

التقنيات الرقمية كألية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات

الأمان الاجتماعي للفئات الاولي بالرعاية

**Digital technologies as coordinating mechanism
to provide services of networks and social safety programs
for the beneficiaries from the first categories care.**

٢٠٢١/٧/١٣ تاريخ التسليم

٢٠٢١/٨/٢٠ تاريخ الفحص

٢٠٢١/٨/٢٧ تاريخ القبول

إعداد

أسماء بشير حامد عمر

التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي للفئات الاولى بالرعاية

اعداد وتنفيذ

أسماء بشير حامد عمر

الملخص:

استهدفت الدراسة التعرف على تقنيات المعلومات الرقمية في ممارسات الخدمة الاجتماعية وتنظيم المجتمع بالإضافة لندرة الدراسات حول الاستفادة من تقنيات التحول الرقمي في ممارسات تنظيم المجتمع في مصر وفي حدود ما يتيح للباحثة من مصادر يمكن تحديد مشكلة هذه الدراسة في مدى إسهام تقنيات المعلومات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي لمستحقيها للفئات الاولى بالرعاية وذلك كبديل من الدور التقليدي الذي يقوم به سجل تبادل المعلومات ورقيا لمنع الازدواج والتضارب في توزيع خدمات شبكات الامان الاجتماعي للفئات الاولى بالرعاية وهم الفقراء والفئات الاشد فقراً كآلية تنسيقية لتقديم الخدمات لمستحقيها ومنع التحايل من غير المستحقين وضرورة تفعيل ذلك من خلال تقنيات المعلومات الرقمية وذلك بالتطبيق على " برنامج تكافل وكرامة كنموذج " حيث أثبتت التجربة عدم فاعلية النظام التقليدي لسجل تبادل المعلومات ورقيا وذهاب العديد من تلك الخدمات لغير المستحقين مما يعد نوع من الهدر لموارد المجتمع وحرمان الفئات الأشد فقرا من حقوقها في خدمات شبكات الأمان الاجتماعي مما حد بالوزارة في ٢٠١٥ في التوقف عن النظام التقليدي والتحول إلى تقنيات الأنترنت في ضم سجل تبادل المعلومات إلى مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ومن ثم تحاول هذه الدراسة إلى الاستفادة من تقنيات تنظيم المجتمع في التحول الرقمي و خصائص التحول الرقمي بما يساهم في الاستفادة من تطوير مراكز المعلومات لیتسع الدور الذي تقوم به في ترشيد ودعم اتخاذ القرار إلى تزويد الوحدات الاجتماعية بالمعلومات والبيانات الرقمية عن المسفيدين وغيرهم عند التقدم واستيفاء استمارات البحث الاجتماعي الذي يقوم به الاخصائيون الاجتماعيون بجانب المساعدة في احكام الربط المالي بما يساهم في تيسير تقديم خدمات وبرامج الأمان الاجتماعي للمستحقين والتي يمكن من خلالها منع تحايل غير المستحقين من الحصول على الخدمات وقصر الخدمات على الفئات الاولى بالرعاية وتوصلت نتائج البحث إلى بناء بنية معلوماتية للتحول الرقمي لتطوير أداء مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار على الصعيدين الداخلي والخارجي بنسبة (٨٩.٥٢%)، وبناء منظومة تقنية من الاجهزة وقواعد البيانات داخل مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية ، التطوير في التشريعات والقوانين واللوائح الحاكمة لعمل مراكز المعلومات لتيسير استمرارية تنسيق الخدمات فيما بينها الوزارات الأخرى المعنية (٨٢.٣٨%).

الكلمات المفتاحية: التقنيات الرقمية ، التنسيق ، شبكات الأمان الاجتماعي.

Digital technologies as coordinating mechanism to provide services of networks and social safety programs for the beneficiaries from the first categories care

Abstract

The study aimed to identify digital information technologies in social service practices and community organization, in addition to the scarcity of studies on the use of digital transformation techniques in community organization practices in Egypt, and within the resources available to the researcher. Social safety nets for those who are entitled to the first-care groups, as an alternative to the traditional role played by the paper-based information exchange registry to prevent duplication and inconsistency in the distribution of social safety-net services for the first-care groups, namely the poor and the most vulnerable groups, as a coordinating mechanism for providing services to those in need and preventing fraud from those who are not eligible, and the necessity of activating this from Through **digital information technologies, by applying to the “Solidarity and Dignity Program as a Model”, where experience** proved the effectiveness of the traditional system for the paper information exchange record, and many of these services go to the undeserving, which is a kind of waste of community resources and depriving the poorest groups of their rights to social safety net services, which limited In the ministry in 2015 to stop the traditional system and transform To Internet technologies in integrating the information exchange record to the information and support center, and then this study attempts to take advantage of the techniques of community organization in digital transformation and the characteristics of digital transformation, which contributes to benefiting from the development of information centers to expand the role they play in rationalizing and supporting decision-making to provide Social units are provided with digital information and data about beneficiaries and others when applying and completing social research forms carried out by social workers, in addition to assisting in the provisions of the financial link, which contributes to facilitating the provision of social security services and programs to the beneficiaries, through which it is possible to prevent fraud for those who are not eligible from obtaining services and limiting services to First class decision making: The results of the research reached to building an information infrastructure for digital transformation to develop the performance of information centers and support decision-making at the internal and external levels by (89.52%), building a technical system of devices and databases within information centers and administrative and service units, developing legislation, laws and regulations governing the work of information centers to facilitate the work of information centers Continuity of coordination of services among them of other relevant ministries(% 82.38).

Key words: Digital technologies, coordination, social safety nets

أولاً مشكلة البحث:

لقد أصبح التقدم العلمي والتكنولوجي في عالمنا المعاصر هو العنصر الحاسم في تحقيق التنمية المستدامة في المجتمعات المتقدمة والنامية علي السواء، وفي تحديد نوعية الحياة التي تعيشها تلك المجتمعات. لذا بات من الضروري التعرف على القاعدة العلمية والتكنولوجيا التي تركز عليها بعض المجتمعات في كل عصر والوقوف على التقدم العملي التكنولوجي الذي يميز كل عصر عبر الحقب التاريخية المختلفة (عبد العاطي، ٢٠٠٨، ٣٩).

ولقد تطورت نظرة المجتمعات إلى احتياجاتها وترتيب أولوياتها ومع دخول القرن الحادي والعشرين يظهر الاحتياج إلى المعلومات كما بات واضحاً أن التحدي القادم للمجتمع الإنساني هو كيفية إدارة كل من الغذاء والطاقة والمعلومات بأسلوب فعال للمحافظة على بقاء البشرية (علم الدين، ١٩٩٩، ١).

وإن مجالات العلم والتكنولوجيا من أهم مجالات التنمية وأسرعها تطوراً، وقد ازدادت أهمية تلك المجالات مع دخول العالم الألفية الثالثة وأصبحت المعلوماتية موضوعاً تهتم بالتعامل معه المهن المختلفة لتطوير أساليب الممارسة المهنية ومن ثم زيادة فاعلية المهن في تحقيق أهدافها (بركات، ٢٠١١، ٢).

هذا وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف المستويات المركزية والمحلية والأنشطة أحد المحددات الرئيسية المستخدمة لتحقيق التقدم والتطور في المجتمع، وأصبحت أيضاً الأساس المنطقي والفعال لتحقيق الميزة التنافسية في السوق، والوصول إلى الريادة بالنسبة للمنظمات، فالصورة اليوم اختلفت تماماً عن الماضي وأصبحت المنظمات على اختلاف أنواعها واحجامها وطبيعة نشاطها قادرة على استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في شبكات الربط، والبريد الإلكتروني، والإنترنت، والمؤتمرات الإلكترونية، وغيرها لممارسة مستويات أكبر وأكثر كفاءة من الأعمال إلكترونيا (إدريس،

٢٠٠٥، ١٣) مما يدعم عمل المنظمات ويساعدها في تحقيق أهدافها.

وإن التطور المذهل في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية سيؤدي لاختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر في العملية الإنتاجية وقدرة كبيرة في معالجة البيانات والذكاء الصناعي ولا شك أن هذه المستجدات ستعمل على اتساع نطاق التطوير والتغيير وحدوث تحولات غير مسبوقة في الإقتصاد وسوق العمل والقطاع الصناعي حيث يمثل التحول الرقمي واحداً من أهم دوافع ومحفزات النمو في كبرى الشركات والدوائر الحكومية مما يفرض على الشركات سباقاً حاسماً لتطوير حلول مبتكرة، تضمن استمراريتها في دائرة المنافسة (<https://www.capgemini.com>).

وأيضا الإنترنت يساعد على انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات حيث تشهد أعداد الأجهزة المتصلة بالإنترنت الأشياء حول العالم نمواً كبيراً ويصل عددها اليوم إلى ما يقارب ٨.٤ مليارات جهاز، مع توقع وصول هذا الرقم إلى مئات المليارات. وبحسب توقعات مؤشر سيسكو للتواصل الشبكي المرئي، فسيكون أكثر من ٥٠٠ مليار جهاز وشيء متصلاً بالإنترنت بحلول العام ٢٠٣٠، ما يعني أن المرحلة الحالية والمستمرة من التحول الرقمي أكبر أثراً وأكثر صعوبة من مراحل التحول التقني السابقة. ويقول خبراء إن الاضطراب الرقمي الذي تشهده معظم قطاعات الأعمال حالياً سيكون المحرك في تحقيق تغيرات جذرية في الإقتصاديات والمدن والمجتمعات الذكية. ومن هنا يفرض التحول الرقمي على المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة الاستفادة من إنترنت الأشياء لتكون أكثر إدراكاً وقدرة على التنبؤ والمرونة في العمل وهي السمات التي ستمكنها من الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من أعمالها. ولتحقيق النجاح، فإن على المؤسسات الحكومية والخاصة

الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد. لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها واتاحتها على كافة القنوات الرقمية. وإتاحة الفرص للعمل مع البرامج مثل برنامج تكافل وكرامة (<https://enterpriseproject.com>).

وبناء على ما سبق فإن تحقيق التحول الرقمي بالشكل الصحيح والمتدرج له أثر إيجابي ويشمل هذا الأثر سرعة الإنجاز للأعمال والأنشطة ، وتوحيد وتبسيط إجراءات العمل ، والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وسهولة تخزينها واسترجاعها وإتاحة الاطلاع عليها للجميع بدلا مما كان يتم من حفظ الوثائق والبيانات في أرشيفات ورقية تأخذ حيزاً مكانياً كبيراً ، وتتطلب وقتاً كبيراً في البحث عن الوثائق المطلوبة ، كما أن التحول الرقمي للجامعات قد ينشأ عنه اختلاف في أنماط التفاعل الاجتماعي بين الأفراد ، إضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور .

ويهدف برنامج تكافل وكرامة إلى الدعم والتوسع مع تطبيق برامج التشغيل والتمكين الاقتصادي لأفراد الأسر المستهدفة وتوفير التدريب المهني لأفراد الأسر الأكثر فقراً وربطهم بالفرص الاقتصادية مع إعطاء أولوية للشباب والمراة (<https://www.albankaldawli.org/a>).

لذا أصبح لزاماً على الممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية أن يطوروا من أساليب ووسائل اتصالاتهم أثناء الممارسة المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية بما يتناسب مع أساليب الاتصالات الحديثة التي ظهرت نتيجة التقدم والتطور التكنولوجي السريع، والذي طور من قدرات الحاسبات الآلية من حيث صغر الحجم وتحقيق الكفاءة مما أدى إلى نمو استخدام الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية.

ويعد الحاسب الآلي من الموارد التديمية لمهنة الخدمة الاجتماعية تستطيع من خلالها تحقيق قدر من الارتباط بالعلوم التطبيقية والطبيعية والوصول إلى

تطبيق الإطار الرقمي عبر طيف يشمل المحاور الأربعة الرئيسية: التقنيات والبيانات والأشخاص والعمليات. وسيحتاج العدد الهائل من الأجهزة المتحركة وأدوات الإتصال بالإنترنت والخدمات الرقمية في القطاعين العام والخاص إلى شبكات ضخمة وبنية تحتية متطورة. ومن خلال التواصل الشبكي بين الأشخاص والعمليات والبيانات والأشياء، فإن إنترنت الأشياء سيحمل معه إمكانيات تؤدي إلى سرعة وتغيير (<https://www.forbes.com>).

يمكن أن يبدأ التحول الرقمي من خلال بناء استراتيجية رقمية وإجراء تحسين على الوضع الراهن ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس الإمكانيات الرقمية الحالية ولتحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق الرقمي في المنشأة. بعد ذلك يتم تحديد المتطلبات لخطط الإستثمار مع تحديد عوائد التكامل الرقمي لعمل خطة شاملة ومحكمة لكافة الظروف ولتدفع بعجلة التحول إلى المسار المنشود وأخيراً، وجود إدارة التغيير للتحول الرقمي مطلب رئيسي للوصول إلى الأهداف الإستراتيجية.

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لايعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة أسلوب عملها داخلياً بشكل رئيسي وخارجياً وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع. كما أن التحول الرقمي يسهم في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها بحيث يمكن أجاز الأعمال المشتركة بمرونة واتسجام عال. وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر من ماضى لتحول المؤسسة رقمياً، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع

التي ظهرت نتيجة لهذه الخبرات والممارسات في طريقة تنظيم المجتمع والتي ادت إلى قضايا جديدة لم تكن واردة في بداية نشأة الطريقة وتتواكب مع التغيرات والاحتياجات المجتمعية المحلية والإقليمية والعالمية (محمود، مصطفى، ٢٠١٢، ١١).

ايضا تعمل المنظمات على دعم الجهود المصرية الجارية لتوسيع وتحسين شبكات الأمان الاجتماعي، وذلك لضمان الوصول إلى الأسر الأكثر احتياجا مع بناء مسارات مستدامة للخروج من دائرة الفقر و لتحقيق الأهداف الخاصة بها ويتمثل هذا المطلب في حشد الموارد التنظيمية من أجل تحقيق أهداف كل منها (<https://www.albankaldawli.org/a>).

ثانياً: مصطلحات البحث:

١- مفهوم التقنية الرقمية:

- مفهوم التقنية:

التقنية (Technology) في الأصل هي كلمة إغريقية تتكون من شقين Techno : وتعني الفن والحرفة والصيانة.

Logy : وتعني العلم والدراسة.

وتعرف التقنية بأنها الطريقة التي يستخدمها الناس في اكتشافاتهم واختراعاتهم لتلبية الحاجات في مختلف المجالات

(<https://www.fab2.info/2016/05/blog->)

(post_26.html)

تعرف التقنية، أو التكنولوجيا على أنها تطبيق المهارات والمعرفة؛ لتجهيز وإنتاج البضائع والسلع، أو تقديم الخدمات المختلفة، حيث تشمل كافة الآلات، والأدوات، والطرق، أو الأساليب التي يتم استخدامها؛ لتحويل الموارد إلى عناصر يحتاجها الناس، وبالتالي تعد التكنولوجيا واحدة من أقوى عوامل التغيير في المجتمع

(<https://enterpriseproject.comn>)

- تقنية المعلومات:

تقنية المعلومات تعرف تقنية المعلومات أو تكنولوجيا المعلومات (Information Technology) على

منهجية علمية تعتمد على التكنولوجيا المعرفية المتطورة والحديثة.

واستكمالاً لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى المستوى المهني فقد أصبحت التكنولوجيا تمثل تغييراً جوهرياً في أسلوب ممارسة وتعليم الخدمة الاجتماعية، حيث اعتمد هذا التغيير على ثلاثة أشكال رئيسية لتكنولوجيا المعلومات وهي الاتصال وإدارة الأعمال الإلكترونية وقواعد البيانات وهذا ما تحتاجه المؤسسة للتغيير من أجل تقديم خدمات أفضل للعملاء والاستجابة للمتطلبات والحاجات المتطورة وتحقيق المطلوب (عبد المجيد، ٢٠٠٥، ٢٢٤).

وتسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى المساهمة في إشباع احتياجات أهالي المجتمع وحل مشكلاته، أي المساهمة في إحداث التغيير المقصود لصالح أهالي المجتمع وتحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي (سرحان، ٢٠٠٥، ٢٩٤).

حيث تعد المجتمعات هي العميل الأول للطريقة كما أنها تسعى أيضاً إلى زيادة معدل الأداء وفاعلية المنظمات الاجتماعية في المجتمع عن طريق توفير خدمات الرعاية الاجتماعية الكافية للعملاء، عن طريق إعادة صياغة برامج العمل الخاصة بها، وهذا يعتبر من الجوانب التنظيمية التي تنصب على بناء المنظمة الإدارية الداخلى لإحداث التنسيق بين وحداته وفي نفس الوقت إحداث التنسيق الخارجى بين المنظمات فى المجتمع. (خاطر، ٢٠٠٩، ٢٣٠).

وتعتبر طريقة تنظيم المجتمع من أكثر الطرق المهنية حركة وتطوراً، وهذه الحركة لا تتبع فقط من داخل الطريقة ولكنها تتواكب مع حركة المجتمعات نفسها التي تتعامل معها، فكل تطور أو تغيير فى أوضاع المجتمع وظروفه يصاحبه تطوراً وتغيير فى المهن التي تعمل معه ومن أجله (محمد، ٢٠٠٧، ٤٥).

حيث تأخذ هذه التطورات باتجاهات إلى تغيير ومداخل جديدة، كذلك فإن أحدث الكتابات النظرية

والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور
(<http://sloanreview.mit.edu/article>).

ويقصد بالتقنية الرقمية في الدراسة الحالية إجرائياً:

١- بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو
الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على
التقنيات الرقمية.

٢- أنه تطبيق المهارات والمعرفة؛ لتجهيز
وإنتاج البضائع والسلع، أو تقديم الخدمات
المختلفة.

٣- بأنه يعمل على توفير التكلفة والجهد بشكل
كبير ويحسين الكفاءة التشغيلية وينظمها.

٤- يساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية
والشركات على التوسع والإنتشار في نطاق
أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء
والجمهور.

٢- مفهوم التنسيق:

يعرف مفهوم تنسيق الخدمات الاجتماعية على أنه:
"تعاون جهود الهيئات المشغلة بالخدمة الاجتماعية
والاصلاح الاجتماعي للوصول إلى إدراك أفضل
للحاجات والوصول إلى تحديد أفضل للموارد المختلفة
في المجتمع بقصد رفع مستوى الخدمات الاجتماعية
التي تقدمها بوجه عام".

ويعرف أيضاً بأنه عملية إقامة علاقة مناسبة
بين عدة وحدات ، وهذا بدوره يتضمن محاولة ربط
تلك الوحدات في اطار تعاوني، للتوصل إلى سياسات
وإجراءات عمل متفق عليها بين المنظمات.

ومع التطور الحالي في تكنولوجيا الاتصالات
والمعلومات وما تتضمنه الانشطة الخاصة بتوافر
اجهزة الحاسوب واجهزة الإتصالات وما تمخض
عنها من نظم وقواعد المعلومات وتبادلها من خلال
الشبكة العنقودية الانترنت وغيرها .

يعرف البريري, احمد التنسيق " بأنه عملية ايجاد
نسق معلوماتي شامل عن المستفيدين من أنشطة
وخدمات المنظمات الاهلية والحكومية العاملة في
مجال الحماية والرعاية الاجتماعية للفئات الفقيرة

أنها أي مجال يدخل فيه استخدام أجهزة الكمبيوتر،
ووحدات التخزين، والشبكات، والأجهزة الطرفية،
وذلك من أجل إنشاء البيانات إلكترونياً، ومعالجتها،
وتخزينها، وتبادلها، كما نشأت تكنولوجيا المعلومات
منذ منتصف القرن العشرين نتيجة ظهور تقنية
الترانزستورات والدوائر المتكاملة؛ مما أدى إلى
انخفاض تكلفة الأجهزة واستهلاك الطاقة بشكل
مستمر نتيجة تطورها حتى الوقت الحالي)

(www.searchdatacenter.techtarget.com).

وتعرف أيضاً على انها العمليات الحوسبة
المختلفة كطباعة كشوف المرتبات، وإنشاء مواقع
ويب تمكن العملاء من التواصل بشكل مباشر لتقديم
طلبات المنتجات أو الخدمات المختلفة، بالإضافة إلى
استخدام الشركات لتطبيقات قواعد بيانات خاصة بها
بحيث تمكن الموظفين من الوصول إلى المعلومات في
أي لحظة ومن أي مكان، كما يمكنهم استخدام تقنية
المعلومات وأجهزتها لإعداد شبكات تربط المستويات
الإدارية ببعضها لتتمكن من مشاركة المعلومات بأسهل
الطرق وبسرعة كبيرة دون أي متاعب أو ضياع
للوقت (www.useoftechnology.com).

- مفهوم التقنية الرقمية:

يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال القطاعات
الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على
التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات،
وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة
منتجاتها.

تعرق التقنية الرقمية بأنها تعمل على توفير التكلفة
والجهد بشكل كبير وتحسين الكفاءة التشغيلية
وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط
الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة
للمستفيدين. كما يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة
وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات
ويساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية
والشركات على التوسع والإنتشار في نطاق أوسع

اجبارى تديره الدولة، وقد تشترك الخزانه العامة فى تمويله وفقاً للحاله الأقتصادية للبلاد (سعيد ، ٢٠٠٢ ، ١٤٦).

ويقصد بشبكات الأمان الإجتماعى فى الدراسة الحالية إجرائياً:

١- شبكة قومية تديرها الدولة وتشترك الدولة فى تمويلها .

٢- تتعامل مع جميع الأفراد والفئات فى المجتمع التى تحتاج لخدمتها .

٣- تهدف إلى ضمان حد أدنى لمستوى المعيشة وإيجاد فرص للتأهيل والتدريب والتشغيل، والتعويض عن انعدام الدخل من العمل وانخفاضه إلى حد كبير .

٤- خدمة متكاملة من تداوير الدعم للفئات التى تتأثر بتطبيق برنامج الإصلاح الأقتصادى، والفئات الفقيرة ومحدودى الدخل.

ثالثاً: أهمية البحث:

١- تتمثل الأهمية العلمية للدراسة أنها تتمثل إحدى الدراسات الحديثة فى طريقة تنظيم المجتمع فى محيط مهنة الخدمة الاجتماعية المرتبطة بوزارة التضامن كإحدى المنظمات الأولية ومراكز المعلومات كأحد الاجهزة المعاونة .

٢- ارتباط مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة بمراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار كجهاز معاونة والذى قد يلعب دوراً هاماً فى تحقيق أهداف وزارة التضامن الاجتماعى.

٣- اهتمام الدول المتقدمة والنامية بإنشاء هيئات وأقسام حكومية وأهلية تتعلق بصناعة المعلومات وصياغتها.

٤- ضرورة الاهتمام بالعنصر البشرى القائم على مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ومحاولة تدريبه وتفعيل دوره من أجل تقديم خدمات شبكات وبرامج الامان الاجتماعى لمستحقيها فى الفئات الاولى بالرعاية فى مصر.

والاشد فقرا او محدودة فى المجتمعات المحلية بهدف منع الازدواج والتضارب فى تقديم الخدمات بالإضافة الي منع التحايل من غير المستحقين فى الحصول تلك الخدمات"

وكما يعنى به شكل من أشكال الترابط والتساند بين الاجزاء بحيث يحدث بينها نوع من التكامل (البريرى، ٢٠١٦ ، ٣٩/٤٤).

ويقصد بالتنسيق فى الدراسة الحالية إجرائياً:

١- أنه تعاون جهود الهيئات المشتغلة بالخدمة الاجتماعية لإدراك أفضل الحالات .

٢- أنه شكل من أشكال الترابط والتساند بين الأجزاء.

٣- عملية ايجاد نسق معلوماتي شامل عن المستفيدين من أنشطة وخدمات المنظمات الاهلية والحكومية.

٤- يهدف إلى منع الازدواج والتضارب فى تقديم الخدمات.

٣- مفهوم شبكات الأمان الإجتماعى:

يمكن تعريف شبكات الأمان الاجتماعى على أنه ضمان لحق الفرد فى الحياة الكريمة فى الأحوال التى يتعرض فيها لخطر انقطاع مورد رزقه بشكل دائم أو مؤقت (الامم المتحدة، ٢٠٠٣، ١٢).

كما تعرف شبكات الأمان Safety Nets بأنها شبكات عمومية أو عامة الطابع ، أى مرتبطة بدور الدولة، هذه الشبكات جزء من الدور العام للدولة ،أو من وظيفتها الاجتماعية المعاصرة (عيسى ، ٢٠٠٧، ٩٥).

وتعتبر حاجة الانسان للأمان الاجتماعى مرتبطة بوجوده على مر العصور، غير أن وسائل تحقيقها اختلفت من عصر لآخر ،ومن نظام سياسى واقتصادى لآخر وانحصرت فى الوسائل المعقدة على التضامن والتكافل الاجتماعى .

وتعتبر شبكة الأمان الاجتماعى مشروعاً قومياً يقضى بالتزام الدولة بضمان حد أدنى من المعاش لجميع أفراد القوى العاملة ضمن إطار نظام اجتماعى أساسى

رابعاً: أهداف البحث:

- ١- تحديد كيفية الاستفادة مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار من الخبرات المتراكمة من تجربة سجل تبادل المعلومات كآلية تنسيقية ودمج تلك الخبرات داخل مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار في الاستفادة من تقنيات التحول الرقمي التي تعتمد على الربط الشبكي بين الوحدات الإدارية على المستويات المركزية والمحلية مع وحدات تقديم الخدمات بوزارة التضامن الإجتماعي.
- ٢- تحديد متطلبات تطوير الوحدات الادارية والإجتماعية بوزارة التضامن بمختلف وحداتها على المستويات المركزية والمحلية لتنفيذ تقنية التحول الرقمي المعتمد على الربط الشبكي بين مختلف وحدات تقديم الخدمات والمتمثلة في :
 - (أ) توافر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة للتحول الرقمي من اجل تقديم خدمات شبكات الأمان الإجتماعي وبرامج تكافل وكرامة لمستحقيها.
 - (ب) تدريب العنصر البشري علي مهارات التحول الرقمي
 - (ج) توافر الكوادر البشرية المدربة للتحول الرقمي داخل مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية بالمديريات.
 - (د) توافر المتطلبات التنظيمية والتشريعية بين مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية داخل وزارة التضامن وخارجها في الوزارات الأخرى المعنية لضمان استمرارية التنسيق فيما بينها في إطار التحول الرقمي.
- ٣- المعوقات التي تحول دون تحقيق تفعيل التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي لمستحقيها للفئات

الأولى بالرعاية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

- ٤- تحديد مقترحات لتفعيل التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي لمستحقيها للفئات الأولى بالرعاية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

خامساً: تساؤلات البحث:

- ١- إلى مدى يمكن الاستفادة من الخبرات المتراكمة من تجربة سجل تبادل المعلومات كآلية تنسيقية ودمج تلك الخبرات داخل مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار في الاستفادة من تقنيات التحول الرقمي التي تعتمد على الربط الشبكي بين الوحدات الإدارية على المستويات المركزية والمحلية مع وحدات تقديم الخدمات بوزارة التضامن الإجتماعي؟
- ٢- ما متطلبات تطوير الوحدات الادارية والإجتماعية بوزارة التضامن بمختلف وحداتها على المستويات المركزية والمحلية لتنفيذ تقنية التحول الرقمي المعتمد على الربط الشبكي بين مختلف وحدات تقديم الخدمات والمتمثلة في :
 - (أ) ما مدى توافر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة للتحول الرقمي من اجل تقديم خدمات شبكات الأمان الإجتماعي وبرامج تكافل وكرامة لمستحقيها.
 - (ب) تدريب العنصر البشري علي مهارات التحول الرقمي
 - (ج) ما مدى توافر الكوادر البشرية المدربة للتحول الرقمي داخل مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية بالمديريات.
 - (د) ما مدى توافر المتطلبات التنظيمية والتشريعية بين مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية داخل

للجامعات يمكن أن يتحقق عن طريق تبني سياسة توفير المعلومات وإتاحتها، وتفويض سلطات اتخاذ القرار وتمكين العاملين بالمنظمات وتوفير برنامج التدريب عبر الأنترنت وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية بحيث ترتبط كل منها داخليا بشبكات تتيح المعلومات عن الجامعة وهياكلها وما تقدمه من خدمات وكيفية الوصول إليها ، كما ترتبط بالشبكة الدولية للمعلومات (عبد السميع ، ٢٠٠٢).

٣- دراسة: Hayat Alrefaie (2011):
أستهدفت الدراسة إلى التحقق من الفجوة الرقمية لطلاب جامعة الملك عبد العزيز ، باعتبارها واحدة من أكبر الجامعات المختلطة في المملكة العربية السعودية ، وتحديد العوامل التي لها تأثير على ذلك ، ثم كيفية سد الفجوة الرقمية بين الطلاب ، ثم وضع تصور يوضح دور التعليم الجامعي في سد هذه الفجوة الرقمية بين الطلاب ، ولا خلصت الدراسة إلى بعض النتائج منها :
أهمية التعليم الجامعي في توفير المهارات اللازمة ، من أجل التكيف مع شبكات التواصل الاجتماعي ، وقد أوصت بضرورة إجراء تحليل لتصورات الطلاب حول استخدام الويب لأغراض تعليمية (Hayat Alrefaie, 2002).

٤- دراسة: أحمد محمد محمد حسن البريري (٢٠١٢): أستهدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة فناعة ممارسي الخدمة الاجتماعية باستخدام البحث العلمي في ممارستهم مع المجتمعات المحلية، وتوصلت الدراسة إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين ممارسة الخدمة في مصر تحتاج إلى لفت الاهتمام بها أكثر،

وزارة التضامن وخارجها في الوزارات الأخرى المعنية لضمان استمرارية التنسيق فيما بينها في إطار التحول الرقمي.

٣- ما المعوقات التي تحول دون تحقيق تفعيل التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي لمستحقيها للفئات الأولى بالرعاية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

سادساً: دراسات سابقة للبحث:

• : دراسات تناولت التقنيات الرقمية (تكنولوجيا المعلومات):

١- دراسة : كل من . Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M (2002): أستهدفت الدراسة التعرف على النتائج الأولية لدراسة معهد "ماساتشوستس للتكنولوجيا المعلومات عن ثقافة وإنتاجية المنظمة المستخدمة لشبكة الأنترنت وخصائص المؤسسات التي تستخدم التقنيات الحديثة وعلاقة ذلك بتحسين وزيادة إنتاجية المنظمة من أجل التواجد في البيئة التنافسية وايضا تمكن الأعضاء وإعطائهم حرية اتخاذ القرارات في المستويات الإدارية وتبين أيضا أن تقنية المعلومات ليس العامل الاساسي في زيادة كفاءة المنظمة وإنما هناك مجموعة من الممارسات التنظيمية بالإضافة إلى ثقافة المنظمة والتي لها أكبر الأثر لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات ومن ثم زيادة انتاجية المؤسسة وكفاءة أفرادها. Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M (2002).

٢- دراسة: مصطفى عبد السميع محمد (٢٠٠٢): أستهدفت الدراسة التعرف على عناصر النموذج الرقمي للمنظمات في سياق تحديد ماهية التطوير والمنظمة الرقمية وقد توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي

وأيضاً لفت الانتباه لتنظيم المجتمع كطريقة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بكل من البحث العلمي وتكنولوجيا من خلال نماذج مهمة للمعلومات (البريري، ٢٠١٢).

٥- دراسة : اسامة عبد السلام على (٢٠١٣)
:استهدفت الدراسة التعرف على الآليات المقترحة لتحقيق التحول الرقمي للجامعات المصرية وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح عملية التحول الرقمي للجامعات لا تعتمد على مدى فاعلية التحول بل وإنما الأمر يتطلب قدرات ومهارات وخصائص شخصية للقيادات الجامعية ومدى إيمانهم والتزامهم بعملية التحول الرقمي ومتطلباتها ودعم التغيير وتأييده في ضوء مفاهيم دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات والأنشطة وتقييم بيئتها الداخلية ؛ لتحديد نواحي القوة والضعف ، وتحديد الرؤية ، وتوفير الدعم القيادي والإداري ، وتطوير الهياكل التنظيمية القائمة بالفعل ، ووجود إستراتيجية واضحة للتحول الرقمي والتركيز على البعد التكنولوجي ، وتنمية الموارد البشرية في داخل الوزارات والهيئات ، وتغيير الثقافة التنظيمية السائدة ، وتوفير الإمكانيات المادية والمالية (على ، ٢٠١٣).

٦- دراسة: Lahtinen , M , and Weaver . (2015) :استهدفت الدراسة التعرف على تحدي التحول الرقمي للمنظمات والهيئات ، وقد أشارت الدراسة إلى وجود ثلاثة طرق موازية لتصميم محتوى التعليم الجامعي لمواجهة تحدي التحول الرقمي سيستفيد منها مصممو البرامج ، والأنشطة التعليمية غير الرقمية التي تعمل على محو الأمية الرقمية ، وتوفير الفرص الرقمية التي تعزز الممارسات في الفصول الدراسية التقليدية ، والتحول الرقمي للمنظمة الذي

يشير إلى فرصة نقل التعلم بشكل صحيح نحو الوسائل الرقمية بشكل كامله (Lahtinen , M , and Weaver ,) (2015)

٧- دراسة : Elliot Tiffany and , mary Kay , Marianne and Laplante (2016): أستهدفت الدراسة التعرف على تحديد آليات استفادة المؤسسات من المحتوى الرقمي والتقنيات والممارسات لإشراك المستفيدين - الطلاب وأسرهـم - في الجامعات والتفاعل معهم ، وتوصلت الدراسة إلى أن رؤساء المؤسسات سيكون لديهم القدرة على اتخاذ القرارات بشأن الاستثمارات في الموارد البشرية والتكنولوجيا المختلفة ، لتعزيز القدرة التنافسية الرقمية للجامعات وبناء كفاءات من شأنها تحسين العمليات ، وبناء قدرات ادارة الخبرات ، وتوفير أساس الحوار حول التحول الرقمي لخدمة الصناعة بين المستفيدين من مخرجات الجامعات (Marianne and LaplanteM, Mary,2016)

٨- دراسة : نوال عبدالله (٢٠١٩) : أستهدفت الدراسة التعرف على استراتيجيات التحول الرقمي بسلطنة عمان ، وخطته وواقعه وابرز العوامل المؤثرة فيه ، والتوجهات المستقبلية في هذا الجانب . وقد تمثلت العينة في اربع مؤسسات حكومية بالسلطنة وهي هيئة تقنية المعلومات ، ووزارة الصحة ، ووزارة التربية والتعليم وشرطة عمان السلطانية ، وقد توصلت الدراسة إلى اهتمام سلطنة عمان بقطاع تقنية المعلومات واعداد استراتيجية شاملة له ، انبثقت منها خطة خاصة بالتحول الرقمي ثم تعميمها على المؤسسات الحكومية لتحقيق أهدافها ،

الإجتماعى لحماية أفراد المجتمع. ويستفاد من هذه الدراسة فى مدى أهمية إستفادة الفقراء وخاصة الشباب من دعم شبكة الأمان الإجتماعى لهم (Conning and Kevane, 2002).

٢- دراسة: "Bowen" (٢٠٠٣): استهدفت هذه الدراسة إلى إستكشاف العلاقة بين مشاريع الصندوق الإجتماعى للتنمية والحد من الفقر فى المجتمعات المحلية وتحديد العلاقة بين الصناديق الإجتماعية ورأس المال الإجتماعى وأثر رأس المال الإجتماعى على مواقع مشاريع الصندوق وتشير النتائج إلى أن التعاون هو الوسيلة للحد من الفقر وأن مشاريع الصندوق الإجتماعى للتنمية تساعد على تكوين رأس المال الإجتماعى عبر المجتمعات (Bowen, 2003)

٣- دراسة: "Alexeey and Leitzel" (٢٠٠٤): تستهدف هذه الدراسة توضيح دور شبكات الأمان الإجتماعى فى إعادة توزيع الدخل خلال التحول الأقتصادى وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التمويل الإجتماعى وإداره سياسة إجتماعية تعتمد على شبكات الأمان الإجتماعى ساعدت الفقراء على رفع مستويات دخولهم. ويستفاد من هذه الدراسة فى أهمية توسيع قاعدة تمويل مشروعات تساهم فى رفع مستوى الدخل للفقراء وخاصة الشباب (Alexeey and Leitzel, 2004).

٤- دراسة: منى عطية خزام (٢٠٠٤): استهدفت تحديد دور شبكة الأمان الإجتماعى فى مواجهة مشكلات الفقراء واستهدفت أيضا تحديد المعوقات التى تواجه المواطنين فى الأستفادة من خدمات شبكة الامان الإجتماعى وأكدت على أن هناك معوقات تواجه المواطنين فى الأستفادة من شبكة الأمان

والعمل قائم على اعداد استراتيجيه جديدة لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات لمواكبة التطورات الحالية وقد أوضحت الدراسة وجود تفاوت فى مستويات التحول بالمؤسسات (عينة الدراسة) (الحراسى، ٢٠١٩).

٩- دراسة: عبد الرحمن بن فهد المطرف (٢٠٢٠)^(١): استهدفت الدراسة مدى إمكانية التحول الرقوى فى الحكومية الحكومية والخاصة فى المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى رصد واقع التحول الرقوى بينهما فى ظل الكوارث والأزمات وفى ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها أتبع الباحث المنهج الوصفى التحليلى وتم تصميم مقياس جاهزية المؤسسات الحكومية والخاصة للتحول الرقوى وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤسسات الحكومية والخاصة فى مدى توافر العناصر المادية اللازمة للتحول الرقوى لصالح المؤسسات الحكومية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والخاصة فى مدى توافر الكفاءات الرقمية لدى العاملين بالمؤسسات ومدى إمكانية التحول الرقوى فى ظل الازمات الحالية (المطرف، ٢٠٢٠).

الثانى: دراسات تناولت شبكات الأمان الإجتماعى للفئات الأولى بالرعاية:

١- دراسة: "Conning and Kevane" (٢٠٠٢): تستهدف هذه الدراسة التعرف على مدى إستفادة الفقراء فى المجتمع من شبكات الأمان الإجتماعى وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مميزات كثيرة من إستخدام المجتمع لشبكات الأمان

الصغيرة للشباب يساعدهم في إيجاد فرص عمل وفتح آفاق جديدة لهم وتحسين مستوى معيشتهم (على، ٢٠١٥).

٩- دراسة: دينا سمير عبدالكريم (٢٠١٦): استهدفت الدراسة التعرف على تحديد اشكال الاستبعاد الاجتماعي لفقراء الريف وتحديد دور شبكات الامان الاجتماعي في التخفيف من الاستبعاد لفقراء الريف والوسائل المستخدمة مع شبكات الامان وتوصلت الدراسة إلى تفعيل دور شبكات الامان في التخفيف من الاستبعاد الاجتماعي لفقراء الريف وتوجد علاقة عكسية لدالة احصائية بين الاستبعاد الاجتماعي لفقراء الريف ودور شبكات الامان في التخفيف منه (عبد الكريم، ٢٠١٦).

١٠- دراسة : محمد ابراهيم محمد ابراهيم (٢٠٢٠) : استهدفت الدراسة التعرف على دور شبكات الأمان للحد من الفقر في المجتمع المصري ومن هذا المنطلق تبرز أهمية شبكات الامان الاجتماعي كأحد أهم الأدوات التي تستخدم في التعامل مع الآثار السلبية لمشكلة الفقر على مستوى المجتمع . وعلى الرغم من التوجهات الايجابية للدولة والموارد المتاحة لتحقيق هذا الهدف نجد أن المؤسسات الحكومية العاملة في هذا المجال لديها العديد من التداخل والتضارب في الاختصاصات وعدم التكامل بالاضافة الى التنسيق المحدود سواء فيما بينها او مع مؤسسات المجتمع المدني مما يؤثر في تحقيق النتائج المرجوة . وهو ما يتناوله هذا البحث بمزيد من الدراسة وفقا للمنهج التحليلي الوصفي في محاولة لتقديم مقترح لاطار مؤسسي قادر على اداء كافة الوظائف المطلوبة لتفعيل شبكات الامان الاجتماعي (ابراهيم، ٢٠٢٠).

الإجتماعي تتمثل في نوعية الخدمة والبعض يرجع إلى المواطن أو المؤسسات التي تقدم هذه الخدمة إلى المواطنين (خزام، ٢٠٠٤).

٥- دراسة: "Fango" (2006) : تستهدف هذه الدراسة العوامل التي أدت إلى الحرمان من الحقوق الضمانية في العمل الإجتماعي وتشير النتائج إلى أن القصور في الأمان الإجتماعي لدى العمال يعد معون للتنمية وإن استراتيجية الضمان الإجتماعي تساعد على استثمار رأس المال البشري ورأس المال الإجتماعي وتشير إلى ضرورة تعزيز أعمال الضمان الإجتماعي (Fango, 2006).

٦- دراسة : سامية بارح فرج (٢٠١١): استهدفت تنمية جهود شبكات الامان في دعم المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر لتمكين المرأة الفقيرة وتوصلت هذه الدراسة إلى أن شبكات الإجتماعي تساهم بدرجة كبيرة في دعم المشروعات الصغيرة للمرأة الفقيرة وخاصة التي تحتاج إلى تمويل بسيط ، وايضا تساهم في رفع تلك الأسر(بارح، ٢٠١١).

٧- دراسة: اسماء اسماعيل احمد (٢٠١١): استهدفت دراسة تحديد دور شبكة الأمان الإجتماعي بالمجتمع الريفي وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع الخدمات التي تحصل عليها ارباب الأسر من الصندوق الإجتماعي للتنمية هي مشروعات محدودة الدخل ومشروعات صغيرة ومتناهية الصغر ويجب تسهيل اجراءات الحصول على هذه الخدمات (احمد، ٢٠١١).

٨- دراسة: نشوى عبد الرحمن على (٢٠١٥): استهدفت الدراسة التعرف على دور شبكات الأمان الإجتماعي في حشد الموارد اللازمة لدعم المشروعات الصغيرة للشباب وأكدت هذه الدراسة على أن دعم المشروعات

سابعاً: منهج البحث وإجراءاته:

يتبع البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة البحث من ٧٠ من العاملين بالوحدات الادارية والخدمية بوزارة التضامن الاجتماعي بمحافظة القاهرة واسيوط.

ثامناً: أدوات البحث:

١- إحصاءات المراكز :

قامت الباحثة بالاطلاع على السجلات التي توضح عدد العاملين الذين بمراكز المعلومات والوحدات الخدمية بوزارة التضامن الاجتماعي.

٢- استمارة استبيان للعاملين بمراكز

المعلومات ودعم اتخاذ القرار :

للتعرف على وجهة نظر العاملين في مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار والعاملين بالوحدات الادارية والخدمية في التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي للفئات الأولى بالرعاية، وهذه الاستمارة تتضمن :

أ- البيانات الأولية عن العاملين بالوحدات الادارية والخدمية .

ب- أسئلة عن توفير البنية التحتية التكنولوجية للتحويل الرقمي.

ج- أسئلة عن تدريب العنصر البشري على مهارات التحويل الرقمي.

د- أسئلة عن الاستفادة من الخبرات المتراكمة من تجربة سجل تبادل المعلومات كآلية تنسيقية.

هـ- أسئلة عن توافر الكوادر البشرية المدربة.

و- أسئلة عن المتطلبات التنظيمية والتشريعية بين مراكز المعلومات والوحدات الادارية والخدمية داخل وزارة التضامن وخارجها.

ز- أسئلة عن المعوقات التي تحول دون تحقيق تفعيل التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي لمستحقيها للفئات الأولى بالرعاية.

(مجم ك " مطلوبة بشدة " ٣ × + مج ك " مطلوبة " ٢ × + مج ك " لا اعرف " ١ ×) ان " حجم العينة

ي- أسئلة عن إمكانية التوصل إلى إطار تصوري لتفعيل التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي لمستحقيها للفئات الأولى بالرعاية.

وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١- المرحلة التمهيديّة.

وفي هذه المرحلة قامت الباحثة بالرجوع إلى مجموعة من الدراسات السابقة المتصلة بالدراسة الحالية، وقامت بالإطلاع على الاستمارات الخاصة بهذه الدراسات، واستفادت الباحثة منها في الحصول على بعض المتغيرات المتصلة بموضوع الدراسة.

٢- مرحلة صياغة أسئلة الاستمارة.

تم عمل استمارة الاستبيان وفقاً للإطار النظري للدراسة والتساؤلات الخاصة بها بالإضافة إلى عدد من الدراسات السابقة، تتم بالشكل المبدي بعدد ١٩ سؤال للعاملين بالوحدات الادارية والخدمية بوزارة التضامن الاجتماعي

٣- موازين التقدير.

اعتمدت الدراسة في تحديد أوزان الفقرات للاستمارة على التدرج الوزني الثلاثي طبقاً لمقياس ليكرت، ومن ثم أصبح تحديد أوزان بعض الأسئلة يتضمن عبارات قياسية كالتالي:-

العبارات الإيجابية

مطلوبة بشدة = ٣

مطلوبة = ٢

لا اعرف = ١

العبارات السلبية

مطلوبة بشدة = ١

مطلوبة = ٢

لا اعرف = ٣

وبالتالي طريقة حسابها كالتالي :

وتم حساب متوسط الوزن المرجح لكل عبارة عن طريق :

٤- مرحلة التأكد من صدق الاستمارة.

أ- تم الإطلاع على العديد من الكتابات النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة الخاصة ، بالإضافة إلى الإطار النظري الذي احتوته هذه الدراسة والموضح به بعض العناصر المرتبطة بموضوع الدراسة.

ب- الإطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة المتصلة والمرتبطة بموضوع الدراسة.

ج - التوصل إلى جوانب الاتفاق بين الكتابات والدراسات السابقة ومدى تحقيق التقنيات الرقمية لإهدافها.

وقد تم صياغة عبارات الاستمارة في ضوء مجموعة من الاعتبارات التالية.

١- السلامة اللغوية والبعد عن التعقيد حتى تتناسب مع المبحوثين.

٢- أن يكون لكل عبارة معنى واحد أو غرض واحد فقط وعدم وضع عبارات مركبة تحمل أكثر من غرض.

١. الصدق الظاهري: Face validity

وقد تم التحقق منه من خلال عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين

جدول (١) يوضح نتائج الثبات باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لاستمارة

ن = ٢٠

م	المتغيرات	عدد العبارات	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	توفير البنية التحتية التكنولوجية للتحويل الرقمي	١٠	٠.٥٣٧
٢	تدريب العنصر البشري علي مهارات التحويل الرقمي	٦	٠.٦٢٣
٣	الاستفادة من الخبرات المتراكمة من تجربة سجل تبادل المعلومات كآلية تنسيقية	٥	٠.٧٦٦
٤	توافر الكوادر البشرية المدربة	٥	٠.٨٥٠
٥	المتطلبات التنظيمية والتشريعية	٧	٠.٦٢١
٦	المعوقات	١٤	٠.٩٢٨
٧	المقترحات	١٥	٠.٨٧٩
	الثبات الكلي	٦٢	٠.٩٣١

- ميكنة استمارات البحث الاجتماعي (٨٦.٦٧%).
- ميكنة استمارة التعديل والاستبعاد ،
- ميكنة نموذج الاستعلام الورقي ليلام العمل مع التقنيات الرقمية. (٨١.٩٠%).

٤- انه فيما يتصل بالتساؤل الرابع الذي يتعلق بتوافر الكوادر البشرية المدربة:

- وجود قيادات تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (٩٤.٢٩%).
- توفير الخبراء والمتخصصين للعمل بمراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار للتعامل مع التحول الرقمي بشكل أفضل (٨٣.٣٣%).

٥- انه فيما يتصل بالتساؤل الخامس الذي يتعلق بالمتطلبات التنظيمية والتشريعية بين مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية داخل وزارة التضامن وخارجها لضمان استمرارية التنسيق فيما بينها:

- توفير شبكات الانترنت للتواصل الإلكتروني بين مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية بالوزارة والوزارات الأخرى المعنية علي المستويات كافة (٩١.٩٠%).
- تنظيم عقد الاجتماعات الدورية المشتركة بين ممثلين من هذه المراكز بالوزارة والوزارات الأخرى المعنية (٨٢.٨٦%).
- انشاء قواعد البيانات والمعلومات الخاصة بمتلقي خدمات شبكات الامان الاجتماعي داخل مراكز المعلومات داخل الوزارة والوزارات المعنية (٨٠.٩٥%).

وتعتبر هذه المستويات عالية ومقبولة ويمكن الاعتماد علي النتائج التي تتوصل إليها الأداة ، وذلك للوصول إلي نتائج أكثر دقة وصدقاً وموضوعية للاستمارة ، ويمكن الاعتماد علي نتائجها وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية .

تاسعاً: مناقشة نتائج البحث:

١- انه فيما يتصل بالتساؤل الأول الذي يتعلق بتوافر البنية التحتية التكنولوجية المطلوبة للتحول الرقمي.

- بناء بنية معلوماتية للتحول الرقمي لتطوير أداء مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرار على الصعيد الداخلي والخارجي بنسبة (٨٩.٥٢%).

- بناء منظومة تقنية من الاجهزة وقواعد البيانات داخل مراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية ، التطوير في التشريعات والقوانين واللوائح الحاكمة لعمل مراكز المعلومات لتيسير استمرارية تنسيق الخدمات فيما بينها الوزارات الأخرى المعنية (٨٢.٣٨%).

- تطوير الهيكل التنظيمي لمراكز المعلومات والوحدات الإدارية والخدمية بما يسمح بالتحول الرقمي بنسبة (٨١.٤٣%).

٢- انه فيما يتصل بالتساؤل الثاني الذي يتعلق بتدريب العنصر البشري علي مهارات المطلوب التحول الرقمي:

- مهارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (٨٦.٦٧%).
- مهارة البرمجة وتطوير الويب والتطبيقات (٨٤.٢٩%).

٣- انه فيما يتصل بالتساؤل الثالث الذي يتعلق بالاستفادة من الخبرات المتراكمة من تجربة سجل تبادل المعلومات كآلية تنسيقية:

الوحدات الإدارية والخدمية

- يوضح نتائج اختبار (ت) (T-Test)
للفروق بين متوسطات العاملين في

المقياس	النوع	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	لصاحبة عينة
توفير البنية التحتية	الإدارية	24	25.04	3.46	1.226	غير دالة	---
	الخدمية	46	24.07	2.99			
تدريب العنصر البشري	الإدارية	24	17.79	2.38	1.774	غير دالة	---
	الخدمية	46	13.72	2.42			
الاستفادة من الخبرات المتراكمة	الإدارية	24	12.63	2.08	1.228	غير دالة	---
	الخدمية	46	12.00	1.99			
توافر الكوادر البشرية المدربة	الإدارية	24	12.42	1.84	-0.320	غير دالة	---
	الخدمية	46	12.59	2.24			
المطلوبات التنظيمية والتشريعية	الإدارية	24	17.13	2.97	0.583	غير دالة	---
	الخدمية	46	16.74	2.44			
المعوقات	الإدارية	24	28.54	8.34	0.186	غير دالة	---
	الخدمية	46	28.18	7.60			
المقترحات	الإدارية	24	38.46	4.06	١.٧٤٣	غير دالة	---
	الخدمية	46	36.39	5.01			

- * دالة عند مستوى $(\alpha = 0.05)$

- عدم وجود دلالة معنوية للفرق بين متوسطات العاملين في الوحدات الإدارية والخدمية حيث بلغت قيمة "ت" (1.226).

عاشراً: توصيات البحث:

- ٤- إدارة وتمويل التحول الرقمي توفير شبكة الربط الإلكتروني بين الهيئات والوزارات المختلفة.
- ٥- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجة والقادرين على إدارة عمليات التطوير والتغيير في الهيئات.
- ٦- التطوير الجذري للبنية التحتية للتحول الرقمي داخل الهيئات والوزارات.

- ١- نشر ثقافة التحول الرقمي.
- ٢- تأكيد حق الفرد في التدريب لتكون لديه القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجاته المختلفة.
- ٣- تطوير الممارسات لتشمل: التسجيل، وتقديم الاستشارات، وتخطيط البرامج وتطوير الموارد البشرية.

- ٧- الحد من الأمية التكنولوجية.
- ٨- وضع آليات الرقابة والمتابعة لتنظيم المعلومات والشبكات والأجهزة.
- ٩- وضع إستراتيجية لأمن المعلومات تضمن السرية والتعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص.
- ١٠- إصدار التشريعات التي تسمح بسهولة التحول الرقمي ، وتلبى متطلبات التكيف معها.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ٨- الامم المتحدة ، الامم المتحدة(٢٠٠٣) :الضمان وشبكات الأمان الاجتماعي في إطار السياسات الاجتماعية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، نيويورك .
- ٩- بركات، وحدى محمد (٢٠١١) : ورقة عمل حول اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلومات، ندوة الخدمة الاجتماعية وتجارب وخبرات متعددة، جامعة أم القرى، كلية العلوم الاجتماعية.
- ٩- خاطر، أحمد مصطفى(٢٠٠٩) : الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية- مناهج الممارسة- المجالات، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ١٠- خزام ، منى عطيه (٢٠٠٤) : شبكة الأمان الاجتماعي ومواجهة الفقر لسكان المناطق العشوائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ٢٠٠٤
- ١١- سرحان، نظيمة أحمد محمود (٢٠٠٦): الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ط١، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- ١٢- سعيد، صبرى عبدالمطلب: توسيع نطاق سريان أنظمة التأمينات الاجتماعية في الدول العربية القاهرة، وزارة التأمينات الاجتماعية .
- ١٣- عبد الكريم ، دينا سمير (٢٠١٦) : شبكات الامان الاجتماعي كمدخل للتخفيف من الاستبعاد الاجتماعي لفقراء الريف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اسيوط، كلية الخدمة الاجتماعية .
- ١٤- عبد المجيد ، هشام سيد (٢٠٠٥) : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي السنوى السادس عشر، الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية.
- ١٥- عبد المعطى ، احمد حسين(٢٠٠٨) : الجودة والاعتماد بالتعليم ، ط١، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع.
- ١- احمد ، أسماء إسماعيل(٢٠١١) : شبكة الامان الاجتماعي وبناء رأس المال الاجتماعي بالمجتمع الريفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية .
- ٢- إبراهيم ،محمد إبراهيم محمد (٢٠٢٠) : اطار مؤسسى مقترح لتفعيل دور شبكات الأمان الاجتماعي فى المجتمع المصرى، بحث منشور فى مؤتمر معهد التخطيط القومى، معهد التخطيط القومى.
- ٣- إدريس ،ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٥) : نظم المعلومات الإدارية فى المنظمات المعاصرة، - الاسكندرية، الدار الجامعية.
- ٤- البريرى، احمد محمد محمد حسن (٢٠١٢) : استكشاف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على فئات الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام البحث العلمى فى الممارسة ، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ،كلية الخدمة الاجتماعية ، ٢٠١٢، العدد ٣٣، الجزء السابع.
- ٥- البريرى، احمد محمد محمد حسن(٢٠١٩): عمليات الممارسة فى تنظيم المجتمع اسيوط مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- ٦- الحراسى ، نوال بنت على عبدالله (٢٠١٩): التحول الرقوى فى سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهه نظر متخذى القرار فى سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السلطان قابوس ، مسقط.
- ٧- المطرف، عبد الرحمن بن فهد(٢٠٢٠): التحول الرقوى للتعليم الجامعى فى ظل الازمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة، بحث منشور بالمجلة العلمية لكلية التربية ، العدد السابع ، كلية التربية ، جامعة اسيوط..

Education Institution , Submitted in partial Fulfilment , of the requirements for the MSc of Information Management , Faculty of Arts, Environment and Technology, Leeds.
2-Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. Digital organization(2002) : preliminary results from an Mit study of Internet organization , culture and productivity. Executive Summary , April
Glenn, Bowen Glenn: social -٣ funds a strategy for poverty reduction in Jamaica(2003): an ex poratory study, proquest dissertation and theses united states.
Lahtinen, M, and Weaver, -٤ B(2015): Educating for a digital future - Walking three roads simultaneously : one analog and two digital ,LU:s femte hogskolepedagogiska utvecklingskonferens, 26 november.
Micheel, Alekseev and James, -٥ Leitzel (2004): Income distribution and price control targeting a social safety, European Economic Review, V.45, No9.
Michael, Conning and kevane -٦ (2002) : community based targeting mechanisms for social safety net, Canada university.

١٦- علم الدين ،محمود علم الدين (١٩٩٩) : الصحافة فى عصر المعلومات "الاساسيات والمستخدمات"، القاهرة ، مطابع الأهرام.
١٧- على ، اسامة عبد السلام(٢٠١٣) : التحول الرقمي بالجامعات المصرية ، دراسة تحليلية ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، كلية التربية ، ٣٧٤، ج٢.
١٨- على ، نشوى عبد الرحمن (٢٠١٥) : دور شبكات الامان الإجتماعى فى حشد الموارد اللازمة لدعم المشروعات الصغيرة للشباب، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الرابع والعشرين، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الإجتماعية .
١٩- عيسى ، محمد عبد الشفيق (٢٠٠٧) : دور شبكات الأمان فى الحماية الاجتماعية للفقراء فى الدول العربية ، القاهرة ،مجلة الشؤون العربية.
٢٠- فرج ، سامية بارح (٢٠١١) : تقييم جهود شبكة الأمان الإجتماعى فى دعم المشروعات الصغيرة متناهية الصغر لتمكين المرأة الفقيرة، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الرابع والعشرين ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان.
٢١- محمد ، محمد عبد الفتاح (٢٠٠٧): الاتجاهات النظرية الحديثة فى دراسة المنظمات المجتمعية، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.
٢٢- محمد ، مصطفى عبد السميع(٢٠٠٢):نحو نموذج تطويرى للجامعات العربية من منظور التنظيم الرقمي للمؤسسات ، من بحوث المؤتمر العربى الأولى لتكنولوجيا المعلومات والإدارة ،المنظمة العربية للتنظيم والإدارة .
٢٣- محمود ، منال طلعت ، مصطفى ، هالة السيد (٢٠١٢) : اتجاهات معاصرة للممارسة تنظيم المجتمع فى أجهزة ومنظمات الرعاية الاجتماعية ، الاسكندرية،المكتب الجامعى الحديث.
ثانياً: المراجع الأجنبية:
1-Alrefaie ,Hayat Alrefaie (2011):Digital Divide 2.0 in a Saudi Arabian Higher

- 15- Tiffany, Elliot Tiffany and Kay, -٧
[https://www.capgemini.com/consulting/
service/digital-transformation.](https://www.capgemini.com/consulting/service/digital-transformation)
- 16- Marianne and LaplanteM, Mary
[https://www.fab2.info/2016/05/blog-
post_26.html.](https://www.fab2.info/2016/05/blog-post_26.html) (2016): Digital Transformation
in Higher Education . How
Content Management
Technologies and Practices
Are Evolving in the Era of
Experience Management,
Gigital Clarity Group.
- 17- Wel, Fargo Wel(2006) : Labor -٨
[https://www.forbes.com/sites/brianrash
id/2017/06/13/digital-transformation-
and-innovation-in-todays-business-
world/#359271874905.](https://www.forbes.com/sites/brianrash/id/2017/06/13/digital-transformation-and-innovation-in-todays-business-world/#359271874905) social Security and
development strategy,
proudest dissertation and
theses, chinese university of
Hong Kong ph.d.
- 18- www.searchdatacenter.techtarget.com,
Retrieved.
- 19- www.useoftechnology.com,
Retrieved 26-9-2018. Edited.
- 10- Rubin, Allen& Bobbie, Earl R -٩
[http://sloanreview.mit.edu/article/the-
nine-elements-of-digital-
transformation.](http://sloanreview.mit.edu/article/the-nine-elements-of-digital-transformation) (2011); .Research Methods for
social work, USA, Belmont
Edition. Brooks/Cole, Cengage
Learning.
- 11- [https://enterprisersproject.com/what-
is-digital-transformation.](https://enterprisersproject.com/what-is-digital-transformation)
- 12- [https://enterprisersproject.com/what-
is-digital-transformation.](https://enterprisersproject.com/what-is-digital-transformation)
- 13- [https://www.albankaldawl
.i.org/a](https://www.albankaldawl.i.org/a)
- 14- [https://www.albankaldawl
.i.org/a](https://www.albankaldawl.i.org/a)