

التحول الرقمي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتزامن  
الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية  
(دراسة مطبقة علي ادارة اجا الاجتماعية)

إعداد

د/ محمد حمدي قزامل

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر صقر

## الملخص:

هدفت الدراسة الى تحديد طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، كما استهدفت الدراسة تحديد مستوى التحول الرقمي فى ادارات ووحدات التضامن الاجتماعي، وتحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي، وقد اعتمدت الدراسة على ادة الاستبيان لاختبار فروضها وهي استمارة استبيان للعاملين بالتضامن الاجتماعي وعددهم (78) مفردة، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التى اعتمدت على منهج المح الاجتماعي الشامل للعاملين بالتضامن الاجتماعي، وقد توصلت الدراسة الى عدم صحة فرضها الاول ومؤداه من المتوقع ان يكون مستوى التحول الرقمي بمؤسسات التضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مرتفعاً، كم اثبتت الدراسة عدم صحة الفرض الثاني ومؤداه من المتوقع ان يكون مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مرتفعاً، كما توصلت الدراسة الى عدم صحة الفرض الثالث ومؤداه توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي و تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي - الرضا الوظيفي - الممارسة العامة

## Abstract :

The study aimed to determine the nature of the relationship between digital transformation and achieving job satisfaction for social solidarity workers from the perspective of general social service practice. The study also aimed to determine the level of digital transformation in social solidarity departments and units, and to determine the level of job satisfaction for social solidarity workers. The study relied on administering a questionnaire to test Its hypotheses are a questionnaire form for social solidarity workers, numbering (78) individuals. This study is considered one of the descriptive studies that relied on the comprehensive social survey approach for social solidarity workers. The study concluded that its first hypothesis was incorrect, meaning that the level of digital transformation in social solidarity institutions is expected to be... The perspective of the general practice of social service is high. The study also proved the invalidity of the second hypothesis, which means that the level of job satisfaction for social solidarity workers from the perspective of the general practice of social service is high. The study

also found that the third hypothesis is incorrect, which means that there is a direct, statistically significant relationship between transformation Digital and achieving job satisfaction for social solidarity workers from the perspective of general social service practice.

**Keywords:** digital transformation - job Satisfaction - General Practice

### أولاً: مشكلة الدراسة:

تسعى كافة المجتمعات إلى تحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي معتمدة في ذلك على تنمية الموارد البشرية والتي تعد أحد أهم ثروات المجتمع، حيث لا تقتصر ثروة المجتمعات على الموارد المادية فقط بل تمتد لتشتمل على موارده البشرية التي تمثل هدف التنمية ووسيلتها، فالتنمية تتحقق بالاستثمار الأمثل لموارده المتاحة والتي يمكن إتاحتها مستقبلاً مع ضرورة تضافر كافة الهيئات والأجهزة القائمة في المجتمع من أجل تحقيقها باعتبارها أهدافاً قومية يسعى الجميع إلى تحقيقها، فضلاً عن إسهامات كافة المهن والتخصصات العلمية والانسانية في تحقيق هذا الهدف. (السروجي، 2009، ص6)

حيث شهد النصف الثاني من القرن العشرين العديد من التطورات التكنولوجية التي غيرت من شكل الاتصال التقليدي، حيث أتاحت وسائل التكنولوجيا الحديثة قدرات عده من خدمات الاتصال، وتبادل المعلومات، وتوفير كم هائل من الإعلام والثقافة، واتجهت الوسائل الجديدة إلى مخاطبة النزعات الفردية بدلاً من النزعة التقليدية نحو مخاطبة الجماهير. (مكاوي، 2003، ص265)

وقد اشارت دراسة ( Deng, & Huang, 2022 ) الي ان التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات جاء نتيجة ممارسة أنشطة التحول الرقمي في مجال الموارد البشرية بإدارة دقيقة وعلمية وموحدة لشؤون الإدارة الأساسية للمؤسسات، من أجل تلبية احتياجات المؤسسات لإدارة الموارد البشرية ومساعدة المؤسسات على إدخال إدارة الموارد البشرية في قناة تطوير البيانات، وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه ترتبط التعويضات والرفاهية ارتباطاً وثيقاً بتكلفة العمالة، ويمثل نسبة تكلفة العمالة المركز الرباعي، والذي يمكنه إبلاغ المعلومات وتحذيرها بشكل فعال، ويضع أساس البيانات للمؤسسات لصياغة سياسات إدارة الموارد البشرية.

وأيضاً دراسة ( Urba, et. Al, 2022 ) والتي قامت بعرض المراحل والعمليات الرئيسية لتطبيق التقنيات الرقمية في نظام إدارة الموارد البشرية للمؤسسات تتكون منهجية البحث من تطبيق أساليب النمذجة والعرض و عرض المراحل والعمليات الرئيسية لتطبيق التقنيات الرقمية في نظام إدارة الموارد البشرية للمؤسسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى ان التحول

الرقمي يؤثر في نظام الموارد البشرية على جميع أنواع الأعمال من الشركات الكبيرة وأيضاً الشركات متناهية الصغر.

كما إن الألفية الثالثة للزمن يطلق عليها ثورة المعرفة أو المعلومات وقد شهدت الساحة الأدبية الكثير من المفاهيم والألفاظ والمسميات لهذه الثورة التكنولوجية التي انعكست على شكل الإدارة بكافة مستوياتها وأصبح هناك اتصال غير مباشر وتغيير تكنولوجي. (الرشيدى، 2006، ص19)

والمجتمع المصري شأنه شأن العديد من الدول فقد تطوراً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعدلات غير مسبوقه وكفي ان ننظر الي مجال اقتناء واستخدام الكمبيوتر والتواصل في تطور شبكات المعلومات والبيانات. ( جابر و عثمان، 2003، ص106)

وذلك نظراً لما توفره الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالمبيوتر وشبكات المعلومات من قواعد ضخمة للبيانات والمعلومات والتي توفر الفرصة لصناع القرار للاطلاع علي المعلومات والبيانات والدقيقة المحيطة بالمشكلات التي تواجه المجتمع من كاه جوانبها بطرق تتسم بالمنطقية والموضوعية . (Robert,1995,p334)

وقد أجرت شبكة الإنترنت الدولية مناقشات عن استخدام تكنولوجيا الإنترنت في العديد من قطاعات العمل التعليمي الاقتصادي والصحي وتوصلت الى تقديم توصيات بشأن كيف يمكن استخدام هذا النموذج في هذا المجال بالإضافة إلى كيفية استخدامه في مجالات اجتماعية أخرى بما في ذلك مجال التعليم ، والصحة، والسلوك الإنساني. ( Lynn, 2006,p46)

وأكدت أيضاً دراسة (الدهشان والسيد، 2020) والتي هدفت لتقديم رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، وفي ضوء ذلك عملت الدراسة للتعرف على أهم متطلبات تحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية، وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات تحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية، تتمثل في، رؤية رقمية، بنية تحتية ذكية، عناصر بشرية ذكية مدربه، بيئة تعليمية ذكية، إدارة ذكية، متضمنة منطلقاتها وأبعادها ومكوناتها وآليات تنفيذها.

وأيضاً يتضح دور التكنولوجيا في وقتنا الحاضر على أنها متغير استراتيجي حاسم من أجل التنمية السريعة في مناخ دولي شديد المنافسة لذلك أصبح لدى الدول النامية إدراك عام لأهمية أتباع النهج التكنولوجي الموجه في تخطيط التنمية على المستويات المختلفة والمنعده التي تتطلع الى استخدام التكنولوجيا كمتغير استراتيجي للتنمية ما يتجسد في

ضرورة تكامل الاعتبارات التكنولوجية فى عمليات تخطيط التنمية الاقتصادية والاجتماعية. (عويس، 1998، ص203)

كما هدفت دراسة (john, 2005) إلى معالجة استخدام أجهزة الكمبيوتر فى ممارسة الخدمة الاجتماعية وعمل مسح ميداني للأدوات والمفاهيم والاتجاهات التى يمكن أن تساعد الأخصائيين الاجتماعيين فى ممارساتهم، كما هدفت مناقشة استخدام تطبيقات الحاسب الآلى فى مناهج الخدمة الاجتماعية والتعرف على السبل التى يمكن بها معالجة النصوص وجداول البيانات ونظم إدارة المعلومات فى مجال الخدمة الاجتماعية وأوصت بمناقشة الآثار المترتبة على استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للحاسوب بالإضافة الى ضرورة وضع قائمة من برامج الكمبيوتر التى يمكن استخدامها من قبل الأخصائيين الاجتماعيين وذلك لتعزيز عملهم ومهاراتهم الإلكترونية.

كما ان التغييرات المتسارعة فى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفى تطبيقات الحكومة الإلكترونية، دعت لتغيرات متناظرة معها فى حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات وفى تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية فى المجتمعات لتمكينهم من استخدام تلك التكنولوجيا فى تطوير الأعمال والتى تعد الأسس الرئيسية فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية إذ إن الاقتصاد والمجتمع شأنهما شأن الأفراد والمؤسسات يستفيدان من تنمية وتدريب الموارد البشرية حتى يصبح الاقتصاد منتجًا بدرجة أكبر من خلال وجود الموارد البشرية التى تمتلك المهارات الجوهرية المتوافقة مع التطور التكنولوجى والتغيرات فى بيئة المعلومات والاتصالات الرقمية. (خزام ، 2018، ص459)

ولقد أسهم التطور السريع والكبير فى تكنولوجيا المعلومات فى دفع القطاعات إلى إعادة سياساتها الاستراتيجية لكي تستفيد من هذه التطورات وتغيير خططها كي تتلاءم مع حجم التغيير الحالي، كما كان فى اعتبارها أخذ بعض التدابير فى استغلال هذا التطوير لتحقيق التميز فى الأداء حيث يمثل التحول الرقمية أسلوب جديد يسعى لتحقيق أهداف القطاعات وتطلعاتها بأسلوب شفاف وفعال. (wang, 2004,p417)

ولأحد ينكر أن تكنولوجيا المعلومات الرقمية الحديثة فقد أصبحت ضرورة ملحة للمؤسسات ومنظمات العصر الحالي حيث تحقق الميزة التنافسية، وهذا الأمر يتطلب توافر استراتيجيات وخطط واضحة ، وخاصة فى العلاقات المرتبطة بجمع المعلومات والبيانات، والعملاء، والمنتجات، والخدمات، والعمليات، والأنشطة، ، والموارد الأساسية المتاحة والتى يمكن أن إتاحتها، وعليه فإن المؤسسات والمنظمات فى جميع القطاعات الاجتماعية

والاقتصادية وغيرها يجب أن تختار النموذج الصحيح والمناسب من النماذج المتعددة في بناء عملياتها الرقمية. (الهادي ، 2016، ص340) وقد أستخدمت دراسة (الشومان، 2020) التعرف على مستوى النضج المؤسسي للخدمات الرقمية من خلال التعرف على الإمكانيات والقدرات المؤسسية الفعلية في مؤسسات القطاع العام الأردني لإدارة وتنفيذ عمليات التحول الرقمي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج وتوصيات وأهمها وجود علاقة ايجابية بين متغيرات الدراسة وتحقيق النضج المؤسسي والتطوير في أداء الخدمات.

ومن هنا أصبح مصطلح التحول الرقمي شائعا جدا في العديد من المؤسسات والقطاعات المختلفة، نظرا لأهميته الكبيرة في التغييرات التنظيمية نتيجة التطورات التكنولوجية، ويشير إلى استخدام التقنيات الرقمية ليتم خلق القيمة وتغيير أسلوب ونموذج العمل، إذ يعمل على تغيير أساسي وجوهري في الاعمال داخل المؤسسات المختلفة، حيث ان شيوع التكنولوجيا الرقمية يحفز التغيير التنظيمي مما يُمكن المؤسسات من الاستثمار الامثل لحالات الاستخدام الجديدة ودمج التقنيات الرقمية مع العمليات التي تقوم بها المؤسسات لذا فهو يعمل على تغيير جذري داخل المؤسسات المختلفة. (الحسن ، 2011، ص58)

ويعد التحول الرقمي أحد المجالات الهامة التي أصبح من الضروري على المؤسسات أن تتبناها بحكمة وان تطبقه بجودة لتسهيل عملها في جميع المجالات وتيسير أمورها بسرعة , ولذا أصبح من الضروري مواجهة تحديات التنمية القومية الشاملة والمستدامة لبناء المجتمع المعاصر للمعرفة ، لتحقيق الريادة التكنولوجية في جميع مؤسساته ، وهذا ما يمكن أن يلعب دورا أساسيا في تحديد مستقبل الدول كدول ذكية ذات اقتصاد رقمي حديث يؤثر على قدراتها في تقديم سلع وخدمات معلوماتية لترتقي بمستوى الأنشطة داخل المؤسسات. (الرشيدى، 2021، ص8)

ويتربت على تطبيق مفهوم التحول الرقمي في تحقيق العديد من الآثار الإيجابية والتي منها تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى تطوير الخدمات التي تقدم إلى المستفيدين، مع اختصار الوقت ، إضافة إلى تسهيل إجراء الاتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، وضمان الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة مما يساعد ذلك في تحقيق الرضا بين مقدمي الخدمات بالمؤسسات الخدمة المختلفة وبين العملاء. (عبد الرزاق و ابراهيم، 2008، ص25)

ومن هنا ظهر لنا أن التحول الرقمي له العديد من المميزات التي تسهل وتختصر الوقت والجهد في العمل في جميع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية والصحية مما يؤدي ذلك لتحقيق الرضا الوظيفي للموظفين مقدمي الخدمات وأيضاً للعملاء متلقي الخدمات في جميع القطاعات مما يساعد ذلك في تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة.

و تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة مستوى الأداء المهني وهذا ما توصلت إليه نتائج دراسة (محمد، 2009) أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين الرضا الوظيفي والأداء المميز حيث أن زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء لدى الإخصائيين. وأيضاً توصلت دراسة (جنيدى، 2014) إلى أنه كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة مستوى الطموح وأنه كلما قل مستوى الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى انخفاض مستوى الطموح، كما أن الفرد الذي يرتفع رضاه عن العمل يزداد حماسه تجاه أداءه لعمله، ويزداد إقباله عليه، وبذلك تزداد الإنتاجية والاداء.

حيث أن الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة وأثر إيجابي على العاملين وأيضاً على مؤسسات العمل المختلفة حيث أن ارتفاع درجة مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات، و أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لمشكلات العمل، و هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج . (غازي، 2001، ص231) وهذا ما أشارت إليه أيضاً دراسة (عطا الله، 2008) إلى أهمية تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وإزالة المعوقات التي تعوق تحقيق الرضا الوظيفي، وأيضاً أشارت دراسة (سعد الدين، 2016) أن هناك علاقة طردية قوية بين الرضا الوظيفي وجوده الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

وحيث أن تحقيق الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة مستوى الأداء المهني وأكدت دراسة (عبد النبي، 2011) التي أكدت على ضرورة تحقيق الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين وضرورة إعادة ثقة الأخصائي الاجتماعي بعمله ومهنته.

حيث إن الفرد الذي يرتفع رضاه عن العمل يزداد حماسه له، ويزداد إقباله عليه، وبذلك تزداد إنتاجيته وأداؤه، وبالعكس الفرد الذي ينخفض رضاه عن العمل، فإن حماسه للعمل يقل، ويقل إقباله عليه، وبذلك تقل إنتاجيته وأداؤه. (الشرايدة، 2010، 71)

وأيضاً توصلت دراسة (أحمد، 2011) إلى أن أهم محاور الرضا الوظيفي تتمثل في الرضا عن نوعية ومحتوى العمل، الرضا عن العلاقة مع الرؤساء، الرضا عن العلاقة مع الزملاء، الرضا عن أساليب الممارسة المهنية، الرضا عن الأجر.

والممارسة العامة نوعاً من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تعتمد على أساس عام من المعرفة ومهارات تستخدمها مهنة الخدمة الاجتماعية في تقديمها للخدمات الاجتماعية عن طريق استخدام الممارس العام أساليب علاجية وتنموية ووقائية متنوعة في التعامل مع المشكلات المختلفة ويعمل مع أنساق عديدة مختلفة ومتباينة. (السنهوري 2002 ص19)

وتسعي الممارسة العامة الى تطوير وتدريب الاخصائيين الاجتماعيين يهدف إكسابهم معلومات ومعارف متنوعة ومتخصصة تتعلق بما يقومون به من أعمال وأيضاً تحسين أساليب الاداء المهني، بالإضافة إلى أنه يؤدي الي صقل المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد، و يسعى للوصول إلى مستوى مناسب من العمل وهذا يتم من خلال البرامج التدريبية قبل الالتحاق بالعمل وكذلك أثناء وجود الفرد في العمل الذي يشغله.

(Payne,2000,p79)

حيث انه يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين من تطوير أدائهم المهني والعمل علي ملاحقة التطور التكنولوجي في الوقت الحالي وذلك من خلال التدريب والتعليم علي كل ما هو جديد في عصر التكنولوجيا لتحسين أدائهم المهني بالمجالات المهنية المختلفة للارتقاء بأنفسهم كأخصائيين وبالمهنة بشكل عام .

وهذا ما أشارت اليه دراسة (موسى، 1992) تقويم أدوار الأخصائي الاجتماعي وهدفت الدراسة للتعرف على الأدوار الفعلية للأخصائي الاجتماعي و التعرف على العوامل التي تؤثر على أداء الأخصائي الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لدوره بالمستشفى ينحصر بين مستوى أداء متوسط وفوق متوسط، أن الدور المُمارس للأخصائي الاجتماعي لا يستطيع مواجهة التغيرات الجديدة التي طرأت على المستشفيات ومسايرة التطور العلمي والتكنولوجي لها .

وتسعي الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية وصقل قدرات ومهارات الممارس العام الاخصائي الاجتماعي لتنمية أداءه المهني في جميع مؤسسات العمل المهني للخدمة الاجتماعية من خلال إشباع وتلبية احتياجات الاخصائيين والعملاء لتحقيق الرضا الوظيفي لكلاً من مقدمي ومتلقي الخدمات بكافة مؤسسات الخدمة الاجتماعية .

وأيضاً أكدت دراسة (عبد الحميد، 2007) عن متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية. وتوصلت الدراسة إلي ضرورة العمل الفريقي، كذلك ضرورة معرفة الأخصائيين الاتجاهات الحديثة والتكنولوجية في المجال الطبي، مما يساعد في تنمية وتطوير الاداء المهني، وكذلك تحقيق التنسيق والتعاون.

ولا يتحقق تنمية الاداء المهني وكذلك تطوير العمل المهني في مؤسسات العمل المهني للخدمة الاجتماعية الا من خلال تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال صقل مهارات الاخصائي الاجتماعي وتطوير عمله من خلال تمكينه من استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في عمله المهني، لذا فان الدراسة الحالية تسعى الى تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

### ثانياً: اهمية الدراسة:

- 1 - مواكبة التوجه العالمي والمحلي نحو استخدام التحول الرقمي ومسايرة الجهود العالمية لتطوير نظم البيانات والمعلومات الرقمية .
- 2 - يحتل المجتمع المصري المرتبة الأولى عربياً والسابعة عشر بين دول العالم من حيث معدلات استخدام الإنترنت، حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت 48,5 مليون مستخدماً، والذي يمثل 55,7% من سكان المصري . (وزارة الاتصالات 2020) .
- 3 - ما أحدثه التحول الرقمي من تغييرات جوهرية في كافة الجوانب السياسية والاجتماعية والاقتصادية.
- 4- ما يوفره التحول الرقمي من اختصار الوقت والجهد في الاداء المهني داخل المؤسسات المختلفة.
- 5- ضرورة الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين يساعدهم على رفع مستوى الأداء المهني.
- 6 - اتجاه مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة مطلعة لتحقيق استخدام التكنولوجيا الرقمية في ممارسة الاخصائيين الاجتماعيين في عملهم داخل المؤسسات المختلفة.

### ثالثاً: اهداف الدراسة:

1. تحديد مستوي التحول الرقمي بمؤسسات التضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.
2. تحديد مستوي الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.
3. تحديد طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي و تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.
4. تحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

## رابعاً: فروض الدراسة :-

1. من المتوقع ان يكون مستوي التحول الرقمي بمؤسسات التضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مرتفعاً ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الابعاد التالية:

- التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل
- البنية الاساسية لاستخدام التحول الرقمي
- التدريب علي تكنولوجيا المعلومات
- توفير الأمن الرقمي

2. من المتوقع ان يكون مستوي الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مرتفعاً ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الابعاد التالية:

- ظروف وطبيعة العمل
- الرضا عن الأجر وفرص الترتي
- علاقات العمل
- الرضا عن التقدير المؤسسي للمهنة
- الرضا عن الإمكانيات وملائمة المكان

3. توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي و تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

## خامساً: مفاهيم الدراسة:

(أ) : مفهوم التحول الرقمي .

التحول الرقمي يطلق عليه (الرقمنة) في الأدبيات ويعرف بأنه ظاهرة اجتماعية أو تطور ثقافي أو تطور نموذج عمل للشركات والمؤسسات، وهو عملية تغيير تدريجي، يبدأ باعتماد واستخدام التقنيات والتكنولوجيا الرقمية. (Henriette,2016,p30)

و يعرف التحول الرقمي بأنه استبدال العناصر المادية بأخرى رقمية وتعزيز استخدامها، مع التركيز علي الاستثمار الفعال للموارد المادية التي يمكن استخدامها في نشر الثقافة الرقمية. (B.Bohani and Taborzki, 2007)

والتحول الرقمي يشير إلى عمليات تغيير تنظيمي كلي تدفعها مع مرور الوقت تغيرات في الوسائل التنظيمية لخلق القيمة وفتح قنوات اتصال جديدة، وتوفير طرقا جديدة للتفاعل والتعامل مع العملاء. (Skog, D. A. , 2019, p42)

كما يشير التحول الرقمي إلى أي آليات تحول ما في المكتب التقليدي من عمليات ورقية إلى عمليات إلكترونية، من أجل إنشاء مكتب بلا أوراق واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين الإنتاجية والأداء للمنظمات والمؤسسات. ( Radu,2014, p188)

ويعرف التحول الرقمي أو الرقمنة في الخدمة الاجتماعية على أنها العلاقات الكاملة، والهياكل والعناصر التي تتطوى عليها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي جانب من جوانب الممارسة المهنية وتتضمن تحولاً للتفاعلات مع العملاء، فضلاً عن مطالبهم واحتياجاتهم، كما يتضمن تحولاً لا ورقياً للمنظمات وأيضاً تطوير استراتيجيات تدخل رقمية جديدة للتشخيص والتدخل والتقييم. (Pelaez and Servos, 2018,p801)

**ويقصد بالتحول الرقمي في الدراسة الحالية :**

أنه عملية التحول من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية في ادارة و وحدات التضامن الاجتماعي، واعتباره كمنهجية إدارية تعتمد تستخدم مكيئة جميع مهام وأنشطة التضامن الاجتماعي لتسهيل وسرعة تقديم الخدمات لمستحقيها من خلال استخدام أساليب وأنظمة تكنولوجية في معالجة البيانات ونقلها عبر أنظمة اتصالية أو رقمية بالتركيز على الجوانب الإدارية، البشرية، الاجتماعية، التشريعية، ومتطلبات البنية التحتية.

#### **(ب) : مفهوم الرضا الوظيفي.**

يعرف الرضا لغويا هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه. (ابن منظور وآخرون، 2005، ص168)

والرضا اصطلاحا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها. (المنياوي، 2006، ص122)

والرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة.(مرسى، 2003، ص21).

ويعرف الرضا الوظيفي بانه حالة عاطفية ممتعه او إيجابية ناتجة عن تقييم الوظيفة ، كما انها في الاساس مدي رضي الموظفين عن العمل ويتضح ذلك من خلال الاداء والاجهاد والتغيب عن العمل. (البارودي،2015،ص38)

ويعرف بأنه حالة مُرضية وجدانية ناتجة عن تقييم خبرة العمل أو الوظيفة وهو نتيجة لتقييم شخص لعمله وخبراته العملية . (ابو النصر، 2017، ص18)

والرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل وانتمائه وتفاعله في عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله. (الخالدي، 2016، ص31)

ويشار إليه بأنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية بحيث متوافقة مع قدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية إيجابية مع الزملاء والرؤساء. (الشرابدة، 2010، ص65)

وهو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها. (عبد الباقي، 2003، ص321)

**ويقصد بالرضا الوظيفي في الدراسة الحالية :**

شعور العاملين بإدارات ووحدات التضامن الاجتماعي بالارتياح النفسي والطمأنينة والرضا عن الاجر من العمل ونوعيته والظروف المحيطة به وعن تحقيق أهداف العمل ، مما ينعكس عليهم بتقبلهم للمستوى المهني الوظيفي الذي يمكنهم من أداء عملهم بصورة مرضية. **وتتمثل أهمية التحول الرقمي في** اختصار الوقت والجهد والكلفة وتنفيذ العمليات الإدارية المختلفة، تبسيط الإجراءات داخل المنظمات والأجهزة بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً، الدقة والوضوح في تنفيذ العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، وتسهيل إجراء الاتصال بين المنظمة و المنظمات الأخرى، وتقليل استعمال الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابياً على الإنجاز السريع والدقيق للمهام، ومعالجة مشكلات الحفظ والتوثيق للأوراق في المنظمات. (الحسيني وآخرون، 2005، ص40)

كما تتضح أهمية التحول الرقمي في زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة كافة الموارد وإدارتها، وتقديم أفضل الخدمات وأكثرها كفاءة، وإلغاء المستويات الإدارية المتعددة، والمساهمة في التقليل من الوساطة والمحسوبية، وإدارة المقرات المختلفة للمنظمة ومتابعتها وكأنها وحدة مركزية، وتجميع البيانات من مصدرها الأول الأصلي بصورة موحدة، وتوفير البيانات والمعلومات لأصحاب القرار بصورة فورية. (الرشيدى، 2006، ص 8)

## سادساً: الموجّهات النظرية.

### نظرية الأنساق

من التطورات الحديثة في دراسة مؤسسات الرعاية الاجتماعية هو النظر إليها كنسق، حيث أن مفهوم النسق مبني على أساس فكرة التفاعل بين وحدتين أو أكثر، حيث عرف النسق بأنه عدد من الأفراد المتعاملين معاً أو المنظمات أو البناءات المتباينة مع بعضها في إطار قيم وخصائص مشتركة فيما بينها. (عبد اللطيف، 2000، ص 328)

وتحدد أهم مميزات نظرية الانساق في الخدمة الاجتماعية بأنها تتيح للأخصائي الاجتماعي المعلومات للوصول إلى العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر في مشكلات الافراد، ويساهم في توسيع نطاق اهتمام الأخصائي الاجتماعي بحيث يشمل بجانب النسق صاحب المشكلة كلا من الأنساق الأخرى مثل الاسرة و الجماعات التي ينتمي إليها، لا يتوقف تركيز الأخصائي الاجتماعي علي بناء أو تكوين الأنساق الاجتماعية المرتبطة بالعميل ولكن يركز أيضاً علي التفاعلات التي تحدث داخل هذه الأنساق والاعتماد المتبادل فيما بينها، والنظر إلى العميل كمشارك نشط في بيئته و لديه القدرة علي التغيير في شخصيته وفي بيئته من أجل تحقيق التوافق المناسب معها. (سليمان و آخرون، 2005، ص67)

وبالتطبيق على نظرية الأنساق نجد أن مكونات النسق يشتمل على جوانب التحول الرقمي لتحقيق الرضا الوظيفي وهنا يمكن الاستفادة منها كالاتي :

- تطبيق أبعاد التحول الرقمي من خلال مفاهيم نظرية الأنساق.
- المدخلات: التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل، البنية الاساسية لاستخدام التحول الرقمي، توفير الأمن الرقمي.
- العمليات التحويلية: التدريب علي تكنولوجيا المعلومات - أدوات - أنظمة - والبرامج التدريبية الخاصة بالتحول الرقمي و تبادل للخبرات و العمل الفريقي.
- المخرجات: تحقيق الرضا الوظيفي في ظروف وطبيعة العمل، الرضا عن الأجر وفرص الترقى، علاقات العمل، الرضا عن التقدير المؤسسي للمهنة، الرضا عن الإمكانيات وملائمة المكان، الرضا عن الإمكانيات وملائمة المكان

## سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

### (أ) نوع الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف وتحليل خصائص مشكلة معينة ودراسة ظروفها المحيطة بها، حيث يتحدد نوع الدراسة على أساس مستوى المعلومات المتوفرة حيث يتركز هدف الدراسة في وصف التحول الرقمي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

### (ب) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي باعتباره أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية، حيث يهتم منهج المسح الاجتماعي بدراسة الظواهر الموجودة في جماعة ما أو مكان ما ويتناول أشياء موجودة أثناء إجراء المسح، لذا فقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بمؤسسات التضامن الاجتماعي.

### (ج) أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام أداة للإجابة على فروضها وهي: استمارة استبيان للعاملين بوحدات التضامن الاجتماعي.

- وقد اعتمد الباحث على الصدق الظاهري وقام بعرض أداة الدراسة على عدد (9) من اساتذة الخدمة الاجتماعية، وبناءً على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض الأسئلة، حيث تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (85%).

وتم اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات ألفا-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية على عينه قوامها (8) مفردات من للعاملين بوحدات التضامن الاجتماعي، وقد بلغ معامل ثبات (ألفا.كرونباخ) بالنسبة لاستمارة استبيان العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي ككل (0.794)، وبلغ معامل ثبات (ألفا.كرونباخ) ويعتبر هذه المستوى عالي ومقبول ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة.

### (د) مجالات الدراسة:

#### 1-المجال المكاني.

تحدد المجال المكاني للدراسة في الوحدات الاجتماعية الواقعة في نطاق إدارة اجا الاجتماعية بمحافظة الدقهلية وعددهم 14 وحدة اجتماعية وهو كالتالي :

- وحدة ميت العامل - وحدة الغرافه
- وحدة ابوداود - وحدة خطاب
- وحدة برج النور - وحدة البهوفريك

- وحدة اجالسكنيه - وحدة نوسالغيط
  - وحدة نوسالبحر - وحدة منيه سمنود
  - وحدة صهرجت الصغري - وحدة ميت دمسيس
  - وحدة شبراوئيش - وحدة ميت معاند
- 2- المجال البشري:**

-حصر شامل للعاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بادارة اجا الاجتماعية محافظة الدقهلية وعددهم (78) مفردة.

جدول (1) يوضح اعداد مجتمع الدراسة

م	المكان	عدد المسؤولين
1	وحدة ميت العامل	5
2	وحدة الغراقة	7
3	وحدة ابوداود	5
4	وحدة خطاب	6
5	وحدة برج النور	8
6	وحدة البهوفريك	6
7	وحدة اجالسكنيه	4
8	وحدة نوسالغيط	5
9	وحدة نوسالبحر	6
10	وحدة منيه سمنود	5
11	وحدة صهرجت الصغري	5
12	وحدة ميت دمسيس	7
13	وحدة شبراوئيش	5
14	وحدة ميت معاند	4
	مجـ	78

### 3-المجال الزمني :

يتضمن المجال الزمني للدراسة فترة جمع المعلومات من مفردات الدراسة خلال الفترة ( 7 / 8 / 2023 ) إلى ( 29 / 8 / 2023).

#### (د) اساليب التحليل الاحصائي:

تم الحكم على مستوى التحول الرقمي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا

المقياس الثلاثي ( الحدود الدنيا والعليا )، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة ( 3 - 1 = 2 )، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( 3 / 0.67 = 0.67 ) ويعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

جدول (2) يوضح مستوي المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين 1 - 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 1.67 - 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 2.34 : 3

وتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المدى، معامل ثبات ( ألفا . كرونباخ)، تحليل الانحدار المتعدد، تحليل الانحدار البسيط، معامل ارتباط بيرسون R، معامل التحديد R2، اختبار ANOVA.

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية:

(أ) وصف مجتمع الدراسة

جدول (3) يوضح وصف مجتمع الدراسة من العاملين بالتضامن الاجتماعي (ن=78)

م	النوع	ك	%
1	ذكر	36	46.15
2	انثي	42	53.85
م	السن	ك	%
	متوسط السن		49.6
	الانحراف المعياري		5.23
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
1	اعزب	-	-
2	متزوج	72	92.31
3	أرمل	5	6.41
4	مطلق	1	1.28
م	المؤهل العلمي	ك	%
1	مؤهل متوسط	7	8.97
2	مؤهل فوق متوسط	16	20.51
3	مؤهل عالي	51	65.38
4	دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه)	4	5.13
م	الوظيفة	ك	%

11.54	9	مدير وحدة تضامن	1
17.95	14	مسئول أنشطة توعوية	2
20.51	16	مسئول حماية اجتماعية	3
26.92	21	اخصائي اجتماعي	4
23.08	18	اداري	5
<b>عدد سنوات الخبرة في مجال العمل</b>			
%	ك		
23.08	18	اقل من 10 سنوات	1
50.00	39	10 سنوات -	2
26.92	21	20سنوات فأكثر	3
16.28		متوسط الخبرة	
7.2		الانحراف المعياري	
<b>مدي الحصول على دورات مرتبطة حول بالتحول الرقمي</b>			
%	ك		
82.05	64	نعم	1
17.95	14	لا	2

### يوضح الجدول السابق وصف مجتمع الدراسة من العاملين:

- بالنسبة للنوع جاء نسبة الذكور (46.15%) بينما جاء نسبة الاناث (53.85%).
- بالنسبة للسن جاء متوسط سن العاملين (49.6) سنة بانحراف معياري (5.32) سنة وهذا يدل على وجود تباين في اعمار العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي.
- بالنسبة للحالة الاجتماعية العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي جاء في الترتيب الاول (مؤهل عالي) بنسبة (65.3%)، يليه في الترتيب الثاني (مؤهل فوق متوسط) بنسبة(20.5%) وفي نهاية الترتيب جاء (دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه) بنسبة(5.13%).
- بالنسبة لوظيفة العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي جاء في الترتيب الاول (اخصائي اجتماعي) بنسبة (26.9%)، يليه في الترتيب الثاني (اداري) بنسبة(23.08%) وفي نهاية الترتيب جاء (مدير وحدة تضامن) بنسبة(11.54%).
- بالنسبة لعدد سنوات الخبرة في مجال العمل العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي جاء في الترتيب الاول (10 سنوات - ) بنسبة (50%)، يليه في الترتيب الثاني (20سنوات فأكثر) بنسبة(26.9%) وفي نهاية الترتيب جاء (اقل من 10 سنوات) بنسبة(23.08%)، جاء متوسط الخبرة (16.28) سنة بانحراف معياري (7.2) سنة.
- بالنسبة لمدي الحصول على دورات مرتبطة حول بالتحول الرقمي العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي جاء في الترتيب الاول (نعم) بنسبة (82.05%)، يليه في الترتيب الثاني (لا) بنسبة(17.95%).

(ب) : ابعاد التحول الرقمي في مؤسسات التضامن الاجتماعي

جدول رقم (4) يوضح التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل

(ن=78)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا ك	الى حد ما ك	نعم ك			
1	ايجاد رؤية ورسالة واهداف واضحة وعملية لإدارة العمل الالكتروني .	30	24	24	2.08	0.834	5
2	العمل علي تطوير اللوائح والانظمة لتناسب ادارة العمل الإلكتروني .	26	33	19	2.09	0.759	2
3	بناء خطة مفصلة لعملية ادارة التحول الرقمي (العمل الإلكتروني)	29	26	23	2.08	0.818	4
4	تصميم الخطط اللازمة لتنمية مهارات العاملين لتوظيف التحول الرقمي .	30	21	27	2.04	0.860	6
5	بناء خطط استراتيحية مستقبلية لتطوير العمل الرقمي .	32	21	25	2.09	0.856	3
6	تحديد الاحتياجات المتعلقة بالعاملين لتطبيق وادارة التحول الرقمي .	32	32	14	2.23	0.737	1
المتغير ككل					2.10	0.346	متوسط

يوضح الجدول السابق :

مستوي التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل حيث بلغ المتوسط الوزني ( 2.10 ) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (تحديد الاحتياجات المتعلقة بالعاملين لتطبيق وادارة التحول الرقمي) بمتوسط وزني (2.23)، يليها في الترتيب الثاني (العمل علي تطوير اللوائح والانظمة لتناسب ادارة العمل الإلكتروني) بمتوسط وزني (2.09)، وجاء في الترتيب الثالث (بناء خطط استراتيحية مستقبلية لتطوير العمل الرقمي) بمتوسط وزني (2.09)، بينما جاء في الترتيب الاخير (تصميم الخطط اللازمة لتنمية مهارات العاملين لتوظيف التحول الرقمي) بمتوسط وزني (2.04)، وقد اكدت دراسة (بكري، 2012) على أهمية التحول الرقمي واهمية وجود إدارات إلكترونية بالمنظمات، وعلى مدى تأثيرها على أداء الموظفين ومدى تجهيزها ببرمجيات متنوعة وبشبكة إنترنت قوية ونظم اتصالات حديثة وحواسيب إلكترونية، وتحديد مدى وعى الموظفين بفوائدها ومميزاتها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة وتوصلت نتائج الدراسة

إلى أهمية وجود كوادر بشرية جيدة في مجتمع الدراسة تجيد استخدام التقنية الحديثة المتطورة ومساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال، ووجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين، حيث أنه كلما اتجه الموظفون إلى استخدام الإدارة الإلكترونية، تطورت مهاراتهم، وهذا بدوره ساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

جدول رقم (5) يوضح البنية الأساسية لاستخدام التحول الرقمي

(ن=78)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا	الى حد ما	نعم		
			ك	ك	ك		
3	0.806	2.00	25	28	25	ايجاد بنية تحتية من حيث الاجهزة وسرعه الانترنت .	1
8	0.711	1.74	32	34	12	توفير أنظمة اتصالات حديثة بالمؤسسة.	2
2	0.738	2.12	17	35	26	توافر قاعدة بيانات رقمية حديثة	3
6	0.785	1.86	30	29	19	توفير فريق عمل لإدارة شبكة المعلومات .	4
5	0.744	1.94	24	35	19	الحرص علي عمل صيانة دورية للأجهزة والمعدات التكنولوجية .	5
4	0.746	1.96	23	35	20	توفير نظم الإدارة الإلكترونية.	6
7	0.732	1.78	31	33	14	خفض تكلفة الوصول إلي المعلومات.	7
1	0.734	2.18	15	34	29	توفير أنظمة اتصال جيدة بين القطاع الحكومي وقطاعات المجتمع الأخرى.	8
متوسط	0.346	1.94	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق :

مستوي البنية الأساسية لاستخدام التحول الرقمي حيث بلغ المتوسط الوزني ( 1.94 ) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (توفير أنظمة اتصال جيدة بين القطاع الحكومي وقطاعات المجتمع الأخرى). بمتوسط وزني (2.18)، يليها في الترتيب الثاني (توافر قاعدة بيانات رقمية حديثة) بمتوسط وزني (2.12)، وجاء في الترتيب الثالث (ايجاد بنية تحتية من حيث الاجهزة وسرعه الانترنت) بمتوسط وزني (2.00)، بينما جاء في الترتيب الاخير (توفير أنظمة اتصالات حديثة بالمؤسسة) بمتوسط وزني (1.74).

وقد اشارت دراسة (أمين، 2018) الى اهمية توفير المتطلبات التكنولوجية والبشرية والثقافية والتشريعية كمتطلب للتحويل الرقمي داخل المؤسسات وتوصلت نتائج الدراسة إلى: تحديد متطلبات التحويل الرقمي لتطوير الجامعات المصرية ووضع تصور مقترح لتنفيذ هذا التحويل.

جدول رقم (6) يوضح التدريب علي تكنولوجيا المعلومات

(ن=78)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبرة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
2	0.793	2.24	17	25	36	توفر المؤسسة قيادات تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات	1
1	0.850	2.35	19	13	46	توفير برامج تدريبية للعاملين عن استخدام التقنيات الحديثة .	2
6	0.860	1.99	29	21	28	ضرورة توجيه التدريب لكافة فئات ومستويات المؤسسة.	3
9	0.809	1.91	29	27	22	ضرورة تدريب العاملين بالمؤسسة علي مهارات ادارة بيئة التحويل الرقمي .	4
5	0.814	1.99	26	27	25	ضرورة تدريب العاملين علي الطرق والاساليب الفنية التي تناسب التحويل الرقمي لتطوير العمليات التنفيذية.	5
4	0.834	2.08	24	24	30	الاهتمام بحل مشكلات التقنية التي تواجه العاملين .	6
7	0.788	1.95	26	30	22	تقوم المؤسسة بإعداد كوادر فنية ومهنية مؤهلة لمستجدات العمل	7
8	0.752	1.92	25	34	19	تقدم المؤسسة الإرشادات اللازمة للعمل في مجال الرقمية لجميع المسؤولين	8
3	0.734	2.14	16	35	27	تشجع المؤسسة العاملين علي الاهتمام بعلم الحاسب والتكنولوجيا	9
متوسط	0.412	2.06	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق :

مستوي التدريب علي تكنولوجيا المعلومات حيث بلغ المتوسط الوزني ( 2.06 ) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول

(توفير برامج تدريبية للعاملين عن استخدام التقنيات الحديثة) بمتوسط وزني (2.35)، يليها في الترتيب الثاني (توفر المؤسسة قيادات تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات) بمتوسط وزني (2.24)، وجاء في الترتيب الثالث (تشجيع المؤسسة العاملين علي الاهتمام بعلم الحاسب والتكنولوجيا) بمتوسط وزني (2.14)، بينما جاء في الترتيب الاخير (ضرورة تدريب العاملين بالمؤسسة علي مهارات ادارة بيئة التحول الرقمي) بمتوسط وزني (1.91).

وقد وضعت دراسة (zakaria & zahir, 2005): تصور لإطار هيكلي متكامل للحكومة الإلكترونية بحيث يدمج بين استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الأعمال في مؤسسات القطاع العام، وهدفت أيضاً لمساعدة متخصصي تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام على كيفية استخدام وإدارة تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية وتحسين عملية صنع القرار، وبينت نتائج الدراسة أنه من أهم معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية هو عدم وجود بنية تحتية وعدم توافر خبراء ذو مهارات عالية.

جدول رقم (7) يوضح توفير الأمن الرقمي

(ن=78)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
1	تقوم المؤسسة بتعزيز نظام المتابعة لإدارة التحول الرقمي	25	30	23	2.03	0.789	8
2	تقوم المؤسسة بوضع استراتيجيات لضمان أمن وسرية البيانات	38	18	22	2.21	0.858	3
3	تقوم المؤسسة بتدعيم نظام الرقابة لتقييم العمل	38	20	20	2.23	0.836	2
4	توضع المؤسسة آليات للرقابة لتأمين خصوصية البيانات	35	22	21	2.18	0.833	4
5	تمنع المؤسسة التلاعب بالمعلومات سواء بالحذف أو التعديل	32	26	20	2.15	0.807	6
6	يقلل التحول الرقمي من الأخطاء الواردة في العمل التقليدي للعاملين	31	28	19	2.15	0.791	5
7	تعزز المؤسسة القدرات المجتمعية من خلال الدعم الإلكتروني لها	19	27	32	1.83	0.796	9
8	تريد المؤسسة من المعرفة بقواعد التصفح عبر المواقع الإلكترونية	26	34	18	2.10	0.749	7
9	تفعل المؤسسة نظم التقييم المعرفي بالتكنولوجيا للعاملين بصفة مستمرة	35	33	10	2.32	0.693	1

متوسط	0454	2.13	المتغير ككل
-------	------	------	-------------

### يوضح الجدول السابق :

مستوي توفير الأمن الرقمي حيث بلغ المتوسط الوزني ( 2.13 ) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (تفعل المؤسسة نظم التقييم المعرفي بالتكنولوجيا للعاملين بصفة مستمرة) بمتوسط وزني (2.32)، يليها في الترتيب الثاني (تقوم المؤسسة بتدعيم نظام الرقابة لتقييم العمل) بمتوسط وزني (2.23)، وجاء في الترتيب الثالث (تقوم المؤسسة بوضع استراتيجيات لضمان أمن وسرية البيانات) بمتوسط وزني (2.21)، بينما جاء في الترتيب الأخير (تعزز المؤسسة القدرات المجتمعية من خلال الدعم الإلكتروني لها) بمتوسط وزني (2.15).

### (ج) : تحديد درجة الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي

جدول رقم (8) يوضح ظروف وطبيعة العمل

(ن=78)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبارة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
4	0.779	2.13	19	30	29	أشعر بالطمأنينة في مكان عملي .	1
8	0.814	2.01	25	27	26	أشعر بوجود توازن بين وقت العمل والوقت المخصص للأسرة .	2
3	0.791	2.15	19	28	31	أعتبر وظيفتي مصدراً من مصادر سعادتي .	3
2	0.804	2.28	17	22	99	وظيفتي تحقق لى إشباع لطموحاتي الشخصية .	4
6	0.879	2.08	27	18	33	راضى عن أدائي الوظيفي .	5
5	0.776	2.09	20	31	27	وظيفتي تحتوي على مهام متنوعة لاتشعرنى بالملل .	6
9	0.809	1.91	29	27	22	اتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسئوليات المكلفة على عاتقي.	7
10	0.740	1.81	30	33	15	العمل الذى أقوم به روتينى نوعاً ما	8
7	0.780	2.04	22	31	25	الأعمال المطلوبة منى تتناسب مع طبيعة عملي	9
1	0.702	2.36	10	30	38	راضى عن مسمای الوظيفي مقابل مؤهلى العلمى .	10
متوسط	0.335	2.08	المتغير ككل				

### يوضح الجدول السابق :

مستوي ظروف وطبيعة العمل حيث بلغ المتوسط الوزني ( 2.08) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (راضي عن مسماي الوظيفي مقابل مؤهل العلمي) بمتوسط وزني (2.36)، يليها في الترتيب الثاني (وظيفتي تحقق لى إشباع لطموحاتي الشخصية) بمتوسط وزني (2.28)، وجاء في الترتيب الثالث (أعتبر وظيفتي مصدرا من مصادر سعادتي) بمتوسط وزني (2.15)، بينما جاء في الترتيب الاخير (العمل الذى أقوم به روتيني نوعا ما) بمتوسط وزني (1.81).

وقد اكد (هاشم ،2010، ص106) إن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل متعددة منها الفرد نفسه وبيئة عمله ومنها ما يعود لرؤسائه، وبعض العوامل الاخرى وأهم هذه العوامله بيئة العمل: ويقصد بذلك بيئة العمل الداخلية والمشملة على مساحة مكان العمل، مستوى النظافة، الاضاءة، التهوية، التكيف، صلاحية الاليات للعمل، وجود وسائل للترفيه يستخدمها العامل خارج الدوام، وبالنسبة لبيئة العمل الخارجية فان لها تأثير على مستوى رضا العاملين وتتمثل في الظروف الاقتصادية وغيرها .

جدول رقم (9) يوضح الرضا عن الأجر وفرص الترقى

(ن=78)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
1	أشعر بعدالة فى الأجر الذى اتقاضاه عن عملي .	29	26	23	0.818	5	
2	يتناسب راتبى مع أهمية عملي.	27	30	21	0.786	4	
3	نظام العلاوات لقانون الخدمة المدنية يتسم بالعدالة لكل الفئات الوظيفية	20	28	30	0.795	8	
4	لدى علم بنظام وأليات منح العلاوات .	17	30	31	0.769	10	
5	العلاوة الإجتماعية مناسبة لكل الفئات الوظيفية .	17	32	29	0.757	9	
6	يوفر التأمين الصحى الحكومى خدمات مناسبة لكل الفئات الوظيفية.	21	29	28	0.793	7	
7	يكفى دخلى لإشباع احتياجاتى .	35	29	14	0.750	2	
8	الجأ إلى عمل آخر لزياده دخلى .	44	21	13	0.762	1	
9	أحصل على التدرج الوظيفى .	35	27	16	0.776	3	
10	الترقيات الاستثنائية أساس اعتمادها كفاءة الأداء .	23	31	24	0.781	6	
المتغير ككل					2.05	0.345	متوسط

### يوضح الجدول السابق :

مستوي الرضا عن الأجر وفرص الترقى حيث بلغ المتوسط الوزني (2.05) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (الجأ إلى عمل آخر لزياده دخلى) بمتوسط وزني (2.40)، يليها في الترتيب الثاني (يكفى دخلى لإشباع احتياجاتى) بمتوسط وزني (2.27)، وجاء في الترتيب الثالث (أحصل على التدرج الوظيفى) بمتوسط وزني (2.24)، بينما جاء في الترتيب الاخير (لدى علم بنظام وأليات منح العلاوات) بمتوسط وزني (1.82).

وقد اتفق ذلك مع دراسة (عبد النبي، 2011) التى هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات الرضا المهني للأخصائى الإجتماعى كمارس عام فى بعض مجالات الممارسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفى للأخصائين الإجتماعيين كان ضعيفا بصفة عامة وأن كانت فى بعض أبعاد الرضا الوظيفى كانت نتيجة متوسطة مثل الرضا عن علاقات العمل.

### جدول رقم (10) يوضح علاقات العمل

(ن=78)

م	العبرة	الاستجابات			المتوسط الوزنى	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا			
		ك	ك	ك			
1	علاقتى مع رؤسائى مبنية على الاحترام المتبادل .	32	37	9	2.29	0.667	6
2	أرى أن علاقتى مع زملائى يسودها الاحترام المتبادل.	27	31	20	2.09	0.776	8
3	يسمح لى رؤسائى بالمشاركة فى إتخاذ القرار .	37	36	5	2.41	0.612	4
4	يهتم رؤسائى فى العمل بما أتقدم به من شكاوى .	51	17	10	2.53	0.716	2
5	تقارب درجات الثقافة الفكرية لزملاء العمل تشعرنى بالرضا.	48	21	9	2.50	0.698	3
6	أعمل مع زملائى بروح الفريق .	35	31	12	2.29	0.723	7
7	أشارك زملائى فى إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل .	59	11	8	2.65	0.661	1
8	رؤسائى يرعوا ظروفى الشخصية	40	27	11	2.37	0.723	5
	المتغير ككل				2.39	0.301	مرتفع

### يوضح الجدول السابق :

مستوي علاقات العمل حيث بلغ المتوسط الوزني ( 2.39 ) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أشارك زملائي في إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل) بمتوسط وزني (2.65)، يليها في الترتيب الثاني (يهتم رؤسائي في العمل بما أتقدم به من شكاوى) بمتوسط وزني (2.53)، وجاء في الترتيب الثالث (تقارب درجات الثقافة الفكرية لزملاء العمل تشعرنى بالرضا) بمتوسط وزني (2.50)، بينما جاء في الترتيب الاخير (أرى أن علاقتي مع زملائي يسودها الاحترام المتبادل) بمتوسط وزني (2.09).

وهو ما اكده (محمد، 2008، ص35) ان من اهم المتغيرات تأثيرا في الرضا الوظيفي العلاقات الموجودة في محيط العمل ومنها علاقة العامل بزملائه: ان موقف العمل هو موقف إجتماعي يمثل فيه الزملاء ما يمثله الأخوة بالنسبة للفرد في الاسرة ونجد ان طبيعة العمل تقتضى دائما تكوين علاقات بين كل من العامل وزملائه والمشرف وزملائه وهذه العلاقة تعد عاملا مهما وفعالا في ازالة الضغوط.

جدول رقم (11) يوضح الرضا عن التقدير المؤسسي للمهنة

(ن=78)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
1	أشعر بمكانة إجتماعية متميزة في العمل .	24	35	19	0.744	3	
2	أشعر بالسعادة بوجودي في مكان عملي .	21	30	27	0.786	7	
3	أتاخر بعد انتهاء وقت العمل لإنجاز عملي .	14	36	28	0.716	8	
4	أعمل في مجال تخصصي .	18	38	22	0.719	5	
5	أشعر بأهمية أستثمار قدراتي وخبراتي العلمية في العمل .	20	33	25	0.762	6	
6	أواظب على الحضور والإنصراف في أوقات عملي الرسمية .	31	28	19	0.791	1	
7	أشعر بأنني عضو فعال في المؤسسة التي أعمل بها .	31	27	20	0.801	2	
8	أشعر بتقدير رؤسائي في العمل .	24	32	22	0.772	4	
	المتغير ككل				0.370	متوسط	

يوضح الجدول السابق :

مستوي الرضا عن التقدير المؤسسي للمهنة حيث بلغ المتوسط الوزني (2.00) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (أواظب على الحضور والإنصراف في أوقات عملى الرسمية) بمتوسط وزني (2.15)، يليها في الترتيب الثاني (أشعر بأننى عضو فعال فى المؤسسة التى أعمل بها) بمتوسط وزني (2.14)، وجاء في الترتيب الثالث (أشعر بمكانة إجتماعية متميزة فى العمل .) بمتوسط وزني (2.06)، بينما جاء في الترتيب الاخير (أأخر بعد انتهاء وقت العمل لإنجاز عملى) بمتوسط وزني (1.82). واتفق مع تلك النتائج مع دراسة (Chen, 2010) التى هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفى والعوامل المؤثرة فيه وأعدمت الدراسة على الأبعاد السبعة الآتية : الرضا عن العمل نفسه، والرضا عن إدارة المؤسسة، الرضا عن قيم وثقافة المؤسسة والقيادة والرضا المهني ، العمل الإجتماعى، الرضا عن العلاقة بين الأشخاص وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي : أن الرضا الوظيفى كان لا يزال فى المستوى المتوسط ، الرضا عن العمل نفسه والدعم الإجتماعى يكون لهم تأثير واضح على الرضا الوظيفى وهى العوامل المؤثرة الرئيسية ، إن العوامل المختلفة للأعضاء الديمغرافى مثل ( النوع والسن ومدفوعات العمل وخبرة السنوات وخبرة العمل ) ليس لها أى تأثير واضح على الرضا الوظيفى الكامل.

جدول رقم (12) يوضح الرضا عن الإمكانيات وملائمة المكان

(ن=78)

م	العبرة	الاستجابات			المتوسط الوزنى	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم ك	الى حد ما ك	لا ك			
1	توفر الأجهزة الحديثة لمساعدة العملاء على أداء العمل بكفاءة	22	35	21	2.01	0.747	6
2	الإمكانيات المادية المستخدمة جيدة للاستخدام .	21	28	29	1.90	0.799	10
3	التهوية مناسبة فى مكان العمل .	32	29	17	2.19	0.774	1
4	توجد أماكن مخصصة لحفظ السجلات الخاصة بعملى	35	20	23	2.15	0.854	4
5	توفر وسائل الأتصال للربط بين الإدارات ( تليفون _ فاكس _ انترنت )	33	25	20	2.17	0.813	2
6	تتعاون إدارة الخدمة الاجتماعية مع باقى الإدارات الأخرى فى المؤسسة .	26	29	23	2.04	0.797	5
7	الأضءاء فى مرافق العمل مناسبة .	26	26	26	2.00	0.822	7
8	عدد العاملين مناسب فى مكان عملى	22	30	26	1.95	0.788	9

3	0.774	2.15	18	30	30	يوفر مكان عملى بيئة مريحة ومناسبة (النظافة - المساحات الكبيرة).	9
8	0.805	1.97	26	28	24	كفاية الأدوات المكتبية للأزمة لإنجاز العمل .	10
متوسط	0.156	2.05				المتغير ككل	

### يوضح الجدول السابق :

مستوي الرضا عن الإمكانيات وملائمة المكان حيث بلغ المتوسط الوزني ( 2.05) وهو مستوي (متوسط) ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (التهوية مناسبة فى مكان العمل) بمتوسط وزني (2.19)، يليها في الترتيب الثاني (توفر وسائل الاتصال للربط بين الإدارات ( تليفون \_ فاكس \_ انترنت )) بمتوسط وزني (2.17)، وجاء في الترتيب الثالث (يوفر مكان عملى بيئة مريحة ومناسبة (النظافة - المساحات الكبيرة).) بمتوسط وزني (2.15)، بينما جاء في الترتيب الاخير (الأمكانيات المادية المستخدمة جيدة للاستخدام) بمتوسط وزني (1.90). وقد اكد على ذلك دراسة (المحتسب، 2005) التى هدفت إلى التعرف على العلاقة ما بين الرضا الوظيفى وكل من العوامل التالية : الحوافز التدريبية ، طبيعة الوظيفة ، العلاقة مع الزملاء فى العمل ، العلاقة مع الرئيس المباشر، مدى تأثير الرضا الوظيفى على كلا من الانتاجية والولاء ونسبة الغياب ومعدل دوران العمل، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أنه يوجد تأثير فعال على كل من الحوافز والرئيس المباشر وطبيعة الوظيفة والتدريب وزملاء العمل على الرضا الوظيفى.

(ج) : الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي.

جدول رقم (13) يوضح الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي

(ن=78)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الوزني	الاستجابات			العبرة	م
			لا ك	الى حد ما ك	نعم ك		
18	0.767	2.22	16	29	33	قلة توفير الموارد والامكانيات المناسبة للتحول الرقمي .	1
12	0.733	2.46	11	20	47	يسند لى اعمال غير مناسبة للتخصص المهني لى .	2

16	0.749	2.44	12	20	46	رؤسائي لا يشعرونى بأهمية دورى بالمؤسسة .	3
10	0.659	2.49	7	26	45	أجد صعوبة فى الإتصال بمؤسسات المجتمع المدنى .	4
11	0.716	2.47	10	21	47	كثرة التسجيل فى السجلات يتطلب منى جهد كبير .	5
15	0.696	2.45	9	25	44	جمود اللوائح التنظيمية تعوق كفائتى المهنية .	6
9	0.619	2.50	5	29	44	رؤسائى لا يهتمون بالأفكار الجديدة	7
13م	0.732	2.45	11	21	46	ندرة إنعقاد إجتماعات مستمرة بالمؤسسة التى أعمل بها لمناقشة الجديد فى مجال العمل .	8
5	0.574	2.67	4	18	56	الدورات التدريبية لا تكسبنى المهارات اللازمة لتحقيق الكفاءة المهنية فى المؤسسة التى أعمل بها	9
7	0.653	2.59	7	18	53	ضعف خدمات الانترنت فى المؤسسة .	10
17	0.767	2.33	14	24	40	ضعف المخصصات المالية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي	11
13	0.732	2.45	11	21	46	صعوبة تطبيق اساليب وادوات التحول الرقمي .	12
1	0.539	2.76	4	11	63	ضعف مهارات العاملين فى استخدام الحواسيب والانترنت .	13
3	0.588	2.69	5	14	59	ضعف اهتمام الجمعية ببرنامج التحول الرقمي .	14
6	0.631	2.60	6	19	53	ضعف تأهيل وتدريب العاملين والمسؤولين علي استخدام التقنيات الحديثة .	15
4	0.655	2.68	8	9	61	البنية التحتية التقنية غير ملائمة للتحول الرقمي .	16
2	0.532	2.72	3	16	59	ضعف سبل التمويل الذاتي للجمعيات الأهلية .	17
8	0.697	2.54	9	18	51	قصور الأنشطة التدريبية المقدمة للعاملين على اهداف تخدم صالح المؤسسة فقط	18
مرتفع	0.251	2.52	المتغير ككل				

### يوضح الجدول السابق :

مستوي الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي حيث بلغ المتوسط الوزني ( 2.52 ) وهو مستوي (مرتفع) ومؤشرات

ذلك وفقاً لترتيب المتوسط لوزني: جاء في الترتيب الأول (ضعف سبل التمويل الذاتي للجمعيات الأهلية) بمتوسط وزني (2.72)، يليها في الترتيب الثاني (ضعف مهارات العاملين في استخدام الحواسيب والانترنت) بمتوسط وزني (2.76)، وجاء في الترتيب الثالث (ضعف اهتمام الجمعية ببرنامج التحول الرقمي) بمتوسط وزني (2.69)، وجاء في وسط الترتيب (أجد صعوبة في الإتصال بمؤسسات المجتمع المدني) بمتوسط وزني (2.49)، بينما جاء في الترتيب الاخير (قلة توفير الموارد والأماكن المناسبة للتحول الرقمي) بمتوسط وزني (2.22).

وقد هدفت دراسة ( عطاالله، 2008 ) إلى تحديد معوقات الرضا الوظيفي للأخصائيين العاملين بالوحدات الإجتماعية ، تحديد المعوقات الخاصة بأداء وإنجاز الأخصائيين للعمل والتي تؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي لهم ، وتوصلت الدراسة الي أهمية تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين وإزالة المعوقات التي تعوق تحقيق الرضا الوظيفي ، وأكدت الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء المهني .  
(د) : اختبار فروض الدراسة.

#### جدول رقم (14)

يوضح مستوى التحول الرقمي في مؤسسات التضامن الاجتماعي

(ن=78)

م	الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل	2.01	0.509	متوسط	3
2	البنية الاساسية لاستخدام التحول الرقمي	1.94	0.346	متوسط	4
3	التدريب علي تكنولوجيا المعلومات	2.06	0.412	متوسط	2
4	توفير الأمن الرقمي	2.13	0.454	متوسط	1
	التحول الرقمي ككل	2.06	0.255	متوسط	

#### يوضح الجدول السابق:

أن مستوى التحول الرقمي في مؤسسات التضامن الاجتماعي جاء بمتوسط وزني بلغ (2.06) وهو مستوي متوسط وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (توفير الأمن الرقمي) بمتوسط حسابي (2.13)، يليه في الترتيب الثاني (التدريب علي تكنولوجيا المعلومات) بمتوسط حسابي (2.06)، يليه في الترتيب الثالث (التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي

بالعمل) بمتوسط حسابي (2.01)، بينما جاء في الترتيب الاخير (البنية الاساسية لاستخدام التحول الرقمي) بمتوسط حسابي(1.94).  
وبالنظر الى نتائج الجدول السابق فأننا نرفض الفرض الاول للدراسة وموئداه: من المتوقع ان يكون مستوي التحول الرقمي بمؤسسات التضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مرتفعاً.

جدول رقم (15)

يوضح مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي

(ن=78)

م	الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	ظروف وطبيعة العمل	2.08	0.35	متوسط	2
2	الرضا عن الأجر وفرص الترقى	2.05	0.345	متوسط	4
3	علاقات العمل	2.39	0.301	مرتفع	1
4	الرضا عن التقدير المؤسسي للمهنة	2.00	0.370	متوسط	5
5	الرضا عن الإمكانيات وملائمة المكان	2.05	0.342	متوسط	3
	الرضا الوظيفي ككل	2.11	0.156	متوسط	

يوضح الجدول السابق:

أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي حيث جاء بمتوسط وزني بلغ (2.11) وهو مستوي متوسط وجاءت الابعاد كما يلي: الترتيب الأول (علاقات العمل) بمتوسط حسابي(2.39)، يليه في الترتيب الثاني (ظروف وطبيعة العمل) بمتوسط حسابي (2.08)، يليه في الترتيب الثالث (الرضا عن الإمكانيات وملائمة المكان) بمتوسط حسابي (2.05)، بينما جاء في الترتيب الاخير (الرضا عن التقدير المؤسسي للمهنة) بمتوسط حسابي(2.00).

وبالنظر الى نتائج الجدول السابق فأننا نرفض الفرض الثاني للدراسة وموئداه: الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مرتفعاً

جدول (16) العلاقة بين التحول الرقمي و الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي

م	الرضا الوظيفي	الرضا عن الإمكانات وملائمة المكان	الرضا عن التقدير المؤسسي للمهنة	علاقات العمل	الرضا عن الأجر وفرص الترقى	ظروف وطبيعة العمل	الرضا الوظيفي لتحول الرقمي
1	-0.003	.073	-0.073	.193	.088	*-.264	التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل
2	*.275	.035	*.247	*.232	.037	.086	البنية الأساسية لاستخدام التحول الرقمي
3	.058	-.172	-.001	*.266	-.037	.111	التدريب علي تكنولوجيا المعلومات
4	-.118	.086	*-.236	.090	-.074	-.107	توفير الأمن الرقمي
	.063	.017	-.058	*.323	.008	-.106	التحول الرقمي ككل

\* معنوي عند (0.05)

\*\* معنوي عند (0.01)

يتضح من الجدول السابق:

عدم وجود علاقة بين التحول الرقمي و الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي حيث بلغت قيمة الارتباط (0.063) وهى غير دالة إحصائياً عند اى مستوى معنوي.

جدول (17) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين التحول الرقمي و الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي

معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test		اختبار (ت) T-Test		معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة
		القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
0.114	0.338	0.062	2.346	0.237	0.923	0.068	التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل
				.012	2.579	.188	البنية الأساسية لاستخدام التحول الرقمي
				.398	.851	.052	التدريب علي تكنولوجيا المعلومات

				.648	-.458-	-.022-	توفير الأمن الرقمي
				.277	1.095-	-.159-	التحول الرقمي ككل

### يوضح الجدول السابق:

قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي) كما حددها العاملان بالتضامن حيث بلغ (0.338) وهى تدل على وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرات. وقد بلغت نتيجة اختبار ف (F=2.346) وبالتالي فهى تشير إلى عدم معنوية نموذج الانحدار المتعدد، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.114)، أي أن التحول الرقمي يفسر (11.4%) من التغيرات في تحقق الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي. وتوضح نتيجة اختبار (ت) تأثير كل بعد فرعي من ابعاد التحول الرقمي و الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي ، وجاء اكثر الابعاد تأثيرا البنينة الاساسية لاستخدام التحول الرقمي ثم التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالعمل وبالنظر الى نتائج الجدولين السابقين فأنا نرفض الفرض الثالث للدراسة ومواده: توجد علاقة طردية ذات دلالة جوهريه بين التحول الرقمي و الرضا الوظيفي للعاملين بالتضامن الاجتماعي.

### مراجع الدراسة

- 1- ابن منظور وآخرون(2005): لسان العرب، الطبعة الرابعة، دار صدار، بيروت، المجلد5.
- 2- ابو النصر، مدحت محمد(2017): الممارسة الخاصة والتراخيص المهنية في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- 3- أحمد، زينب عيسى محمد(2011): العلاقة بين الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الإعاقة ومستوى الممارسة مع الحالات الفردية، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.
- 4-أنور، أحمد محمد فتحي(2014): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الحكومية، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه الفيوم.
- 5-البارودي، منال احمد(2015): الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 6-بشار، طاهري محمد(2020) : جامعة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

- 7- جابر، ساميه و عثمان، نعمان(2003): الاتصال والاعلام وتكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- 8- الجرجري، أحمد سليمان و العزاوي، محمد عبدالوهاب (2006): الإدارة الإلكترونية مفهومها وعناصرها ومتطلباتها والبناء القانوني لها وتجربة بعض الدول العربية في هذا الميدان دراسة نظرية، مؤتمر طرابلس للإدارة الإلكترونية، طرابلس.
- 9- جنيدى، أسماء حسن بركات(2010): الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى الطموح والرضا الوظيفي لدى أوائل الخريجين المعينين بوظائف اداريه بجامعة حلوان، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التربية، جامعه حلوان .
- 10- الحسن، ماجد بن عبد الله(2011): الادارة الالكترونيه وتجويد العمل الادارى المدرسي، الاسكندريه، المكتب الجامعي الحديث.
- 11- الحسينى وآخرون، وهبي(2005): متطلبات الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، المجلد 11، العدد 40.
- 12- حمزاوى، رياض أمين(1994): مفهوم الكفاءة والفعالية فى دراسة المنظمات الاجتماعية، القاهرة، بحث منشور فى مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد الخامس، الجزء الثانى، يناير .
- 13- حمزة، احمد ابراهيم(2013): تقويم المشروعات الاجتماعية ، المملكة العربية السعودية، الدمام، مكتبة المنتبي.
- 14- الخالدى، مريم الرشيد(2016): الرضا الوظيفي المهني لدى اعضاء هيئة التدريس بكلية الاميرة عالية الجامعية في علاقته ببعض المتغيرات، جامعة الاسكندرية، كلية التربية، مج26، ع6، مصر .
- 15- الدهشان، جمال على خليل و السيد، سماح السيد محمد (2020): رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، جامعة سوهاج - كلية التربية، ج78 ، مصر .
- 16- الرشيدى، أحمد كامل (2006): مشكلات الإدارة المدرسية فى الألفية الثالثة، مكتب كوميت، القاهرة.
- 17- السروجي، طلعت مصطفى(2009): التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة، الأسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

- 18-السنهوري وآخرون، أحمد محمد(2002): "مدخل الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الإجتماعية كهوية للتخصص في المجال الطبي ورعاية المعاقين، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ط2 .
- 19-الشرايدة، سالم تيسير(2010): الرضا الوظيفي اطر نظريه وتطبيقات عمليه، عمان، دار الصفا
- 20-الشرمان، آلاء محمد سلامة (2020): مستوى النضج المؤسسي لتطوير الخدمات الرقمية دراسة استكشافية في القطاع الأردني، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، كلية الدراسات والعلوم الإدارية، الأردن.
- 21-المنياوي، عائشة مصطفى (2006): سلوك المستهلك، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة.
- 22-النعاس، عمر مصطفى محمد (2008): الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، جامعة 6 أكتوبر.
- 23-الهادي، محمد(2016): تكنولوجيا المعلومات الرقمية وتأثيرها علي نمو الأعمال وإكسابها الميزة التنافسية في حقبة العولمة المعاصرة ، العدد ١٧، المجلة المصرية للمعلومات، القاهرة، اكااديمية السادات.
- 24-أمين، مصطفى أحمد(2018): التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، بحث منشور، مجلة الإدارة التربوية، جامعة المنصورة.
- 25-بكرى، بدور سامى(2012): دور الإدارة الالكترونية فى تطوير أداء الموظفين (دراسة تطبيقية على موظفى كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- 26-خزام، منى عطية(2018): الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الإلكتروني، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- 27-زكى، أحمد(1993): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت.
- 28-سعد الدين، سلمى محمد ثابت(2016): العلاقة بين الرضا الوظيفي وجوده الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات رعاية المعاقين، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الآداب، جامعه الإسكندرية.
- 29-سعيد وآخرون، محمد السيد(1998): الثورة التكنولوجية خيارات مصر للقرن 21، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، القاهرة، ط1.

- 30- سليمان، حسين حسن وآخرون (2005): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة، القاهرة، المؤسسة الجامعية للدراسات.
- 31- عبد الباقي، صلاح الدين محمد(2004): الرضا الوظيفي في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 33- عبد الحميد، هناء محمد(2007): متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور: في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية (القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد الثالث والعشرون، الجزء الثاني، أكتوبر).
- 34- عبد الرزاق، علاء و إبراهيم، خالد(2008): الإدارة الإلكترونية، دار وائل، عمان، الأردن.
- 35- عبد اللطيف، رشاد (2000): إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية، الاسكندرية المكتب الجامعي الحديث.
- 36- عبد المعطى، ايمن سيد سعيد(2010): معوقات الرضا الوظيفي للعمال المؤقتة من الاخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه الفيوم.
- 37- عبدالنبي، عبدالنبي أحمد(2011): متطلبات الرضا المهني للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية، بحث منشور في مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة.
- 38- عطا الله، ايمان محمد محمود(2008): معوقات تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان، القاهرة.
- 39- عويس، محمد(1998): البحث العلمى وممارسة الخدمة الإجتماعية، القاهرة ، دار النهضة العربية.
- 40- غازي، سيد محمد(2001): إدارة الصراعات التنظيمية كأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس العدد الاول.
- 41- الغامدى، احمد(2021): متطلبات دعم التحول الرقمي عبر مدارس بوابة المستقبل لتحقيق رؤية السعودية ٢٠٣٠ ، السعوديه ، جامعه الطائف .
- 42- فهمي، نصيف و خليل، هيام شاكرا(2016): عمليات الممارسه المهنيه لطريقة العمل مع الجماعات في إطار نظام الجودة ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.

43-قنديل، أماني(2010): تقييم منظمات المجتمع المدني، القاهرة، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية.

44- لينه حسام(2005): العوامل المؤثرة فى تطوير أداء موظفى البنوك دراسة تطبيقية ميدانية على محافظة الخليل وعلاقتها بالرضا الوظيفى ، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، المجلد 19، العدد 2 .

45-مرسي، جمال محمد(2003): الرضا الوظيفي، الدار الجامعية، الاسكندرية.

46-مكاوى، حسن عماد (2003) : تكنولوجيا الاتصالات الحديثة فى عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة .

47-موسى، ايمان أحمد(1992): تقويم أدوار الأخصائي الاجتماعي بمستشفيات مدينة الفيوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية.

48- عادل، عبد الرزاق(2010): القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، عمان، دار اليازورى.

49-وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات(2020): النشرة السنوية لمؤشرات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، القاهرة، 2020.

50-Admiraal,W.,Veldman, I.,Main hard,T. ,&Van. Tartwijk,j.A.Typology of veteran teachers, Jop satisfaction ; their Relationships with their studens and the Nature of their work . social psychology of Education.2019

51-Amador, Tristen K: Geriatric social workers (2007): An exploration of job satisfaction, strengths, and motivation for continued care for older adults (United States - Texas: University of Houston, Proquest, abstract Ph.D.

52-Ashok B.Bohani and Maria Taborzki(2007): Physical to digital transformation: Any new opportunities, Combridge, monitor group.

47-Barden Robert and Hacher Micheal(1995): communication technology,N.

53-Bye, Lynn and others(2006): utilizing technology to infuse international content into social work curriculum, journal of teaching in social work.

54-Chen, Ming(2010) : A Study Of Social Worker's Job Satisfaction in Shenzhen, Xiamen University ,People's Republic of China, Master .

55--Deng, H., & Huang, H. (2022). Construction of Human Resource Management System Based on Enterprise Data Analysis Model. Scientific Programming.

56-Henriette, E., et al.,( 2016) : Digital Transformation Challenges, USA, Dell,.

57-karabati ,s,ensari , n ,&fiorentino,D (2019):job satisfaction , Ruminaton, and subjective Well-Being; amoderated Mediatlional Model .journal of Happinoss.

- 58-Lucero ,john A. ( 2005): A study to increase computer Applications in social work management, Including journal organization.
- 59-Malcolmm Payne (2000): Team work in Multi professional Cave, London, Palgrave.
- 60-Pelaez, A. L., & Servos, C.m.(2018): E-Social work and digital society: reconceptualizing approaches, practices and technologies, European Journal of Social work, United Kingdom,vol.(21),no.(6).
- 61-Radu, A., et al,(2014): Theoretical and practical aspects of e-administration, Poland, Polskie Wydawictwo Ekonomiczne.
- 56-Scottw boyle(2006) :Direct practice in Social work, Londo ,beirson,education in bostory.
- 62-Skog, D. A.( (2019)) the Dynamics of digital transformation (the role of digital innovation, Ecostems and logics in fundamental organization change) . department of informatics.
- 63-Urba, S., Chervona, O., Panchenko, V., Artemenko, L., & Guk, O. (2022):Features of the Application of Digital Technologies for Human Resources Management of an Engineering Enterprise. Ingenerate des Systèmes d'Information, 27 ( 2) .
- 64-wang ,Haiden(2004): C.v:Electronic Government and development, United Kingdom, The European Journal of development Research, Vol(16), no.(3).
- 65-zakaria, Ebrahim & zahir, Iran, (2005): E. Government Adoption: Architecture and Barriers. Business Process Managment Journal, 11(5), 589-611.