

متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء

الدكتور

أحمد عبد الله بيومي عفيفي

الأخصائي بديوان عام وزارة التضامن الاجتماعي
ومدير المتابعة والتقييم لمحافظات الوجه البحري
بمؤسسة أجيال مصر لتنمية الشباب والنشء

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بمحافظة جنوب سيناء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أدوات البحث استبيان طبق على (١٢٨) وهم كافة السادة العاملين بالتضامن الاجتماعي بجنوب سيناء، واستمارة مقابلة للخبراء والمسؤولين بالمؤسسات المجتمعية بالتضامن الاجتماعي طبق على (٢٥) منهم، وتوصلت النتائج إلى أن المتطلبات المرتبطة بتأهيل وتدريب العاملين على التحول الرقمي جاءت بدرجة موافقة مرتفعة، وأن المتطلبات التقنية والفنية المرتبطة بالتحول الرقمي جاءت بدرجة موافقة مرتفعة، كما أظهرت النتائج أن المتطلبات الإدارية المرتبطة بالتحول الرقمي جاءت بدرجة موافقة مرتفعة وفقاً لاستجابات عينة البحث الميداني، وفي ضوء معطيات النتائج أوصى البحث بضرورة دعم الوحدات الاجتماعية من خلال توفير البنية التحتية للتحول الرقمي من أجهزة حاسب آلي وشبكة إنترنت فائقة السرعة وفريق فني للصيانة باستمرار وتقديم برامج تدريبية وتأهيلية من قبل خبراء ومختصين لتنمية مهارات ورفع قدرات العاملين على توظيف أدوات وأساليب وآليات تطبيق التحول الرقمي، كما أوصى البحث بضرورة عمل نموذج الكتروني موحد لكل خدمة من خدمات التضامن الاجتماعي على مستوى الجمهورية يتم مراجعتها قانونياً على مستوى الوزارة وتعميمها على المديريات والوحدات الاجتماعية للعمل بها، لتبسيط وتوحيد الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمات للمستخدمين والبعد عن التعقيدات الإدارية والقانونية.

الكلمات المفتاحية: متطلبات - التحول الرقمي - للوحدات الاجتماعية - جنوب سيناء

Digital transformation requirements in social units in South Sinai

Abstract

Summary: The study aimed to determine the digital transformation requirements for social units in South Sinai Governorate. The study used the descriptive approach. The study tools were a questionnaire applied to (128), who are all gentlemen working in Social Solidarity in South Sinai, and an interview form for experts and officials in community institutions in Social Solidarity, which was applied to (25). Among them, the results showed that the requirements associated with qualifying and training workers for digital transformation came with a high degree of approval, and that the technical and technical requirements associated with digital transformation came with a high degree of approval. The results also showed that the administrative requirements associated with digital transformation came with a high degree of approval according to the responses of the field research sample, In light of the results data, the research recommended the need to support social units by providing the infrastructure for digital transformation, including computers, a high-speed Internet network, and a technical team for continuous maintenance, and providing training and qualification programs by experts and specialists to develop the skills and raise the capabilities of workers to employ tools, methods, and mechanisms for implementing digital transformation. The research also recommended the need to create a unified electronic model for each social solidarity service at the republic level, which should be legally reviewed at the ministry level and circulated to the directorates and social units to work with, to simplify and unify the procedures for providing services to beneficiaries and avoid administrative and legal complications.

Keywords: requirements - digital transformation - social units - South Sinai

أولاً: مدخل لمشكلة البحث:

يشهد العالم انطلاقة لعصر جديد ألا وهو عصر ثورة المعلومات أو عصر الرقمنة كما يعرف لدى البعض، حيث أصبحت التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر تتطلب بشكل ضروري وسريع تغييرات حتمية ليست بالنسبة لحياة الإنسان فحسب، بل بالنسبة لحياة الدول والهيئات أيضاً، حيث أنه وفي ظل تحول العالم إلى قرية صغيرة لا تعترف بالحدود ولا القيود القدرة على المحافظة على بقاءها واستقرارها إلا إذا كانت لها قابلية التكيف مع مستجدات البيئة الداخلية والخارجية المتغيرة باستمرار، ومع زيادة المنافسة بين مختلف الهيئات في سعيها لكسب ثقة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وتوفيرها سواء أكانت خدمات أو منتجات يحتاجها العملاء بصورة أكثر وأحسن جوده وأقل تكلفة كان لابد من الاستثمار في كل تطور علمي وتكنولوجي من شأنه أن يساعد على تحقيق تلك الأهداف بصورة وبشكل فعال يشعر به مقدمي الخدمات والمستفيدين. (رشاد، ٢٠٢٠ ص ١٩).

ويشهد العالم تطور نوعي وكمي في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات من خلال استخدام شبكة الانترنت والتي تسهم بشكل فاعل في تطور العديد من المجالات وترتقي بتقديم مستويات مختلفة من الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين من قبل الجهات والهيئات المختلفة سواء أكانت جهات حكومية أو أهلية. وبالتالي فإنه لمن الضروري أن يكون عملية تقديم الخدمات للمواطنين نصيب من تلك الثورة التكنولوجية، مستغلة ذلك التقدم العلمي الهائل في مجال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل عمليات التطبيق العملي للنظريات والتوجهات الحديثة. (الضمور، ٢٠٢٠، ص ص ٥٣ - ٥٥)

ويزداد اهتمام الهيئات الحكومية التي تمتهن وتقدم الخدمات الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية بربط التكنولوجيا الحديثة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخاصة مجال تطوير هيئاتها لمواكبة التطور وعصر الرقمنة الرقمية. (رشاد، ٢٠٢٠ ص ٢٠).

وإنه لمن المعلوم أن التطور التقني قد ساهم في الربط الوظيفي بين وسائل الاتصال والأجهزة المعلوماتية الرقمية المختلفة، مما أدى إلى حتمية تطوير منظومة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين برمتها، فلم تعد للحدود الجغرافية سبيل في هذا الوقت، ولم تعد المسافات البعيدة عائقاً في الحصول على المعلومة أو اكتساب الخبرة، أو انجاز اية مهمة خدمية ذات طابع تقني، ومن ثم تحقق الأثر المرغوب من الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيدين، حيث ساعدت آليته المتباينة والمتطورة من لحظة لأخرى في تحقيق أهداف تقديم خدمات في أسرع وقت وذات جودة عالية للمستفيدين، بل والعمل على تطوير تلك الأهداف في ضوء ما تفرزه التقنيات الرقمية من نتائج علمية توصف بالحديثة. (سيد، مها ٢٠٢٠، ص ص ٤٩ - ٥٠).

وتعمل الخدمة الاجتماعية على الاستفادة من كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتكنولوجي، ويتزايد يوماً بعد يوماً اعتماد الأخصائيين الاجتماعيين على تقنية المعلومات والاتصالات وبخاصة في الموضوعات والقضايا المهنية التي تتصل بالممارسة مثل الحاسب الآلي والشبكة العنكبوتية. (إبراهيم، ٢٠٠٧، ص ٣)

والمعلوم حالياً للجميع ان المعلومات متاحة أمام الجميع بطريقة تختلف معها طرق البحث التقليدية الأخرى، ومن ثم نجد أن الأخصائي الاجتماعي الذي يعجز عن التعامل مع هذه التقنية يتخلف عن متابعة القضايا الجديدة المتصلة بالممارسة المهنية على أرض الواقع أي الممارسة الحقيقية. (إبراهيم، ٢٠٠٧، ص ٤)

ويبرز إهتمام وحرص الحكومة المصرية نحو الاتجاه إلى التحول الرقمي فقد صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٥٠١ لسنة ٢٠١٧ بشأن إنشاء المجلس الأعلى للمجتمع الرقمي، وما يستدعي ذلك من تحول الحكومة إلى المنظومة الرقمية، (الحداد& زكي، ٢٠٢٠م، ص ٥٠) الأمر الذي فرض على الحكومات في جميع أنحاء العالم العمل على تطبيق تقنيات ومبادئ تكنولوجيا رقمية مستحدثه من خلال فتح المواقع الالكترونية لنشر المعلومات بصورة أكثر كفاءة وتقديم الخدمات العامة بشكل أكثر جوده وفعالية، (Geiller، 2019، P.208) والعمل على تعظيم المميزات والآثار الايجابية نتيجة تبني إستراتيجيات التحول الرقمي من خلال ست قيم متداخله وهي تحسين المنتجات والخدمات العامة وتعزيز الثقة في العمليات الحكومية، وتحسين الكفاءة الإدارية وتحسين السلوك الأخلاقي والكفاءة المهنية، وتحسين القيم الاجتماعية والرفاهية وتنمية القدرات الحكومية المفتوحة.

(Twizeyimana&Andersson، ٢٠١٩م، P.16)

وقد بدأ تطبيق الإدارة الرقمية في مصر بشكل واضح عندما أنشئت مراكز المعلومات في كافة الهيئات والوزارات والمحافظات بقرار رئيس الجمهورية رقم ٦٢٧ لسنة ١٩٨١م وقد أنشئ بمقتضى هذا القرار ١٥٠ مركز معلومات حكومية و١٠٠ مركز في الوزارات والهيئات و١٤٠ مركز في المحافظات والمحليات وتم وضع أكثر من ٥٠٠ مقر حكومي على شبكة الانترنت وقد تم انشاء أكشاك للخدمة العامة بالميادين العامة من اجل تسهيل حصول المواطنين على الخدمات وتم ربط هذه الأكشاك بالمؤسسات الحكومية من خلال شبكة الانترنت. (وزارة التنمية المحلية)

وفي سبيل ذلك بدأت الدولة في عام ٢٠١٧م تطبيق استراتيجية التحول الرقمي بناءً على توجيهات رئيس الجمهورية وإنشاء المجلس الأعلى للتحول الرقمي التابع لرئاسة الجمهورية بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التخطيط والإصلاح الإداري والرقابة الإدارية وذلك لإنشاء قواعد البيانات الشاملة للمواطنين مع مختلف قطاعات الدولة بهدف الوصول إلى الحكومة الرقمية ويكون مركزها العاصمة الإدارية الجديدة. وقد بدأ المشروع بنسخة تجريبية بمحافظة بورسعيد ويهدف إلى تحقيق توزيع عادل مستدام لكافة الخدمات ودعم متخذي القرار من خلال بنية معلوماتية دقيقة ومحدثة وبناء قدرات الدولة ورفع كفاءة الأداء الحكومي وتحفيز الاستثمار الاقتصادي وإقامة مجتمعات حديثة داعمة للمعرفة والابتكار والقضاء على الروتين الإداري والبيروقراطية ودخول مصر عصر الرقمنة لمواكبة التطور. كما أشارت تقارير الأمم المتحدة حول الحكومات الرقمية، حيث جاء ترتيب مصر في تقرير الأمم المتحدة للحكومات الرقمية ١١٤ عالمياً لعام ٢٠١٨م، حول استخدام الرقمنة والتكنولوجيا في تقديم الخدمات الحكومية المختلفة وبناء ما يسمى بالحكومة الرقمية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. (تقرير الأمم المتحدة للحكومات الرقمية، ٢٠١٨م)

كما قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإطلاق منصة تسمى "منصة مصر الرقمية" لتقديم كافة الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونياً منها على سبيل المثال كافة خدمات الدعم بطاقة التموين وخدمات المرور والشهر العقاري والتوثيق وخدمات الضمان الاجتماعي...إلخ. (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠١٩م)

إن ثقافة التحول إلى المنظومة الرقمية لدى المؤسسات الحكومية يتطلب إجراء تغييرات جوهرية في كل الأنظمة الإدارية التي تؤثر في القوى البشرية من مهارات فنية وأساليب تنفيذ العمل والسياسات التي تنتهجها في طريق وأسلوب وإدارة تلك الهيئات الحكومية التي تقوم على تقديم خدمات للمواطنين. وحتى تستطيع تلك الهيئات تقديم خدمات مستقبلية ذات جودة عالية فعليها ان تنتهج طريق الإدارة الرقمية والتي تعد مطلباً اجبارياً لتلك الهيئات التي تبحث عن التميز في الإدارة وخاصة في ظل الثورة

التكنولوجية المعاصرة والتي تتزايد من خلالها حدة المنافسة، ومن هنا أدركت المؤسسات الحكومية شيئاً فشيئاً أهمية الإدارة الرقمية ودورها في تقديم خدمات بأساليب جديدة ومبتكرة تحقق أداء أفضل في وقت أقل بكثير مما كانت عليه في السابق. (عمر، ٢٠٢٠م، ص ١٠).

وفي إطار خطة الدولة للتنمية المستدامة ٢٠٣٠م والمشروع القومي للتحول الرقمي لأجهزة ومؤسسات الدولة في جميع المجالات وبناءً على تعليمات المجلس الأعلى للتحول الرقمي، قامت وزارة التضامن الاجتماعي بتوقيع بروتوكول تعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عام ٢٠١٩م بشأن تطوير أعمال خدمات الميكنة والتحول الرقمي بالوزارة بهدف رفع كفاءة البنية التحتية الأساسية وميكنة كافة خدمات الوزارة على مستوى الجمهورية وتشمل مكاتب الديوان العام والمديريات والإدارات والوحدات الاجتماعية التي يبلغ عددها على مستوى الجمهورية ٢٦٠٠ وحدة. (الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعي) وتعد الوحدات الاجتماعية بمثابة وزارة التضامن الاجتماعي في المناطق الريفية والحضرية سواء في القرى أو الأحياء، حيث تجمع بين مسؤوليات التنمية والرعاية الاجتماعية، والوحدة الاجتماعية بصورتها الراهنة تمثل الجهاز المحلي لوزارة التضامن الاجتماعي الذي يقوم بالتنفيذ في الميدان للمشروعات وتقديم الخدمات على أساس تلبية احتياجات المواطنين وزيادة فاعلية الخدمات المقدمة والعمل على تحقيق العدالة الاجتماعية والحماية الاجتماعية أيضاً، وإنه لمن المتوقع أن تقوم تلك الوحدات بدور أكثر تأثيراً وفاعلية في الخدمات المقدمة وتحقيق احتياجات المواطنين وتلبية كافة الخدمات المتعلقة بتلك الوحدات وفي إطار ما تنص عليه اللوائح والقوانين المعمول بها وذلك من خلال اتباع الأساليب التكنولوجية الحديثة والتحول الرقمي والإدارة الرقمية التي تنتهجها الدولة حالياً في عملها. (زيتون، ١٩٩٣م، ص ص ٢٦٣ - ٢٦٤)

وهذا ما اكدت عليه دراسة فارس، اسلام (٢٠٢٢م) والتي هدفت إلى تحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي، وأسفرت نتائجها عن وجود معوقات ترجع إلى الوحدة وأخرى إلى المستخدمين وأخرى ترجع للبنية التكنولوجية تعوق تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي، وهو ما يؤكد على حتمية وأهمية وجود متطلبات بتلك الوحدات في ضوء التحول الرقمي الذي تنتهجه الدولة المصرية.

وأكدت دراسة **Bennett (٢٠٢١)** أن التحول الرقمي بالفعل كان سيحدث بسبب التطورات والتغيرات التكنولوجية ولكن حدوث الأزمات الوبائية قد أسرع من اتجاه المنظمات نحو التحول الرقمي، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يجب على المنظمات توقع المزيد من التحول الرقمي ووضع استراتيجيات لذلك، والعمل على تنمية المهارات الرقمية لدي العاملين بها لضمان استمرارية العمل خاصة في ظل انتشار الأوبئة.

وهدفت دراسة حسن، محمد عبد الرحمن (٢٠٢١م) إلى تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية لمحاولة التوصل إلى خطة مستقبلية مقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وأوضحت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية جاء بمستوى دلالة متوسط وفقاً لاستجابات عينة الدراسة.

كما استهدفت دراسة محمد، الغييري (٢٠٢٠) تحليل واقع التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال البحث والتحليل تبين أن التحول الرقمي بالمملكة يسير بمعدل زيادة سنوية قدره ٥% منذ عام ٢٠١١ نتيجة سعي المملكة إلى دعم البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات ورفد عملية التحول

نحو الرقمية بكافة المستلزمات التقنية المبتكرة، وأوصت الدراسة بتكثيف استخدامات تقنيات الاتصالات والمعلومات ودمجها في تصميم العمليات والأنشطة على كافة المستويات التنظيمية، كما يجب علي واضعي السياسات تصميم سياسات تناسب تطبيق التحول الرقمي وتساعد في دعم مسيرته والتخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والاتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والافتراضية.

كما هدفت دراسة أبو السعود، منى جلال (٢٠٢٠م) إلى تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، وتوصلت إلى أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (المتطلبات المعرفية، والمتطلبات المهارية، والمتطلبات القيمة، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات ككل).

وهدفت دراسة الشويري، نهى محمد هلال (٢٠٢٠م) إلى تقديم رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة، كما هدفت إلى رصد مدى إمكانية تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية من خلال قياس الإمكانيات الرقمية الحالية ومدى توافر متطلبات التحول الرقمي والمعوقات التي تعرقل التحول الرقمي والمقترحات التي تساعد على تطبيق التحول الرقمي وتذليل المعوقات بالمنظمات غير الحكومية في ظل وجود إدارة التغيير للتحول الرقمي بالمنظمة كمتطلب رئيسي. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود العديد من المتطلبات لتحقيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية، حيث المتطلبات البشرية، والبنية التحتية، والصيانة والمعلومات والمتطلبات المالية، والمتطلبات الإدارية.

كما هدفت دراسة Gourri, Zaineb. BelLakhdar (٢٠١٨م) إلى التعرف على تأثير الثورة الرقمية في ضوء مجتمع المعرفة والعصر الرقمي، حيث تركز العديد من الدراسات على التحولات التي طرأت والتي من المتوقع أن تزداد مع الثورة الرقمية في الواقع، وأوصت الدراسة بضرورة تشكيل ثقافة تنظيمية مرتبطة بالتحول الرقمي.

ويوجد العديد من التحديات التي تواجه تفعيل التحول الرقمي من أهمها البنية التحتية الرقمية وهي الركن الرئيس التي تعمل من خلاله عملية تقديم الخدمات أي العملية الرقمية، والمحتوى الرقمي، وبالتأكيد تختلف مقوماتها وفق ظروف إمكانيات الكيان أو الهيئة والمادية وأيضًا البشرية التي تنتهج التحول الرقمي، لذا كان من الضروري على الوحدات الاجتماعية أن تقوم بإعداد الكوادر البشرية المؤهلة وتحديث بنيتها التحتية مستعينة بالخبرات والمتخصصين رغبة منها في توفير أكبر استفادة من الخدمات المقدمة في أسرع وقت وفق منظومة رقمية بما يسهم في إكسابهم الخبرات التكنولوجية وفق تفاعلات داخلية وخارجية، وبما يساعد في تحقيق أهداف التحول الرقمي بما يواكب الاتجاهات المعاصرة والتحول الرقمي في جانب الخدمات الاجتماعية المقدمة.

وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية للتطور من خلال الاستعانة بالتقنيات الجديدة لمحاولة توظيفها في زيادة فعالية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وذلك لتحسين مستواها والارتقاء بها ولكي تصل لمستوى يرضي القائمين عليها والمستفيدين من الخدمات المقدمة. (أحمد، ٢٠٢٠م، ص ٢٨٥)

وتهتم طريقة تنظيم المجتمع إحدى طرق الخدمة الاجتماعية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الهيئات والمؤسسات الاجتماعية التي تعمل معها بشكل رئيسي وخاصة في ظل التحديات التي تواجهها تلك المؤسسات في الوقت الحاضر، والتي يمكن أن تتمثل في التغييرات السريعة والمتلاحقة التي تعترى المهنة لتواجه التحديات التي تفرضها الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين لتكون قادرة على القيام بدورها في مساعدة المستفيدين على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم خاصة مع تزايد تلك الاحتياجات وتعدد المشكلات وتنوعها من الحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز وتحسين أداء المؤسسات الحكومية بشكل عام والأهلية بشكل خاص. (علي، ٢٠٠٩، ص ٩٢-٩٣) وأيضاً تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى المساهمة في إشباع احتياجات أفراد المجتمع وحل مشكلاته أي المساهمة في إحداث التغيير المقصود لصالح أفراد المجتمع وتحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي. (سرحان، ٢٠٠٦، ص ٢١)

ومن خلال ما سبق من الدراسات يتضح لنا أهمية التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة وذلك للعمل على تطوير الهيئات والمؤسسات الاجتماعية. وقد حققت الدولة المصرية تقدماً في مجال التحول الرقمي وهو جهد ملحوظ في ضوء التنمية المستدامة وما أطلق عليه "مصر الرقمية" بالإضافة للعديد من المبادرات في هذا المجال. غير ان هذا التقدم في مجال التحول الرقمي مازال يحتاج إلى جهود علمية ومحلية في المحافظات الحدودية وخاصة محافظة جنوب سيناء، والتي تعد بيئة تفتقر لمزيد من الاهتمامات في مجال تطبيقات التحول الرقمي للمؤسسات بها، وتهيئة وتدريب العاملين بها وبما يحقق متطلبات تنمية سيناء والنهوض بها وبمجتمعاتها المحلية ومؤسساتها الحكومية والخدمية.

ثانياً: مشكلة البحث:

تأسيساً على ما تم عرضه من أدبيات نظرية ودراسات علمية يمكن بلورة إشكالية البحث الحالي في حاجة الوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء إلى تبني ثقافة التحول الرقمي وضرورة تهيئة وتدريب العاملين بها على تطبيقاتها وتحديد متطلبات تحقيق ذلك من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

ثالثاً: أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي في النقاط التالية:

- ١ - مواكبة هذا البحث لخطة الدولة للتنمية المستدامة ٢٠٣٠م وخطة الدولة للتحول الرقمي لكافة مؤسسات الدولة للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية "إدارة الرقمنة" في تقديم الخدمات الاجتماعية.
- ٢ - مواكبة التحول الرقمي للتوجهات العالمية نحو بناء الإدارات الرقمية، ومسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- ٣ - أصبح التحول الرقمي مسألة حيوية بالنسبة لمؤسسات المجتمع، وبخاصة الحكومية منها لما يحققه من مميزات لم تكن متاحة من قبل، حيث أصبح التحول الرقمي إلزامياً وحاجة ملحة ولم يعد خياراً.
- ٤ - الثورة التكنولوجية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي يجعلنا نفكر جدياً في أهمية تطوير الخدمات التي تقدمها مؤسسات المجتمع وبخاصة الحكومية من أجل مواكبة أداؤها لمستويات الأداء العالمية من أجل تحقيق خدمات ذات جودة.

- ٥ - تتبع أهمية البحث من كونه يأتي مسابراً لقرار رئيس الجمهورية رقم (٥٠١) لسنة ٢٠١٧م الخاص بالمجلس الأعلى للمجتمع الرقمي، وفي إطار جهود الدولة للتحول نحو الإدارة الرقمية.
- ٦ - أهمية المجال الذي يطبق فيه البحث، حيث أن الوحدات الاجتماعية تتولى في حدود السياسة العامة والخطة العامة للدولة تقديم الخدمات والحماية الاجتماعية للمواطنين في دائرة عملها خاصة في محافظة جنوب سيناء، وضرورة الاهتمام بها بما يتواءم مع اهتمامات الدولة لمواجهة التحديات التي تواجهها.
- ٧ - يفتح البحث الحالي المجال للدراسات المستقبلية لوضع الحلول الإجرائية لل صعوبات التي تكشف عنها البحث الحالي، من خلال تحديد الصعوبات التي تحد من تطبيق التحولات الرقمية لتطوير الوحدات الاجتماعية بالمحافظات الحدودية.
- ٨ - تفيد متخذي القرار بتوجيههم للتعرف على متطلبات التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية بهدف تطوير تلك الوحدات.

رابعاً: أهداف البحث

- ١ - تحديد متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء. وينبثق منه عدة أهداف فرعية هي:
 - أ - تحديد المتطلبات المرتبطة بتدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.
 - ب - تحديد المتطلبات التقنية والفنية المرتبطة بالتحول الرقمي للوحدات الاجتماعية.
 - ج - تحديد المتطلبات الإدارية المرتبطة بالتحول الرقمي للوحدات الاجتماعية.
- ٢ - التوصل إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن يكون لها أبرز الأثر نحو تفعيل تقنية التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

خامساً: تساؤلات البحث:

- ١ - ما متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء. ويتفرع منه عدد من التساؤلات الفرعية التالية:
 - أ - ما المتطلبات المرتبطة بتدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي؟
 - ب - ما المتطلبات التقنية والفنية المرتبطة بالتحول الرقمي للوحدات الاجتماعية؟
 - ج - ما المتطلبات الإدارية المرتبطة بالتحول الرقمي للوحدات الاجتماعية؟
- ٢ - ما التوصيات والمقترحات التي يمكن أن يكون لها أبرز الأثر في تفعيل تقنية التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء من منظور طريقة تنظيم المجتمع؟

سادساً: الموجهات النظرية للبحث:

اعتمد الباحث في تحليل المعطيات النظرية والميدانية للبحث الحالي على:

نظرية الحتمية التكنولوجية: تقوم نظرية الحتمية التكنولوجية على فرضية وجود علاقة سببية بين التكنولوجيا والتغيير الاجتماعي وأن أي وسيلة اتصال أو أداة تكنولوجية لها تأثير على

المجتمع والنظام الاجتماعي، فإذا كان هذا التأثير إيجابياً فأنا نتحدث عن تفاؤل تكنولوجي، وإن كان هذا التأثير سلبي فإننا نتحدث عن تشاؤم تكنولوجي (صالح، ٢٠١٧م، ص ١٢١).

ونجد أن ماكلوهان Maclohan أحد منظري الحتمية التكنولوجية يؤمن بأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيراً أساسياً على المجتمعات، كما بين الصلة بين وجود الاتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الاجتماعية التي تحدث داخله وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام فلا نستطيع أن نفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمع (الجعفر، ٢٠٢١م، ص ١٠١).

هذا وقد أكدت نظرية الحتمية التكنولوجية على أن التحول في تكنولوجيا الاتصال يؤدي حتماً إلى التحول في التنظيم الاجتماعي (العلاق، ٢٠١٤م، ص ٦٢).

كيف استفاد البحث الحالي من نظرية الحتمية التكنولوجية؟

يستفيد هذا البحث من نظرية الحتمية التكنولوجية في محاولة فهم البحث للتحول الرقمي في ضوء احتياجاتها ومتطلباتها وأيضاً في ضوء المتغيرات المجتمعية المعاصرة التي تؤثر بشكل عام في كل مؤسسات المجتمع بشكل عام والوحدات الاجتماعية بشكل خاص، حيث أنه زاد إدراك الوحدات بأن التكنولوجيا الحديثة تسمح لها بتعديل جوهرى للعمليات التنظيمية لتحقيق تحسينات أساسية في عوامل مثل الوقت والتكلفة وجودة الخدمة وغيرها بمعنى أن يتم تعديل العمل ليناسب التطورات التكنولوجية الحديثة. وفي ضوء النظريات السابقة فإن البحث الحالي يستفيد من ذلك في أن التفاعل بين التكنولوجيا والمجتمع ليس له تأثيرات من جانب واحد فقط حيث أن التكنولوجيا تعنى تطبيق المعرفة العلمية وذلك تلبية لحاجات اجتماعية قد تظهر في مرحلة معينة وهذا بالفعل ما حدث عند تبني الاتجاه للتحول الرقمي في تقديم الخدمات بشكل عام والخدمات الاجتماعية بشكل خاص، فالتكنولوجيا في حاجة مستمرة لدعم المجتمع ومساندته والحد من القيود التي يضعها في طريقه حتى يتطور ويتقدم، وعلي الجانب الآخر نجد أن المجتمع في حاجة مستمرة للاستفادة من تطبيقات العلوم في شتى المجالات نظراً لما توفره التكنولوجيا من إنجازات حتى يستطيع التطور والتقدم ومسايرة الدول المتقدمة وتحقيق الرخاء والرفاهية لمؤسسات وأفراد المجتمع.

سابعاً: مفاهيم البحث:

١- مفهوم المتطلبات:

تشير معاجم اللغة إلى ان كلمة "طلب" تعني محاولة إيجاد الشيء وأخذه، والمطالبة تعني أن تطالب إنساناً بحق لك لديه ولا تزال تتقاضاه وتطلبه بذلك، وتطلب الشيء: أي تحاول إيجاده وأخذه (بن منظور، ١٩٩٢، ص ٥٥٩)

يرى آخر أن المتطلبات هي "المؤهلات العقلية والاستعدادات البدنية المطلوبة في الشخص الذي سيؤكل إليه وظيفة ما". (بدوي، ١٩٩٨، ص ٣٥٥)

وتعرف المتطلبات ايضاً على أنها مجموعة الصفات والخصائص والعناصر التي تتجمع وتتألف وتتوافر معاً وفق ظروف مختلفة، وتعد بمثابة محددات للسلوك الظاهري وتمثل ركائز ثابتة في تكوين الشخصية. (سالم، ٢٠٠٠م، ص ٦٧٥)

في حين يرى معجم ويبستر أن المتطلب الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه أو هو شرط مطلوب. (Webster dictionary, ١٩٩١, P. ١٠٧١)

ويقصد بمتطلبات التحول الرقمي، إنها عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات الحكومية أو القطاع الخاص إلى نموذج يعتمد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات وتصنيع المنتجات وتسيير الموارد البشرية، وهذا يعتمد على صياغة استراتيجية رقمية انطلاقاً من تشخيص الوضع الراهن وتحديد الفجوة بين القدرات الرقمية الحالية وما يجب أن تكون عليه في المستقبل، ثم العمل على تنفيذ الاستراتيجية من خلال تخصيص الموارد اللازمة سواء كانت مالية أو بشرية أو تجهيزات وآلات ومراقبة تنفيذها والتقييم المستمر لنتائجها.

(Harvard Business Reviewm, 2020, P.55)

كما يرى علماء الخدمة الاجتماعية أن المتطلبات هي، تحديد الموارد المتاحة أو التي يمكن إتاحتها والبرامج والجهود التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد حتى يمكن تجنب الازدواج والصراع والتنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم. (السكري، ٢٠٠٠م، ص ١٢٦) وتعرف المتطلبات بأنها جميع التغييرات والتطورات المطلوب إحداثها في المؤسسة أو الفرد لتكون جزءاً من معلوماته، وإداراته، وسلوكه واتجاهاته لجعله لائقاً لأداء مهامه على أعلى درجة ممكنة من الكفاءة الفنية. (أحمد، ٢٠١٣م، ص ١١)

من خلال التعريفات السابقة فإنه يمكن تعريف المتطلبات تعريفاً إجرائياً:

١- مجموعه الشروط والامكانيات الواجب توافرها واللازمة لتطبيق التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية.

٢- بغرض تقديم الخدمات الحكومية المقدمة للمستخدمين والتي تقدمها الوحدات الاجتماعية.

٣- وتتمثل المتطلبات في الشروط والامكانيات، التدريبية، التقنية، الفنية، الإدارية، البشرية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية.

٢- مفهوم التحول الرقمي:

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال المنظمات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار وجودة الخدمات والمنتجات المقدمة، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة خدماتها ومنتجاتها. (المرجي، البار ٢٠١٨م، ص ٢٠)

كما يعرف التحول الرقمي بأنه: استخدام التكنولوجيا في المؤسسات والبيئات الحكومية والقطاعات الخاصة والعامة لإتاحة تبادل المعلومات وأداء سريع للخدمات من خلال توفير البنية التقنية من جانب والمهارات والقدرات والكفاءات البشرية المناسبة من جانب اخر.

(إبراهيم، الحداد، ٢٠١٨م، ص ٢٦)

وتعرف التحولات الرقمية بأنها مرحلة الانتقال من المعلومات الورقية محدودة التوزيع إلى المعلومات الرقمية العالمية واسعة الانتشار، حيث أن كل شيء حولنا تقريباً يتحول تدريجياً إلى الحالة الرقمية والالكترونية. (عبد الهادي، ٢٠١٥م)

ويعرف أيضًا التحول الرقمي بأنه بمثابة تغيير العمليات والمهام التنظيمية التقليدية إلى مهام تنظيمة في بيئة رقمية، ويعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات تحويلًا ويؤدي إلى تغييرات أساسية في العمليات والإجراءات. (Li et al,2018, P.P. 1129 – 1157)

من خلال التعريفات السابقة يمكن تحديد التعريف الإجرائي للتحول الرقمي في هذا البحث والذي يتمثل في الآتي:

- ١ - عملية تحول القطاع الحكومي من النموذج التقليدي الورقي إلى نموذج حديث يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار وجودة الخدمات المقدمة للمواطن.
- ٢ - يعمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية مع تسهيل الإجراءات الإدارية وذلك للحصول على الخدمات المقدمة للمواطنين.
- ٣ - تحسين كفاءة العاملين وتنظيم العمل فيما بينهم مما يوفر الوقت والجهد.
- ٤ - يساعد الوحدات الاجتماعية على انتشار والتعرف على خدماتها بشكل أوسع ووصول الخدمات المقدمة لأعداد أكبر مما عليه.
- ٥ - يعمل على تقديم خدمات ابتكارية بعيدًا عن الطرق البدائية والتقليدية المتبعة.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع البحث:

ينتمي هذا البحث إلى نمط الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، والتي تقوم على تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، وكذلك فالبحوث الوصفية لديها القدرة على تقديم التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل البحث، والمتمثلة في تحديد متطلبات التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات نحو تفعيل التحول الرقمي.

٢- المنهج المستخدم:

اعتمد البحث الحالي على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لكافة العاملين بالتضامن الاجتماعي من (ديوان المديرية - الإدارات الاجتماعية - الوحدات الاجتماعية) بمحافظة جنوب سيناء. وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للخبراء والمسؤولين بالمؤسسات المجتمعية التابعة للتضامن الاجتماعي بمحافظة جنوب سيناء.

٣- أدوات البحث

تمثلت أدوات البحث الرئيسية في عدد ٢ أداة هما:

أ - استمارة استبيان للعاملين حول متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء.

ب - استمارة مقابلة للخبراء والمسؤولين بالمؤسسات المجتمعية التابعة للتضامن الاجتماعي بجنوب سيناء حول متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بالمحافظة.

وهاتان الأداتان تم تطبيقهما بعد الوقوف عليهما من حيث الصدق والثبات على عينة من العاملين والمسؤولين بمديرية التضامن الاجتماعي والإدارات والوحدات التابعة لها بجنوب سيناء وقد تم تحديد أبعاد أداة الاستبيان فيما يلي:

المحور الأول: تناول المتطلبات المرتبطة بتدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء على التحول الرقمي والذي تمثله العبارات أرقام من (١ - ١٢).
المحور الثاني: تناول المتطلبات المرتبطة بالتقنية والفنية للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء على التحول الرقمي والذي تمثله العبارات أرقام من (١٣ - ٢٤).
المحور الثالث: تناول المتطلبات الإدارية للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء على التحول الرقمي والذي تمثله العبارات أرقام من (٢٥ - ٣٨).

وقد عرضت الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين عددهم (٦) من أساتذة الخدمة الاجتماعية وتنظيم المجتمع بجامعة الأزهر وجامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينها وبناءً على التغذية المرتدة تم إجراء تعديلات على الأداتين وفقاً لدرجة التوافق التي حصلنا عليها في محاورهما وعبارتهما حتى وصلنا إلى صورتها النهائية.

تم تطبيق الأداتان على جميع العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي والإدارات والوحدات الاجتماعية التابعة بجنوب سيناء وقد بلغ قوام العينة (١٢٨) مفردة للأداة الأولى الخاصة بالعاملين، و(٢٥) مفردة للأداة الثانية الخاصة بالخبراء والمسؤولين خلال الفترة من ١ أغسطس ٢٠٢٣م وحتى ٢٠ سبتمبر ٢٠٢٣م.

وقد تم استخدام التجزئة النصفية للوقوف على ثبات الأداتان، وقد حققنا نسبة ثبات عالية وذلك وفقاً لمقياس كاندل، حيث بلغ معامل الارتباط بين العبارات الفردية والزوجية بمعامل كاندل ٠.٧٠ ومعامل ثبات ٠.٨١ وهو معامل ثبات عال يمكن التعويل عليه.

- ٤- مجالات البحث:
- أ- المجال المكاني:
- تمثل المجال المكاني للدراسة في مديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة جنوب سيناء، وذلك للمبررات التالية:
- اهتمام مديرية التضامن الاجتماعي بجنوب سيناء بإجراء الدراسات والبحوث في مجالات عملها، واقتراح السياسات والخطط اللازمة في هذا الشأن مما يستلزم تطبيق التحول الرقمي.
- اهتمام مديرية التضامن الاجتماعي بجنوب سيناء بتبسيط إجراءات نظم أساليب العمل بكافة القطاعات.
- اهتمام مديرية التضامن الاجتماعي بجنوب سيناء بتنفيذ برامج تدريبية لرفع مهاراتهم وتنمية قدراتهم الوظيفية.
- اهتمام مديرية التضامن الاجتماعي بجنوب سيناء بأهمية تحسين العمل في الوحدات الاجتماعية التابعة لها داخل المحافظة لرفع مستوى كفاءة العاملين بها بما يكفل لها التنسيق والتكامل بين الوحدات الاجتماعية المختلفة القائمة على تقديم خدمات للمستفيدين.

- يقوم العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بجنوب سيناء بالمتابعة الميدانية لكل من الإدارات والوحدات الاجتماعية التابعة لها بالمحافظة بهدف العمل على تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين والتأكد من توصيلها لمستحقيها.
ب- المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

- ١- المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي والإدارات والوحدات التابعة لها بجنوب سيناء وعددهم (١٢٨) مفردة.
- ٢- المسح الاجتماعي الشامل للخبراء والمسؤولين في المؤسسات المجتمعية التابعة للتضامن الاجتماعي بجنوب سيناء وعددهم (٢٥) مفردة. والخبراء والمسؤولين هم من يعملون في المجال منذ أكثر من ٢٠ عامًا.

ج - المجال الزمني:

هي الفترة التي أجري فيها البحث الميداني من الميدان والتي تمت خلالها تجميع البيانات وذلك في الفترة من ١ أغسطس ٢٠٢٣م وحتى ١٥ سبتمبر ٢٠٢٣م.

وصف عينة البحث:

بلغ إجمالي عينة البحث (١٢٨) مفردة موزعة على المتغيرات التالية:

١ - **متغير النوع:** بلغ إجمالي عدد الذكور (٧٢) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٥٦.٢٥% من إجمالي عينة البحث، في حين بلغ إجمالي عدد الإناث (٥٦) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٤٣.٧٥% من إجمالي عينة البحث.

٢ - **متغير السن:** بلغ إجمالي عدد المبحوثين الذي يتراوح أعمارهم ما بين (٣٠ - أقل من ٤٠) عامًا (٨) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٦.٢٥% من إجمالي عينة البحث، في حين بلغ عدد المبحوثين الذين يتراوح أعمارهم ما بين (٤٠ - أقل من ٥٠) عامًا (٧٢) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٥٦.٢٥%، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يتراوح أعمارهم ما بين (٥٠ - أقل من ٦٠) عامًا (٤٨) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٣٧.٥%.

٣ - **متغير المؤهل الحاصل عليه:** بلغ إجمالي عدد الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية (٧٢) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٥٦.٢٥% من إجمالي عينة البحث، بينما بلغ عدد الحاصلين على ليسانس آداب قسم اجتماع (٨) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٦.٢٥% من إجمالي عينة البحث، كما بلغ عدد الحاصلين على مؤهل متوسط (٣٢) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٢٥% من إجمالي عينة البحث، بينما بلغ عدد الحاصلين على دراسات عليا من دبلوم عالي وماجستير ودكتوراه (١٦) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ١٢.٥%.

٤ - **متغير سنوات الخبرة:** بلغ إجمالي عدد من لديهم سنوات خبرة تتراوح ما بين (١١ - ٢٠) سنة (٧٢) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٥٦.٢٥% من إجمالي عينة البحث، في حين بلغ عدد من لديهم سنوات خبرة تتراوح ما بين (٢١ - ٣٠) سنة (٣٢) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٢٥%، بينما بلغ عدد من لديهم سنوات خبرة (أكثر من ٣٠) سنة (٢٤) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ١٨.٧٥% من إجمالي عينة البحث.

٥ - متغير إجادة العمل على الحاسب الآلي: بلغ إجمالي عدد من لديهم إجادة العمل على الحاسب الآلي (٨٨) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٦٨.٧٥% من إجمالي عينة البحث، في حين بلغ عدد من لم يجيدوا العمل على الحاسب الآلي (٤٠) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٣١.٢٥% من إجمالي عينة البحث.

٦ - متغير الحصول على دورات تدريبية من قبل على الحاسب الآلي أو التحول الرقمي: بلغ إجمالي عدد من حصلوا على دورات تدريبية من قبل على الحاسب الآلي أو التحول الرقمي (٨٠) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٦٢.٥% من إجمالي عينة البحث، في حين بلغ عدد من لم يحصلوا على دورات تدريبية من قبل على الحاسب الآلي أو التحول الرقمي (٤٨) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ٣٧.٥% من إجمالي عينة البحث.

٧ - متغير مجالات الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها: بلغ إجمالي عدد من حصلوا على دورات تدريبية من قبل في مجال الحاسب الآلي (٨٠) مفردة وبنسبة مئوية بلغت ١٠٠% وهي عينة البحث بالكامل ممن أجابوا بـ (نعم) بأنهم حصلوا على دورات تدريبية، في حين لم يحصل أي من أفراد العينة - الذين حصلوا على دورات تدريبية من قبل - على دورات تدريبية في مجال التحول الرقمي.

نتائج البحث:

يتم عرض نتائج البحث الحالي وفقاً للترتيب التالي:

أولاً: النتائج المتعلقة بمحور متطلبات التدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمحور المتطلبات التقنية والفنية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي. ثالثاً: النتائج المتعلقة بمحور المتطلبات الإدارية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالتوصيات والمقترحات التي يمكن أن يكون لها أبرز الأثر في تفعيل تقنية التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

وفيما يلي تفصيل ذلك:

١ - نتائج أداة استمارة الاستبيان الخاصة بالعاملين حول متطلبات التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء، وهي كما يلي:

أولاً: النتائج المتعلقة بمتطلبات التدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

أوضحت نتائج البحث الحالي أن هناك ضرورة ملحة من قبل العاملين بالوحدات الاجتماعية على تدريبهم وتأهيلهم على برامج التحول الرقمي وذلك بدرجة كبيرة وهو ما يتم توضيحه من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١)

يوضح متطلبات التدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

(ن = ١٢٨)

الترتيب	النسبة التقديرية %	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				ك	%	ك	%	ك	%		
٣	٩١.٦	٢.٧٥	٣٥٢	٠	٠	٢٥	٣٢	٧٥	٩٦	تدريب المستفيدين على كيفية التفاعل مع تقنية التحول الرقمي	١
١	٩٧.١	٢.٩	٣٧٦	٠	٠	٦.٢٥	٨	٩٣.٧٥	١٢٠	تطوير مهارات العاملين لتناسب مع تقنية التحول الرقمي في الوحدات الاجتماعية	٢
١	٩٧.١	٢.٩	٣٧٦	٠	٠	٦.٢٥	٨	٩٣.٧٥	١٢٠	تنظيم ورش عمل للعاملين بالوحدات الاجتماعية في مجال التحول الرقمي	٣
٢	٩٥.٨	٢.٨	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لتدريب العاملين بالوحدات الاجتماعية على تطبيق المنظومة الرقمية	٤
٢	٩٥.٨	٢.٨	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	تنمية مهارات التعلم للمنظومة الرقمية لدى العاملين بالوحدات الاجتماعية	٥
٤	٨٩.٥	٢.٧	٣٤٤	٠	٠	٣١.٢٥	٤٠	٦٨.٧٥	٨٨	العمل على زيادة الدوافع لدى العاملين لتطبيق العمل بالمنظومة الرقمية	٦
٤	٨٩.٥	٢.٧	٣٤٤	٠	٠	٣١.٢٥	٤٠	٦٨.٧٥	٨٨	دعم الكوادر الفنية للتعامل الفوري مع الأعطال الالكترونية بالوحدات الاجتماعية	٧
٢	٩٥.٨	٢.٨	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	تنمية مهارات العاملين بالوحدات الاجتماعية على استخدام المنصات الالكترونية	٨
١	٩٧.١	٢.٩	٣٧٦	٠	٠	٦.٢٥	٨	٩٣.٧٥	١٢٠	تأهيل القيادات للتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٩

٢	٩٥.٨	٢.٨	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	تأهيل العاملين على إدارة عمليات التطوير الإلكتروني بالوحدات الاجتماعية	١٠
١	٩٧.١	٢.٩	٣٧٦	٠	٠	٦.٢٥	٨	٩٣.٧٥	١٢٠	تزويد العاملين بأليات وثقافات الإدارة الإلكترونية	١١
٢	٩٥.٨	٢.٨	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	تأهيل وتهينة العاملين على تقبل منظومة العمل الإلكترونية	١٢
مستوى مرتفع	٩٤.٨٣	٢.٨١	٤٣٨٤	٠		٢٢٤		١٣١٢		المتغير ككل	

أوضحت النتائج من خلال استقراء الجدول رقم (١) أن من أكثر متطلبات التدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي هي العبارات أرقام (٢ - ٣ - ٩ - ١١)، حيث انهم جاءوا في الترتيب الأول للبعد، وقد تمثلت تلك العبارات في تطوير مهارات العاملين لتناسب مع تقنية التحول الرقمي في الوحدات الاجتماعية، وتنظيم ورش عمل للعاملين بالوحدات الاجتماعية في مجال التحول الرقمي، وتأهيل القيادات للتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتزويد العاملين بأليات وثقافات الإدارة الإلكترونية، حيث حصلت تلك العبارات على نسبة موافقة ٩٣.٧٥% من إجمالي استجابات عينة البحث، وبمتوسط مرجح ٢.٩ درجة، وقد جاءت تلك العبارات في الترتيب الأول للبعد الذي تنتمي إليه.

كما كشفت النتائج أيضاً أن من أكثر متطلبات التدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي هي العبارات أرقام (٤ - ٥ - ٨ - ١٠ - ١٢)، حيث انهم جاءوا في الترتيب الثاني للبعد، وقد تمثلت تلك العبارات في الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لتدريب العاملين بالوحدات الاجتماعية على تطبيق المنظومة الرقمية، وتنمية مهارات التعلم للمنظومة الرقمية لدى العاملين بالوحدات الاجتماعية، وتنمية مهارات العاملين بالوحدات الاجتماعية على استخدام المنصات الإلكترونية، وتأهيل العاملين على إدارة عمليات التطوير الإلكتروني بالوحدات الاجتماعية، وتأهيل وتهينة العاملين على تقبل منظومة العمل الإلكترونية، حيث حصلت تلك العبارات على نسبة موافقة ٨٧.٥% من إجمالي استجابات عينة البحث، وبمتوسط مرجح ٢.٨ درجة، وقد جاءت تلك العبارات في الترتيب الثاني من قوة تأثيرها في البعد الخاص بمتطلبات التدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

أما أقل العبارات تأثيراً في البعد هي العبارة رقم (٦) والخاصة بالعمل على زيادة الدوافع لدى العاملين لتطبيق العمل بالمنظومة الرقمية، حيث بلغت نسبة الموافقة على تلك العبارة ٦٨.٧٥% من إجمالي أفراد العينة، وبمتوسط مرجح ٢.٧ درجة. وقد يرجع ذلك لوجود دوافع قوية لدى العاملين بشأن تطبيق المنظومة الرقمية وعدم احتياجهم لوجود دوافع جديدة.

كما جاءت أقل العبارات تأثيراً في البعد العبارة رقم (٧) والخاصة بدعم الكوادر الفنية للتعامل الفوري مع الأعطال الإلكترونية بالوحدات الاجتماعية، حيث أفاد ٦٨.٧٥% من إجمالي استجابات عينة

البحث بضرورة وجود دعم للكوادر الفنية للتعامل الفوري مع الأعطال الإلكترونية، و ٣١.٢٥% منهم

يرون أنه يمكن ان تحتاج الوحدات الاجتماعية لهذا المطلب في بعض الأحيان، ولم يبدي أي من عينة البحث برفض وجود هذا المطلب.

جدول رقم (٢)

يوضح المتطلبات التقنية والفنية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي

(ن = ١٢٨)

الترتيب	النسبة التقديرية %	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				ك	%	ك	%	ك	%		
٣	٩٣.٧	٢.٨	٣٦٠	٠	٠	١٨.٧٥	٢٤	٨١.٢٥	١٠٤	تصميم تقنيات تحافظ على خصوصية البيانات الالكترونية	١
٣	٩٣.٧	٢.٨	٣٦٠	٠	٠	١٨.٧٥	٢٤	٨١.٢٥	١٠٤	توافر العديد من وسائل التواصل بين العاملين بالوحدات والمستفيدين كالبريد الالكتروني	٢
٤	٨٩.٦	٢.٧	٣٤٤	٠	٠	٣١.٢٥	٤٠	٦٨.٧٥	٨٨	تحديد مكونات البرمجة المطلوبة للتحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية	٣
٥	٨٣.٣	٢.٥	٣٢٠	٠	٠	٥٠	٦٤	٥٠	٦٤	إعداد دليل الاستخدام الذي يتضمن جميع المعلومات عن التحول الرقمي	٤
٣	٩٣.٧	٢.٨	٣٦٠	٠	٠	١٨.٧٥	٢٤	٨١.٢٥	١٠٤	تخصيص مواقع ثابتة بها مساحة كافية للوحدات عبر الشبكة العنكبوتية "الانترنت"	٥
٣	٩٣.٧	٢.٨	٣٦٠	٠	٠	١٨.٧٥	٢٤	٨١.٢٥	١٠٤	تخصيص منصة للتحول الرقمي خاصة بالوحدات الاجتماعية	٦
٣	٩٣.٧	٢.٨	٣٦٠	٠	٠	١٨.٧٥	٢٤	٨١.٢٥	١٠٤	توافر فنيين مدربين لصيانة الأجهزة الالكترونية باستمرار	٧
٢	٩٥.٨	٢.٩	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	توافر شبكات الانترنت ذات السرعة العالية بالوحدات الاجتماعية	٨
١	٩٧.٩	٢.٩٤	٣٧٦	٠	٠	٦.٢٥	٨	٩٣.٧٥	١٢٠	توافر عدد كافٍ من أجهزة الحاسب الآلي بالوحدات الاجتماعية	٩

٢	٩٥.٨	٢.٩	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	استحداث أنظمة تكنولوجياية للوصول لمصادر المعلومات	١٠
٢	٩٥.٨	٢.٩	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	تطوير البنية التحتية للتحويل الرقمي بالوحدات الاجتماعية	١١
٤	٨٩.٦	٢.٧	٣٤٤	٠	٠	٣١.٢٥	٤٠	٦٨.٧٥	٨٨	توفير برمجيات حديثة لتقديم خدمات ذات كفاءة عالية	١٢
مستوى مرتفع	٩٣	٢.٨	٤٢٨٨	٠		٣٢٠		١٢١٦		المتغير ككل	

ثانياً: النتائج المتعلقة بمتطلبات التقنية والفنية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

أوضحت نتائج البحث الحالي أن هناك ضرورة ملحة من قبل العاملين بالوحدات الاجتماعية على احتياج الوحدات الاجتماعية لكل ما يتعلق بالتقنيات والفنيات في إطار التحول الرقمي وذلك بدرجة كبيرة وهو ما يتم توضيحه من خلال الجدول التالي:

أوضحت النتائج من خلال استقراء الجدول رقم (٢) أن أكثر متطلبات التقنية والفنية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي هي العبارات رقم (٩) حيث انها جاءت في الترتيب الأول للبعد، وقد تمثلت تلك العبارة في توافر عدد كافٍ من أجهزة الحاسب الآلي بالوحدات الاجتماعية، حيث حصلت تلك العبارات على نسبة موافقة ٩٣.٧٥% من إجمالي استجابات عينة البحث، وبمتوسط مرجح ٢.٩٤ درجة، وقد جاءت تلك العبارات في الترتيب الأول للبعد الذي تنتمي إليه.

كما كشفت النتائج أيضاً أن من أكثر متطلبات التقنية والفنية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي هي العبارات أرقام (٨ - ١٠ - ١١)، حيث انهم جاءوا في الترتيب الثاني للبعد، وقد تمثلت تلك العبارات في توافر شبكات الانترنت ذات السرعة العالية بالوحدات الاجتماعية، واستحداث أنظمة تكنولوجياية للوصول لمصادر المعلومات، وتطوير البنية التحتية للتحويل الرقمي بالوحدات الاجتماعية، حيث حصلت تلك العبارات على نسبة موافقة ٨٧.٥% من إجمالي استجابات عينة البحث، وبمتوسط مرجح ٢.٩ درجة، وقد جاءت تلك العبارات في الترتيب الثاني من قوة تأثيرها في البعد الخاص بمتطلبات التقنية والفنية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

أما أقل العبارات تأثيراً في البعد فكانت العبارة رقم (٤) والخاصة بإعداد دليل الاستخدام الذي يتضمن جميع المعلومات عن التحول الرقمي، حيث بلغت نسبة الموافقة على تلك العبارة ٥٠% من إجمالي أفراد العينة، وبمتوسط مرجح ٢.٥ درجة. وقد يرجع ذلك لعدم رغبة العاملين في القراءة بشكل عام ورغبتهم الملحة في الحصول على تدريبات وورش حول منظومة التحول الرقمي، حيث يعد التدريب أفيد وأجدي وأسرع تأثيراً بالنسبة وبالتالي عدم احتياجهم أو عدم رغبتهم في وجود كتيبات أو أدلة مكتوبة.

كما جاءت أقل العبارات تأثيرًا في البعد العبارتان رقمي (٣ - ١٢) والخاصتين بتحديد مكونات البرمجة المتطلبية للتحويل الرقمي بالوحدات الاجتماعية، وتوفير برمجيات حديثة لتقديم خدمات ذات كفاءة عالية، حيث أفاد ٦٨.٧٥% من إجمالي استجابات عينة البحث، وبمتوسط مرجح ٢.٥ درجة. وقد يرجع ذلك لعدم رؤية العاملين لضرورة وجود برمجيات حديثة ذات كفاءة عالية الجودة وأن وجود الحاسب الآلي فقط وفي حد ذاته يعد تقدمًا ملحوظًا ويتم من خلاله تقديم خدمات سريعة للمواطنين، وبالتالي عدم ادراكهم واحساسهم لأهمية تواجد مكونات برمجة حديثة لتقديم خدمات ذات كفاءة عالية.

ثالثًا: النتائج المتعلقة بالمتطلبات الادارية للوحدات الاجتماعية على التحويل الرقمي.

أشارت نتائج البحث الحالي أن هناك ضرورة كبيرة من قبل العاملين بالوحدات الاجتماعية على احتياج الوحدات الاجتماعية لكل ما يتعلق بالنواحي والمتطلبات الادارية في إطار التحويل الرقمي وذلك بدرجة مرتفعة وهو ما يتم توضيحه من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

يوضح المتطلبات الإدارية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

(ن = ١٢٨)

الترتيب	النسبة التقديرية %	المتوسط المرجح	المجموع المرجح	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
٥	٨٩.٦	٢.٧	٣٤٤	٦.٢٥	٨	١٨.٧٥	٢٤	٧٥	٩٦	توفير المخصصات المالية اللازمة للتحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية	١
٦	٨٣.٣	٢.٥	٣٢٠	٠	٠	٥٠	٦٤	٥٠	٦٤	الحد من المعوقات البيروقراطية التي تعيق التحول الرقمي	٢
١	٩٧.٩	٢.٩٤	٣٧٦	٠	٠	٦.٢٥	٨	٩٣.٧٥	١٢٠	توفير شبكة للربط الالكتروني بين الوحدات الاجتماعية وإدارات ومديريات التضامن الاجتماعي	٣
٤	٩١.٧	٢.٧٥	٣٥٢	٠	٠	٢٥	٣٢	٧٥	٩٦	تطوير الهيكل التنظيمي للوحدات الاجتماعية بما يسمح بتطبيق تقنية التحول الرقمي	٤
٢	٩٥.٨	٢.٩	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	دعم الإدارة العليا لنشر ثقافة التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية	٥
٢	٩٥.٨	٢.٩	٣٦٨	٠	٠	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	التخطيط الجيد من القيادات للإدارة الرقمية للخدمات المقدمة بالوحدات الاجتماعية	٦
٥	٨٩.٦	٢.٧	٣٤٤	٠	٠	٣١.٢٥	٤٠	٦٨.٧٥	٨٨	وضع خطة متابعة للتأكد من جودة الإدارة الرقمية للخدمات بالوحدات الاجتماعية	٧

٥	٨٩.٦	٢.٧	٣٤٤	١٢.٥	١٦	٣١.٢٥	٤٠	٥٦.٢٥	٧٢	٨	توافر عاملين بأعداد مناسبة في الوحدات الاجتماعية تتناسب مع عدد المستفيدين
٣	٩٣.٧٥	٢.٨	٣٦٠	.	.	١٨.٧٥	٢٤	٨١.٢٥	١٠٤	٩	توفير عاملين لديهم خبرة في مجال تامين وحماية المعلومات والبيانات الادارية
٣	٩٣.٧٥	٢.٨	٣٦٠	.	.	١٨.٧٥	٢٤	٨١.٢٥	١٠٤	١٠	تدريب العاملين على استخدام الأجهزة الحديثة في أداء المهام الادارية
٢	٩٥.٨	٢.٩	٣٦٨	.	.	١٢.٥	١٦	٨٧.٥	١١٢	١١	وضع الضوابط واللوائح لتيسير العمل بالوحدات ووفقاً لأنظمة التحول الرقمي
٤	٩١.٧	٢.٧٥	٣٥٢	.	.	٢٥	٣٢	٧٥	٩٦	١٢	اختيار اعضاء الإدارة الاشرافية من ذوي المهارات في استخدام الأجهزة الالكترونية
٤	٩١.٧	٢.٧٥	٣٥٢	.	.	٢٥	٣٢	٧٥	٩٦	١٣	توفير كوادر إدارية على دراية عالية بالتعامل مع تقنية التحول الرقمي
٤	٩١.٧	٢.٧٥	٣٥٢	.	.	٢٥	٣٢	٧٥	٩٦	١٤	حل المشكلات القائمة في الواقع الإداري التقليدي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية المتطورة
مستوى مرتفع	٨٥.٨٦	٢.٧٧	٤٩٦٠	٢٤		٤٠٠		١٣٦٨			المتغير ككل

أوضحت النتائج من خلال استقراء الجدول رقم (٣) أن أكثر المتطلبات الادارية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي هي العبارات رقم (٣) حيث انها جاءت في الترتيب الأول للبعد، وقد تمثلت تلك العبارة في توفير شبكة للربط الالكتروني بين الوحدات الاجتماعية وإدارات ومديريات التضامن الاجتماعي، حيث حصلت تلك العبارات على نسبة موافقة ٩٣.٧٥% من إجمالي استجابات عينة البحث، وبمتوسط مرجح ٢.٩٤ درجة، وقد جاءت تلك العبارة في الترتيب الأول للبعد الذي تنتمي إليه.

كما كشفت النتائج أيضاً أن من أكثر المتطلبات الادارية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي هي العبارات أرقام (٥ - ٦ - ١١)، حيث انهم جاءوا في الترتيب الثاني للبعد، وقد تمثلت تلك

العبارات في دعم الإدارة العليا لنشر ثقافة التحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية، والتخطيط الجيد من القيادات للإدارة الرقمية للخدمات المقدمة بالوحدات الاجتماعية، وضع الضوابط واللوائح لتيسير العمل بالوحدات ووفقاً لأنظمة التحول الرقمي، حيث حصلت تلك العبارات على نسبة موافقة ٨٧.٥% من إجمالي استجابات عينة البحث، وبمتوسط مرجح ٢.٩ درجة، وقد جاءت تلك العبارات في الترتيب الثاني من قوة تأثيرها في البعد الخاص بالمتطلبات الادارية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي.

أما أقل العبارات تأثيراً في البعد فكانت العبارة رقم (٢) والخاصة بالحد من المعوقات البيروقراطية التي تعيق التحول الرقمي، حيث بلغت نسبة الموافقة على تلك العبارة ٥٠% من إجمالي أفراد العينة، وبمتوسط مرجح ٢.٥ درجة. وقد يرجع ذلك لعدم وجود رؤية ووضوح لدى العاملين بالوحدات الاجتماعية لوجود معوقات بيروقراطية تعيق التحول الرقمي، أو أن هناك متطلبات أهم وأجدي من ذلك المتطلب في الوقت الراهن.

كما جاءت أقل العبارات تأثيراً في البعد العبارات أرقام (١ - ٧ - ٨) والمتعلقين بتوفير المخصصات المالية اللازمة للتحول الرقمي بالوحدات الاجتماعية، ووضع خطة متابعة للتأكد من جودة الإدارة الرقمية للخدمات بالوحدات الاجتماعية، وتوافر عاملين بأعداد مناسبة في الوحدات الاجتماعية تتناسب مع عدد المستفيدين، حيث أفاد ٧٥%، ٦٨.٧٥%، ٥٦.٢٥% من إجمالي استجابات عينة البحث على الترتيب، وبمتوسط مرجح ٢.٧ درجة. وقد يرجع ذلك لتوافر الجانب المالي وان الإشكالية ليست به وإنما في متطلبات أخرى، وقد يرجع ذلك أيضاً لعدم رؤية العاملين لضرورة وجود خطة متابعة للتأكد من جودة الإدارة الرقمية اللازمة للتحول الرقمي بالوحدات على أساس أن نظام العمل لا يحتاج تلك المتابعة لوجود نظام سوف يتم السير عليه، بالإضافة إلى عدم ضرورة توافر عاملين بأعداد مناسبة تتناسب مع عدد المستفيدين حيث ان نظام العمل يكون إلكترونياً ولا يحتاج عدد أكبر من العاملين.

٢ - نتائج أداة استمارة المقابلة الخاصة بالخبراء والمسؤولين بالمؤسسات المجتمعية التابعة للتضامن الاجتماعي بجنوب سيناء حول متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية، وهي كما يلي:

أوضحت أهم نتائج البحث الخاصة باستمارة المقابلة بالخبراء أن أهم متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء كما حددها المسؤولون قد تمثلت فيما يلي:

أولاً: فيما يتعلق بمحور متطلبات التدريب وتأهيل العاملين بالوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي:

تمثلت أهم المتطلبات من وجهة نظر الخبراء فيما يلي:

١ - عمل دورات وتدريبات للكوادر والعاملين بالوحدات الاجتماعية بصفة مستمرة، حيث أنها جاءت في الترتيب الأول، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (٢٤) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٩٦%.

٢ - عمل تدريبات مشتركة في مجال التحول الرقمي لتبادل الخبرات وتعزيز الشراكة مع المجتمع المحلي (مؤسسات - أفراد)، حيث أنها جاءت في الترتيب الثاني، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (٢٠) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٨٠%.

٣ - عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال الحاسب الآلي والتحول الرقمي، حيث أنها جاءت في الترتيب الثالث، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (١٩) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٧٦%.

٤ - إزالة العقبات والصعوبات الخاصة بالنواحي التدريبية للعاملين، حيث أنها جاءت في الترتيب الثالث، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (١٦) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٦٤%.

ثانياً: فيما يتعلق بمحور المتطلبات التقنية والفنية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي:

تمثلت أهم المتطلبات من وجهة نظر الخبراء فيما يلي:

١ - توافر أجهزة حاسب آلي (كمبيوتر) سليمة وحديثة ذات كفاءة عالية، حيث أنها جاءت في الترتيب الأول، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (١٨) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٧٢%.

٢ - توفير شبكة انترنت ذات جودة وسرعة فائقة، حيث أنها جاءت في الترتيب الثاني، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (١٥) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٨٠%.

٣ - توفير منصة الكترونية خاصة بالوحدات والإدارات والمديرية بالمحافظة، حيث أنها جاءت في الترتيب الثالث، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (١٤) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٥٦%.

ثالثاً: فيما يتعلق بمحور المتطلبات الإدارية للوحدات الاجتماعية على التحول الرقمي:

تمثلت أهم المتطلبات من وجهة نظر الخبراء فيما يلي:

١ - الربط بين التقنية وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة وذلك لتعزيز الثقافة الرقمية، حيث أنها جاءت في الترتيب الأول، وقد أبدى الموافقة عليها كل أفراد العينة المبحوثة من الخبراء أي بنسبة ١٠٠%.

٢ - تحديث القوانين واللوائح المنظمة للعمل بما يتناسب مع التحول الرقمي، حيث أنها جاءت في الترتيب الأول أيضاً، وقد أبدى الموافقة عليها كل أفراد العينة المبحوثة من الخبراء أي بنسبة ١٠٠%.

٣ - تدريب العاملين على الشبكات بشكل دائم ومستمر، واختيار عناصر مناسبة ومؤهلة للعمل، وتوفير مخصصات مالية مناسبة، وتوفير هيكل اداري مناسب لتطبيق التحول الرقمي، ووضع اللوائح المنظمة للعمل، حيث أن تلك المتطلبات جاءت في الترتيب الثالث، وقد أبدى الموافقة عليها عدد (١٧) من إجمالي استجابات عينة البحث بنسبة ٦٨%.

التوصيات والمقترحات التي يمكن أن يكون لها أبرز الأثر في تفعيل تقنية التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع:

من خلال استقراء الإطار النظري للبحث، والعمل البحثي الميداني والذي خرج من خلاله أهم نتائج البحث يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات يمكن أن يكون لها أبرز الأثر في تفعيل تقنية التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية وهي كما يلي:

- أهمية قيام الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة بالعمل على تنمية وعي العاملين التابعين لوزارة التضامن الاجتماعي بأهمية التحول الرقمي.
- استمرار إجراء البحوث العلمية حول الاحتياجات الفعلية لتحويل الإجراءات الورقية إلى رقمية.
- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال التحول الرقمي.
- أهمية الأخذ بالمقترحات التي أبدتها المسؤولين والخبراء في هذه البحث لدعم التحول الرقمي.
- العمل على تأهيل العاملين على إدارة عمليات التطوير الالكتروني.
- تأهيل وتدريب العاملين على مهارات التحول الالكتروني.
- تدريب الكوادر على الأعطال الالكترونية.
- تدريب الكوادر من العاملين للتعامل مع الأعطال الالكترونية.
- ضرورة العمل على زيادة الدوافع لدى العاملين لتطبيق العمل بالمنظومة الرقمية.
- ضرورة الاقتناع التام من قبل القيادات بأهمية التحديث التكنولوجي والالكتروني المستمر مع توجيه جميع المتعاملين والعاملين بهذا التطور التكنولوجي.
- اتخاذ قرارات من المسؤولين بالتحويل إلى الرقمنة.
- تعريف المواطنين المتعاملين مع الوحدات الاجتماعية بأهمية التحول الرقمي.
- تحفيز وتشجيع العاملين بالوحدات الاجتماعية على أهمية نجاح عملية التحول الرقمي بكل الأدوات والوسائل.
- عمل نموذج الكتروني موحد لكل خدمة من خدمات التضامن الاجتماعي على مستوى الجمهورية يتم مراجعتها قانونياً على مستوى الوزارة وتعميمها على المديرية والوحدات الاجتماعية للعمل بها، لتبسيط وتوحيد الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمات للمستفيدين والبعد عن التعقيدات الإدارية والقانونية.
- توفير بيئة مناسبة ومحفزة للثقة وتنقيف الشركات والحكومة والمجتمع بشأن التكنولوجيا.
- الاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه جيداً مع توفير الحافز الجيد مع اعتباره أحد أهم العناصر المؤثرة في التحول الرقمي.
- ضرورة التأكد من صدق رغبة المتدربين في الحصول على التدريب حتى لا يكون التدريب جبراً لأنه في تلك الحالة لا ولن يثمر.
- قناعة القيادات التي تدير العمل بأهمية التحول الرقمي واستخدامه جيداً.
- إبراز مزايا الذكاء الاصطناعي على جميع المستويات ودعم الأساليب المبتكرة للتعليم الرقمي.
- عقد دورات تدريبية للكوادر بالمديرية والإدارات والوحدات الاجتماعية متخصصة في التحول الرقمي.

- توفير شبكة انترنت بسرعة عالية من اجل انجاز العمل في أسرع وقت ممكن.
- الأجهزة المستخدمة تكون حديثة وبحالة جيدة جدًا.
- توفير شبكة ربط بين المديرية والإدارات والوحدات الاجتماعية.
- توفير الكادر البشري المؤهل وثقل خبراته على التحول الرقمي.
- محاربة العادات والتقاليد الجامدة التي تسبب الخوف من التقدم التكنولوجي.
- توفير برامج تدريبية وتنمية مهارات كافة العاملين في مجال التقنية المتطورة لاستيعاب ما حدث من تغيير.
- توفير حوافز مادية تتناسب مع مجهودات العاملين، مع زيادة الحوافز التشجيعية للعاملين في مجال التحول الرقمي.
- زيادة توفير الدعم المالي اللازم لشراء أحدث الأجهزة التكنولوجية.
- توفير التكلفة المالية لتوفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم خدمة عالية متكاملة.
- التنسيق بين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التضامن الاجتماعي للتحول الرقمي.
- تهيئة العاملين بالتدريب المستمر والفعال والدوري على التحول الرقمي وتوفير البنية التحتية اللازمة من أماكن ملائمة وأجهزة حديثة.
- أهمية تنظيم الندوات والمحاضرات وورش العمل للتعريف بكيفية التعاون والمشاركة في أساليب التكنولوجيا الحديثة مما يؤدي إلى التحول الرقمي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- إبراهيم أبو الحسن عبد الموجود: تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية والتعليم والممارسة الدولية الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٧م.
- ٢- علي ماهر أبو المعاطي: الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية القاهرة نور الإيمان للطباعة والنشر، ٢٠٠٩م، ص ص ٩٢-٩٣.
- ٣- سرحان نظمية أحمد محمود: الخدمة الاجتماعية المعاصرة القاهرة، مجموعه النيل العربية، ٢٠٠٦م.
- ٤- عبد اللطيف رشاد أحمد: توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي، القاهرة، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية، ٢٠٢٠م.
- ٥- الحداد، بسمة، زكي أحمد نصر: البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا، جمهورية مصر العربية، الاصدار رقم (٩)، معهد التخطيط القومي، ٢٠٢٠م.
- ٦- المحمدي سعد علي ربحان: استراتيجية الإعلان والاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي الأردن دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٢٠م.
- ٧- السكارنة، بلال حلمي: التطوير التنظيمي والإداري عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠١٣م.
- ٨- محمد عبد الرحمن حسن، الغبيري، محمد أحمد: واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية دراسة تحليلية الجزائر مجلة العلوم الإدارية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ٢٠٢٠م.
- ٩- ابراهيم حسام الدين السيد محمد: المعوقات التي تواجه الادارة المدرسية في التطوير التنظيمي بمدارس التعليم الاساسي في محافظة جنوب الشرقية بسلطنة عمان مجلة الدراسات العربية في التربية وعلم النفس، العدد (١٢٠)، ٢٠٢٠م.
- ١٠- أبو النصر، مدحت محمد: ادارة منظمات المجتمع المدني - دراسة في الجمعيات الاهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية والمساءلة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م.
- ١١- رجب، ابراهيم عبد الرحمن وآخرون: ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي السعودية دار روابط للنشر وتقنية المعلومات، ١٩٨٣م.
- ١٢- عبد اللطيف، رشاد أحمد: أساسيات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية مدخل دراسة المجتمع القاهرة دار الجندي، ٢٠٠٢م.
- ١٣- صادق نبيل محمد: طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية القاهرة دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٩١م.
- ١٤- الجعافرة، لحظة كريم: المهددات القيمية والسلوكية المعلومة وأثرها على البناء الأسري عمان الاردن دار الخليج للنشر والتوزيع، ٢٠٢١م.
- ١٥- العلاق، بشير: نظريات الاتصال: مدخل متكامل الأردن دار اليازوري، ٢٠١٤م.
- ١٦- سالم اسماعيل مصطفى: مقومات الأعداد العلمية والمهني للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع المشكلات الأسرية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، المؤتمر رقم (١١)، ٢٠٠٠م.

- ١٧- ابراهيم محمود محمد، الحداد بسمة محرم: منشآت الاعمال والتحول الرقمي
القاهرة مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات المجلد (٢١)، العدد
(٢١)، ٢٠١٨م.
- ١٨- الكعبي محمد بن عبد الله: مدي توافر خصائص القيادة التحويلة وأثرها في التطوير التنظيمي
دراسة تطبيقية من وجهة نظر القادة في القيادة العامة لشرطة أبو ظبي الكرك، رسالة ماجستير
جامعة مؤتة، ٢٠١٥م.
- ١٩- الرشيدى حامد علي، العدوانى سعود مسلط، المطيري ناصر: قدرة القيادة في احداث التطوير
التنظيمي دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب دولة الكويت، ٢٠١٤م.
- ٢٠- الخالدي، صالح: دور ابعاد جودة الخدمات وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز،
دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للوراق المالية رسالة ماجستير
غير منشورة كلية الاعمال جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٢م.
- ٢١- الشهراني، عبد الله بن سعيد: مواقف القيادات الادارية نحو سياسات التطوير التنظيمي في
المديرية العامة لحرس الحدود، الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،
٢٠١٢م.
- ٢٢- شعلان، محمد على حسن: حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية ٢٠٣٠م، المجلد رقم
(١)، الهيئة السعودية للمهندسين، السعودية، العدد (٩٩)، ٢٠١٦م.
- ٢٣- فريوتي، محمد: السلوك التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديثة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع،
٢٠٠٠م.
- ٢٤- اللوزي، موسى: التطوير التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديثة. دار وائل للنشر والتوزيع عمان ص
٧٨، ١٩٩٩م.
- ٢٥- منصور، طاهر: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، الطبعة رقم (٣)، عمان،
دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠١٠م.
- ٢٦- السكارنة، بلال حلمي: التطوير التنظيمي والإداري، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر
والتوزيع، ٢٠١٠م.
- ٢٧- خضير، محمود: السلوك التنظيمي، عمان، الأردن دار صفاء، ٢٠٠٢م.
- ٢٨- ابو عمرة، عبدربه إسماعيل: تقييم التطوير التنظيمي بوكالة الغوث من وجهة نظر موظفي
مكتب غزة مع التركيز على الإدارة والقيادة، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، كلية
التجارة، الجامعة الإسلامية (غزة)، ٢٠١٢م.
- ٢٩- الضمور، رويدة فايق حماد: المعوقات المادية والإدارية لاستخدام التعليم الالكتروني بمرحلة
التعليم الأساسية والثانوية في محافظة الكرك من وجهة نظرهن، مجلة العلوم التربوية والنفسية،
العدد (٤)، مجلد (٣)، ٢٠٢٠م، ص ص ٥٣ - ٥٥.
- ٣٠- سيد، عصام محمد عبد القادر، محمد، مها محمد أحمد: تصور مقترح لتفعيل متطلبات التعليم
الرقمي في ضوء الشراكة المجتمعية، المؤتمر الدولي السادس لكلية التربية بنين، جامعة
الأزهر بالقاهرة، بعنوان "الشراكة المجتمعية وتطوير التعليم"، دراسات وتجارب ٢٠١٩م/
٢٠٢٠م.
- ٣١- ملاعب، عمر: الحكومة الرقمية في ظل جائحة كورونا، المعهد العربي للتخطيط، سلسلة
دورية معنية بقضايا التنمية في الدول العربية، العدد (٥١)، ٢٠٢٠م، ص ١٠.
- ٣٢- زيتون، أحمد وفاء: تنظيم المجتمع "مفاهيم وقضايا وحالات"، دار الحكيم للطباعة، القاهرة،
١٩٩٣م، ص ص ٢٦٣ - ٢٦٤.

- ٣٣- فارس، اسلام: المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (٢٨)، يوليو ٢٠٢٢م، ص ص ٢٧٣ - ٣١٠.
- ٣٤- الشويري، نهى محمد هلال: رؤية تحليلية لإمكانيات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (١٨)، الجزء (٣)، ٢٠٢٠م، ص ص ٧٠٦-٧٤٤.
- ٣٥- حسن، محمد عبد الرحمن: لتحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٢٣)، ٢٠٢١م، ص ٣١٨.
- ٣٦- أبو السعود، منى جلال: متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٢١)، الجزء رقم (٤)، ٢٠٢٠م، ص ٧٠٦.
- ٣٧- أحمد، عاصم فتحي زيد: تقييم المشروعات التنموية والاجتماعية، دار اليازوري العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٢٠م، ص ٢٥٨.
- ٣٨- السكري، أحمد شفيق: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعارف الجامعية، ٢٠٠٠م، ص ١٢٦.
- ٣٩- أحمد، محمد شحان: متطلبات تطبيق معايير الجودة والاعتماد في إدارة التعليم قبل الجامعي على ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة، رسالة دكتوراه، جامعة الفيوم، كلية التربية، ٢٠١٣م، ص ١١.
- ٤٠- المرجي، خالد، البار، عدنان مصطفى: التحول الرقمي كيف ولماذا؟، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة أم القرى، ٢٠١٨م، ص ٢٠.
- ٤١- عبد الهادي، محمد فتحي: المعلومات والمعرفة والتحديات في المجتمع العربي المعاصر، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٥م.
- ٤٢- وزارة التنمية المحلية.
- ٤٣- تقرير الأمم المتحدة للحكومات الرقمية، ٢٠١٨م.
- ٤٤- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠١٩م.
- ٤٥- هاشم، عمرو إبراهيم: المساعدة في العمل الاحصائي الخاص بالبحث.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Hrustek, L., Furgan, M. T., Pihir, I.(2019).Influece Of Digital Transformation drivers on business, Model creation, published in 42nd Interational Convetion On information and communication technology electronic and microelectronics (MIPRO).P.1509.
- 2- Muller, Egon, Hopf, Hendrik (2017): Competence Center For the Digital Transformation in small and Medium-Sized Procardia Enterprises,Procardia manufacturing.
- 3- , Ziadlou D. (2020) .Digital Transformation leadership for smart Heathcare organization: House of success model. In sandhuk,Opportunities and challenges in Digital health care innovation,Hershey, PI: IGI Global.
- 4- Gourri, Zaineb.(2018) Bel Lakhdar, Abdelhak La fracture numérique dans l'éducation: l'école Marocaine à l'épreuve des TICE. Attadriss, no.9-10 Novembre, pp215-233
- 5 -Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019). Using government websites To enhance Democratic E-Governance: Aconceptual model for Evaluation, Government Information Quarterly, 36(2)P.208.
- 6 -Twizeyimana, G. D., & Andersson, A.(2019), The public value of E- Government -A literature review,Government Information Quarterly,(36)P.167.
- 7 -Kutngak, A., Pihir, I., & Fugan, MT. (2019). Digital Transformation Case studies across industries-Literature review, published in 42nd International convetion On Information and communication technology. electronic And Microelectronics (MIPRO).P
- 8 - Webster dictionary of the English languge(1991) :new york lexiocon publications, inc,p.1071.
- 9 - Li, L., , F., Zhang, W., & Mao, J. Y. .(2018) Digital transformation by SME entrepreneurs: A perspective.
- 10 -Bennett, E.E(2021). Virtual HRD,S Role in Crisis and the post Covid- 19 Professional Lifewoid Accelerating Skills for Digital Transformation Advaces in p.134.. Developing
- 11 -Lau, Kung: Lee, Pui Chung, Yan.(2019). Acollective organizational learning model for organizational development ,leadership &organization development gournal,40(1),107 ,123.

- 12 -Scott, Richard w.(1992):organization, Rational,Natural and opens teams, third Edition, New Gersy Englewood cliffs Prentice Hall, U.N.A., P.23
- 13 -Webster dictionary of the English Language (1991):New yourk P.1071. lexiocon publications.
- 14 -Oxford English dictionary (1993):Clarendon press, P732.
- 15 -Goseph K. Nwankpa& Yaman Roumani (2016):IT Capability and Digital Transformation, A Fir Performance perspective, Thiry seventh international Conference on information systems, Dublin, P16.
- 16 -capability Information Systems Journal,28(6), pp. 1129-1157.