- توفير دورات تدريبية مناسبة للمسؤلين بمجال الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية
- التدريب المستمر علي اقامة علاقات شراكة ناجحة مع المؤسسات الدولية وكيفية التعاون السليم مع تلك المؤسسات
- الاهتمام بالدراسات والبحوث التي تهتم بالاصلاح الاداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

خامسا: قضايا لدراسات مستقبلية:

وفي ضوء ما قدمته الدراسة من نتائج، وما طرحته الخطة المستقبلية المقترحة من مؤشرات تخطيطية ، تكون الدراسة قد حققت أهدافها نظرياً وعملياً.ونستنتج عدة قضايا منها:

(١) تقويم مؤسسات الرعايه الاجتماعية في ضوء ابعادالإصلاح الإداري.

(٢) اسهامات التحول الرقمى الادارية في تنفيذ سياسات الحماية الاجتماعية.

(٣) الإصلاح الإداري كآلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في مصر.

(٤) التطوير التنظيمي واللامركزية وجودة خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

(٥) دور الموارد البشرية في التنمية والإصلاح الإداري.

(٦) الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية لتحقيق جودة في تقديم الخدمات.

(٧) الأداء المؤسسي كمدخل لجودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمواطنين في ضوء التحول الرقمى

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١) ابو النصر ،مدحت(٢٠٠٧): **ادارة منظمات المجتمع المدني** ، ايتراك للنشر والطباعة ، القاهرة.

٢) أحمد ،زينب الصادق(٢٠٠٤) .: **الإصلاح الإداري وأثره علي الخدمة العامة** "رسالة ماجستير غير منشورة " ، جامعة أم درمان الاسلامية ، كلية العلوم الادارية.

٣) أحمد ،هيثم ابراهيم وعبدالفتاح (٢٠٢٠): **دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين**، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

٤) امين ،مصطفي احمد(٢٠٢٠): **التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة**، مجلة الادارة التربوية، العدد التاسع عش، سبتمبر.

٥) البار، عدنان مصطفى ، المرجى، خالد (٢٠١٨): **التحول الرقمي كيف ولماذا**، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة أم القرى.

٦) البرادعي ،ليلي مصطفي(٢٠٠٤) : **الاتجاهات المعاصرة في دراسة الاصلاح الاداري** "بحث منشور بمجلة النهضة"، ع ٢٠ ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

٧) بردان ،عباس (٢٠١٨): **ما هو التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي وتكنولوجي**، الجزء الأول ،www.egovcceps.com

٨) البلوشية ،نوال بنت علي واخرون(٢٠٢٠): **واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية**، Journal of Information studies & Technology, volume 2020, Issue 1

٩) توفيق ،محمد نجيب(٢٠٠٢): **الخدمة الاجتماعية مع الاسرة والطفولة والمسنين**، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

١٠)جمال الدين ،محمد المرسى (٢٠٠٣): **الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، مدخل لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمات في القرن الواحد والعشرين**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.

١١)حشيش، فوزي(٢٠١١): **الوظيفة العامة وادارة شئون الموظفين** ، الطبعة الاولي ، المطبعة البوليسية ، بيروت.

١٢)حمزة ،احمد ابراهيم(٢٠١٥،): **التخطيط الاجتماعي** ، دار المسيرة ، عمان.

١٣)حمزة ،احمد(٢٠١٥): **السياسات الاجتماعية** ، دار المسيرة ، عمان .

١٤)خميس ،موسي يوسف(١٩٩٩): **مدخل الي التخطيط** ، دار الشروق ، عمان .

١٥)الدجوي ،علي(٢٠٠٥): **التنمية والمستقبل في المجتمع المصري** ، مكتبة الانجلو المصرية القاهرة.

١٦)الدقن، احمد السيد(٢٠٠٤): **تقويم الخطط القومية للاصلاح الاداري في مصر في الفترة ما بين (١٩٨٧-٢٠٠٢)** القاهرة ،مركز دراسات واستشارات الادارة العامة.

١٧)الطيب ،حسن ابشر(١٩٨٤)، **مؤسسات التنمية الادارية اوضاعها الراهنة وافاق المستقبل** ، دار المنظمة العربية للعلوم ، عمان.

١٨)عبد العزيز بن عبدالله النبل(٢٠٠١): **دور المنظمات العربية في التنمية المستدامة** (ورقة عمل مقدمة الي مؤتمر التنمية والامن في الوطن العربي.

١٩)عبد القادر ،محمد عبد الفتاح(٢٠١٤): **العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية للاطفال بالمؤسسات الايوائية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

٢٠)عبد الهادي ،محمد فتحي (٢٠١٥):**المعلومات والمعرفة والتحديات في المجتمع العربي المعاصر**، دار الجوهرة للنشر والتوزع، القاهرة .

٢١)على ،ماهر ابو المعاطي(٢٠١٠): **الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية** ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة .

٢٢)علي ، ماهر أبو المعاطي(١٩٩٨): **إدارة المؤسسات الاجتماعية**، مكتبة الصفوة، القاهرة.

٢٣)علي ،ماهر ابو المعاطي (٢٠٠٢) ، **مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نكاذج تعليم وممارسة المهنة في الدول** العربية ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة .

٢٤)علي ،ماهر ابو المعاطي(٢٠٠٩): **الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية** ، دار الايمان للطباعة والنشر ، القاهرة .

٢٥)علي، ماهر ابو المعاطي(٢٠٠٠): **قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية** ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

٢٦)عيوش، ذياب، الزعنون(٢٠٠٩):، فيصل: **الرعاية الاجتماعية**، الشركة المصرية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة.

٢٧)الغويط ،ابراهيم (٢٠٠٦): **متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية**، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية، غزة _فلسطين.

٢٨)القيسي ،على محمد حاوي (٢٠٠٠): **التطوير الإداري في وزارة العدل، دراسة حالة على كتابة عدل الرياض الثانية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.

٢٩)مجمع اللغة العربية: **المعجم الوجيز** ، دار المطابع الامرية ، القاهرة ،ب س.

٣٠)محمد ،محمد عبد الفتاح(٢٠٠٤): **الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية نماذج تطبيقية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٣١)محمود ،أمل صلاح (٢٠١٦م): **تأثير التحول الرقمي للمعرفة على الثقافة المعلوماتية للمتخصصين في مجال الآداب والعلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بقنا** Journal Cybrarians ع٤٣.

٣٢)مديرية التضامن الاجتماعي: **إدارة مركز المعلومات**، ٢٠١٨.

٣٣)المزين ،محمد محمد احمد (٢٠٠٨): **دراسة ميدانية في مكتبات المراكز الطبية المتخصصة**، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة.

٣٤)مطر ،مأمون (٢٠١٥): **تأثير التحول الرقمي علي المحطات الاذاعية والتلفزيونية الفلسطينية**، الطبعة الاولى، رام الله، وحدة البحوث والسياسات بمركز تطوير الاعلام، جامعة بيرزيت.

٣٥)منصور ،الغالي طاهر محسن(٢٠١٠):**التطوير التنظيمي – مدخل تحليلي** ، دار وائل للنشر ، عمان.

٣٦)ناجي ،أحمد عبد الفتاح(٢٠١١): **التخطيط للتنمية في الدول النامية** ، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.

٣٧)اليحمدي ،محمد بن سالم (٢٠١٠): **مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عُمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.

٣٨)يونس ،فراس رحيم و أحمد ،عثمان إبراهيم (٢٠١٧): **تقنيات المعلومات ونظم المعلومات الادارية في ظل المعرفة**، الطبعة الاولى، كلية الادارة والاقتصاد، جامعه بغداد.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

39) Lucero ,John (1992): **A *study to Increase computer Application IN Social Work management, Journal of Continuing Education Self-directed Learning Project***, Behavioral Sciences Regulatory Board, Kansas, U.S.A.

40) Alghamdi SA(2016): ***Key Factors Influencing the Adoption and Utilization of E Government Systems and Services in Saudi Arabia***. Ph.D, University of Sussex, United Kingdom.

41) Cierco ,Teresa (2013): ***Public administration reform in Macedonia*** , Communist and Post-Communist Studies, Volume 46, Issue 4, December.

42) Fortin, M. (2000): ***Faculty use the World Wide Web: Modeling information seeking behavior in a digital environment***. Unpublished Ph. D. dissertation. University of North Texas.

43) Hai Lim –Hong(2007): ***Improving Administrative Performance in Malaysia: The More Difficult Next Steps in Reform*** , Policy and Society, Volume 26, Issue 2.

44) heward marten ,Deved (2017): ***Digital transformation in the age of technology in international organizations***, dell public or private, Washington, united states of America.

45) Honolulu, H.,et al(2003)**: *Development of Strategic Planning process***, American Waters works Associations, U.S. A.

46) Howlett ,Michael : ***(***2002***)Understanding National Administrative Styles and Their Impact Upon Administrative Reform: A Neo-Institutional Model and Analysis*** , Policy and Society, Volume 21, Issue 1.

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

48) Karl S. R ,Warner, , and Maximilian ,Wager, (2019): ***Building dynamic capabilities for digital transformation***: An ongoing process of strategic renewal, Long Range Planning, Volume 52, Issue 3, June 2019.

49) Lianjie Ma, et al(2005) : ***E-government in China: Bringing economic development through administrative reform*** , Government Information Quarterly, Volume 22, Issue 1.

50) Liu ،Yungang(2012) : ***Local state and administrative urbanization in post-reform China: A case study of Hebi City, Henan Province*** , Cities, Volume 29, Issue 2, April.

51) Lorenz, A, Lanzolla, etal (2018). ***Digital transformation: what is new if anything?. Academy of Management Discoveries***, *4*(3).

52) Müller, etal (2017): ***Competence Center for the Digital Transformation in Small and Medium-Sized Enterprises***, Procardia Manufacturing, Volume 11.

53) Odlis(2014*): **Online Dictionary of Library Information Science***. Retrieved 5 march from: http://www.abc-clio.com/odlis/ODLIS-A.aspx.

54) R Taliercio ,Robert(2004): ***Administrative Reform as Credible Commitment: The Impact of Autonomy on Revenue Authority Performance in Latin America*** , World Development, Volume 32, Issue 2, February.

55) Radha, R(2007): ***Corporate planning and strategic human resources management***, Niraliprakashan, India.

56) Richard Agénor ,Pierre- & Yoong Lim, King(2018): ***Unemployment, growth and welfare effects of labor market reforms*** , Journal of Macroeconomics, Volume 58, December.

57) Tsekhovoy, A. P & Stepanov, A. V. (2019);***The role of knowledge management in organizational development***, *R*evista,Volume 40, Number25, Espacios, Spain.

58) Wihantoro ،Yulian, et al(2015): ***Bureaucratic reform in post-Asian Crisis Indonesia: The Directorate General of Tax*** , Critical Perspectives on Accounting, Volume 31, September.

59) Yousefi ,Zahed(2018) : ***Centralization or decentralization? A review on the effects of information and communication technology on urban spatial structure*** , Cities, Volume 78, August.