

معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

"دراسة مطبقة علي مديرية التضامن الإجتماعي الفيوم "

إعداد

رابعة عبدالتواب ناجي عبدالرحمن

معيد بقسم التنمية والتخطيط

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

ملخص البحث:

يواجه التحول الرقمي العديد من المعوقات بمؤسسات الخدمات الاجتماعية حيث يهدف هذا البحث إلى تحديد المعوقات التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ، واجريت هذه الدراسة علي عينة من موظفي بمديرية التضامن الاجتماعي الفيوم الذين يستخدمون الرقمنة ، ويمثل حجم مجتمع البحث في (133 موظف) وقد استندت الباحثة في هذه الدراسة علي استمارة قياس للمعوقات ، واتضح من نتائج الدراسة العديد من معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ، حيث جاء ترتيب معوقات التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء القدرات بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ضوء رؤية مصر 2030 ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو التالي:- جاء البعد الأول : معوقات بشرية في الترتيب الثاني بقوة نسبية (80.5%) ، كما جاء البعد الثاني : معوقات إدارية و تقنية في الترتيب الثالث بقوة نسبية (78.7%) ، بينما جاء البعد الثالث : معوقات المالية بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في الترتيب الأول بقوة نسبية (81.3%).

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ، مؤسسات الخدمات الاجتماعية

Abstract:

Digital transformation faces many obstacles in social services institutions, as this research aims to identify the obstacles facing digital transformation in social services institutions , this study was conducted on a sample of employees at the Directorate of social solidarity in Fayoum , the size of the research community was (133 employees) , the researcher in this study was based on a measurement model of obstacles, and the results of the study showed many obstacles to digital transformation in social services institutions, where the ranking of digital transformation obstacles came as a strategy for capacity building in social services institutions in the light of Egypt's Vision 2030, the weighted weight and relative strength as follows:- First dimension: human handicaps came in second place with relative strength (80.5%). The second dimension: administrative and technical obstacles ranked third with relative strength (78.7%), while the third dimension : financial obstacles in social services institutions ranked first with relative strength (81.3%).

Keywords: digital transformation, social services institutions

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

تواجه عملية التنمية في مصر مجموعة من التحديات والتي تتمثل في عدم ملائمة الحوكمة بالإضافة إلى غياب نظم الابتكار والإبداع ، كما تأخذ في الاعتبار رؤية مصر 2030 التي تتبنى مجموعة من الأهداف والغايات لتحويل هذه العناصر إلى محفزات للتنمية بدلاً من كونها تحديات رئيسة بما يؤكد مشاركة الأطراف كافة في ثمار التنمية . وتراعي تكافؤ الفرص وسد الفجوات التنموية والاستخدام الأمثل للموارد ودعم العدالة. (رؤية مصر 2030 ، ص 9 ، 11)

وتعد المؤسسات الخدمات الاجتماعية ضرورة في حياة البشرية وتتزايد أهميتها يوماً بعد يوم بحكم التغيير وتعدد الحاجات الإنسانية وارتقائها ، إنها من صنع البيئة والمجتمع وتعكس المجتمع وعائداتها وأهدافها إتجاه مقابلة الحاجات ، وتحقيق التنمية في البيئة والمجتمع وتتزايد الحاجة لأهمية منظمات والمؤسسات الرعاية الاجتماعية للارتقاء بدورها في المجتمع. (السروجي ، 2013 ، ص 87).

وتعتمد كفاءة الجهاز الإداري للدولة وقدرته على القيام برسالته الأساسية في تقديم خدمات متميزة للمواطنين والتي أصبحت تشكل كفاءة نظم إدارة الدولة في العصر الحديث تطلبت الاهتمام بالموظف لأنه جوهر وقلب المنظومة للإدارة الرشيدة ، لهذا فإن خطط التطوير والإصلاح تركز دائماً على الاهتمام برفع كفاءة البشر ، كما أصبحت تنمية الموارد البشرية ركيزة من ركائز مناهج التطوير الإداري الدائم والفعال . (مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة بجمهورية مصر العربية ، 2017)

ويعتبر التحول إلى أنظمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة ، أو تنفيذ الخدمات الرقمية ، أو حتى نقل الأعباء العمل إلى أبنية الحوسبة السحابية ، ليست عملية بسيطة على الإطلاق . فغالباً ما تتضمن التحولات الرقمية إعادة التدريب وإعادة التصميم وحتى إنشاء وظائف جديدة داخل الشركة ، وله تأثير على عدد من الأجزاء المختلفة من عملك وطريقة العمل قد يتطلب إضافة تقنية واحدة هنا إضافة تكنولوجيا جديدة. (حسن ، 2020 ، ص 14)

وهذا ما أشارت إليه دراسة (حماده مختار ، 2007) ودراسة (محمد العريش ، 2008) إلى أن التحول الرقمي اتخذت عدة أشكال ولكنها اجتمعت في تنفيذ المعاملات

والخدمات الحكومية كافة من خلال شبكات المعلومات والبيانات باستخدام وسائل الاتصال ووضع خطط استراتيجية وإعادة تأهيل الموارد البشرية بهدف تطوير نقاط القوة وتحديد نقاط الضعف وسد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية وقد اتفقت هذه الدراسة من حيث الأهداف في فاعلية الأداء الوظيفي والبنية الأساسية التكنولوجية للعاملين .

حيث إن استخدام تكنولوجيا المعلومات ، مسئوليات جديدة ، تفرض على الأخصائي الاجتماعي أو الممارس المهني ، أدواراً جديدة تتناسب مع مُتغيرات العصر مهنيًا وعلميًا وتدعو للإطلاع على مُستجدات وتطبيقات ، ومن هذه التقنيات (التعليم – والتدريب المستمر) والبنية التحتية عامل محوري للوصول إلى هدف ، وقد تم إطلاق العديد من المبادرات رفيعة المستوى التي تستهدف الارتقاء بالوعي حول مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة الاستثمار ، وانتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .(ناجي ،2018،ص209)"بصرف"

وهذا ما أشارت إليه دراسة (عبد الله بن سعيد ، 2008) ودراسة (محمد جمال ، 2009) إلى زيادة تثقيفية العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني وتوفير المتطلبات التعليمية وكذلك إكساب العاملين المهارات الفنية اللازمة مع تهيئة بيئة العمل لتطبيق التحول الرقمي باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية ومعرفة دور استخدام التحول الرقمي في تحسين أداء العاملين ومواكبة المستجدات وكذلك تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً .

كما أشارت دراسة (مريم عبد ربه ، 2009) التي هدفت إلى التعرف على درجة توافر متطلبات تطبيق التحول الرقمي ، وأوصت الدراسة بضرورة البحث عن مصادر التمويل المحلية والعالمية لتوافر بنية الإدارة الإلكترونية ، وتوفير خدمة الانترنت واستقطاب الكفاءات البشرية والخبراء في تطوير البرامج الإلكترونية .

وتعتبر دراسة (محمد بن أحمد الغزاري ، 2009) أشارت إلى إعداد وتخطيط الموارد البشرية التي ينبغي توافرها الآليات التي تمكن من إعادة صياغتها بما يتناسب هوية ثقافة المجتمع من ناحية واستيعاب المتغيرات العالمية ومواجهة التحديات، وتدريب الكوادر البشرية من ناحية أخرى ، مقومات ومعوقات لإدارة الموارد البشرية في ضوء الثورة التكنولوجية و تحقيق لأهداف التنمية المستدامة الطارئة علي المؤسسات الخدمات الاجتماعية .

ويشير دراسة "يوسف محمد عبد الحميد 2003 م" أن بناء القدرات المهنية تحتاج إلى التطور والتحسين ، خاصة في ظل التغيرات الكبيرة في المعرفة البشرية وما يترتب عليها من تغييرات في نظام العمل والحاجة إلى بناء أو التطوير أو التطوير. يتم استيعاب الأداء المهني للعاملين الاجتماعيين وتكييفه مع متطلباتهم في مواجهة هذه التغيرات.

في الآونة الأخيرة ، شهد العالم تطورات وثورات تكنولوجية هائلة في عالم الاتصالات ؛ نظراً لوباء كورونا ، فقد جعل ذلك الحاجة إلى تطوير أنظمة مؤسسات الخدمات الاجتماعية الرقمية في غاية الأهمية لأن العصر الرقمي هو الحل الأمثل للتغلب على هذه الأزمة وللمؤسسات لإنجاز مهمته من خلال موظف الإداري . **Basilaia; kvavadze,2020**.

هذه الحقبة وإرثها التحول نحو الرقمنة تشهد تغيرات سريعة في العصر التكنولوجي وانفجار التكنولوجيا والمعرفة والثقافة ، لذلك هناك حاجة ماسة لاستراتيجيات جديدة لتوجيه الحديث مسار قدرات الجهاز الإداري بشكل خاص والمؤسسات الخدمات الاجتماعية بشكل عام من أجل مواكبة التكنولوجيا تقدم. (العريفي، 2003، 27).

حيث أصبح ربط المورد البشري باحتياجات سوق العمل وتطوراتها واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء هذه الوظيفة تحدياً رئيساً في المؤسسات وفي تدعيم بقائها واستمرارها، في إطار من المنافسة الإيجابية وهو ما أدى إلي ظهور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (علوي ، 2008 ، ص144) ، ويتأثر العاملون في الجهاز الإداري بالتوجه السائد للجهاز السياسي ، فإن في الغالب وجود الكثير من الصعوبات والتعقيد .(الهادي ؛ مهران ، 1999، ص22)

وهذا ما أشارت إليه دراسة (Andris Sarnocics, 2010) ودراسة (عاشور عبد الكريم ، 2010) تحليل أوجه القصور في إدارة الموارد البشرية التي لا تسمح بتحقيق الأهداف الاستراتيجية ، وكذلك إنشاء استراتيجية الموارد البشرية للمنظمة. وأوصت دراسة عاشور إلى مدى نجاح الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية ، وبأنها علاقة بديلة جديدة بعد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية .

وهذا ما تبين إليه دراسة (رشاد خضر وحيد الدايني ، 2010) على أهمية تطوير الموارد البشرية وكذلك وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية ولمضامين الإدارة

الإلكترونية ، وقد أوصت دراسة على استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل وتعزيز فاعلية قاعدة المعلومات في مصرف الرافدين لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما يحسن مستويات أدائه .

وتشمل العمليات الإدارية عدد من الأنشطة والمهام يتم أداؤها من خلال عدد من (الأنظمة) التي تحقق أهداف معينة , وهذا يتطلب تنسيق وترابط وتكامل حتى يتجه الجميع نحو الأهداف بالكم والكيف والزمن المطلوب وذلك يتطلب نظام فعال وهو النظام الوصفي الوظيفي المقنن.(السيد ، 2015 ،ص430) ، وبعد أن دخلت التكنولوجيا عدداً كبيراً من الواحدات التنظيمية وأدخلت التحولات على المؤسسات المختلفة ودوائر الأعمال الإدارية وفضلاً عما أحدثته من تغيرات بعدما دخلت بوضوح هياكل العمل الإداري كما أظهرت هذه الثورة أن أهم عناصر معادلة التنمية هو رأس المال البشري فالإنسان المكون المنشط لها وهي تعتمد على العقل البشري فهو مبدعها ومفجرها .(أبو علي،2014،ص37) .

يث يتجه العالم اليوم بصورة سريعة نحو إقامة نظام عالمي حصري يقوم على تقنيات متسارعة التطور والثورة المعلوماتية الفائقة، التي تحتاج إلى إطارات ذات مستويات عالية من التكوين والتدريب، قادرة على التطوير والتغيير بما يتناسب مع التوجهات العالمية المعاصرة؛ لذا فإن مؤسسات التعليم يتطلب تطويرها تبني بعض المداخل الإدارية الحديثة ومن ضمنها القيادة الرقمية، التي تمثل نهجاً فكرياً إلكترونياً، وتتمثل في استخدام التقنيات والنشاطات الافتراضية (المليجي،241،2011)

وقد غيرت التكنولوجيا الرقمية والإنترنت وغيرها من التقنيات الالكترونية طبيعة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة قائمة على خدمة المجتمع، حيث يمكن لأعضاء هيئة التدريس المعاصرين تقديم الخدمات التعليمية لطلاب الخدمة الاجتماعية عبر الإنترنت والهواتف والفيديو ، والويب ، والشبكات الاجتماعية الالكترونية والبريد الالكتروني والرسائل النصية...أي إدخال أشكال متنوعة من الخدمات التعليمية الرقمية والإلكترونية فيما يسمى بتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية عن بعد (Reamer, Frederic G:2013, P.164).

ويعد التحول الرقمي في الوقت الحالي واحداً من أبرز الاتجاهات الكبرى في قطاع الأعمال والخدمات الاجتماعية ، ومن بين هذه القطاعات التي ستتأثر بالتحول الرقمي مؤسسات الخدمات الاجتماعية ومنها إدارات الخدمية ، وغيرها من المؤسسات الأخرى التي بدأت تتجه نحو استخدام التقنيات الحديثة. (Lehmann,2017, p 54)

استناداً إلى ما سبق فالخدمة الاجتماعية تمثل إحدى المهن التي تعتمد على التدريب في تطوير الشخصية المهنية للموظفين ولالأخصائيين من خلال صقل الخبرات والمهارات والتجارب التي تساهم في تطوير الممارسة؛ كان لزاماً علينا التأكيد على ضرورة اعتماد التدريب الإلكتروني كأسلوب متطور ومكمل لأساليب التدريب التقليدي أو ما يطلق عليه التدريب المختلط حيث المزج بين أساليب التدريب التقليدي مع التدريب الإلكتروني. (رشاد ، 2015 ، 62)

واستهدفت دراسة (Adam Jait, 2012) قياس وعي المواطنين واستخدامهم للخدمات الإلكترونية الحكومية ، تستخدم الحكومات تطبيقات الإنترنت على شبكة الإنترنت لتعزيز وصول مواطنيها إلى الخدمات الحكومية ومع ذلك وجد لم تكن مبادرة الحكومة في تقديم الخدمات الإلكترونية في السنوات القليلة الماضية كما لأن الخدمات لم تكن تتمحور حول المواطن ومن أحد النتائج البارزة لهذه الدراسة محو الأمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى مواطني قد تحسن بسرعة ، إلا أن هذا لم يكن كذلك ينعكس في تفاعل المواطنين مع الحكومة و هناك العديد من التحديات لتوعية المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تحدث على مبادرات الحكومة الإلكتروني والتي تتمثل في :

- الفشل في إدارة مثل هذه المشاكل مع عدم الكفاءة، الإسراف وتجاوز التكاليف على مشاريع الحكومة الإلكتروني
- لا تزال المؤسسات لا تملك مقاربة استراتيجية لتوعية المواطنين المنظمة من أجل إدارة المعرفة في مبادرات الحكومة الإلكترونية .

كما أشارت دراسة (عائشة بنت أحمد وشذا بنت عبد المحسن ، 2013) التي جاءت لتلقي الضوء على مدى تأثير استخدام هذه الأنظمة على مستوى أداء موظفات وما نتج عن ذلك من آثار إيجابية على الموظفة وعلى الإدارة وعلى الجامعة ككل وهدفت هذه الدراسة إلى تعريف التحول الرقمي ودوره في تطوير العمليات الإدارية وتقييم مدى فاعلية الأنظمة الحالية.

ولقد تبين دراسة (Hassan Al-Zaabi, 2013) أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منتشرة بشكل متزايد بسبب وجود الحكومة الإلكترونية ، كما استهدف إلى تحديد وفهم العوامل التي تؤثر على اعتماد واستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في إحدى

مؤسسات الخدمات الاجتماعية ، كشفت نتائج الدراسة البحثية أن الإدارات التي لديها أدوار ومسؤوليات تتماشى مع الخدمات الحكومية عبر الإنترنت ، اعتمدت الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل. حيث تم توفير التدريب والتوعية ، يفهم آثار السياسات والاستراتيجيات المستخدمة لتطوير وتنفيذ الخدمات الإلكترونية وتشير إلى أن الوعي يجب أن يكون متأسلا داخل المنظمة من خلال القيام بذلك ، يمكن تجنب مخاطر وإهدار موارد أقل في شكل وقت وموظفين.

وأشارت دراسة (Eric Agyei-Bekoe, 2013) إلى الخصوصية وحماية البيانات في تنفيذ المؤسسة الإلكترونية هي طريقة تقوم الحكومات من خلالها بالاتصال بمختلف إداراتها ووكالاتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتستطيع الحكومات تقديم خدمات أفضل وفعالة وكفاءة لمواطنيها (على سبيل المثال ، التنمية الاقتصادية ، وانخفاض التكاليف وتحسين الخدمات) للمؤسسة من خلال وجود أن هناك عوامل أخرى مثل الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الوصول إلى الإنترنت) والمهارات الإلكترونية تشكل تحديات تؤثر بشكل كبير على استخدام الأفراد للحكومة الإلكترونية .

ولقد أشارت دراسة (Muhd Rosydi Muhammad, 2014) مدى الاستخدام للحكومة الإلكترونية تساعد الأنظمة الوكالات الحكومية على تحسين تقديم الخدمات العامة و كسب حوكمة أكثر كفاءة إدارة المواءمة بين التنظيمية والتكنولوجية والبشرية مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين تقديم الخدمات كما تساعد على سد هذه الفجوة من خلال التحقيق في دور مهام التنفيذ الرئيسية للحكومة في إدارة المهمة الرئيسية للحكومة الجديدة مهام التنفيذ للمنظمة-البعد الإنساني البعد التكنولوجي والتكنولوجيا-البعد التنظيمي و مهام التنفيذ في إدارة المواءمة من أجل تحسين أداء الجمهور خدمة ؛ ويوفر رؤى مفيدة للموظفين العموميين في إدارة تنفيذ الحكومة الإلكترونية .

كما أوضحت دراسة (Badr Mohammed Almutairi, 2014) العديد من الحكومات في تركيب أدوات جديدة بواسطة بوابات الحكومة الإلكترونية للتخفيف من المشاكل المرتبطة بالاتصال بين المستخدمين لذلك تشير هذه الدراسة إلى استخدام الاستعارات متعددة الوسائط مثل الصور الرمزية السمعية والبصرية في واجهات الحكومة الإلكترونية؛ زيادة أداء المستخدم في الاتصالات وتقليل الحمل الزائد للمعلومات وانعدام الثقة

المشترك مع العديد من واجهات الحكومة الإلكترونية وتتمثل هي استكشاف ومقارنة قابلية استخدام النص في عرض محتوى المراسلة مقابل الكلام المسجل والنص باستخدام الاستعارات الرسومية و نهجا جديدا حول استخدام الآلهة الناطقة مع تعابير الوجه الشبيهة بالإنسان، وتحسين أداء الاتصالات وزيادة ثقة المستخدمين. وكانت مجموعة من المبادئ التوجيهية الرائدة المستمدة تجريبيا لتصميم واستخدام هذه الاستعارات لتوليد واجهات الحكومة الإلكترونية أكثر قابلية للاستخدام توفير العام للنتائج.

وأشارت دراسة (أحمد يس 2015) إلى متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات الخدمات الاجتماعية من خلال ثلاثة أقسام بواسطة المسح الضوئي "Scanning وإعادة إدخال "Re -Entering" والثاني عرض لعملية التعرف الضوئي على الحروف OCR "Optical" أما الثالث ترميز (تكوين النصوص) ، وأكدت الدراسة على بعض المتطلبات المختصة بالمؤسسة ذاتها ، ولكنها لم تتطرق إلى العنصر البشري وكيفية تحول إدارة العمليات الإدارية في المؤسسة بصفة تطبيق التحول الرقمي كنظام .

تركز دراسة (فطيمة الزهراء لواطى ، 2015) علي معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية المتمثلة في معوقات البشرية الإدارية والتقنية ، وتعتبر الحكومة الإلكترونية بأنها أسلوب جديد يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات .وذلك بهدف تبسيط وتسهيل التعامل بين الحكومة والأفراد والمؤسسات وتوفير المعلومات بشكل متكامل وسريع لجميع المسؤولين لترشيد عملية اتخاذ القرارات لتحسين الأداء وتسهيل خدمة الفرد .

واستهدفت كز دراسة (فراس مهدي صالح، سندس عبدالعزيز حمودي، 2016) علي التعرف على مستوى العلاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى العاملين في دائرة الموارد البشرية على أربعة أبعاد هي بعد جودة نظام المعلومات، وبعد جودة المعلومة، وبعد جودة الخدمة، وبعد تكنولوجيا المعلومات بجانبها المادي والبرمجي ، وفي ضوء التحليل الإحصائي كانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان هي وجود علاقة كبيرة جدا بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في دائرة الموارد البشرية .

وفي هذا الإطار يشير إلي أن التحول الرقمي أصبح ذات تأثير كبير على كافة جوانب العمل بالمؤسسات الخدمات الاجتماعية ، في تؤثر على الطريقة التي توزع بها المعلومات والخبرات واداء المهام ، واثاحتها بصفة شاملة و مستمرة وبدون اي تكلفة أو جهود للجميع دون قيود تذكر، فقد غير الإنترنت بشكل جذري مفاهيم المعرفة والخبرة والوصول

إلى المعلومات بشكل أسرع ، حيث توفر شبكات الإنترنت الطرق عديدة للعبور بمفاهيم من المراكز المعرفة الرقمية كذلك والاجراءات تقديم الخدمة و إلى نقاط التأهيل بشكل أكثرسهولة ويسر داخل المؤسسات .(Matas, 2014, p 18).

كما تركز ايضا دراسة (Sam Neekpoa Deeku, 2016) علي التنفيذ الكامل للحكومة الإلكترونية لتحقيق هذا هو ضمان المعاملات الآمنة مع الحفاظ على معايير الخصوصية العالية من أجل إشراك المواطنين في هذه العملية ، يجب أن تكون هناك شفافية وثقة في أن أنظمة الحكومة الإلكترونية التي يستخدمونها موثوقة وستقدم الخدمات بنزاهة وسرية ومساءلة. تتطلب الأنظمة المختلفة مستويات مختلفة من الأمان وفقا للخدمات التي تقدمها لمستخدميها المتمثلة في النظم السياسية ، والنظم القانونية ، والوضع الاقتصادي ، والبنية التحتية التكنولوجية المتاحة ، وانتشار الإنترنت والكمبيوتر الشخصي ، وتوافر المهارات والموارد البشرية ، ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة ، ومستويات الإلمام بالحاسوب ، تم تقييم التدابير الأمنية المنفذة في مشاريع الحكومة الإلكترونية و يأخذ في الاعتبار العوامل التقنية وغير التقنية التي تشمل الأشخاص والعمليات والتكنولوجيات وهي تسعى إلى توفير نهج مرن وقابل للتكرار وفعال من حيث التكلفة لتنفيذ أمن الحكومة الإلكترونية.

وأشارت دراسة (إيهاب محمود درويش ، 2016) إلى التعرف على واقع بناء القدرات المؤسسية في المؤسسات الاجتماعية طوكذلك متمثلة في أهدافها الرئيسية الوصفية وسنوات الخبرة وتصور مقترح لبناء قدرات المؤسسة ، وتوفر بيئة مادية وتنظيمية جاذبية ومحفزة التي تدعم العلاقات الإنسانية لتساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة ، وكذلك إعداد برنامج وخطة تدريبية شاملة لتطوير أداء العاملين وتناوله بين المنظمات والموارد البشرية والمنظمات الأخرى .

وإنطلاقاً من ذلك ترى الباحثة أن التحول الرقمي أحد الجوانب الهامة من الإدارة داخل أي مؤسسة، فهو يساعد المؤسسات على تقليل المعوقات المتوقعة والحفاظ على استدامة خدماتها، وزيادة قدرة المؤسسة لتمكينها من تحقيق أهدافها، فنجاح أي مؤسسة يتوقف بشكل أساسي على مدقدرات الكوادر البشرية الرقمية و تناغم وتفعيل الإدارات الرقمية المختلفة لدى تلك المؤسسة، ومن تلك الإدارات الهامة الجهاز الادراي بالمؤسسات الخدمية

الرقمية ، فهناك علاقة قوية بين القدرات البشرية والعائد من الكفاءة والفاعلية داخل تلك المؤسسات .

وأشارت دراسة (صايفي صابر عبدالرزاق ، 2017) إلى المعلومات في ظل المتغيرات البيئية المؤسسية موردا إستراتيجيا للمؤسسة لذلك كان تصميم وبناء نظم المعلومات فعالة ومتطورة رهانا حتميا علي المؤسسات التي تريد تحسين أداؤها والبقاء في مجال التنافسية لتطورات العصر الرقمي . فيتعتبر نظام المعلومات الآلية التي يتم من خلالها التحكم الجيد والفعال في المعلومات لتوفيرها في الوقت الحقيقي من أجل تغذية العكسية والرفع من مستوى إرشادته وتحسين أداء المؤسسة وتعزيز تنافسيتها .

واستهدفت دراواستهدفت دراسة (مؤمن عبدالسميع ، 2017) التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستفيدين وقد أوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية ، وأهمية دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية للاستماع لآرائهم ومترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية.

كما أكدت دراسة (ولاء محمود عبدالله ، 2018) علي تواجه المؤسسات الخدمية من التحديات التي فرضتها التطورات التقنية المتلاحقة في العصر الرقمي ويتطلب الارتقاء بكفاءة منظومة _ لاسيما _ من خلالبناء الموارد البشرية التي تعد أحد العناصر الهامة في تحريك القدرات والكفاءات في ظل المعلومات والتحول الرقمي وكذلك التعرف علي المقدمات و عدم الاستجابة المتغيرات التي يفرضها العصر الرقمي لتنمية الموظفين الإداريا رقميا في الجهاز الادراي .

وحيث أشارت دراسة (زهواني عبد الرازق ، 2019) إلى أهمية إدخال تقنيات الرقمنة ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الرقمنة وكذلك صدور قوانين التجارة الإلكترونية التي تتم تكيفها وفقاً لهذه التطورات وما تقدمه من الخدمات والاتصالات والبريد في إطار المساهمة في تطوير والعصرنة.

والتغيير هو القوة الدافعة في أي مؤسسة وعلي سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الأنترنت لأول مرة في تقديم خدماتها علي طريق الحاسوب لابدو وأن تواجه ضغوطا من قبل العاملين في أقسام المؤس أقسام المؤسسة وباعتبار المنظمة نظام متكامل يتبين مدي الواقعية لنشر التغيير لدي العاملين في المؤسسة ، وحقيقة التغيير بأنه عملية مستمرة ، كما

أن اقتناع العاملين ببرنامج التحول الرقمي التغيير بكسبه الزخم و دفعة التنفيذ اللازمان لتحقيق كفاءة الانفاق، ولا يقتصر زخم علي عوامل البيئة الداخلية ، و إنما يفرض في عوامل البيئة الخارجية نفسة علي المؤسسة وتتمثل في ابعاد التغيير للمؤسسة متمثلة في إدخال تغييرات تنظيمية و هيكلها التنظيمي وحجم القوة العاملة بما يتماشى مع التطور التكنولوجي الطارئة علي اي قسم من أقسام المؤسسة .(عليان ، 2015،ص 59).

كما أشارت دراسة (Jarín, Tanja, Jan, 2019) إلى طريق التعلم والتطوير بطريقة أساسية وبسرعة منقطعة النظير، كما أوصت الدراسة إلى رقمنة الخدمة المتقدمة بشكل كامل ، كما أنه يوجد الافتقار عدم القدرة على التنبؤ ، وعدم كفاية التشجيع على الابتكار وتسهيل ثقافة جديدة للتعلم باستخدام ركائز مختلفة وهي وسيلة لتوليد الابتكار وتأمين وجود المنظمات في أوقات التحول الرقمي .

ولقد أشارت (مها محسن سليمان ، 2021 ، ص 60) إلي خلال رقمنة

العمليات يمكن النجاح والوصول إلي :

- 1- تحسين الخدمات ، وتوفير المال ، وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء ، بل وترجع الرقمنة بالعائد مغربي ، و تسهم أيضا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة .
 - 2- الإستخدام الأمثل للموارد البشرية المادية والعاملين في الوقت الذي تنقله فيه المستفيدين من الخدمات التقليدية إلي الخدمات الرقمية ، بما يسيؤ عملية التواصل العملاء في اي مكان ووقت وبأقل تكلفة وجهد .
 - 3- الشمولية الرقمية من خلال تمكين الأفراد و المجتمعات من الأستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا ، وتعزيز قدراتهم المعرفية الرقمية .
 - 4- إتاحة الخدمات الحكومية عبر عدة منافذ تلائم كل مستويات التعليمية والثقافية ، حيث تم إطلاق 45 خدمة حكومية رقمية علي منصة مصر الرقمية التي تم إطلاقها .
- وأشارت دراسة (Nicole, 2019) إلى تطوير نظام الإدارة حيث إنها عملية تتمحور حول المستخدم ، لتمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل التحول الرقمي ، كما تهدف إلى المساهمة في وضع الأساس لنهج الرقمنة الموجه نحو العمليات للإنتاج ، مع الأخذ بالخبرة للموظفين .

وتستهدف دراسة (Kurt, Nikolay, Alexander, 2019) تسهيل العمليات ، وتحديد العوامل في مشاريع التحول الرقمي التي يجب مراعاتها ، والجوانب التي تقوم على الوجود للطابع الرسمي على العناصر والعلاقات المتبادلة لهذه العوامل.

وأشارت دراسة (سحر محمد أنور ، 2019) إلي ارتباط باداء المنظمة المتميز بتطبيق وتبني تكنولوجيا المعلومات الرقمية بهدف تحقيق تنمية الجهاز الاراي المؤسسي ، واستهدف التعرف علي مستوي الاداء التنظيمي ، وقياس علاقة وأثر تكنولوجيا المعلومات الرقمية و دورها ف تحقيق تمافسية المنظمة في التطورات الرقمية المستحدة .

وأشارت دراسة (Nadia Khaled Ali Samara, 2019) توفر شبكة الإنترنت إمكانية حصول الجميع على المعلومات ، مما يمكن أن يؤدي إلى التنمية الاجتماعية والاقتصادية على الصعيدين الوطني والدولي. وهي الوسيلة الأساسية التي تسعى العديد من الحكومات من خلالها إلى تقديم خدماتها وإتاحة المعلومات من خلال صفحاتها على شبكة الإنترنت و تتعلق بالأسباب الرئيسية والتي تتمثل في : الكفاءة في تقديم الخدمات الحكومية ، نشر المعلومات ضمان مشاركة المزيد من المواطنين في اتخاذ القرارات السياسية ، خفض التكلفة زيادة الشفافية والمساءلة تحسين التفاعل الحكومي مع الناس وقطاع الأعمال للمؤسسات الرقمية .

كما أشارت دراسة (Fadwa Zaouia, 2020) على الطابع الاستراتيجي للتحول الرقمي ، وتعزيز النقاش حول كيفية رقمنة الأعمال ، وكذلك خرائط الطريق الحالية لبناء عملية التحول الرقمي ، ودعم الشركات من خلال البدء في التفكير في عمليات النقل الرقمي وتحديد الخطوات اللازمة لتحويل الشركة رقمياً وتنظيمها في فئات المراحل التي يمكننا الاستفادة منها لتصميم التحول الرقمي .

تبين دراسة (أحمد عزمي إمام ، 2020) بناء برنامج للتدريب الإلكتروني وفق الأسس العلمية والمهنية ، وتحديد المهارات التحول الرقمي العاملين بالجهاز الادراي و رفع كفاءتي التكنولوجيا و نشر الثقافة الإلكترونية من خلال التعامل في كادر المؤسسي ، و كذلك تمكين العاملين في المؤسسات الخدمات الاجتماعية ، ورفع كفاءة التعامل مع التقنيات الحديثة في العمل.

وأشارت دراسة (Marcus, Florian, Christian, 2020) إلى أن الشركات تفتقر إلى الموارد والخبرة ، كما أكدت على تحليل قدرات البناء تعتمد على ستة متطلبات

للتحول الرقمي متمثلة في (الاتصال - التعلم - استراتيجية "الخطة" - التوحيد" نظام" - التحسين - الشهادة - الخبرة - الحوكمة) ولقد أوصت الدراسة على تقديم إرشادات قابلة للتنفيذ حول للتنفيذ حول كيفية إعداد مشاريع التحول الرقمي ، وكيف يمكن تهيئتها وفقاً لمتطلباتهم الفردية وفق العناصر الستة للتحول الرقمي .

كما هدفت هذه دراسة إلي (محمد محمد محمود، 2020) التعرف علي دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين وكذلك أبعاد التحول الرقمي للبنية المؤسسية واستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي ، والتخطيط الاستراتيجي لتحول الرقمي في ظل المؤسسات الخدمات الاجتماعية .

كما أكدت دراسة (عبدالله أحمد الطبال ، 2020) علي ضرورة إلي تحليل الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في تحقيق التحول الرقمي بالتطبيق علي الاعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة السويس والمؤسسات الخدمات الاجتماعية ، ولتحقيق هذا الهدف ولقد أسفرت نتائج عن تختلف الأهمية النسبية لابعاد العمل عن البعد " علي المنصات الرقمي " محل الدراسة في تأثيرها علي دعم عملية التحول الرقمي التي تتمثل في (الدعم الاداري ، ساعات العمل المرنة ، توازن العمل وتنظيم الوقت) .

وفي دراسة (المركز المصري للدراسات الاقتصادية ، 2020) استهدفت هذه الورقة إلي تقديم نموذج موحد كامل لعملية التحول الرقمي لدعم الجهود الحكومية المصرية في التحول الرقمي ، وذلك بهدف بناء معيار مشترك بين جميع الهيئات والجهات الحكومة المسؤولة _ التوجه العالم نحو الرقمنة قبل البدء بالاصلاح المؤسسي والتركيز علي إدخال وسائل تكنولوجيا جديدة في المؤسسات الحكومية لضمان عمل بطريقة توافقية سلسة وذلك لتوفير الوقت والجهد الموظفين الإداريين في المؤسسات الخدمات الاجتماعية .

وتستهدف دراسة (دعاء حمدي محمود ، 2021) وضع تصور مقترح لتأسيس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي في التعليم واستدامته في ضوء رؤية مصر الرقمية ، وتمثلت أبرز نتائج الدراسة في تحديد أسس بيئة التمكين التحول الرقمي والتي تمثلت في الأسس الخاصة بالوعي مثل : رفع الوعي بثقافة المحتوى الرقمي وتطبيقاته واستخداماته ، التوعية بأهمية التحول الرقمي في تطوير الإمكانيات الذاتية لمواجهة تحديات العصر ، نشر مزايا التحول الرقمي لجميع أطراف المؤسسة و الأسس الخاصة بتمكين بيئة التعلم الرقمي

الرقمي متمثل في : دعم البنية التحتية بالأجهزة الرقمية المتطورة ، توفير شبكة انترنت عالية الجودة ، توفير برامج حماية وصيانة للأجهزة .

وأشارت دراسة (آسيا يعقوب الهادي ، 2021) أهمية التحول الرقمي بمؤسسات في كافة المجالات ، إذا سمح بظهور طرق و أساليب حديثة واستخدام الوسائل والبرامج التكنولوجية ، إذ يسهم تطبيقه في خفض التكلفة التشغيلية للمؤسسات واستحداث مع التطور السريع في عالم التقنية واتجاه الحكومات والمؤسسات نحو الرقمية في كافة خدمات رقمية بطريقة سلسلة و سهلة توفر الوقت والجهد والمال علي المستخدمين ، من خلال استبدال المؤسسات العمليات التقليدية ، و وضع خطط و استراتيجيات لضمان تحقيق أهدافها بجودة كفاءة .

كما أكدت دراسة (Emanoil & Alexandra) علي الموظف عامل معرفة بالإشارة إلى سياق التحول ما بعد الصناعي " الاقتصاد الجديد - المعلومات / المعرفة " يعمل الموظف المعتاد بيديه وينتج سلعاً أو خدمات, بدلاً من ذلك يعمل عامل المعرفة برأسه بدلاً من يديه وينتج الأفكار والمعرفة والمعلومات . والعاملين في مجال المعرفة في المنظمات تختلف عن المفاهيم التي تتضمن أشكالاً أقل ديناميكية من التكوينات التنظيمية. وباستقراء الكتابات النظرية والدراسات السابقة لاحظت الباحثة أن معظمها تشير بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى محدودية المهارات والقدرات والخبرات , ونقص الكفاءة في التعامل مع التكنولوجيا " البنية الأساسية التكنولوجية " , وكذلك نلاحظ الدراسات السابقة قد ركزت على تمكين المؤسسات وبناء القدرات المؤسسية ولم تتطرق إلى تطوير خطط لتنمية وبناء قدرات العنصر البشري ويتوافق مع متطلبات عصر الرقمنة , ويدرك هندسة الإجراءات الجديدة في التعامل مع المنصات والقنوات المشتركة " بين العاملين والنظام " لتحسين جودة وكفاءة الخدمة المقدمة .

ثانياً: المفاهيم الإجرائية للدراسة :

أولاً: مفهوم معوقات:

جاء في القاموس الوسيط تعريف كلمة "معوق" - "عاقبة" - "عاق" محجوب ومشغول منه كان عاقفا .

يمكن تعريفه على أنه: جميع الحواجز المالية والإدارية والفنية والاجتماعية وكذلك الشخصيات التي تعيق المسؤولين عن تحقيق أهداف برامجهم التنفيذية التي تساعد على

تحقيق أهدافهم تحسين وتطوير عملية التطور المستمر للقدرات والامكانيات .(الحسن محند مغيدي، 1997، ص71)

معروف أيضاً باسم: تلك العقبات والصعوبات التي تعيق المدراء يمنعهم من التفاعل والمشاركة مما يعيق تحقيق أهداف المؤسسات الخدمات الاجتماعية (زياد أحمد الدعس ، 2009، ص 8).

ثانياً: التحول الرقمي :

التحول الرقمي يعني كيفية استخدام الرقمنة داخل المؤسسات أو الهيئات الحكومية على حد سواء ، فهو يساعد على تطوير الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء والجمهور المستفيد ، كما يقوم على توظيف التكنولوجيا بما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها بما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد . (محمود محمد و بسمة محرم ، 2018 ، ص 25)

كما يعرف التحول الرقمي علي أنه عملية أنتقال المؤسسات إلى نموذج العمل التقليدي إلى نموذج العمل مبسط بتقنيات التقنيات الرقمية المتطورة في ابتكار تقديم الخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة خدماتها " المؤسسة ".(أحمد إسماعيل المعاني و فواز علي التوابية ، 2020 ، ص 83)

ويعرف أيضاً التحول الرقمي هو عملية التحول من التقنية التماثلي إلى التقنية الرقمي اي هي عملية انتقال من التوظيف التقليدي إلى التوظيف الرقمي التقني وذلك لتطوير المؤسسة ودخولها في القطاعات الرقمية باستخدام أحد أنظمة الرقمية المعتمدة عالمياً . (مأمون مطر ، 2015 ، ص 13)

ومن خلال ما سبق تعرف الباحثة التحول الرقمي اجرائياً كما يلي :

- التعرف علي واقع التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية .
- استخدام تقنيات الحاسوب والانترنت بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- تحسين مستوى كفاءة الخدمات الاجتماعية الرقمية المقدمة للمستفيد.
- تمكن الموظف الجهاز الاداري بمؤسسات الرقمية من تخطي صعوبات التواصل مع المستفيدين الحقيقيين .
- يساعد علي تغلب علي معوقات البصرية والادارية تنقية وامالية داخل مؤسسات الخدمات الاجتماعية الرقمية .

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تنطلق أهداف الدراسة الراهنة من هدف رئيس مؤداه: تحديد معوقات التحول الرقمي

بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

وينبثق من هذا الهدف الرئيسي مجموعه من الأهداف الفرعية هي:

- 1- تحديد المعوقات البشرية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- 2- تحديد المعوقات الإدارية والتقنية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- 3- تحديد المعوقات المالية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- 4- التوصل لمجموعة من المقترحات للحد من المعوقات التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة للإجابة علي تساؤل رئيسي مؤداه: ما تحديد معوقات التحول الرقمي

بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية هي:

- 1- ما تحديد المعوقات البشرية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ؟
- 2- ما تحديد المعوقات الإدارية والتقنية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ؟
- 3- ما تحديد المعوقات المالية التي تواجه التحول بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ؟
- 4- ما المقترحات اللازمة للحد من المعوقات التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية؟

خامساً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً : نوع الدراسة والمنهج المستخدم :

- نوع الدراسة : تنتمي إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية ، والتي تهدف إلى وصف وتحليل معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- منهج الدراسة : اعتمدت الدراسة على منهج المسح الإجماعي بالحصص الشامل لموظفي الجهاز الاداري بمديرية التضامن الاجتماعي نظرا لتطبيق التحول الرقمي بها وتمثل حجم مجتمع البحث في (٣٣موظف).

ثانياً: ادوات الدراسة وخطوات تصميمها:-

أدوات جمع البيانات:

11- استمارة قياس بعنوان " معوقات التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

12- أدوات تحليل البيانات: مجموعه من المعاملات الاحصائية باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

رابعاً: مجالات الدراسة:-

(أ)المجال المكاني للدراسة :-

تم تطبيق هذه الدراسة على موظفي جهاز الاداري في مديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم وذلك لتطبيق التحول الرقمي بها .

وذلك للأسباب الآتية:-

1- توجه الكلية بأن تطبق الدراسات العلمية على مجتمع الفيوم.

2- نظراً لحاجة الدولة لتطوير قدرات الجهاز الاداري في ظل التحول الرقمي،حيث ستصبح مصر دولة رقمية .

(ب)المجال البشري للدراسة:-

تم تطبيق هذه الدراسة على:-

علي موظفي الجهاز الاداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية (المجال المكاني للدراسة): باعتبارهم تم تطبيق التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء القدرات بمؤسسات الخدمات الاجتماعية معهم.

جدول (1)

البيانات الأولية لمجتمع الدراسة

الترتيب	النسبة المئوية (%)	التكرار	الاستجابة	الصفة
1	%51.1	68	ذكر	النوع
2	%48.9	65	أنثى	
%100.0		133	الإجمالي	
1	%23.3	31	تعليم متوسط	الحالة التعليمية
2	%30.8	41	تعليم فوق المتوسط	
3	%29.3	39	تعليم جامعي	

الترتيب	النسبة المئوية (%)	التكرار	الاستجابة	الصفة
4	12.8%	17	ماجستير	
5	3.8%	5	دكتوراه	
100%		133	الاجمالي	
1	13.5%	18	مدير إدارة	الوظيفة
3	32.3%	43	أخصائي اجتماعي	
4	34.6%	46	إداري	
2	19.5%	26	أخرى	
100%		133	الاجمالي	

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت الذكور والتي بلغت (51.1%)، أما نسبة للإناث فبلغت (48.9%)، كما بلغ متوسط السن لأفراد العينة 46.24 سنة، حيث تراوح أعمارهم بين 27 سنة و60 سنة، كما بلغ متوسط سنوات الخبرة لعينة البحث 19.14 سنة، وهو ما يعكس مدى ما يتمتع به أفراد العينة من خبرة كبيرة في العمل الاجتماعي، حيث تراوحت خبراتهم بين ثلاث سنوات و39 سنة.

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة طبقاً للحالة التعليمية، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت لفئة تعليم فوق المتوسط والتي بلغت (30.8%)، في حين بلغت نسبة فئة التعليم جامعي (29.3%)، أما فئة تعليم المتوسط (23.03%) أما فئة الماجستير فبلغت نسبتهم (12.8%) أما فئة الدكتوراه فلقد بلغت نسبتهم (3.8%).

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع عينة طبقاً للوظيفة، حيث تبين أن أعلى نسبة كانت من المبحوثين إداري بلغت نسبتهم (34.6%) للمبحوثين من أخصائي اجتماعي بلغت نسبتهم (32.3%) أما المبحوثين مدير إدارة والتي بلغت (13.5%)، في حين بلغت نسبة المبحوثين أخرى (19.3%).

(ج) المجال الزمني للدراسة :-

وهي الفترة الزمنية التي استغرقتها الباحثة في جمع البيانات من الميدان 2021/5/15 - 2022/5/23م.

خامساً : نتائج الدراسة وتفسيرها :

اولاً : عرض وتحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالأجابة على التساؤل الرئيسي الأول : ما
المعوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ؟
النتائج المرتبطة بمعوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

جدول رقم (2)

المعوقات البشرية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
1	قلة المتخصصين في تقنية المعلومات	67.7%	33	24.8%	10	7.5%	10	346	2.60	86.7%	1
2	مقاومة بعض موظفي الإدارات للتغيير الإلكتروني	40.6%	65	48.9%	14	10.5%	14	306	2.30	76.7%	5
3	ضعف الخبرة التكنولوجية للعاملين	54.9%	53	39.8%	7	5.3%	7	332	2.50	83.2%	2
4	مقاومة بعض العاملين للتغيير التكنولوجي	40.6%	54	42.9%	57	16.5%	22	298	2.24	74.7%	6
5	عدم توافر الكفاءات المدربة القادرة على التعامل مع التحول الرقمي	52.6%	70	41.4%	55	6.0%	8	328	2.47	82.2%	3
6	عدم وجود المستوى المهاري للعاملين للتعامل مع الأجهزة الإلكترونية الحديثة	45.1%	60	48.9%	65	6.0%	8	318	2.39	79.7%	4
	إجمالي البعد								1928	2.42	80.5%

بلغ المتوسط المرجح للبعد الخاص بالمعوقات البشرية (2.42) بنسبة مئوية 80.5%، حيث مثلت "قلة المتخصصين في تقنية المعلومات" أهم عائق بشري بمتوسط مرجح (2.60) ونسبة مئوية (86.6%) وهو بذلك أهم وأخطر المعوقات التي تواجه عملية التحول الرقمي من وجهة نظر عينة الدراسة، في حين جاءت "مقاومة بعض العاملين للتغيير التكنولوجي" كأقل المعوقات البشرية بمتوسط (2.24) ونسبة مئوية قدرها (74.7%).

جدول رقم (3)

المعوقات الإدارية والتقنية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
1	تعقد الهيكل التنظيمي في الإدارة	48.1%	64	42.1%	56	9.8%	13	317	2.38	79.4%	2
2	ضعف التنسيق بين المستويات الإدارية للمديرية	41.4%	55	47.4%	63	11.3%	15	306	2.30	76.7%	5
3	عدم توافر الكفاءات البشرية المدربة القادرة على التعامل مع التطورات الرقمية	46.6%	62	43.6%	58	9.8%	13	315	2.37	78.9%	3
4	عدم تنفيذ دورات متخصصة في استخدام التقنيات الحديثة	50.4%	67	39.1%	52	10.5%	14	319	2.40	79.9%	1
5	صعوبة وضع معايير الرقابة الإلكترونية لمتابعة سير العمل	43.6%	58	48.1%	64	8.3%	11	313	2.35	78.4%	4
	إجمالي البعد							1570	2.36	78.7%	

مثلت المعوقات الإدارية والتقنية أقل أنواع المعوقات من حيث الأهمية؛ حيث بلغ المتوسط المرجح لهذا البعد (2.36) بنسبة مئوية 78.7%، وجاء "عدم تنفيذ دورات متخصصة في استخدام التقنيات الحديثة" كأهم عائق إداري وتقني بمتوسط مرجح (2.40) ونسبة مئوية (79.9%)، في حين جاء "ضعف التنسيق بين المستويات الإدارية للمديرية" كأقل المعوقات الإدارية والتقنية بمتوسط (2.30) ونسبة مئوية قدرها (76.7%).

جدول رقم (4)

المعوقات المالية التي تواجه التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
1	عدم وجود مخصصات مالية لتصميم وتطوير البرامج اللازمة للعمل الإداري	59.4%	79	33.1%	44	7.5%	10	335	2.52	84.0%	1
2	ضعف المخصصات المالية للبرامج التدريبية للعاملين	44.4%	59	47.4%	63	8.3%	11	314	2.36	78.7%	5
3	عدم وجود ميزانية متخصصة لتدريب العاملين على برامج التحول الرقمي	57.9%	77	34.6%	46	7.5%	10	333	2.50	83.5%	2
4	التكلفة العالية في إنشاء بنية شبكية قوية وغير قابلة للهكر	54.1%	72	36.1%	48	9.8%	13	325	2.44	81.5%	3

4	%78.9	2.37	315	%9.0	12	%45.1	60	%45.9	61	ضعف الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة	5
%81.3	2.44	1622								إجمالي البعد	
%80.2	2.41	5120								إجمالي المحور	

يتضح من الجدول السابق ارتفاع نسبة استجابة المبحوثين على العبارات الخاصة بالمعوقات المالية لتطبيق التحول الرقمي بصورة كبيرة وهو يعكس مدى ما يواجهه التحول الرقمي من عقبات مالية؛ حيث بلغ المتوسط المرجح لهذا البعد (2.44) بنسبة مئوية 81.3% وهو بذلك يشكل أهم المعوقات؛ حيث جاء "عدم وجود مخصصات مالية لتصميم وتطوير البرامج اللازمة للعمل الإداري" كأهم عائق مالي بمتوسط مرجح (2.52) ونسبة مئوية (84.0%)، في حين جاء "ضعف المخصصات المالية للبرامج التدريبية للعاملين" كأقل المعوقات المالية بمتوسط (2.36) ونسبة مئوية قدرها (78.7%).

المراجع المستخدمة :

- 1- إبراهيم ، محمود محمد ، الحداد ، بسمة محرم . (2018) . منشآت الأعمال والتحول الرقمي ، المجلة المصرية للمعلومات ، العدد 21 يوليو .
- 2- بن منصور، ريم بنت عمر.(2012). دور إدارة التطور الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، كلية الاقتصاد والإدارة .
- 3- بنت أحمد، عائشة وبنيت عبد المحسن، شذا .(2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، جامعة الأزهر، المجلة العلمية لقطاع الكليات التجارة، ع10.
- 4- الجهاز المركزي للدراسات الاقتصادية .(2020) . " النماذج الموحدة نحو تطبيق التحول الرقمي التخطيط الاستراتيجي، ورقة العمل رقم (208) .
- 5- الجوهري، هدير محمد عبد الغفار (2017) استراتيجيات التحول الرقمي للمعلومات وأثرها في تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين دراسة حالة في ديوان محافظة النجف الأشرف ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الرابع عشر ، العدد الثاني.
- 6- حجازي، هدى محمود (2015): بناء القدرات المؤسسية كالية لتفعيل دور جمعيات الزواج ورعاية الأسرة في تقديم الخدمات الأسرية ، مج 43 ، ع 3 ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت
- 7- حسن، حامد .(2020). علم التكنولوجيا " التحول الرقمي "، مجلس الوزراء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ع1
- 8- حسن، مؤمن عبد السميع .(2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة.
- 9- حماد، محمد محمد محمود (2020) . دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين " دراسة ميدانية علي الشركة المصرية لتجارة الادوية، المجلة العلمية لدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج 4 ، ع 2.
- 10- رشاد، هبه أحمد (2015): واقع استخدام المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية ، رسالة ماجستير غير منشورة . كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.
- 11- سليمان، مها محسن . (2021) . الادارة الحديثة والرقمنة : مفاهيم تفرض نفسها، مج 21، ع 82 .مقالة، مجلة الديمقراطية .
- 12- السيد، حمادة.(2021). المعوقات التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين في التعليم الالكتروني مع تلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة بمدارس الدمج، اسوان: مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة اسوان.
- 13- السيد، صلاح الدين حسن السيد (2015) منهج التفكير الاستراتيجي وتحقيق التميز الإداري والتنافس للمؤسسات.

- 14- الشريف، دعاء حمدي محمود مصطفى . (2021) . تصور مقترح لتأسيس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي في التعليم واستدامته في ضوء رؤية مصر الرقمية، ع91، ج 8، كلية التربية، المجلة التربوية، جامعة سوهاج
- 15- صالح، سحر محمد أنور . (2019) . تأثير الرقمنة علي تنافسية المنظمات " دراسة تطبيقية علي شركات الاتصالات في ج . م . م . ع فودافون _ أورانج _ اتصالات _ وي "، دكتوراة الفلسفة في الإدارة العامة والمحلية _ لأكاديمية السادات _ القاهرة . مج 10، الجزء الثاني.
- 16- عبد الرازق، زهواني .(2019). تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية، مجلة الاقتصاد للدراسات القانونية والأقتصادية، مج 8، ع 3.
- 17- عبد الحميد ، يوسف محمد (2003): العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة.
- 18- عبدالخير، آسيا يعقوب الهادي .(2021) . دور التحول الرقمي في تفعيل التعليم الإلكتروني في جامعة الملك خالد خلال جائحة كورونا (CDVID_19)، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، مج 5، ع 21
- 19- عبدالرزاق، صايفي صابر . (2017) . نظام المعلومات دوره في اتخاذ القرار المؤسسة " دراسة الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز"، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير الدعس ،زياد أحمد .معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة (وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009 م
- 20- العريفي، يوسف(2003).التعليم الإلكتروني تقنية واعده وطريقة رائدة.الرياض: ندوة التعليم الإلكتروني مدارس الملك فيصل.
- 21- علوطي، لمين .(2008). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية.ع 42.
- 22- عليان، ربحي مصطفى . (2015). إدارة التغيير، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
- 23- متولي، أحمد عزامي إمام .(2020). فاعلية برنامج تدريب إلكتروني لتنمية مهارات التحول الرقمي في ضوء إدارة أزمة "كوفيد- 19 " التعليمية لدى طلاب كلية التربية الرياضية، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، كلية التربية الرياضية جامعة أسبوط.
- 24- مجمع اللغة العربية .المعجم الوسيط، الجزء الثاني، مطبعة مصر، القاهرة، ، 1961 م.
- 25- محمود، مني ؛ ومحمد، أحمد؛ والسروجي، طلعت .(2001). التنمية الاجتماعية، الناشر النشر والتوزيع الكتاب الجامعي
- 26- محمود، ولاء محمود عبدالله . (2018) مقومات تنمية الموارد البشرية بجامعة بنها في العصر الرقمي " الواقع وسيناريوهات المستقبل "، بحث فردي منشور في مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ . مج 2، ع 1.

- 27- مختار، حمادة .(2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية.
- 28- مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة بجمهورية مصر العربية، المعهد القومي للإدارة مركز الحوكمة.
- 29- مطر ، مأمون .(2015) . تأثير التحول الرقمي علي المحطات الإذعية والتلفزيونية الفلسطينية ، سلسلة البحوث والسياسات الإعلام ، مركز الاعلام والتطوير ، الطبعة الأولى .
- 30- المعاني ، أحمد إسماعيل ، الثوابية ، فواز علي .(2020) . أثر تكنولوجيا المعلومات الرقمنة في تنمية و تطوير الموارد البشرية ، شؤون اجتماعية ، جمعية الاجتماعيين في الشارقة ، مج 37 ، ع 148
- 31- مغيدى، الحسن محند .معوقات الإشراف التربوي كما يراه المشرفون والمشرفات في محافظة الإحساء(التعليمية، رسالة ماجستير منشورة ، مجلة البحوث التربوية، جامعة قطر، قطر، 1997 م.
- 32- ناجي، أحمد عبد الفتاح .(2006). التطوير التنظيمي كمدخل لإعادة بناء وقدرات المجتمعات الأهلية في مصر، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- 33- ناجي، أحمد عبدالفتاح .(2018). توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من أجل التنمية نحو ممارسة أفضل، دار المكتب الجامعي الحديث.
- 1- Almutairi , Badr Mohammed .(2014) . **Multimedia Communication in e-Government Interface: A Usability and User Trust Investigation**, Faculty of Technology, De Montfort University
 - 2- Andris Sarnovices .(2010). **Human resource development in public administration**, acase of latvie, Human resources management m Ergonoics, vol.11.
 - 3- Asmolov , Gregory . (2016). **The London School of Economics and Political Science “Subject, Crowd and the Governance of Activity the Role of Digital Tools in Emergency Response”**, A thesis submitted to the Department of Media and Communications of the London School of Economics and Political Science for the degree of Doctor of Philosophy, London, September.
 - 4- Basilaia, G.; Kvavadze, D. (2020). **Transition to online education in schools during a SARS-CoV-2 coronavirus (COVID-19) pandemic in Georgia**. Pedagogical Research, 5 (4) .(
 - 5- Committee of Experts on Public Administration(2007): **Definition of basic concepts and terminologies in governance and public administration**, United Nations, New York, Economic and Social Council, Fifth session.
 - 6- El-Shetehy, Adham (2011) **E-Government Provision in Egypt: from Citizen Perception to Business Readiness”** A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements of Sheffield Hallam University for the degree of Doctor of Philosophy”, Published b ProQuest LLC.

- 7- Fadwa Zaouia.(2020). **Rood map for digital transformation a literature review**, that international conference on Emerging inter – networks , communication and mobility Multimedia Communication in e-Government Interface: A Usability and User Trust Investigation
- 8- Lehmann, Holger and Sandkuhl, Kurt (2017):**Digital Transformation in Higher Education – The Role of Enterprise Architectures and Portals**, Digital Enterprise. Computing 2017 Lecture Notes in Informatics (LNI)
- 9- Matas, jare. (2014): **The Impact of Digital Education on Learning and Teaching**, Doctor Degree, The School of Education College of Professional
- 10- Nicole Oertwig .(2019). **User – Centric Process Management system for digital transformation of production** 16 Global conference on sustainable manufacturing sustainable manufacturing for Global Circulax Economy
- 11- Reamer, FredericG (2013): **Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges**, Social Work Journal, Vol.58, Issue2, Apr.
- 12- Samara, Nadia Khaled Ali .(2019). **An Information Systems Security Framework For The e-Government Programme of Jordan**, A dissertation submitted in partial fulfilment of the requirement of the University of Hull for the degree of Doctor of Philosophy,Hull University Business School Jait.