التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر 2030

إعداد
د/ عصام بدري أحمد محمد
مدرس بقسم تنظيم المجتمع
كلية الخدمة الإجتماعية– جامعة أسيوط

الملخص: إستهدفت الدراسة تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وتحديد فوائده وتقنياته، وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إستراتجية التحول الرقمي والمقترحات التي تساعد على تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وتعد من الدراسات الوصفية التي إعتمدت على منهج المسح الإجتماعي الشامل للاخصائيين الاجتماعيين المسئولين عن تنفيذ برنامج تكافل وكرامة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط والبالغ عددهم (130) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية وتمثل في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني، وجود ربط شبكي بين قواعد المعلومات، أما عن الفوائد فتمثلت في سرعة الأداء، وتعزيز الشفافية والحوكمة وعدالة توزيع الخدمات، أما عن تقنيات التحول الرقمي فتمثلت في إستخدام التابلت الإلكتروني، والربط الإلكتروني الشبكي بين المؤسسات المعنية، وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة، وتمثلت أهم المعوقات في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها، وتعطل العمل عند حدوث مشكلات تقنية، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، بينما تمثلت المقترحات في نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي، ونشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي.

الكلمات الدالة: التحول الرقمي، برامج الحماية الإجتماعية، تنظيم المجتمع.

Abstract:

This study aimed to determine reality of digital transformation as a strategy for developing social protection programs, and determine its benefits and techniques, and determine the obstacles that facing implementation of digital transformation strategy and the proposals that help to activate digital transformation as a strategy for developing social protection programs, it is considered one of the descriptive studies that depend on comprehensive social survey methodology for social workers who responsible of implementing Takaful and Karama program in the Directorate of Social Solidarity in Assiut Governorate, their numbered (130) social workers, the study concluded with determine reality of digital transformation as a strategy for developing social protection programs, which was represented in the availability of electronic registration services, availability of grievances and complaints on the website, and existence of a network link between the information databases. As for the benefits, they were speedy performance, enhancing transparency, governance, and justice distribution of services. As for digital transformation techniques, that were represented in using of the electronic tablet, the electronic network connection between the relevant agencies, existence of an integrated database about of beneficiaries from of the Takaful and Karama program, and the most important obstacles were the lack of Knowing citizens about digital services and how to use it, and disrupted work when occur technical problems, weak infrastructure and technology, while the proposals represented in spreading awareness among the beneficiaries about of services updates Ministry of Social Solidarity, spreading digital culture within the organization and Awareness and training of workers on the digital transformation process.

Key words: Digital transformation, social protection programs, community organization.

مدخل لمشكلة الدراسة:

يشهد عصرنا الحاضر تطورات كبيرة ومتسارعة في العديد من الميادين بفعل التطور التكنولوجي والتقني وثورة الإتصالات والمعلوماتية، حيث يصبح عالمنا اليوم ويمسي على إبتكارات جديدة وتحديث في تكنولوجيا المعلومات وفي حقول العلم والمعرفة، وتتغير هذه النظم بشكل مستمر لتتناغم مع ما يحدث من تطور فاعل ومؤثر في مجالات الحياة المختلفة (المحمدي، 2020، ص.17).

حيث أصبح التغيير بسبب التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر ضرورة حتمية ليس بالنسبة لحياة الإنسان فحسب، ولكن حتى بالنسبة لحياة الدول والمنظمات، حيث لم يعد لتلك الدول والمنظمات في ظل تحول العالم إلى قرية صغيرة لا تعترف بالحدود ولا القيود القدرة على المحافظة على بقاءها وإستقرارها إلا إذا كانت لها قابلية التكيف مع مستجدات البيئة الداخلية والخارجية المتغيرة بإستمرار، ومع إشتداد المنافسة بين مختلف المنظمات في سعيها لنيل رضا عملائها من خلال تقديمها للخدمات وتوفيرها لمختلف المنتجات التي يحتاجها بصورة أكثر سرعة وأحسن جودة وأقل تكلفة كان لا بد من الإستثمار في كل تطور علمي وتكنولوجي من شأنه أن يساعد على تحقيق تلك الأهداف بصورة أكثر فاعلية (مرزوق وآخرون، 2020، ص.15).

الأمر الذي فرض على الحكومات في جميع أنحاء العالم العمل على تطبيق تقنيات ومبادئ تكنولوجية ورقمية مستحدثة من خلال فتح المواقع الإلكترونية لنشر المعلومات بصورة أكثر كفاءة وتقديم الخدمات العامة بشكل أكثر جودة وفعالية (Lee-Geiller &Lee, 2019, p.208) والعمل على تعظيم المميزات والآثار الإيجابية نتيجة تبني إستراتيجيات التحول الرقمي من خلال ست قيم متداخلة وهي تحسين المنتجات والخدمات العامة، وتعزيز الثقة في العمليات الحكومية، وتحسين الكفاءة الإدارية، وتحسين السلوك الأخلاقي والكفاءة المهنية، وتحسين القيم الإجتماعية والرفاهية، وتنمية القدرات الحكومية المفتوحة (Twizeyimana& Andersson, 2019, p. 167)

لهذا يجب إدراك أهمية الدور الذي تؤديه نظم وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في زيادة كفاءة وفاعلية الأعمال والخدمات التي تقدمها هذه التكنولوجيا من شبكات الإتصالات والتطورات الحاسوبية المختلفة، بالإضافة إلى البرمجيات التي تعمل على التحكم وضبط سير العمل من أجل التكامل بين الوظائف الإدارية المختلفة داخل المنظمة، حيث أصبحت هذه النظم مكوناً حيوياً لنجاح المنظمات ومساعدتها على تحسين كفاءة وفعالية الأداء (O'Brien, 2008, p.20).

وفي ظل ظروف المنافسة المتزايدة ومتطلبات السوق المتغيرة، تحاول المؤسسات إيجاد مجموعة متنوعة من الطرق لجذب عملائها وإضافة قيمة جديدة لمنتجاتها أو خدماتها، وفي هذا الصدد أصبح التحول الرقمي واحداً من المجالات الرئيسية للإبتكار، بحيث تتحول المؤسسة من العمل بالنمط التقليدي إلى مؤسسة مدفوعة بالتكنولوجيا الرقمية التي تؤثر بشكل مباشر على تغيير نموذج العمل بها (Kutunjak, Pihir& Furjan, 2019, p.1498)، وعليه يمكن القول أن التحول الرقمي هو نقطة تحول غيرت العالم بسرعة وأثرت على جميع مجالات الحياة البشرية (Hrustek, Furjan& Pihir, 2019, p. 1509).

ومن ثم ينبغي أن تواكب مختلف الدول إتجاهات التغيير التي غزت العالم وهي ثورة المعلومات وخاصة مع إنتشار الحاسبات وسهولة الإتصالات والذي يضمن النجاح في عالم تزداد فيه الحاجة إلى الإبداع بقصد خدمة المستفيدين، كما أدت ثورة المعلومات إلى سرعة الإنجاز وإختصار الزمن وذوبان الحواجز والمسافات، ولكي يتحقق ذلك ينبغي الإستعانة بأدوات لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة بهدف حصوله على الخدمات الحكومية بأنواعها إلكترونياً إضافةً إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف عملياتها بإعتماد شبكات الإتصالات والمعلومات الإلكترونية والتي تساهم في خفض التكاليف والتحسين المستمر لمستويات الأداء (الهيتي& خفاجي، 2019، ص.14).

ولأهمية ذلك ينص الهدف الثالث من أهداف رؤية مصر للتنمية المستدامة 2030 على تحقيق نمو اقتصادي قائم على المعرفة وتحقيق التحول الرقمي ورفع درجة مرونة وتنافسية الإقتصاد، وزيادة معدلات التشغيل وفرص العمل اللائق وتحسين بيئة الأعمال وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال، كما تسعى إلى تحقيق الشمول المالي وإدراج البعد البيئي والاجتماعي في التنمية الإقتصادية (الموقع الرسمي لرؤية مصر 2030 على شبكة الإنترنت).

ومما يؤكد حرص الحكومة المصرية على الإتجاه نحو التحول الرقمي فقد صدر قرار رئيس الجمهورية رقم 501 لسنة 2017 بشأن إنشاء المجلس الأعلى للمجتمع الرقمي، وما يستدعي ذلك من تحول الحكومة إلى المنظومة الرقمية (الحداد& زكي، 2020، ص.5)، كما صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (1146 لسنة 2018) بشأن إستحداث بعض التقسيمات التنظيمية بوحدات الجهاز الإداري للدولة، حيث نص القرار في مادته الأولى على إستحداث ستة تقسيمات تنظيمية بوحدات الجهاز الإداري للدولة منها نظم المعلومات والتحول الرقمي (الجريدة الرسمية، 2018، ص.5)، وأيضاً صدر قرار الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة المصري بشأن التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي والذي نص في مادته الأولى على أن تتخذ كل وزارة أو مصلحة أو جهاز حكومي أو هيئة عامة أو وحدة محلية الإجراءات اللازمة لتطوير أو

إستحداث تقسيم تنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي في هيكلها التنظيمي، ويتبع السلطة المختصة وتتولى وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات تقديم الدعم الفني اللازم لإدارة العمل بهذا التقسيم والموظفون به (الوقائع المصرية، 2019، ص.11).

وفي إطار حرص الحكومة المصرية على التحول الرقمي فقد تم تخصيص 30 مليار جنية لتطوير الإتصالات بتكنولوجيا الألياف الضوئية، وخطة لربط 35 ألف مبنى حكومي على مستوى الجمهورية بشبكة الألياف الضوئية، تخصيص 7,8 مليار جنية لمشروع تطوير البنئية المعلوماتية والمحتوى الرقمي في موازنة 2019/ 2020، توفير 30,4 مليون بطاقة إلكترونية، وتوفير 11,9 ألف ماكينة صراف آلى في مصر (المركز الإعلامي لمجلس الوزراء المصري، 2021).

وفي إطار مسيرة الإهتمام بالعنصر البشري تسعى الدول لإيجاد أفضل السبل والوسائل التي تضمن للإنسان حياة كريمة وتعزز أدائه الاجتماعي داخل الكيان المجتمعي، لذلك لجأت العديد من الدول إلى إنشاء ما يسمى ببرامج الحماية الاجتماعية كوسيلة للحماية ولتحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة الاجتماعية والإستمرارية (مكتب العمل الدولي، 2012، ص.76).

ويأتي ضمن تطوير برامج الحماية الإجتماعية إطلاق برنامج تكافل وكرامة ليشمل ذوي الإعاقة والأسر الفقيرة والأيتام والمسنين وذلك في قاعدة بيانات مميكنة، وتماشياً مع إستراتيجية التحول الرقمي في تقديم خدمات الحماية الإجتماعية فقد تم إطلاق البوابة الإلكترونية https://tk.moss.gov.eg للإستعلامات والشكاوى للأفراد المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة، وكذلك إطلاق بوابة إلكترونية لذوي الإعاقة لتسجيل بياناتهم للحصول على بطاقة الخدمات المتكاملة (الموقع الرسمي لوزارة التضامن الإجتماعي على شبكة الإنترنت، 2021)، وطبقاً لأحدث إحصائية صادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء فقد بلغ عدد مستفيدي برنامج تكافل2,085,375 أسرة، كما بلغ عدد مستفيدي برنامج كرامة 1,224,225 أسرة (الجهاز المركزي للتعبئة العامة للإحصاء، 2020، ص.2).

وفي ضوء الإستفادة من إستراتيجية التحول الرقمي فقد تم ميكنة تطبيقات الدعم النقدي والعمل على تحديثها بشكل دوري لتشمل التحقق من صحة البيانات بالربط الإلكتروني مع الأجهزة الأخرى الشريكة في التنفيذ، وتسجيل الإستمارات وإدارة حالة المستفيدين والدفع الإلكتروني لمستفيدي تلك البرامج، وتطبيق الشروط التعليمية والصحية بالتنسيق مع الوزارات المعنية (الصحة والسكان، التربية والتعليم، والأزهر الشريف، وزارة الدفاع)، وتم الربط بين بيانات تكافل وكرامة بالتأمينات والمعاشات الإجتماعية والضمان الاجتماعي وقاعدة البيانات الموحدة لدى الجهات المعنية، والعمل على تدريب القائمين على تلك البرامج على إستخدام اللوحات والأجهزة

الإلكترونية، كما يتم تلقي التظلمات عبر بوابة شكاوى برنامج تكافل وكرامة وبوابة شكاوى مجلس الوزراء، حيث بلغ عدد الشكاوى التي تقدم بها المواطنين عبر البوابة الإلكترونية 660,184 شكوى (الموقع الرسمي للهيئة العامة للإستعلامات المصرية على شبكة الإنترنت).

هذا وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية كإحدى المهن الإنسانية التي يجب عليها أن تواكب التقدم التكنولوجي حيث تسعى المهنة جاهدة إلى توكيد جودتها في عصر يتميز بالتقدم العلمي السريع، ويظهر ذلك من خلال إصدار الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين دليلها الإسترشادي لقواعد ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية وكيفية توظيف التكنولوجيا في مهنة الخدمة الاجتماعية على كافة المستويات سواء التعليم أو البحث أو الممارسة الميدانية والأخلاقيات والقواعد المنظمة لذلك (McConnell, 2005, p.5).

حيث تعمل الخدمة الاجتماعية على الإستفادة من كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتكنولوجي، ويتزايد يوماً بعد يوماً إعتماد الاخصائيين الاجتماعيين على تقنية المعلومات والإتصالات وبخاصة في الموضوعات والقضايا المهنية التي تتصل بالممارسة، مثل الحواسب الآلية والانترنت، وظهر ذلك واضحاً بين خريجي كليات الخدمة الاجتماعية وطلبة الدراسات العليا، فقد أضحت المعلومات اليوم متاحة أمام هؤلاء بطريقة تختلف معها طرق البحث التقليدية الأخرى، ومن ثم نجد أن الاخصائي الاجتماعي، الذي يعجز عن التعامل مع هذه التقنية يتخلف عن متابعة القضايا الجديدة المتصلة بالممارسة الفعلية(إبراهيم، 2007، ص.3).

وطريقة تنظيم المجتمع كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تهتم بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات داخل المنظمات الإجتماعية التي تعمل معها بشكل رئيسي وبخاصة فى ظل التحديات التي تواجهها المنظمات الإجتماعية في الوقت الحاضر، والمتمثلة في التغييرات السريعة والمتلاحقة التي تعتري المهنة لتواجه التحديات التي تفرضها الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين، لتكون قادرة على القيام بدورها في مساعدة العملاء على إشباع إحتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم خاصة مع تزايد تلك الإحتياجات وتعدد المشكلات وتنوعها من الحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز وتحسين أداء المنظمات (علي، 2009، ص.93).

ثانياً: الدراسات السابقة:

(أ) المحور الأول: الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بالتحول الرقمي:

1- دراسة الدهشان& السيد (2019): إستهدفت الدراسة تقديم رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات التحول الرقمي تمثلت في أهمية وجود رؤية رقمية، وبنية تحتية ذكية، وعناصر بشرية مدربة، وبيئة تعليمية رقمية، وإدارة ذكية، وأوصت الدراسة بأهمية التوعية بالتحول الرقمي

للجامعات بين الأطراف المعنية، وتقديم الدعم المالي والمادي من قبل القيادات الإدارية والعمل على تنمية مهارات العناصر البشرية المتاحة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في العمل الإداري والتعليمي، وكذلك نشر الثقافة الرقمية المعتمدة على التكنولوجيا والإنترنت من خلال المساندة الإعلامية من مؤسسات الإعلام المختلفة.

2- **دراسة بانوف وآخرون** (Panov & et al. (2019 : تناولت تلك الدراسة للتحول الرقمي كعامل للتنمية في القطاع الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع، حيث إهتمت الدراسة بالسمات الأساسية لرقمنة الحكومة والقطاع الاقتصادي والاجتماعي خاصةً آلية التحول إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، والتطبيق الفعال للأموال الإلكترونية، والعقود الذكية في المعاملات المدنية، وتطوير الحوكمة الإلكترونية، وتشير الدراسة إلى أن مشاكل القطاع الرقمي ستؤثر على مستوى الاقتصاد في ظل الظروف الحالية، مؤكدة على أن التأخير في تلقي ومعالجة البيانات ذات الصلة وعدم القدرة على إستخدام الموارد الرقمية يؤدي إلى فقدان مكانة المجتمعات، فالدول التي لا تمتلك سمات التطورات التكنولوجية فإن التقدم لها شيء مستحيل، وهذا هو السبب في أن حالة القطاع الرقمي وخاصة قاعدة أجهزته (البنية التحتية) والتقنية الخاصة بالمعدات هي العامل الرئيسي لآفاق التنمية الإجتماعية.

3- **دراسة محمود& خان (2019) Mahmood& Khan**: إستهدفت الدراسة إكتشاف القضايا والتحديات التي تواجه التحول الرقمي وفوائده وتأثيره، حيث تعكس نتائج هذه الدراسة أهمية تطوير إستراتيجية تحول رقمي فعال للمنظمات وتؤكد على أهمية الجهود المخططة المتعلقة بإدارة المعرفة لما تلعبه من دور مهم في تنفيذ وإستدامة التحول الرقمي في المنظمات، وأشارت الدراسة إلى بعض القضايا والتحديات المرتبطة بالتحول الرقمي والتي منها الثقافة التنظيمية والبنية التحتية ومشاركة الإدارة العليا، كما أن التحول الرقمي يمكن أن يحقق فوائد عديدة منها الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية وإيجاد نماذج أعمال جديدة، وتوصي الدراسة بأنه لكي ينجح التحول الرقمي فيمكن للقادة الذين يريدون ذلك بمؤسساتهم التخطيط لذلك بتحديد القضايا والتحديات للحد من مخاطر الفشل.

4- **دراسة الحارثي (2020)**: هدفت الدراسة إلى التعرف على الجهود المبذولة من قبل وزارة البيئة والزراعة بمحافظة جدة نحو التحول الرقمي، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى سعي الوزارة عن طريق التحول الرقمي تصميم الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بها لتقديم الخدمات الإلكترونية وتحسينها بشكل مستمر والعمل على تطوير نماذج أعمال وتشغيل مبتكرة ومرنة، وأوصت الدراسة بأهمية التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق التحول الرقمي والعمل على حلها كما أوصت بضرورة تدريب منسوبي الوزارة على البرامج والتطبيقات الإلكترونية

الخاصة بالتحول الرقمي وتكثيف الجهود لتحويل جميع المعاملات إلكترونياً دون الرجوع إلى العمل اليدوي.

5- **دراسة العوضي (2020):** إستهدفت الدراسة تحديد معوقات تطبيق التحول الرقمي بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتمثلت في المعوقات (الإدارية، التشريعية، التقنية، البشرية، والمالية)، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى بعض المعوقات التي منها عدم وجود إدارة مستقلة للتحول الرقمي، وصعوبة تطبيق التشريعات القانونية على أفراد القرصنة العالمية وعدم وجود قانون يحكم سرية الحصول على المعلومات والبيانات، وعدم وجود الربط بين الإدارات وأقسامها عند تنفيذ التحول الرقمي، وخوف بعض العاملين من تطبيق التحول الرقمي إعتقاداً منهم بأن ذلك يعمل على قرصنة بياناتهم، نقص المخصصات المالية لعقد دورات تدريبية للعاملين، وتصوي الدراسة بإجراء بروتوكلات تعاون بين الهيئة والمعاهد التدريبية والإستشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

6- **دراسة فونسيكا& بيكوتو(2020) Fonseca& Picoto:** أشارت تلك الدراسة إلى أنه بسبب التقنيات المتقدمة فإن المؤسسات تواجه تغييرات هائلة في عملها والأهم من ذلك هو كيفية تواصلها مع عملائها وتأتي هذه الدراسة كمحاولة لمساعدة المؤسسات على إعادة التفكير في إستراتيجيات لتطوير الكفاءات للإستجابة للتحول الرقمي حيث توصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى أن الكفاءات الخمس الأكثر أهمية لتحقيق التحول الرقمي هي تقييم البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي، والعمل على تصفح وبحث وتصفية البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي، وكيفية التفاعل من خلال التقنيات الرقمية، والقدرة على إدارة البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي، والتعاون من خلال التقنيات الرقمية.

7- **دراسة محمد& الغبيري (2020):** إستهدفت الدراسة تحليل واقع التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال الدراسة والتحليل تبين أن التحول الرقمي بالمملكة يسير بمعدل زيادة سنوية قدره 5% منذ عام 2011 نتيجة سعي المملكة إلى دعم البنى التحتية لتقنية المعلومات والإتصالات ورفد عملية التحول نحو الرقمنة بكافة المستلزمات التقنية المبتكرة، وأوصت الدراسة بتكثيف إستخدامات تقنيات الإتصالات والمعلومات ودمجها في تصميم العمليات والأنشطة على كافة المستويات التنظيمية كما يجب على واضعي السياسات تصميم سياسات تناسب تطبيق التحول الرقمي وتساعد في دعم مسيرته والتخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والإتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والإفتراضية.

8- **دراسة بينيت (2021) Bennett :** إهتمت هذه الدراسة بالربط بين التحول الرقمي وجائحة كورونا (covid-19) وأشارت إلى أن التحول الرقمي بالفعل كان سيحدث بسبب التطورات

والتغيرات التكنولوجية ولكن حدوث الأزمات الوبائية قد سرع من إتجاه المنظمات نحو التحول الرقمي، فمن ثم تناولت تلك الدراسة لدور الموارد البشرية والإفتراضية في الأزمات الوبائية وتوصلت إلى أنه يجب على المنظمات توقع المزيد من التحول الرقمي ووضع إستراتيجيات لذلك، والعمل على تنمية المهارات الرقمية لدى العاملين بها لضمان إستمرارية العمل خاصةً في ظل إنتشار الأوبئة، كما تهم تلك الدراسة أولئك الذين عليهم أن يساعدوا مؤسساتهم ليس فقط على التعافي من الأزمات ولكن على الأزدهار في عصر جديد من العمل الذي تم تغييره بشكل أساسي بواسطة التكنولوجيا.

كما أطلع الباحث على العديد من الدراسات الأخرى في العديد من التخصصات العلمية والمهنية التي تناولت للتحول الرقمي منها دراسة (رابح، 2018)، دراسة (البلوشية، 2019)، دراسة (الزهراني، 2020)، دراسة (شحاتة، 2020)، دراسة (عبيدي، 2020) والتي أكدت جميعها على أهمية التحول الرقمي في كافة المجالات لما يوفره من وقت وجهد ومال على المواطنين والهيئات الحكومية ودوره في القضاء على الفساد الإداري وترشيد الإنفاق وتقليل أخطاء العنصر البشري كما يحسن الأداء داخل المؤسسات مما يؤثر على تحسين الخدمات المقدمة.

وكذلك بعض الدراسات الأجنبية الأخرى منها دراسة (Virkar et al., 2019) والتي أكدت على أهمية التكنولوجية الرقمية في صياغة أشكال جديدة من الوظائف التنظيمية وتكامل الوظائف بين المؤسسات العامة، ودراسة (Poots, 2018) التي أكدت على أهمية التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية وأوصت بأنه على الحكومات أن تدرس الطرق المناسبة للتعامل مع التحديات خاصة في مجال الصحة الرقمية، ودراسة (Kretschmer, 2020) التي أكدت على أن التحول الهائل في التقنيات الرقمية قد أثر على العمليات الداخلية الأمر الذي أستوجب تغيير الهياكل التنظيمية للمؤسسات ومن ثم التأثير على الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

(ب) المحور الثاني: الدراسات والبحوث المرتبطة بالحماية الإجتماعية:

1- **دراسة الرمادي (2017):** استهدفت الدراسة تحديد مستوى فاعلية خدمات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الإجتماعية للفقراء، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى فاعلية برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية (الصحية والتعليمية والغذائية والسكانية وتحقيق الإستقرار الأسرى)، حيث توفر برامج الحماية الإجتماعية خدمات الرعاية الصحية بالمجان وتعمل على توفير المنح الدراسية لأبناء الأسر الفقيرة وتساعد تلك البرامج على توفير السكن المناسب عند حدوث الكوارث وأيضاً عملت تلك البرامج على توفير دخل ثابت شهرياً.

2- **دراسة الدالي (2018).** إستهدفت الدراسة تحديد إسهامات برامج الحماية الإجتماعية في إشباع إحتياجات الأسر الفقيرة، وتحديد معوقات الإستفادة من تلك البرامج، وقد توصلت الدراسة ضمن

نتائجها إلى أن برامج الحماية الإجتماعية يمكن أن تسهم في توفير الرعاية الصحية والمساعدة في إستكمال أبناء الأسر الفقيرة لتعليمهم وتماسك تلك الأسر والعمل على إستقرارها، وزيادة روح التكافل في المجتمع مما يؤدي إلى تنمية روح المواطنة والإنتماء، أما عن معوقات الإستفادة من برامج الحماية الإجتماعية الحكومية فمنها الواسطة والمحسوبية وعدم القدرة على إستدامة الخدمات، والخجل من الحصول على المساعدة.

3- **دراسة عبدالغني (2019):** إستهدفت الدراسة تحديد أهم آليات الحماية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحماية المجتمعية للمرأة، وتقديم مجموعة من المقترحات التي قد تزيد من فاعلية برامج الحماية الاجتماعية للمرأة في ضوء رؤية مصر 2030، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم آليات تفعيل الحماية الاجتماعية تتمثل في زيادة برامج الرعاية الصحية والاجتماعية للمرأة، وتقديم برامج توعوية للأمهات بالاكتشاف المبكر للإعاقة، والحد من ظاهرة الاتجار بالنساء والأطفال، وتطوير الخدمات الصحية والاجتماعية للمرأة، تشجيع إجراء الفحوص الطبية للمقبلين على الزواج.

4- **دراسة فايد (2020):** إستهدفت الدراسة تحديد إسهامات الجمعيات الأهلية في تحقيق كل من (الحماية الصحية، الحماية الأسرية والاجتماعية، الحماية الثقافية والترفيهية، والحماية الاقتصادية للمسنين المشردين (بلا مأوي) وتوصلت الدراسة في نتائجها إلي أن مستوي إسهام الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين المشردين بلا مأوي مرتفع وتبين أنه توجد بعض المعوقات التي تواجه الجمعيات الأهلية تتمثل في ضعف الموارد المالية الكافية لتحقيق الحماية الاجتماعية، الإفتقار إلي الخبرات المهنية الملائمة، وضعف المتابعة والتقويم المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية، وكذاك ضعف التنسيق والإتصال بين الجمعيات والجهات المعنية في تحقيق الحماية الاجتماعية المسنين المشردين بلا مأوي، وكان من أهم المقترحات اللازمة لتفعيل إسهامات الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين المشردين بلا مأوي التنسيق والإتصال بين الجمعيات الأهلية والجهات المعنية برعاية المسنين، وتوفير الموارد المالية اللازمة، وزيادة عدد العاملين والاخصائيين الاجتماعيين، وجود خبرات مهنية ملائمة لتحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين.

5- **دراسة أوسابوهين (2020) .Osabohien& et al:** ترى هذه الدراسة أن الحماية الإجتماعية أداة قوية لتعزيز الإنتاج والتوظيف وبالتالي مهمة للقطاع الزراعي في أفريقيا، حيث قامت بدراسة كيفية تحول القطاع الزراعي في أفريقيا من خلال سياسات الحماية الإجتماعية وبرامج التوظيف، وتظهر نتائج الدراسة أن الحماية الإجتماعية لها تأثير إيجابي على نتائج التوظيف من خلال قنوات عديدة مثل بناء الموارد البشرية والمساواة في إستخدام الموارد العامة والإدماج الاجتماعي،

وتوصي هذه الدراسة بضرورة قيام الحكومات الأفريقية بتنفيذ برامج وسياسات فعالة للحماية الإجتماعية للعاملين في القطاع الزراعي في شكل تأمين ودعم عيني ونقدي مما يجعل الزراعة مصدر جذب من ناحية وبالتالي زيادة التوظيف والإنتاج من ناحية أخرى.

6- **دراسة لوغاناثان Loganathan (2020):** إستهدفت تلك الدراسة تقييم سياسات الحماية الإجتماعية وعلاقتها بتمويل الرعاية الصحية للعمال المهاجرين في ماليزيا وتحديد فجوات تلك السياسات وفرص التدخل، حيث أن ماليزيا دولة تعتمد بشكل كبير على العمالة المهاجرة ومن ثم تمثل تلك العمالة تحدياً فريداً أمام االنظام الصحي، فعلى الرغم من أن العمال المهاجرين الموثقين مشمولين بتأمين الرعاية الصحية الإلزامي إلا أن القيود المالية تظل عائقاً رئيسياً أمام وصول غير المواطنين إلى الرعاية الصحية، لذا وسعت ماليزيا مؤخراً الحماية الإجتماعية للعمال المهاجرين بموجب نظام الضمان الاجتماعي الذي كان يقتصر في السابق على المواطنين فقط، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى أن العمال المهاجرين وأصحاب العمل ليسوا على علم بالتسجيل بنظام الرعاية الصحية في ماليزيا، وكذلك الرسوم المرتفعة تمنعهم من طلب الرعاية الصحية لذا توصي هذه الدراسة بأهمية توسيع نظام الحماية الإجتماعية ليشمل جميع العمال المهاجرين ويكون أكثر شمولاً بما في ذلك الرعاية الأولية.

7- **دراسة تانجا Tanga (2020):** إستهدفت تلك الراسة تحليل برامج الحماية الإجتماعية في مواجهة تحديات أطفال الشوارع في أحدى مقاطعات زيمبابوي، حيث أنه في ضوء نهج حقوق الإنسان للتصدي للتحديات التي يواجهها أطفال الشوارع فقد تم وضع برامج الحماية الإجتماعية والرعاية المؤسسية من أجل حماية وتعزيز سبل العيش لأطفال الشوارع، وعلى الرغم من ذلك فقد تعرضت برامج الحماية الإجتماعية للإنتقاد بسبب أنها فشلت في مواجهة كل التحديات التي يتعرض لها أطفال الشوارع، حيث أظهرت الدراسة أن الأطفال إستفادوا جزئياً من برامج الحماية الإجتماعية مثل نظام العلاج المجاني من بعض المستشفيات العامة والعيادات، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن الأطفال لا زالوا يتعرضون لسوء المعاملة ولا يحصلون على تعليم رسمي أو غير رسمي ويفتقرون إلى الإحتياجات الأساسية وليس لديهم شهادات ميلاد تساعدهم للتقدم للحصول على بطاقة هوية وطنية لذا توصي هذه الدراسة بأن تقوم الحكومة بتقييم إحتياجات أطفال الشوارع بشكل منفصل لأن وضعهم وبيئاتهم الإجتماعية تختلف عن الأطفال الضعفاء الأخرين.

8- **دراسة تشزين Chzhen (2016):** تناولت تلك الدراسة العلاقة بين الإنفاق على برامج الحماية الإجتماعية وفقر الأطفال والبطالة في الإتحاد الأوربي خلال فترة الركود العظيم (الأزمة الإقتصادية)، فمن ثم تبحث تلك الدراسة في تأثير الركود الكبير على فقر الأطفال وتدرس إلى أى مدى قد يكون الإنفاق على برامج الحماية الإجتماعية قد خفف من التأثير السلبي للأزمة

الإقتصادية على الأطفال وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها غلى أن الإنفاق على الحماية الإجتماعية خفف من وطأة الأزمة على الأطفال فعلى الأقل كان الأطفال أقل عرضة للفقر.

كما أطلع الباحث على العديد من الدراسات الأخرى التي تناولت لبرامج الحماية الإجتماعية منها دراسة (عبدالراضي، 2015) ودراسة (Behrendt& Nguyen, 2019) التي أكدت على أن برامج الحماية الإجتماعية تساعد على تحقيق المساواة والعدالة والحفاظ على كرامة الإنسان وتوفير دخول آمنة، ودراسة (عبداللطيف، 2015) التي أكدت على أهمية دولة الحماية الإجتماعية في تحقيق المواطنة مما يستلزم التدخل المبكر لمواجهة مشكلات الفئات الضعيفة أو المهمشة، ودراسة (عبدالرحمن، 2017) التي أكدت على إسهامات برامج الحماية الإجتماعية في تحقيق الإستقرار الاجتماعي وتحقيق الدعم المادي وتوفير الرعاية الصحية والتعليمية للفقراء الأولى بالرعاية.

التعليق على الدراسات السابقة:

وبتحليل الدراسات السابقة التي تناولت للحماية الإجتماعية أو التحول الرقمي على حد السواء فقد أكدت تلك الدراسات على أن برامج الحماية الإجتماعية حق أساسي من حقوق الإنسان ونتيجة للتطور التكنولوجي فقد أكدت تلك الدراسات على أن التحول الرقمي أصبح من الضروريات الأساسية لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتسهيل وصول خدماتها للمستفيدين وتحسين جودة تلك الخدمات.

وفي ضوء ذلك يمكن إيضاح موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيما يلي: أنه على الرغم مما أكدته الدراسات السابقة إلا أن الدراسات والبحوث السابقة عامةً وبحوث ودراسات الخدمة الإجتماعية وتنظيم المجتمع خاصةً وفي حدود علم الباحث لم تحاول الربط بين متغيري الدراسة الحالية وهما (التحول الرقمي وتطوير برامج الحماية الإجتماعية) ومن ثم إختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تناولت للتحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير خدمات برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

وقد إستطاع الباحث أن يستفيد من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة الحالية، وإعداد الإطار النظري وصياغة المفاهيم، وكذلك تحديد وصياغة أهداف وتساؤلات الدراسة وتحديد أهم مؤشرات الدراسة، وأيضاً تحديد الإستراتيجية المنهجية للدراسة الحالية، كما إستعان الباحث ببعض الدراسات السابقة في صياغة إستمارة الإستبيان المتعلقة بواقع التحول الرقمي كإستراتيجة لتطوير خدمات برامج الحماية الإجتماعية، والربط بين نتائج الدراسات السابقة في مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الحالية.

ثالثاً: صياغة مشكلة الدراسة:

في ضوء المعطيات النظرية للدراسة الحالية وإنطلاقاً مما أسفرت عنه الدراسات السابقة من نتائج فيمكن تحديد مشكلة الدراسة في القضية الآتية:

ما واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر 2030؟ وسوف يتم التعامل مع تلك القضية من خلال الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

-ما واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟

-ما فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟

-ما أدوات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟

-ما معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟

-ما مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟

رابعاً: أهمية الدراسة:

1-تستمد تلك الدراسة أهميتها من تناولها لموضعين هامين وهما (التحول الرقمي، وبرامج الحماية الإجتماعية) حيث يرتبطا بتنفيذ خطة التنمية المستدامة 2030، فيركز الهدف الأول والثاني منها على تحسين مستوى معيشة المواطنين وتحقيق العدالة والإندماج الاجتماعي، أما الهدف الثالث فيركز على تحقيق نمو إقتصادي قائم على المعرفة وتحقيق التحول الرقمي.

2-إن التحول الرقمي أصبح مسألة حيوية بالنسبة للمؤسسات المجتمعية لما يحققه من مميزات لم تكن متاحة من قبل، خاصةً مع إنتشار الأزمات الوبائية مثل جائحة كورونا (Covid-19) والتي سرعت من وتيرة التحول الرقمي مؤكدةً على أن التحول الرقمي لم يعد خياراً بل أصبح إلزامي وحاجة ملحة.

3-تعد قضية الحماية الإجتماعية من القضايا الهامة التي تواجه المجتمع المصري خاصةً بعد تنفيذ إجراءات الإصلاح الإقتصادي لذا ركزت عليها الدراسة الحالية إيماناً منها بأهمية برامج الحماية الاجتماعية في تحقيق الإستقرار الاجتماعي والإقتصادي، فقد بلغ عدد المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة حوالي 3,5 مليون أسرة بما يشمل 15 مليون نسمة (الجهاز المركزي للتعبئة العامة للإحصاء، النشرة السنوية لإحصاء الخدمات الإجتماعية، 2020، ص.2).

4-التحول الكبير في تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي جعلنا نفكر جدياً في أهمية تطوير المؤسسات من أجل أن يتواكب أدائها حتى في تقديم الخدمة مع مستويات الأداء العالمية لتحقيق جودة الخدمة.

5-تأتي أيضاً أهمية تلك الدراسة نتيجة سعى وزارة التضامن الاجتماعي المصرية لميكنة كافة خدماتها وعزمها على تعزيز منظومة التحول الرقمي التي تنتهجها مصر الرقمية والتي تستعين

بها الوزارة في تحسين آليات الحوكمة لكافة البيانات إضافةً إلى تحسين جودة الخدمات والحرص على سرعة الإستجابة لطلبات المواطنين وشكواهم (الموقع الرسمي لوزارة التضامن الإجتماعي على الإنترنت).

6- طبقاً لأحدث إحصائية صادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء فقد بلغ عدد خطوط الهاتف المحمول 94 مليون خط في يونيو 2019 وللإستفادة من ذلك تسعى وزارة التضامن الإجتماعي بالتعاون مع وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتوفير 3,5 مليون خط محمول لمستفيدي تكافل وكرامة لسهولة التواصل بين الوزارة والمستفيدين من البرنامج (النشرة السنوية لإحصاءات الإتصالات السلكية واللاسلكية الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2020، ص5).

7- تزايد إهتمام مؤسسات مهنة الخدمة الاجتماعية بربط التكنولوجيا الحديثة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخاصة مجال الحماية الاجتماعية لمواكبة التطورات وعصر التحول الرقمي حيث كان ذلك من أهم توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي أغسطس ٢٠٢٠ (عبداللطيف، 2020، ص.2).

8- تنامي الإهتمام الأكاديمي والميداني بإستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في شتى مجالات الحياة بشكل لا يمكن تجاهله من قبل مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة فمن أهم خصائصها الإستجابة للتغيرات المعاصرة.

9- الدور المهني لطريقة تنظيم في محاولة إستثمار الموارد المتاحة (تكنولوجيا المعلومات) أو الموارد التي يمكن إتاحتها لمواجهة المشكلات وإشباع الإحتياجات ومن ثم تطوير أداء المنظمات من أجل تنفيذ برامجها الرامية لمواجهة مشكلات عملائها وإشباع إحتياجاتهم كبرامج الحماية الإجتماعية.

خامساً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق العديد من الأهداف وهي:

1- تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير خدمات برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

2- تحديد فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير خدمات برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

3- تحديد أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

4- تحديد معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

5- تحديد مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

سادساً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على عدد من التساؤلات وهي:

1- ما واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

2- ما فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

3- ما أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

4- ما معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

5- ما مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم التحول الرقمي:

يُعرف التحول الرقمي بأنه إستخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء أو الوصول إلى المؤسسات بشكل أساسي، وإستخدام التطورات الرقمية مثل التحليلات والتنقل والوسائط الإجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية، مع تحسين إستخدامها للتقنيات التقليدية مثل تخطيط موارد المؤسسة، وتغيير علاقات العملاء والعمليات الداخلية (Calméjane et al., 2011, p.5)، فهو التغييرات والتحولات التي يتم تشغيلها وبناءها على أساس التقنيات الرقمية (Joseph& Yaman, 2016, p16).

ويعرف التحول الرقمي بأنه نهج المنظمات لإعتماد التقنيات الرقمية وتكييفها لإحتواء التطورات والتغييرات الحديثة (Ries etal., 2018, p.411)، كما يشير التحول الرقمي إلى نموذج عمل جديد يشمل التكنولوجيا وإستراتيجية العمل والتغيير (Ziadlou, 2020, p. 72).

ويُقصد بالتحول الرقمي في الدراسة الحالية بأنه:

1- التغيير الثقافي والتنظيمي والتشغيلي بالمؤسسات والإدارات والوحدات الإجتماعية.

2- يقوم هذا التغيير على التكامل الذكي للتقنيات والعمليات والكفاءات الرقمية.
3- يحدث هذا التكامل بين جميع المستويات والوظائف التي تعمل على تقديم برامج الحماية الإجتماعية (برنامج تكافل وكرامة) بحيث يشمل الربط الشبكى بين قواعد البيانات المحملة على خوادم مركز معلومات وزارة التضامن الاجتماعى والجهات المعنية، وذلك للمواءمة بين البيانات والمعلومات بين الوزارات المختلفة وعلى رأسها قاعدة بيانات برامج الحماية الاجتماعية وغيرها من البيانات.
4- يستهدف هذا التغيير تطوير خدمات برامج الحماية الإجتماعية (برنامج تكافل وكرامة مثال) بطرق مبتكرة ومرنة من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والربط الشبكي بين الجهات المعنية.
5- كما يشمل تحويل الخدمات الحيوية والأساسية لبرامج الحماية الإجتماعية والمرتبطة بخدمة الأفراد من شكلها التقليدي الى الشكل الإلكتروني الذكي بالإعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة.

وفيما يلي أهداف التوجه الإستراتيجي للتحول الرقمي في الدولة المصرية:

1- تحسين جودة حياة المواطنين من خلال تحسين ظروفهم المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية.
2- العمل على تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقميًا من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية، والعمل على تحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفاعلية.
3- تمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية وتعزيز قيم المحاسبة والشفافية والمراقبة لكل الأعمال من خلال التشارك والتفاعل بين عناصر المجتمع المختلفة، بما في ذلك المجتمع المدني والجامعات والقطاع الخاص وغيرهم (الموقع الرسمي لوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات على شبكة الإنترنت، 2021).

2- مفهوم برامج الحماية الإجتماعية: الحماية لغةً من باب (حمى) أى حمى فلاناً- ويقال (حماه) من الشيْ أى منعه ما يضره (المعجم الوسيط، 2011، ص. 175).

والحماية الإجتماعية إصطلاحاً هي مجموعة من السياسات والبرامج الرامية إلى منع الفقر وأوجه الضعف والإستبعاد الإجتماعي أو حماية الناس منها طيلة مسار حياتهم مع تأكيد خاص على الجماعات المستضعفة (منظمة الأمم المتحدة للطفولة، 2019، ص. 3).

كما يُقصد بالحماية الاجتماعية ""تلك التدابير والسياسات والإجراءات والبرامج التى تهدف إلى الحد من الفقر والمخاطر التى قد يتعرض لها الأفراد غير القادرين على العمل سواء بسبب المرض أو كبر السن وكذلك حماية السكان من التقلبات الشديدة فى مستويات المعيشة نتيجة التغيرات الإقتصادية المختلفة (هاشم، 2017، ص. 21)، ويتفق ذلك مع تعريف (معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الإجتماعية، 2010) الذي عرف الحماية الإجتماعية بأنها السياسات

والبرامج الرامية للحد من الفقر والضعف من خلال تعزيز كفاءة أسواق العمل، مما يقلل تعرض الناس للمخاطر ويعزز قدرتهم على إدارة المخاطر الإقتصادية والاجتماعية مثل البطالة والإقصاء والمرض والعجز والشيخوخة.

ويعرفها (عبداللطيف، 2014) بأنها المساعدات العاجلة لأشد الناس إحتياجاً كما أنها تمنع وتواجه العوامل التي تؤثر سلباً على رفاهية أفراد المجتمع.

وتبعاً للدراسة الحالية تعرف برامج الحماية الإجتماعية بأنها:

1- مجموعة من الخدمات الإقتصادية والإجتماعية والتعليمية والصحية.

2- التي يتم تقديمها للفئات الأولى بالرعاية مثل (الأسر الفقيرة والمعاقين وكبار السن).

3- تقوم بتقديمها منظمات حكومية ممثلة في مديرية التضامن الإجتماعي من خلال إداراتها ووحداتها الإجتماعية بمحافظة أسيوط بالتعاون مع الجهات المعنية الأخري.

4- تستهدف تلك البرامج تمكين الفئات الأولى بالرعاية وتنمية قدراتهم (إجتماعياً وإقتصادياً وصحياً وتعليمياً) من خلال تحقيق أهداف قريبة المدى تتمثل في الإيفاء بإحتياجات ومتطلبات الأسر الفقيرة، وأهداف بعيدة المدى من خلال تمكين تلك الأسر من الإعتماد الذاتى على قدراتها وتنمية مهاراتها فى الإستثمار والإدخار للمستقبل.

وتتمحور نظم الحماية الاجتماعية عمومًا حول الأهداف الثلاث الرئيسية التالية:

(أ) تيسير التعافي من الأزمات التي دفعت بالناس إلى الفقر.

(ب)الإسهام في قدرة الأشخاص الذين يعانون من الفقر بصورة مزمنة على الإفلات من براثن الفقر ومواجهة العلاقات الاجتماعية والإقتصادية التعسفية.

(ج) دعم الفقراء الأقل نشاطًا مثل المسنين، والمعاقين، والأطفالبحيث لا ينتقل الفقر إلى الجيل التالي.

ولتحقيق الأهداف الثلاث السابقة، يوجد بالفعل عدد كبير من التدابير لكي تقوم الدول بإنشاء نظام للحماية الاجتماعية مثل خطط التأمين، والأشغال العامة، والمعونة الغذائية، والتحويلات النقدية أو الأموال الاجتماعية المستهدفة (الأمم المتحدة، 2009، ص. 7).

ومن ثم تُترجم الأهداف إلى مجموعة من البرامج مثل برامج الرعاية الإجتماعية والبرامج الإقتصادية لتوفير الإحتياجات الإساسية (حمزة، 2015، ص.307).

ويعد برنامج تكافل وكرامة أحد برامج الحماية الإجتماعية في مصر التي بدأت وزارة التضامن الاجتماعي تنفيذها منذ عام 2015 بالتعاون مع بعض الجهات والوزارت الأخرى حيث يستهدف توفير الدعم النقدي المباشر للفئات الأولى بالرعاية وهي الأسر الفقيرة في صعيد مصر والمناطق

العشوائية المتاخمة في القاهرة والجيزة، إضافةً إلى المعاقين غير القادرين على العمل، والمسنين فوق خمسة وستون عاماً (الهيئة العامة للإستعلامات المصرية، 2021).

وفي ضوء ما أطلع عليه الباحث يمكن تلخيص خصائص برنامج تكافل وكرامة فيما يلي:

1- يعتبر برنامج تكافل وكرامة أحد برامج الحماية الإجتماعية التي عملت عليها الحكومة المصرية بعد الشروع في الإصلاح الإقتصادي في هيكل الإقتصاد المصري.

2- يتولى برنامج تكافل وكرامة تقديم الدعم المادي المشروط للفئات الأولى بالرعاية من أسر فقيرة ومسنين فوق خمسة وستون عاماً ومعاقين غير قادرين على العمل.

3- يعمل برنامج تكافل وكرامة على توفير العديد من الخدمات التعليمية والصحية بالإضافة إلى الدعم المادي المقدم للفئات الفقيرة الأولى بالرعاية.

ثامناً: الموجهات النظرية للدراسة:

1- **نظرية الحتمية التكنولوجية:** تقوم نظرية الحتمية التكنولوجية على فرضية وجود علاقة سببية بين التكنولوجيا والتغيير الاجتماعي، وأن أى وسيلة إتصال أو أداة تكنولوجية لها تأثير على المجتمع والنظام الاجتماعي، فإذا كان هذا التأثير إيجابياً فأننا نتحدث عن تفاؤل تكنولوجي وإن كان هذا التأثير سلبي فأننا نتحدث عن تشاؤم تكنولوجي (صالح، 2017، ص.121).

ونجد أن ماكلوهان Maclohan أحد منظري الحتمية التكنولجية يؤمن بأن الإختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيراً أساسياً على المجتمعات، كما بين الصلة بين وجود الإتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الإجتماعية التي تحدث داخله وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام فلا نستطيع أن نفهم التغيرات الإجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمع (الجعافرة، 2021، ص.100).

هذا وقد أكدت نظرية الحتمية التكنولوجية على أن التحول في تكنولوجيا الإتصال يؤدي حتماً إلى التحول في التنظيم الإجتماعي (العلاق، 2014، ص.62).

ومن ثم تستفيد تلك الدراسة من نظرية الحتمية التكنولوجية في محاولة فهم الدراسة للتحول الرقمي في ضوء علاقته بمحتوى النسق القيمي والثقافي والتشغيلي داخل مؤسسات الرعاية الإجتماعية ومن ثم محاولة فهم العمليات التنظيمية داخل المؤسسة وما ينتج عن ذلك من تغيير تنظيمي سواء كان هذا التغيير مطلوب لتطوير العمل المتعلق بتطوير برامج الحماية الاجتماعية أو غير مطلوب، حيث أنه زاد إدراك المؤسسات بأن التكنولوجيا الحديثة تسمح لها بتعديل جوهري للعمليات التنظيمية لتحقيق تحسينات أساسية في عوامل مثل الوقت والتكلفة وجودة الخدمة وغيرها، بمعنى أن يتم تعديل العمل ليناسب التطورات التكنولوجية الحديثة.

2- **نظرية الحتمية الإجتماعية:** وهي عكس نظرية الحتمية التكنولوجية حيث ترى أن البنى الإجتماعية هي التي تتحكم في محتويات التكنولوجيا وأشكالها، أى أن القوى الإجتماعية المالكة لوسائل الإعلام هي التي تحدد محتواها (عبدالصادق، 2012، ص.122).

وفي ضوء العرض السابق للنظريتان ونظراً للآراء المختلفة لدى منظري الإتجاهين فإن الباحث يستعين بمدخل ثالث وهو مدخل التقييم الجدلي للتكنولوجيا الذي يتجنب حتمية البنى التحتية أو الحتمية التكنولوجية وهو قائم على جدلية التأثير والتأثر بين التكنولوجيا والمجتمع وتصميمها والجوانب التقنية لها، في حين تؤثر التكنولوجيا في المجتمع بطرق متشابكة، حيث يُنظر إلى التكنولوجيا بإعتبارها نتاج ظروف مجتمعية وليست حتمية مجتمعية، وأن التغيير الإجتماعي هو نتاج تفاعل بين التكنولوجيا والمجتمع وليس حتمية تكنولوجية (صالح، 2017، ص.126).

وفي ضوء النظريات السابقة فإن الدراسة الحالية تستفيد من ذلك في أن التفاعل بين التكنولوجيا والمجتمع ليس له تأثيرات من جانب واحد فقط، حيث أن التكنولوجيا تعني تطبيق المعرفة العلمية وذلك تلبية لحاجات اجتماعية قد تظهر في مرحلة معينة وهذا بالفعل ما حدث عند تبني الإتجاه للتحول الرقمي في تقديم الخدمات بشكل عام وخدمات وبرامج الحماية الإجتماعية بشكل خاص، فالتكنولوجيا في حاجة مستمرة لدعم المجتمع ومساندته والحد من القيود التي يضعها في طريقه حتى يتطور ويتقدم، وعلى الجانب الآخر نجد أن المجتمع في حاجة مستمرة للإستفادة من تطبيقات العلوم في شتى المجالات نظراً لما توفره التكنولوجيا من إنجازات حتى يستطيع التطور والتقدم ومسايرة الدول المتقدمة وتحقيق الرخاء والرفاهية لأفراده.

تاسعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(1) **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، وفي ضوء ذلك يقوم الباحث بوصف ما هو كائن عن طريق جمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة محل الدراسة وجدولتها ثم تفسير تلك البيانات وإستخلاص النتائج والتعميمات (إسماعيل، 1996، ص. 84).

لذا يهتم البحث الحالي بوصف وتحليل واقع التحول الرقمي كإستراتجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بواقع التحول الرقمي وأيضاً البيانات المرتبطة بمفهوم التحول الرقمي وفوائده لدى الاخصائيين الاجتماعيين القائمين على تنفيذ برامج الحماية الإجتماعية وجمع معلومات حول أساليب التحول الرقمي المستخدمة والتعرف على المعوقات التي تواجه ذلك والمقترحات اللازمة لتفعيل إستراتيجية التحول الرقمي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية.

(2) **منهج الدراسة:** تم الإعتماد في البحث الحالي على منهج المسح الإجتماعي الشامل للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات ووحدات الضمان الاجتماعي التابعة لمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط والمسئولين عن تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية وبصفة خاصة برنامج تكافل وكرامة نظراً لأن وزارة التضامن الاجتماعي بدأت في ميكنة خدمات الحماية الاجتماعية لمستفيديها من الأفراد والأسر الأولى بالرعاية بجميع محافظات الجمهورية منذ بدء تنفيذ برنامج الدعم النقدي "تكافل وكرامة".

فعن طريق منهج المسح الاجتماعي يستطيع الباحث تجميع المعلومات عن ظاهرة معينة لتوضيح ودراسة الأوضاع والممارسات الموجودة بهدف الوصول إلى خطط أفضل لتحسين تلك الأوضاع القائمة بالظاهرة الممسوحة (أبو النصر، 2017، ص.141)، فمن ثم يستطيع الباحث بإستخدام منهج المسح الاجتماعي تجميع المعلومات عن (واقع التحول الرقمي، ومفهوم التحول الرقمي، وفوائد التحول الرقمي، وأساليب التحول الرقمي، ومعوقات التحول الرقمي، ومقترحات تفعيل التحول الرقمي) بهدف الوصول إلى خطط أفضل لتحسين واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

(3) **أدوات الدراسة:**

تعد الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتوجد العديد من الأدوات التي يمكن إستخدامها حسب نوعية الدراسة وأهدافها والمنهج المستخدم (أبو النصر، 2007، ص.156)، وتحددت أداة جمع البيانات للدراسة الحالية في:

- إستمارة إستبيان للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات ووحدات الضمان الاجتماعي التابعة لمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط والمسئولين عن تنفيذ برامج الحماية الإجتماعية (برنامج تكافل وكرامة)، حيث قام الباحث بتصميم الإستمارة بالرجوع إلى التراث النظري والإطار التصوري الموجه للدراسة والرجوع إلى الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير متغيرات الدراسة.
- أما عن الصدق الظاهري للإستمارة فتم التحقق منه من خلال عرض الإستمارة على مجموعة من السادة المحكمين وعددهم (10) من أعضاء هيئة التدريس في كليتي الخدمة الاجتماعية جامعتي حلوان وأسيوط، وفي ضوء ملاحظاتهم قام الباحث بتعديل وإعادة صياغة وإضافة وحذف بعض الأسئلة من الإستمارة، وخرجت الإستمارة في صورتها النهائية مشتملة علي (13) سؤالاً.

- وفيما يتعلق بثبات الأداة: فقد قام الباحث بالتأكد من ثبات الإستمارة بتطبيق الإستمارة على عدد (10) اخصائيين اجتماعيين كتجربة أولى، وقام الباحث بإعادة الإختبار بعد (15) خمسة عشرة يوما على نفس العينة، وتم حساب معامل الثبات طبقاً لمعادلة (جتمان) الآتية:-

مُعامل الثبات جتمان= 1 - عدد الأخطاء / عدد الأسئلة × عدد المبحوثين

مُعامل الثبات جتمان= 1- 19/(13×10)= 0.85 وهو معامل ثبات صالح، وبما أن الصدق الإحصائي= الجذر التربيعي لمعامل الثبات= 0,92 فبذلك يكون مُعاملا الصدق والثبات مقبولين، مما يدل على صدق الإستمارة وثباتها وصلاحيتها للتطبيق.

(4)مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة الميدانية بإدارة الضمان الاجتماعى بمديرية التضامن الاجتماعى بأسيوط وجميع الإدارات الاجتماعية الفرعية بالمراكز والوحدات الاجتماعية التابعة لها بقرى محافظة أسيوط، وذلك للأسباب التالية:

1- تعد محافظة أسيوط من المحافظات التي تشتمل على عدد كبير من القرى الأكثر فقراً بصعيد مصر.

2- زيادة عدد المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة يُقدر بـ 319 ألف و 368 مستفيد.

3- تقع تلك الوحدات في محافظة أسيوط وتخدم مناطق جغرافية متباينة.

جدول رقم (1) يوضح المجال المكانى لمجتمع البحث

م	الإدارات	عدد الإدارات الإجتماعية	عدد الوحدات الإجتماعية
1	المديرية (إدارة الضمان الاجتماعي)	1	-
2	إدارة أسيوط غرب	1	(7) وحدات إجتماعية
3	إدارة أسيوط شرق	1	(15) وحدة إجتماعية
4	إدارة أبنوب	1	(7) وحدات إجتماعية

5	إدارة الفتح	1	(8) وحدات إجتماعية
6	إدارة ديروط	1	(17) وحدة إجتماعية
7	إدارة منفلوط	1	(11) وحدة إجتماعية
8	إدارة القوصية	1	(13) وحدة إجتماعية
9	إدارة البداري	1	(8) وحدات إجتماعية
10	إدارة أبوتيج	1	(9) وحدات إجتماعية
11	إدارة الغنايم	1	(5) وحدات إجتماعية
12	إدارة صدفا	1	(6) وحدات إجتماعية
13	إدارة ساحل سليم	1	(5) وحدات إجتماعية
الإجمالى		(13) إدارة اجتماعية	(111) وحدة إجتماعية

(ب) المجال البشري:

- **مجتمع الدراسة:** ويتكون المجتمع البشري للدراسة Population من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات ووحدات الضمان الاجتماعي التابعة لمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط والمسئولين عن تنفيذ برامج الحماية الإجتماعية وبالتحديد برنامج تكافل وكرامة وذلك بسبب أن برنامج تكافل وكرامة يعد أول برنامج للحماية الإجتماعية تم ميكنته من قبل وزارة التضامن الاجتماعي والإستعانة بتكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماته.

- **عينة الدراسة:** الحصر الشامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين القائمين على تنفيذ برنامج تكافل وكرامة بالإدارت والوحدات الإجتماعية التابعة لمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط وهم على النحو التالي.

جدول رقم (2) يوضح المجال البشري لمجتمع البحث

م	الإدارات	عدد الوحدات الإجتماعية	عدد الاخصائيين الإجتماعيين
1	المديرية (إدارة الضمان الاجتماعي)	-	5
2	إدارة أسيوط غرب	(7) وحدات إجتماعية	9
3	إدارة أسيوط شرق	(15) وحدة إجتماعية	17
4	إدارة أبنوب	(7) وحدات إجتماعية	9
5	إدارة الفتح	(8) وحدات إجتماعية	10
6	إدارة ديروط	(17) وحدة إجتماعية	19
7	إدارة منفلوط	(11) وحدة إجتماعية	13
8	إدارة القوصية	(13) وحدة إجتماعية	15
9	إدارة البداري	(8) وحدات إجتماعية	10
10	إدارة أبوتيج	(9) وحدات إجتماعية	11
11	إدارة الغنايم	(5) وحدات إجتماعية	7
12	إدارة صدفا	(6) وحدات إجتماعية	8
13	إدارة ساحل سليم	(5) وحدات إجتماعية	7
الإجمالى	(13) إدارة	(111) وحدة إجتماعية	(140) اخصائي إجتماعي

وتم إستبعاد (10) مفردات تم تطبيق الثبات عليهم فبالتالي يصبح حجم العينة (130) مفردة.

(ج) المجال الزمني: إستغرق إجراء الدراسة الميدانية الفترة من 2020/12/23م حتى 2021/2/19م.

(5) الأساليب والمعالجات الإحصائية: إستعان الباحث ببعض الأساليب الإحصائية لتحليل وتفسير نتائج الدراسة، وقد تم تطبيق بعض القوانين يدوياً وبعضها الآخر بإستخدام الحاسب

الآلي من خلال برنامج SPSS (statistical package for social sciences)، ويمكن الإشارة إلى أهم المعاملات الإحصائية التي أُستخدمت في الدراسة:

1- النسب المئوية لحساب إستجابات الاخصائيين الاجتماعيين عن الجداول البسيطة للدراسة.
2- حساب المتوسط والإنحراف المعياري لبعض الخصائص الشخصية والاجتماعية لعينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين.
3- التكرارات المرجحة والمتوسط المرجح، وذلك لترتيب العبارات الخاصة بكل متغير من متغيرات إستمارة الاخصائيين الاجتماعيين.
4- الدرجة النسبية لتحديد قيمة الدرجات الفعلية التي حصلت عليها العبارات والمتغيرات.
5- حساب القوة النسبية لكل متغير من متغيرات الإستمارات، وقد تم وضع النسب الآتية لتحديد دلالة ومستوى القوة النسبية من خلال ثلاثة مستويات (مستوى منخفض أقل من 33.33%، مستوى متوسط ما بين 33.33 حتى أقل من 66.67 %، مستوى مرتفع أعلي من 66.67 %) .
6- مُعامل الإرتباط جتمان لحساب معامل ثبات الإستمارة.

(6) الصعوبات التي واجهت الباحث وكيفية التغلب عليها:

- البعد المكاني للوحدات الإجتماعية (المجال المكاني للدراسة) الأمر الذي تطلب من الباحث بذل مزيد من الجهد للذهاب لتلك الوحدات الإجتماعية.
- تأخر بعض الاخصائيين في ملئ الإستمارة نظراً لضغط العمل، وتغلب الباحث على ذلك بالتواصل معهم تليفونياً للتأكد من ملئ الإستمارة قبل جمعها منهم.

عرض الجداول ومناقشة نتائج الدراسة:

1- الخصائص الإجتماعية لعينة الدراسة:

جدول (3) يوضح نتائج الدراسة الخاصة بوصف عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين المسئولين عن برنامج وكرامة **ن=130**

الخصائص	م	المتغيرات	التكرار	النسبة
1- النوع	أ	ذكر	93	%71,54
	ب	أنثى	37	%28,46
2- السن	أ	أقل من 30 سنة	12	%9,23
	ب	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	46	%35,38
	جـ	من 40 سنة إلى أقل من	57	%43,84

		50 سنة		
	د	من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة	15	%11,53
3- الحالة الإجتماعية.	أ	أعزب	17	%13,07
	ب	متزوج	102	%78,46
	ج	مطلق	6	%4,61
	د	أرمل	5	%3,84
4- محل الإقامة.	أ	ريف	89	%68,46
	ب	حضر	41	%31,53
5- المؤهل الدراسي.	أ	مؤهل فوق المتوسط	31	%23,84
	ب	مؤهل عالي	87	%66,92
	ج	دراسات عليا	12	%9,23
6- عدد سنوات الخبرة.	أ	أقل من 5 سنوات	13	%10
	ب	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	18	%13,84
	ج	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	54	%41,53
	د	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	31	%23,84
	هـ	من 20 سنة فأكثر	14	%10,76
7- الحصول على دورات.	أ	نعم	92	%70,76
	ب	لا	38	%29,23
8- نوعية الدورات التي حصلت عليها.	أ	دورات في مجال الحماية الإجتماعية بشكل عام.	20	%21,73
	ب	دورات في برنامج تكافل وكرامة وبشكل خاص.	42	%45,65
	ج	دورات في مجال التحول الرقمي.	30	%32,6

بإستقراء الجدول المتعلق بالخصائص الإجتماعية يتضح لنا ما يلي:

- **بالنسبة للنوع** فقد جاءت نسبة الذكور (71,54%) بينما جاءت نسبة الإناث 28,46%، وربما يرجع ذلك لما يتطلبه ملف الحماية الإجتماعية من بذل مزيد جهد وخاصة برنامج تكافل وكرامة الذي يتطلب متابعة الحالات والزيارات المنزلية على سبيل المثال، أما **بالنسبة للسن** فقد جاءت نسبة من تتراوح أعمارهم (30: 50 عاماً) (79,22%)، وهي مرحلة متوزانة سنياً قادرة على بذل مزيد من الجهد والعمل، وكذلك تتمتع بمزيد الخبرة في العمل.
- أما عن **الحالة الأجتماعية** فقد جاءت نسبة المتزوجين كأعلى نسبة (78,46%)، وهذا يعطي إنطباعاً عن الإستقرار والتماسك الأسري لعينة الدراسة مما يجعلهم قادرين على المشاركة في العمل، وفيما يتعلق **بمحل الإقامة** فجاءت النسبة الأعلى من كانت إقامتهم بالريف وذلك نظراً لطبيعة المجال المكاني للدراسة حيث أن غالبية الوحدات الإجتماعية تقع في المجتمع الريفي وأن غالبية العاملين بها من قاطني نفس المجتمعات.
- بالنسبة للمؤهل الدراسي فقد جاءت النسبة الأعلى العاملين حملة المؤهلات العليا بنسبة (66,92%) وهم خريجي كليات الخدمة الإجتماعية والآداب (قسم علم الإجتماع)، أما عن سنوات الخبرة فقد بلغ من زادت سنوات خبراتهم عن 10 سنوات نسبة (66,13%).
- وفيما يتعلق بالحصول على دورات تدريبية فقد حصل من نسبتهم **(70,76%) من الاخصائيين على دورات تدريبية**، وقد تنوعت تلك الدورات مابين دورات متعلقة ببرامج الحماية الإجتماعية بشكل عام وبرنامج تكافل وكرامة بشكل خاص وكذلك بعض الدورات المتعلقة بالتحول الرقمي بشأن برنامج تكافل وكرامة من حيث كيفية التسجيل الإلكتروني وكذلك إكسابهم بعض المهارات الرقمية التي يقتضيها تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.

جدول (4) يوضح واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية
ن=130

العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبة	الترتيب
1- إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني في برنامج تكافل وكرامة للمواطنين.	130	0	0	390	3	%100	1
2- إستخدام المنصات الإلكترونية للتواصل التفاعلي مع المواطنين.	107	16	7	360	2,76 %	%92,3	7
3- تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.	109	15	6	363	2,79 %	93,07 %	6
4- تقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي الدعم النقدي.	124	4	2	382	2.93	97.94 %	2
5- إتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الاجتماعي.	130	0	0	390	3	%100	1
6- وجود ربط شبكي بين قواعد معلومات وزارة التضامن وجميع الجهات المعنية الأخرى.	112	12	6	366	2,81 %	93,84 %	3
7- الإستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية.	124	4	2	382	2.93	97.94 %	2
8- إستخدام مختلف أشكال الإتصال الإلكتروني في	109	15	6	363	2,79	93,07 %	6

تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.							
9- وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش تكافل وكرامة تعمل عبر الهواتف المحمولة.	112	12	6	366	2,81	93,84 %	3
10- إستخدام الخدمات الرقمية لتنسيق إجراءات زيارات تتبع اجتماعية.	99	22	9	350	2,69	89,74 %	8
11- تصميم الإجراءات الإدارية الخاصة ببرامج الحماية الاجتماعية لتتناسب مع إستراتيجية التحول الرقمي.	112	14	4	368	2,83	94,35	4
12- وجود نماذج إلكترونية لتسهيل إجراءات الحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة.	110	15	5	365	2,8	93,58 %	5
المجموع	1378	129	53	4445			
المتوسط	114,8	10,75	4,4				
النسبة المئوية	88,3 %	%8,3	3,4 %				100 %
القوة النسبية	%94,97						

يشير الجدول السابق (4) إلى واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وبإستقراء هذا الجدول يتضح ما يلى:

- جاء في المركز الأول كل من: إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني في برنامج تكافل وكرامة للمواطنين، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الاجتماعي بمتوسط مرجح (3) لكل عبارة منهما.
- جاء في المركز الثاني كل من: تقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي الدعم النقدي، والإستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية بمتوسط مرجح (2.93) لكل عبارة منهما، **وهذا أكدته دراسة (Panov & et al. 2019)** عندما توصلت إلي أهمية التطبيق الفعال للأموال الإلكترونية، والعقود الذكية في المعاملات المدنية تماشياً مع الإتجاه نحو الإقتصاد الرقمي.

- جاء في المركز الثالث كل من: وجود ربط شبكي بين قواعد معلومات وزارة التضامن وجميع الجهات المعنية الأخرى، وكذلك وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش تكافل وكرامة تعمل عبر الهواتف المحمولة بمتوسط مرجح (2,81) لكل منهما.
- بينما جاء في المراكز التالية كل من: تصميم الإجراءات الإدارية الخاصة ببرامج الحماية الاجتماعية لتتناسب مع إستراتيجية التحول الرقمي، وجود نماذج إلكترونية لتسهيل إجراءات الحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة، تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

جدول (5) يوضح فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية ن=130

العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبة	الترتيب
1- سرعة الوصول إلى البيانات المتعلقة بالمواطنين المرتبطة بتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.	94	28	8	346	2,661	88,71 %	3
2- سرعة الرد على إستفسارات المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.	90	30	10	340	2,61	87,17 %	6
3- سرعة معالجة ما يرد من شكاوى وتظلمات متعلقة ببرنامج تكافل وكرامة.	88	31	11	337	2,59	86,41 %	7
4- تتبع حالة المستفيدين في حالة تغير بيانات الأسرة من خلال الربط الشبكي.	88	31	11	337	2,59	86,41 %	7
5- ترشيد التكاليف الإدارية المتعلقة بإجراءات تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.	88	31	11	337	2,59	86,41 %	7

6- سرعة الأداء لتقديم الدعم وتوصيله للفئات المستحقة لبرامج الحماية الاجتماعية.	97	27	6	351	2,7	%90	1
7- تعزيز الشفافية والحوكمة في تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.	95	27	8	347	2,669	88,97 %	2
8- توفير معلومات كاملة عن تدخلات وزارة التضامن الاجتماعي المتعلقة ببرامج الحماية الاجتماعية.	92	29	9	343	2,63	87,94 %	5
9- تفادي إزدحام منافذ تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية.	97	27	6	351	2,7	%90	1
10- عدالة توزيع خدمات برنامج تكافل وكرامة بسبب دقة المعلومات.	95	27	8	347	2,669	88,97 %	2
11- الوصو ل إلى أكبر عدد من المواطنين في وقت قصير.	93	28	9	344	2,64	%88	4
12- تبسيط الإجراءات للحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة.	93	28	9	344	2,64	%88	4
المجموع	1110	344	106	4124			
المتوسط	92,5	28,66	8,83				
النسبة المئوية	71,2 %	%22	6,8 %				100 %
القوة النسبية	%88,11						

يشير الجدول السابق (5) إلى فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وبإستقراء هذا الجدول يتضح ما يلى:

- جاء في المركز الأول كل من: سرعة الأداء لتقديم الدعم وتوصيله للفئات المستحقة لبرامج الحماية الإجتماعية، وتفادي إزدحام منافذ تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية بمتوسط مرجح (2,7) لكل عبارة منهما.
- جاء في المركز الثاني: كل من تعزيز الشفافية والحوكمة في تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية، وعدالة توزيع خدمات برنامج تكافل وكرامة بسبب دقة المعلومات بمتوسط مرجح (2,669).
- جاء في المركز الثالث: سرعة الوصول إلى البيانات المتعلقة بالمواطنين المرتبطة بتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية. بمتوسط مرجح (2,661).
- بينما جاء في المراكز التالية كل من: الوصول إلى أكبر عدد من المواطنين في وقت قصير، تبسيط الإجراءات للحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة بمتوسط مرجح 02,64 لكل عبارة منهما.

هذا على الرغم من التفاوت في ترتيب العبارات إلا أنه هناك تقارب واضح في المراكز فيما بينها وهذا مرده أن التحول الرقمي يحقق العديد من الفوائد حيث أكدت غالبية الدراسات السابقة ومنها على سبيل المثال لا الحصر **دراسة (شحاتة، 2020)، ودراسة (عبيدي، 2020)، ودراسة (Poots, 2018)**، ودراسة (Kretschmer, 2020) على أهمية التحول الرقمي في كافة المجالات لما يوفره من وقت وجهد ومال على المواطنين والهيئات الحكومية ودوره في القضاء على الفساد الإداري وترشيد الإنفاق وتقليل أخطاء العنصر البشري كما يُحسن الأداء داخل المؤسسات مما يؤثر على تحسين الخدمات المقدمة.

جدول (6) يوضح أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية ن=130

العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبة	الترتيب
1- إستخدام التابلت الإلكتروني بدلاً من إستخدام السجلات الورقية.	117	13	0	377	2,9	96,66 %	1
2- إستخدام أجهزة الهاتف المحمول للتواصل مع المستفيدين.	79	30	21	318	2,44	81,53 %	7
3- إستخدام منصات عبر الإنترنت.	81	24	25	316	2,43	%81	6
4- إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لمراسلة المستفيدين.	75	33	22	313	2,4	80,26 %	9
5- تحليل البيانات بإستخدام البرامج الإلكترونية.	94	19	17	337	2,59	86,41 %	4
6- التفاعل الإلكتروني مع المستفيدين لجمع بياناتهم.	80	24	26	314	2,41	80,51 %	8
7- الربط الإلكتروني الشبكي بين الأجهزة المعنية.	111	13	6	365	2,8	93,58 %	2
8- وجود إستمارات إلكترونية لإستيفاء بيانات العملاء.	94	19	17	337	2,59	86,41 %	4
9- توا	95	20	15	340	2,61	87,17	3

فر شبكة إنترنت بالوحدة الإجتماعية.						%	
10- تو فر نظم وبرامج حاسوبية للأرشفة لتخزين البيانات بشكل رقمي.	95	20	15	340	2,61	87,17 %	3
11- تو فر إجهزة المسح الضوئي (سكانر).	84	23	23	321	2,56	%82,3	5
12- وجد قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.	95	20	15	340	2,61	87,17 %	3
المجموع	1100	258	202	4018			
المتوسط	91,66	21,5	16,83				
النسبة المئوية	70,51 %	16,53 %	12,94 %				100 %
القوة النسبية	%85,85						

يشير الجدول السابق (6) إلى أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وبإستقراء هذا الجدول يتضح ما يلى:

- جاء في المركز الأول: إستخدام التابلت الإلكتروني بدلاً من إستخدام السجلات الورقية بمتوسط مرجح (2,9)، والتابلت هو حاسب صغير الحجم يمكن حمله بسهولة في أى مكان ويمتاز بأنه بلا لوحة مفاتيح ويتمتع بسعة تخزينية عالية حسب الإحتياج، كما يتميز التابلت بقدرته الدائمة على الإتصال بشبكة الإنترنت عن طريق شبكة الوايفاي أو شبكات المحمول (نجم الدين، 2016، ص.212)، وجدير بالذكر أنه تزامناً مع تطبيق وزارة التضامن الإجتماعي لإستراتيجية التحول الرقمي في برامج الحماية الإجتماعية فإن ذلك تطلب توفير الأجهزة الإلكترونية التي تُعد متطلب أساسي لتنفيذ نماذج الأعمال الجديدة التي تعتمد على إستخدام التكنولوجية الحديثة بدلاً من الأسلوب التقليدي، **وأكدت دراسة محمد& الغبيري (2020)** على أن عملية التحول نحو الرقمنة يتطلب إستخدام كافة المستلزمات التقنية المبتكرة والتي يعد التابلت (الجهاز اللوحي) واحداً منها.

- جاء في المركز الثاني: الربط الإلكتروني الشبكي بين الأجهزة المعنية بمتوسط مرجح (2,8)، ويعد ذلك أمراً هاماً وذلك للمواءمة بين المعلومات والبيانات مع الوزارات المختلفة وفي مقدمتها قاعدة بيانات برامج الحماية الاجتماعية وغيرها من البيانات لإستثمار تلك البيانات من أجل سهولة وسرعة تقديم الخدمات.
- جاء في المركز الثالث كل من العبارات التالية: توافر شبكة إنترنت بالوحدة الإجتماعية، توفر نظم وبرامج حاسوبية للأرشفة لتخزين البيانات بشكل رقمي. وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة بمتوسط مرجح (2,61).
- بينما جاء في المراكز التالية كل من العبارات التالية: توفر إجهزة المسح الضوئي (سكانر)، وإستخدام منصات عبر الإنترنت، وإستخدام أجهزة الهاتف المحمول للتواصل مع المستفيدين.
- هذا وتتعدد تقنيات التحول الرقمي لتشمل (الحوسبة السحابية، وأجهزة الهاتف المحمول، ومنصات إنترنت الأشياء، وشبكات التواصل الإجتماعي، وتحليل البيانات الكبيرة، والطباعة ثلاثية الأبعاد، وأجهزة الإستشعار الذكية) (المنصة العربية الموحدة، 2020).

جدول (7) يوضح معوقات التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية ن=130

العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبة	الترتيب
1- مقاومة التغيير من جانب بعض العاملين.	87	29	14	333	2,56	85,38 %	4
2- عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها.	103	19	8	355	2,73	%91	1
3- عدم القدرة على التكيف مع نماذج الأعمال الجديدة.	30	55	45	215	1,65	55,12 %	8
4- نقص المهارات الرقمية لدى العاملين.	87	29	14	333	2,56	85,38 %	4

5- ضعف البنية التحتية والتكنولوجية.	89	27	14	335	2,57	85,89 %	3
6- ضعف الثقافة التنظيمية الرقمية.	87	29	14	333	2,56	85,38 %	4
7- قلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الإستفادة منها.	89	27	14	335	2,57	85,89 %	3
8- تعطل العمل في حالة حدوث مشكلات تقنية.	101	17	12	349	2,68	89,48 %	2
9- الإفتقار إلى قاعدة بيانات رقمية دقيقة ومتكاملة.	24	26	80	204	1,56	%52,3	7
10- ضعف التجهيزات الفنية للأجهزة المستخدمة في التحول الرقمي.	85	30	15	330	2,53	84,61 %	5
11- ضعف الدعم المعنوي والمادي لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي.	85	30	15	330	2,53	84,61 %	5
12- عدم وجود تطبيقات رقمية جاهزة لتقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية.	35	25	70	225	1,73	57,69 %	6
المجموع	902	343	315	3677			
المتوسط	75,16	28,58	26,25				
النسبة المئوية	57,82 %	21,98 %	20,19 %				100 %
القوة النسبية	%78,56						

يشير الجدول السابق (7) إلى معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وتتراوح الدرجات النسبية لعبارات البعد من 55,12% إلى 91% ويمكن توضيح ذلك فيما يلى:

- جاء في المركز الأول: عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها بمتوسط مرجح (2,73)، ونظراً لتأثير ذلك على عملية التحول الرقمي فقد أكدت دراسة (**Pihir& Kutnjak, 2019**) على أهمية محو الأمية الرقمية اللازمة لجميع أصحاب المصلحة.
- جاء في المركز الثاني: تعطل العمل في حالة حدوث مشكلات تقنية بمتوسط مرجح (2,68).
- جاء في المركز الثالث، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، وقلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الإستفادة منها بمتوسط مرجح (2,57)، وهذا يتفق مع ما أكدته دراسة (Panov & et al. 2019) عندما أشارت إلى أن الدول التي لا تمتلك سمات التطورات التكنولوجية فإن التقدم لها شيء مستحيل، وهذا هو السبب في أن حالة القطاع الرقمي وخاصة قاعدة أجهزته (البنية التحتية) والتقنية الخاصة بالمعدات هي العامل الرئيسي لآفاق التنمية الإجتماعية.
- بينما جاء في المراكز التالية كل من: نقص المهارات الرقمية لدى العاملين، وضعف الثقافة التنظيمية الرقمية، وضعف التجهيزات الفنية للأجهزة المستخدمة في التحول الرقمي، ضعف الدعم المعنوي والمادي لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي، ولأهمية المهارت الرقمية فقد أكدت العديد من الدراسات ومنها دراسة (Bennett 2021) على أهمية تنمية المهارات الرقمية لدى العاملين بالمؤسسة لضمان إستمرارية العمل، كما تتفق تلك النتيجة مع توصلت إليه دراسة (تركمان، خليل، 2017) فيما يتعلق بأن غياب الحافز المادي والمعنوي لإستخدام التكنولوجيا وقلة الدورات التدريبية وعدم الوعي بأهمية إستخدام التكنولوجيا من أكثر العوامل البشرية المعيقة لتطبيق التحول الرقمي.

جدول(8) يوضح مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية ن=130

العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبة	الترتيب
1- تطوير البنية التكنولوجية بما يلائم العمل الرقمي المتجدد.	124	6	0	384	2,95	98,46 %	2
2- نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي.	125	5	0	385	2,96	98,71 %	1

3- نشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي.	124	6	0	384	2,95	98,46 %	2
4- تدريب العاملين على عملية التحول الرقمي.	124	6	0	384	2,95	98,46 %	2
5- تبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية.	122	8	0	382	2,93	97,94 %	3
6- متابعة وتقييم عملية التحول الرقمي لتفادي الأخطاء والعمل على تصحيحها.	112	18	0	372	2,86	95,38 %	7
7- تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المواطنين إلى بيانات رقمية.	120	10	0	380	2,92	97,43 %	4
8- توفير شبكات الإتصال الفعالة التي تساعد على إتاحة الخدمات في الوقت والمكان المناسب.	114	16	0	374	2,87	95,89 %	6
9- تحديث معلومات المستفيدين بشكل مستمر لدى الجهات المعنية الأخرى.	112	18	0	372	2,86	95,38 %	7
10- توفير نظام لصيانة ومتابعة النظم الإلكترونية المستخدمة في برنامج تكافل وكرامة.	110	20	0	350	2,69	89,74 %	8
11- الحصول على الدعم المناسب من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لتطبيق إستراتيجة التحول الرقمي.	115	15	0	375	2,88	96,15 %	5
12- إستمرارية الدعم القيادي والإداري لجهود التحول الرقمي.	115	15	0	375	2,88	96,15 %	5

المجموع	1417	143	0	4517			
المتوسط	118	11,91	0				
النسبة المئوية	90,9 %	%9,1	0				100 %
القوة النسبية	%96,51						

يشير الجدول السابق (8) إلى مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وتتراوح الدرجات النسبية لعبارات البعد من 89,74% إلى 98,71%، وذلك على النحو التالي:

- جاء في المركز الأول: نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي) بمتوسط مرجح (2,96).
- جاء في المركز الثاني كل من العبارات التالية: نشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي، وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي، وتطوير البنية التكنولوجية بما يلائم العمل الرقمي المتجدد بمتوسط مرجح (2,95) لكل عبارة منهن، حيث تتعلق الثقافة التنظيمية بالحياة الداخلية للمنظمة من حيث نمط الحياة والتفكير والنشاط والسلوكيات والأفعال وكذلك فكرة الوجود والبقاء حيث يمكن لمفهوم الثقافة التنظيمية أن يقرر سياقات إتخاذ القرارات الإستراتيجية بشأن المرجعيات المؤسساتية المتبناه في صياغة إستراتيجية تطوير منظومة المؤسسة (Janicijevic, 2012, p.25)، وقد أكدت **دراسة (الندواي& الزهيري، 2020)** على أهمية نشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية العاملين بأهمية التحول الرقمي وكذلك تهيئة بيئة صالحة للتعلم وتدريب العاملين وتحفيزهم وجعلهم أكثر تقبلاً لعملية التحول الرقمي، وأكدت دراسة (محمود، 2018) على أنه يجب على المؤسسات أن تعيد صياغة إستراتيجياتها في بناء مواردها البشرية بحيث لا تعتبرها هدفاً في حد ذاته بل وسيلة للوصول إلى المستوى المرغوب وتحقيق الأهداف في ظل العصر الرقمي.
- جاء في المركز الثالث: تبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية بمتوسط مرجح (2,93)، وأكدت على ذلك **دراسة** (**Mahmood& Khan 2019**) عندما أوصت بأنه لكي ينجح التحول الرقمي فإن القادة الذين يريدون ذلك لمؤسساتهم فعليهم التخطيط لذلك بتحديد القضايا والتحديات للحد من مخاطر الفشل.
- بينما جاء في المراكز التالية كل من: تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المواطنين إلى بيانات رقمية، والحصول على الدعم المناسب من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لتطبيق

إستراتيجة التحول الرقمي، وإستمرارية الدعم القيادي والإداري لجهود التحول الرقمي، حيث أكدت **دراسة (محمد& الغبيري 2020)** على أنه يجب على واضعي السياسات تصميم سياسات تناسب تطبيق التحول الرقمي وتساعد في دعم مسيرته والتخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والإتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والإفتراضية.

عاشراً: مناقشة وتفسير نتائج للدراسة:

1- تبين من نتائج الدراسة أن واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية، تمثل في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني في برنامج تكافل وكرامة للمواطنين، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الاجتماعي، وتقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي الدعم النقدي، والإستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الإجتماعية، وايضاً وجود ربط شبكي بين قواعد معلومات وزارة التضامن وجميع الجهات المعنية الأخرى، وكذلك وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش تكافل وكرامة تعمل عبر الهواتف المحمولة.

وتفسير ذلك هو إتجاه وزارة التضامن الاجتماعي لميكنة خدمات الحماية الإجتماعية وذلك منذ تنفيذ برنامج (تكافل وكرامة) الذي تم ميكنة خدماته من قبل وزارة التضامن الاجتماعي والإستعانة بتكنولوجيا المعلومات وما يتضمنه ذلك من متطلبات منها تقدم المواطنين للحصول على الخدمات من خلال التسجيل الإلكتروني والحاجة لسرعة الوصول إلى البيانات والتحقق منها من الجهات المختلفة.

وطريقة تنظيم المجتمع كأحدي طرق الخدمة الإجتماعية تسعى إلى تعزيز رفاهية المجتمعات فمن ثم وجب على الاخصائيين الإجتماعية تبنى التكنولوجيا ذات الصلة بتعزيز رفاهية المجتمعات ومن ثم يقع على عاتقهم أن يكونوا على وعي بالتقنيات الرقمية لأنها تساعدهم على تحسين ممارستهم المهنية (عبدالرحيم، 2012. ص.343).

وجدير بالذكر أن الجمعية القومية للاخصائيين الاجتماعيين وضعت مجموعة من المعايير التي يجب أن يلتزم بها الاخصائيين الاجتماعيين عند إستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة ومنها (أن يضمنوا حصول العملاء على التكنولوجيا الحديثة والقدرة على إستخدامها، كما يجب عليهم أن يعملوا على إختيار وتطوير الوسائل و المهارات الإلكترونية المناسبة التي تتفق مع ثقافة وقيم العملاء بإختلاف أنواعهم (NASW, 2005, p.11).

2- كما تبين أيضاً من نتائج الدراسة أن فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، تمثلت في سرعة الأداء لتقديم الدعم وتوصيله للفئات المستحقة لبرامج الحماية الإجتماعية، وتفادي إزدحام منافذ تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية، وتعزيز الشفافية

والحوكمة في تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية، وعدالة توزيع خدمات برنامج تكافل وكرامة بسبب دقة المعلومات، وسرعة الوصول إلى البيانات المتعلقة بالمواطنين المرتبطة بتقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية.

هذا وتتعامل طريقة تنظيم المجتمع مع المنظمات بإعتبارها وحدات اجتماعية هادفة تسعى إلى تحقيق أغراض المجتمع بكفاءة وفاعلية وتحقيق السعادة للأعضاء العاملين بها والإهتمام والعناية بأفراد المجتمع (أبوالنصر، 2007، ص.52).

فمن ثم أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بعناصرها المختلفة المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الإتصالات مكوناً أساسياً في حجم المنظمات وخاصة تلك التي تعمل في قطاع الخدمات وغيرها وذلك لأهميتها الواضحة في اتخاذ القرارات وتنفيذ العمليات المتعلقة بالأنشطة الرئيسية والفرعية وبالتالي تحسين أدائها ومكانتها الإستراتيجية التي تعمل بها المنظمات (المغربي، 2006، ص.23).

وخاصةً أن **طريقة تنظيم المجتمع** تسعى إلى زيادة معدلات الأداء وفاعلية المنظمات الإجتماعية عن طريق توفير خدمات الرعاية الكافية للعملاء عن طريق إعادة صياغة برامج العمل الخاصة بها من أجل إحداث التغيير المقصود لصالح أفراد المجتمع وتحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي (سرحان، 2006، ص.294).

وجدير بالذكر أن أهداف التحول الرقمي تتماشى مع أهداف طريقة تنظيم المجتمع والتي تتمثل في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات وتوفير النفقات وترشيد الإستهلاك وتحسين مستوى كفاءة الأداء، ورفع مستوى الشفافية (الحميري، 2012).

3- تبين كذلك من نتائج الدراسة أن أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية تنوعت ما بين إستخدام التابلت الإلكتروني بدلاً من إستخدام السجلات الورقية، والربط الإلكتروني الشبكي بين الأجهزة المعنية، وتوافر شبكة إنترنت بالوحدة الإجتماعية، وتوفر نظم وبرامج حاسوبية للأرشفة لتخزين البيانات بشكل رقمي، وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

حيث أكدت **دراسة (Fonseca& Picoto, 2020)** على أنه يتعين على المؤسسات أن تحدد الكيفية التي تتواصل بها مع عملائها في ظل التطورات التكنولوجية، فأنه في عصر الرقمنة والتقنيات الثورية الجديدة والإنترنت يزداد الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بشكل مكثف (Walker& Duchaine, 2018, p.153).

4- أما عن المعوقات فقد تبين أن معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية، تمثلت في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها،

وتعطل العمل في حالة حدوث مشكلات تقنية ، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، وقلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الإستفادة منها.

ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه **دراسة (العوضي، 2020)** حينما عددت المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق التحول الرقمي ما بين معوقات إدارية ومعوقات تشريعية ومعوقات تقنية ومعوقات بشرية ومعوقات مالية، حيث أكدت على أن عدم وجود إدارة مستقلة للتحول الرقمي وضعف البنية التحتية التكنولوجية يعدان معوقان أساسيان للتحول الرقمي، وفي الجانب الأخر نجد **دراسة (الحارثي، 2017)** ترى أن المؤسسات لا تحتاج إلى إدارة مستقلة للتحول الرقمي بقدر ما تحتاج إلى فهم القيادات ومديري الإدارات إلى المتطلبات الحديثة لإستخدام التحول الرقمي في البيئة العصرية.

5- وبينت نتائج الدراسة أن مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية تمثلت في نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي، ونشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي، وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي، وتطوير البنية التكنولوجية، وتبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية.

حيث أكدت **دراسة (النداوي& الزهيري، 2020)** على أن الثقافة التنظيمية مطلوبة ومهمة من أجل الإستعداد لقبول التغيير والتكيف من أجل دعم التحول الرقمي، وكذلك هناك حاجة إلي تغييرات تحويلية أخرى في إستراتيجية المنظمة والقيادة فيها وذلك لتحقيق التحول في المنظمة بصورة أسرع.

حادي عشر: توصيات الدراسة:

1- نشر الثقافة الرقمية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي.

2- إستمرار الدعم والتأييد من قبل القيادات والإداريين من أعلى مستوى لتحقيق التحول الرقمي.

3- التخطيط السليم لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد مواطن القوة ومواطن الضعف لتحقيق النجاح بمرونة.

4- تعميق إستخدام تقنيات الإتصالات والمعلومات ودمجها في تصميم العمليات والأنشطة المختلفة على كافة المستويات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

5- إهتمام واضعي السياسات بتصميم سياسات تناسب تطبيق إستراتيجية التحول الرقمي وتعمل على دعم مسيرته.

6- يجب على المنظمات أن تتخلص من هياكلها التنظيمية الجامدة والإتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والإفتراضية.

7- توفير العنصر البشري المؤهل والمدرب على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في العمل الإداري بمؤسسات الرعاية الإجتماعية.

8- ضمان إستمرار تطوير خطة التحول التقني بما يتناسب ويتواكب مع متطلبات رؤية مصر 2030 للتنمية المستدامة.

9- تبني مؤسسات الرعاية الاجتماعية لنماذج أعمال جديدة تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية.

10- تحديث البنية التحتية الإلكترونية بصورة مستمرة بما يتناسب مع العمل الرقمي المتجدد.

11- الإهتمام بمتابعة وتقييم عملية التحول نحو الرقمنة في العمل لتلافي الوقوع في الأخطاء والعمل على تصحيحها.

12- توفير التمويل اللازم لإستكمال تخطية جميع الوحدات الإجتماعية بتقنيات وأدوات التحول الرقمي.

13- إستمرارية تحديث قواعد البيانات المتعلقة بتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية بين الأجهزة المعنية (وزارة التضامن الاجتماعي، وزارة التربية والتعليم، الأزهر الشريف....إلخ).

14- الترويج للخدمات الإلكترونية المتاحة لدى وزارة التضامن الاجتماعي عن طريق إستغلال وسائل الإعلام المتخلفة وشبكات التواصل الاجتماعي حتى يستطيع المستفيدين التعرف على تلك الخدمات ومحاولة إستغلالها.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1- **إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود (2007).** تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية التعليم والممارسة الدولية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

2- **أبو النصر، مدحت محمد (2004).** قواعد ومراحل البحث العلمي- دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

3- **أبو النصر ، مدحت محمد (2007).** إدارة منظمات المجتمع المدني- دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية والمساءلة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة، القاهرة، إينراك للنشر والتوزيع.

4- **أبو النصر، مدحت محمد (2017).** مناهج البحث في الخدمة الإجتماعية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

5- **إسماعيل، محمود حسن (1996).** مناهج البحث في إعلام الطفل، دار النشر للجامعات، القاهرة.

6- **أوكيل، رابح (2018).** التحول الرقمى للمنظمات فى ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية , ع4، جامعة محمد بوضياف المسيلة – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

7- **البلوشية، نوال بنت على عبدالله (2019).** التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس.

8- **الجريدة الرسمية (2018).** قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (1146 لسنة 2018)، العدد 25 مكرر (ب) في 24 يونية سنة 2018.

9- **الجعافرة، لحظة كريم (2021).** المهددات القيمية والسلوكية المعولمة وأثرها على البناء الأسري، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

10- **الجمعية العامة للأمم المتحدة (2009).** تقرير الخبيرة المستقلة المعنية بمسألة حقوق الإنسان والفقر المدقع، الدورة الرابعة والستون، البند (71) من جدول الأعمال المؤقت.

11- **الجهاز المركزي للتعبئة العامة للإحصاء (2020).** النشرة السنوية لإحصاء الخدمات الإجتماعية (المعاشات والمساعدات)، جمهورية مصر العربية.

12- **الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (2020).** النشرة السنوية لإحصاءات الإتصالات السلكية واللاسلكية، إصدار ديسيمبر 2020، جهورية مصر العربية.

13- **الحارثي، ذياب عبدالله (2020).** التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئة دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمحافظة جدة، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث بغزة، فلسطين.

14- **الحارثي، سالم جريب سالم (2017).** عوامل النجاح لتطبيق نظام إدارة الأداء في مؤسسات حكومة الأمارات، المجحلة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، المجلد 37، العدد (2).

15- **الحداد، بسمة& زكي، أحمد نصر (2020).** البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقلبية في التعليم في ظل جائحة كورونا، الإصدار رقم (9)، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية.

16- **الحميري، باسم محمد (2012).** التنمية الإدارية- الأدوات والمعوقات، دار الحمد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

17- **الدالي، شيماء عبدالعزيز عبدالباسط (2018).** دور برامج الحماية الاجتماعية فى سد إحتياجات الأسر الفقيرة، مجلة كلية التربية،ع (71) مجلد (3)، جامعة طنطا.

18- **الدهشان، جمال علي خليل& السيد، سماح السيد محمد (2020).** رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج.

19- **الرمادي، آية أحمد محمد كمال (2017).** فاعلية خدمات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الإجتماعية للفقراء: دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة الخدمة الإجتماعية، العدد 57، مجلد 3، الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين.

20- **الزهراني، إبتسام بنت دغسان بن رمضان (2020).** التحول للتعليم الرقمي في القطاعات التعليمية بالمملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي الإفتراضي لمستقبل التعليم الرقمي في الوطن العربي، إثراء المعرفة للمؤتمرات والأبحاث، مجلد 2.

21- **العلاق، بشير (2014).** نظريات الإتصال: مدخل متكامل، دار اليازوري، الأردن.

22- **العوضي (2020).** معوقات تطبيق التحول الرقمي بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية،العد (54)، مجلد (9) كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط.

23- **المحمدي، سعد علي ريحان (2020).** إستراتيجية الإعلان والإتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.

24- **المركز الإعلامي لمجلس الوزراء المصري (2021)**. مصر في طريق التحول إلى مجتمع رقمي- تم الوصول إليه في 2021/2/23 -
https://www.cabinet.gov.eg/VideoLibrary

25- **المغربي، كامل محمد (2006)**. نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.

26- **الموقع الرسمي لرؤية مصر 2030 على شبكة الإنترنت** تم الإطلاع عليه في 17/ 2/ 2021 -https://www.presidency.eg/ar/مصر/رؤية-مصر-2030/

27- **الموقع الرسمي لوزارة التضامن الإجتماعية على شبكة الإنترنت. برنامج تكافل وكرامة**، تم الإطلاع عليه في 2021/2/17 - https://www.moss.gov.eg

28- **الموقع الرسمي للهيئة العامة للإستعلامات على شبكة الإنترنت(2021)**. حصاد وزارة التضامن الإجتماعي، تم الإطلاع عليه في 19/ 2/ 2021- https://sis.gov.eg

29- **المنصة العربية الموحدة (2020)**. التحول الرقمي- تم الوصول إليه في 2021/3/20
https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation

30- **الموقع الرسمي بوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرية على شبكة الإنترنت (2021)**. التحول الرقمي- تم الوصول إليه في 23- 2- 2021
https://mcit.gov.eg/ar/Digital_Government

31- **النداوي، محمد صالح& الزهيري، مصطفى محمد (2020)**. دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي، بحث منشور، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، العدد السادس، المجلد الأول، جامعة الزاوية، ليبيا.

32- **الهيتي، صلاح الدين حسين& الخفاجي، نعمة عباس (2019)**. تحليل أسس الإدارة العامة: منظور معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.

33- **الوقائع المصرية (2019)**. قرار رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم (78) لسنة 2019 بشأن التقسيم التنظيمي لنظما المعلومات والتحول الرقمي، العدد (208) تابع في 18 سبتمبر سنة 2019.

34- **تركمان، حنان& خليل، علاء أحمد (2017)**. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد، جامعة تشرين.

35- **حمزة، أحمد إبراهيم (2015)**. السياسة الإجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

36- **سرحان، نظيمة أحمد محمود (2006).** الخدمة الإجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

37- **شحاتة، محمد موسى على (2020).** انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمى فى ضوء مبادرات الشمول المالى على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، عدد (9)، جامعة كفر الشيخ – كلية التجارة.

38- صالح، عادل (2017). الإنترنت والسياسة: دراسة في الإستخدام والتأثير في ضوء الخبرات المحلية والدولية، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، مصر.

39- **عبدالراضي، طارق عيسى (2015).** فاعلية خدمات الضمان الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الحماية الإجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة الفيوم.

40- **عبدالرحمن، عبدالرحمن علي (2017).** إسهامات برنامج تكافل وكرامة فى تحقيق الحماية الاجتماعية للفئات الأولى بالرعاية، مجلة الخدمة الإجتماعية، العدد (58)، المجلد (3)، الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين.

41- **عبدالرحيم، هبة الله عادل (2021).** المجتمع الرقمي والمشاركة في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي، بحث منشور، العدد 23، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، كلية الخدمة الإجتماعية جامعة الفيوم.

42- عبدالصادق، عادل (2012). الفضاء الإلكتروني والديمقراطية بين التحولات والتحديات، المركز العربي لابحاث الفضاء الإلكتروني، القاهرة.

43- **عبدالغني، أحمد عبدالحميد سليم (2019).** اليات تفعيل برامج الحماية الاجتماعية للمرأة في ضوء استراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر 2030 م.: دراسة مطبقة على القيادات النسائية بمحافظة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد (16)، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة الفيوم.

44- **عبداللطيف، رشاد أحمد (2014).** مقومات الحماية الإجتماعية بالوطن العربي، ورقة عمل، مؤتمر الحماية الإجتماعية والتنمية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

45- **عبداللطيف، رشاد أحمد (2015).** دولة الحماية الاجتماعية والمواطنة، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد(1)، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة الفيوم.

46- **عبداللطيف، رشاد أحمد (2020).** توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي، القاهرة، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية.

47- **عبيدى، فاطمة الزهراء (2020).** التحول الرقمي للإدارة الجزائرية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية ومعوقات البيروقراطية، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة , مج2, ع4، المؤسسة العلمية للعلوم التربوية والتكنولوجية والتربية الخاصة.

48- **علي، ماهر أبو المعاطي (2009).** الإتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الإجتماعية، القاهرة، نور الإيمان للطباعة والنشر.

49- **فايد، أميرة محمد محمود (2020).** إسهامات الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين المشردين بلا مأوى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (50) الجزء (3) كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان.

50- **مجمع اللغة العربية (2011).** المعجم الوسيط، الإصدر الخامس، مكتبة الشروق الدولية، مصر.

51- **محمد، عبدالرحمن حسن حسن& الغبيري، محمد أحمد (2020).** واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التيسيير الجزائر.

52- **محمود، ولاء محمود عبدالله (2018).** مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي (الواقع وبناريوهات المستقبل)، بحث منشور، مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، العدد (90)، المجلد الثاني.

53- مرزوق، عنترة (2018). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن.

54- **مكتب العمل الدولى (2012).** أرضيات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، ورقة عمل منشورة بمؤتمر العمل الدولى، جينيف، سويسرا.

55- **منظمة الأمم المتحدة (2019).** ملخص تنفيذي: إطار برنامج الحماية الإجتماعية الشاملة التابع لليونسيف، إعداد قسم الإندماج الإجتماعي والسياسات الإجتماعية بمنظمة الأمم المتحدة للطفولة (Unicef).

56- **نجم الدين، راقي (2016).** مدونات في الفن والتصميم، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.

57- **هاشم، صلاح (2017).** الحماية الإجتماعية للفقراء: قراءة في معنى الحياة لدى المهمشين، القاهرة، أطلس للنشر والتوزيع الإعلامي.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1- **Behrendt, C. & Nguyen, Q. (2019).** Ensuring universal social protection for the future of work, International Labour Organization, Vol. 25(2).

2- **Bennett, E. E. (2021).** Virtual HRD's Role in Crisis and the Post Covid-19 Professional Lifeworld: Accelerating Skills for Digital Transformation, Advances in Developing Human Resources, Vol. 23(1).

3- **Chzhen , Y. (2016).**Unemployment, social protection spending and child poverty in the European Union during the Great Recession, Journal of European Social Policy, Vol. 27(2), Sage journas.

4- **Fonseca, p., & Picoto, P. N. (2020).** The competencies needed for digital transformation, Online Journal of Applied Knowledge Management, Volume 8, Issue 2.

5- **Hrustek, L., Furjan, M. T., Pihir, I. (2019).** Influence of digital transformation drivers on business model creation, published in 42nd International convetion on information and communication technology, electronic and microelectronics (MIPRO).

6- **Janicijevic, N (2012).** The influence of organizational culture on organizational preferences towards the choice of organizational change strategy Economic Annals, 57(193).

7- **Joseph K. &Yaman R. (2016).**"IT Capability and Digital Transformation: A Fir Performance Perspective", Thirty Seventh International Conference on Information Systems, Dublin.

8- **Kretschmer, T. (2020).** Digital Transformation and Organization Design: An Integrated Approach, California Management Review, Vol. 62(4).

9- **Kutnjak, A., Pihir, I., & Furjan, M T. (2019).** Digital transformation case studies across industries- literature review, published in 42nd International convetion on information and communication technology, electronic and microelectronics (MIPRO).

10- **Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019).** Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. Government Information Quarterly, 36(2).

11- **Loganathan, Th. & et al (2020).** Healthcare financing and social protection policies for migrant workers in Malaysia, Research Article journal PLoS ONE, Issue 15.

12- **Mahmood, F., & Khan, A. Z. (2019).** Digital organizational transformation issues, challenges and impact: A systematic literature review of a decade, Abasyn Journal of Social Sciences Vol (12), Issue (2).

13- **McConnell, C. (2005).** NASW Standards for Technology and Social Work Practice, Washington Dc, NASW Press.

14- **National Association of social worker (2005).** NASW & Standard for technology and social work practice, Washington, NASW Press.

15- **O'Brien, James A. (2019).** Management Information Systems, 9th edition , McGraw-Hill companies/Irwin, Boston.

16- **Osabohien, R.& et al (2020).** Social Protection and employment in Africa's Agricultural sector, Business journal: Theory and Practice Verslas: Teorija ir praktika, Volume 21 Issue 2.

17- **Panov, s. & et al. (2019).** Digital transformation of social sector as the factor of development and security of the country, E3S Web of Conferences 135(10), Reasearchgate.

18- **Potts, H. W. (2018).** Digital transformation in government: Lessons for digital health, Digital Health Volume 3: 1–5, Sage journals.

19- **Reis, J. & et al.(2018).** Digital transformation: A literature review and guidelines for future research. Cham: Springer International Publishing.

20- **Tanga, P. (2020).** Implementation of government social protection programs in mitigating the challenges faced by street children in Zimbabwe, Gender & Behaviour, 18(3), Centre for Psychological Studies/Services, Nigeria.

21- **Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019).** The public value of E-Government–A literature review. Government Information Quarterly, (36).

22- **United Natin research institute for social development (UNRSD) (2010).** combating poverty and inequality: structural change, social policy and policies.

23- **Virkar, s.& et al. (2019).** Digital Transformation in Public Sector Organisations: The Role of Informal Knowledge Sharing Networks and Social Media, International Conference on Electronic Participation, Springer Journals.

24- **Walker, V., & Duchaine, I. (2018).** All companies are technology companies: preparing Canadians wwith the skills for a digital future, Canadian public policy, 44(s1).

25- **Westerman, G., Calméjane, C., Bonnet, D., Ferraris, P. & McAfee, A. (2011).** Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting.

26- **Ziadlou, D. (2020).** Digital transformation leadership for smart healthcare organizations: House of success model. In Sandhu K, Opportunities and Challenges in Digital Healthcare Innovation, Hershey, PI: IGI Global.