

## التحول الرقمي وتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية

إعداد

اسلام محمد فارس مصطفى

مدرس مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم



### الملخص

هدفت الدراسة الحالية الي تحديد واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي بأشكالها الثلاثة وهي ( العدالة الإجرائية - والعدالة التوزيعية - والعدالة التعويضية) حيث تنتمي هذه الدراسة الي نمط الدراسات الوصفية التحليلية ، واعتمدت علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من الوحدات الاجتماعية الحضرية (6 وحدات) بمركز الفيوم ، وعددهم (367 مفردة عشوائية طبقية ) حيث بلغ الاطار العام للمعينة (8359) ، واعتمد الباحث في جمع البيانات علي استمارة استبيان " لمعرفة واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي بأشكالها الثلاثة وهي ( العدالة الإجرائية - والعدالة التوزيعية - والعدالة التعويضية) " ، وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم تحقق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفقا لسياسة التحول الرقمي بأشكالها الثلاث .

الكلمات المفتاحية: - التحول الرقمي - الرعاية الاجتماعية - عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية

**Abstract****"Digital Transformation and Achieving Social welfare Services' Justice"****Islam Mohammed Faris Mustafa**

Assistant Lecturer, Department of Social Work Fields - Faculty of Social Work - Fayoum University.

The study aims to determine the real level of achieving social welfare services justice according to digital transformation policy in its three forms: procedural justice - distributive justice - and compensatory justice. This study belongs to descriptive analytical studies, and relies on the method of social survey of a sample of social care programs and services beneficiaries provided by the urban social units (6 units) in Fayoum Center, and their number is 367 random, stratified individual) where the general framework of the survey reached 8359. To collect data, the researcher has relied on a questionnaire "to find out the real level of achieving social welfare services justice according to the digital transformation policy in its three forms: procedural justice - distributive justice - and compensatory justice.

The study concludes that social welfare services' justice has not been achieved in accordance with the digital transformation policy in its three forms.

**Keywords:** - *Digital Transformation - Social welfare - Social welfare Services Justice*

**أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:**

يحظى موضوع الرعاية الاجتماعية بالاهتمام المتزايد وذلك من منطلق الايمان بقضية الانسان، حيث نجد أن كافة المجتمعات على اختلاف ايدولوجيتها تحاول أن تحظى بالسباق في توفير كافة الخدمات والبرامج التي من شأنها أن تكفل للمواطن الرعاية الاجتماعية المناسبة، كما أن موضوع الرعاية الاجتماعية بجانب أنه أصبح مجال التسابق لخدمة الانسان الا أنه يمثل مدخلا مأمون العواقب واستثمار ذو عائد اقتصادي ملموس على المجتمع بأكمله ( عثمان، 2010م، ص 3541)

ومن المنظور الاقتصادي لا يمكن أن يتصف أي اقتصاد بالفعالية وبالإنسانية مالم تتوفر فيه تدابير وإجراءات كافية للأمن الاقتصادي ونظم جيدة للضمان الاجتماعي التي تمكن الناس من أن يستجيبوا لتحديات الحياة ويتكيفوا مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تحيط بهم ويتمكنوا من تنمية امكانياتهم البشرية لتوفير حياه أفضل وسبل معيشة أكثر أمانا واستقرارا ، وتمثل برامج الحماية الاجتماعية المختلفة استثمار في رأس المال البشرى وفى التنمية الاجتماعية والاقتصادية على حد سواء ، وبالنسبة الى الدول وشعوبها لا تتمثل الحماية الاجتماعية مسألة استحقاق ومسئولية فحسب وإنما مسألة حقوق ، ومن هنا أصبحت الحماية الاجتماعية وبرامجها المختلفة التي تقدمها مؤسسات المجتمع واحدة من المكونات الاساسية لسياسة رعاية اجتماعية متكاملة وشاملة وحق من حقوق الانسان (هاشم ، 2014م، ص 18)

وتعتبر الرعاية الاجتماعية اليوم أحد مسؤوليات المجتمع لتحقيق الحماية الاجتماعية فاذا كانت موارد الفرد والاسرة لا تكفي اشباع الحاجات الاساسية للإنسان فلا بد من ايجاد تنظيم يقوم بأشباع هذه الاحتياجات ويتمثل ذلك في مسؤولية المجتمع الذي يتولى ذلك عن طريق المجتمع (على، 1999م، ص 84).

ولما كان المجتمع المصري من المجتمعات النامية التي تجاهد من أجل التنمية والتخلص من المشكلات التي خلفها الماضي بغرض تحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير الحماية الاجتماعية والاقتصادية للإنسان حتى يتمكن من الحياة في مجتمع يليق بالكرامة الانسانية ، فقد اتجهت الدولة نحو الاهتمام المتزايد بقضية التنمية بصفة عامة وقضية الحماية الاجتماعية للفقراء بصفة خاصة كمحاولة منها للنهوض بأحوال الفئات الضعيفة والمهمشة وحمائتهم من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن الاصلاح الاقتصادي التي تقوم بها الدولة (هاشم، 2014، ص 19).

وتعتبر العدالة الاجتماعية من الصفات الاساسية لأي نظام سياسي ، فهي الإرادة الثابتة والابدية لإعطاء كل فرد ما يجب ان يحصل عليه ، وعادة ما تعرف العدالة الاجتماعية بأنها اعطاء كل ذي حق حقه بما يتضمنه ذلك التعريف من توزيع الحقوق على الافراد المتساويين في الظروف دون تمييز، وما دام مفهوم العدالة مرتبط بضرورة وجود مؤسسة مسئولة عن توزيع الثروات والموارد في المجتمع ، فإن الاخلال بهذه العدالة وفقا لهذا السياق يتضح من خلال غياب المعايير المحددة لاستحقاق الخدمات في حالة الظروف المتشابهة والمختلفة داخل هذه المؤسسات . ( هاشم ، 2015، ص24)

وهذا ما اكدت عليه دراسة (هاشم ، 2004) والتي بعنوان مؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية الاهلية في الحضر ، والتي هدفت الى الخروج بمؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية الاهلية في الحضر ، من خلال تحديد مدى التوزيع الجغرافي للجمعيات الاهلية ، تحديد مدى التوزيع من خدمات هذه الجمعيات على المستفيدين ومعرفة معايير توزيع الإعانات الحكومية على الجمعيات الاهلية ، ومن ابرز نتائجها عدم وجود عدالة في التوزيع الجغرافي للجمعيات الاهلية بالحضر ، وعدم وصول الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الاهلية للمستحقين ، عدم وجود علاقة بين توزيع الإعانات الحكومية على الجمعيات الاهلية واحتياجات السكان .

وجاءت دراسة ( بدير ، 2017) والتي بعنوان العدالة الاجتماعية كاستراتيجية للتمكين الاقتصادي لفقراء الريف للتخفيف من حدة الفقر ، والتي هدفت الى تحديد تأثير العدالة الاجتماعية كاستراتيجية على تمكين الفقراء اقتصاديا ، التوصل الى خطة مقترحة لما يمكن للعدالة الاجتماعية ان تسهم في تمكين الفقراء من اشباع احتياجاتهم الأساسية ، ومن ابرز نتائجها ان هناك علاقة بين واقع العدالة والمساعدات الشهرية لأسر الفقراء ومنح القروض وتوفير الخدمات اللازمة لهم وتشجيعهم على إقامة مشروعات صغيرة لهم بما يسهم في تحقيق التمكين الاقتصادي لهم والتخفيف من حده الفقر .

وفى هذا الصدد تهتم العدالة الاجتماعية بتوزيع الموارد على المحتاجين من خلال المجتمع ومن ثم فإن العدالة الاجتماعية تهتم بتحقيق الحماية الاجتماعية والقانونية للحقوق الشخصية (هاشم، 2015، ص25).

وتعتبر العدالة التوزيعية هي الوجه الاخر للعدالة الاجتماعية، فهناك من يرى ان العدالة التوزيعية هي امتداد لمفهوم العدالة، حيث انها تختص بتوزيع موارد المجتمع وخدماته،

معنوية كانت او مادية والمساواة التي تحكم هذا النوع من العدالة ليست هي المساواة الحسابية ولكنها مساواة تناسبية، حيث ان الغرض من العدالة التوزيعية هو ان ينال كل مواطن نصيبا مساويا لظروفه بناء على مبدأ الاستحقاق الانتقائي (هاشم، 2015، ص108).

حيث جاءت دراسة ( عبد الجواد ، 2020 ) والتي بعنوان العوامل المؤثرة على عدالة توزيع خدمات الرعاية الصحية ، والتي هدفت الى تحديد العوامل المؤثرة في عدالة توزيع الخدمة الطبية بالمستشفيات العامة وتحديد العوامل المؤثرة في عدالة توزيع الموارد البشرية بالمستشفيات العامة وتحديد العوامل المؤثرة في عدالة توزيع الموارد المادية وتحديد العوامل المؤثرة في عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية بالمستشفيات العامة ، ومن ابرز نتائجها ان الأخصائي الاجتماعي يؤثر بشكل مباشر على عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية حيث يساعد المرضى على الحصول على حقوقهم والخدمات التي يحتاجونها مثل المساعدات الاقتصادية والدوائية والدعم النفسي الاجتماعي .

ومع الاهمية الحيوية للمؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية وعظم الدور الملقى عليها ، فإن ذلك يستوجب ضرورة توفير العديد من المتطلبات للنهوض بها والارتقاء بخدمها حيث ان تلك المؤسسات منظومة مركبة من مجموعة كبيرة من المتغيرات الاساسية التابعة والمستقلة ، لذلك لا يمكن ادارة هذه المؤسسات بأساليب تقليدية وادوات روتينية تقليدية ، بل لابد من وجود ادارة واعية قادرة على رؤية الابعاد الحقيقية للتقدم وعلى أداء أدوار اساسية تتحمل فيها تلك المؤسسات مسؤوليات جديدة تتطلبها عملية التحديث والتطوير لمواكبة حاجات العصر وتحديات المستقبل(الرميحى، 2012م، ص30).

حيث اصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءات عالية لأنه اصبح ضرورة حتمية ، وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمديري المؤسسات الاجتماعية بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حتى يستطيع القيام بدورها ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الادارية من الاساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية الى اساليب الادارة الرقمية في الادارة حيث اصبحت الادارة الرقمية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفي وثورة الانترنت كل متغيراته وحركة اتجاهه (كافية، حميد، 2017م، ص219) .

حيث جاءت دراسة (حسن ، 2021) والتي بعنوان التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، والتي هدفت الى تحديد مستوى ابعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، تحديد مستوى ابعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، تحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، ومن ابرز نتائجها فيما يتعلق بالصعوبات عدم كفاءة وفعالية البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات الرعاية الاجتماعية ، ضعف أنظمة الحماية من المخاطر الرقمية ، عدم وجود ثقافة رقمية مناسبة لدى العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية .

هذا ويحتل الاصلاح الإداري أولوية خاصة في خطط التنمية الادارية في معظم الدول العربية ومما يعزز هذا التوجه هو قناعة الحكومات العربية ومنها مصر استغلال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات في تعزيز فاعلية وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية لضمان سرعة استجابتها للاحتياجات والمتطلبات المحلية والاجنبية ، اضافة الى قناعاتها بأن الاصلاح والتطوير الإداري هو أحد المحددات الرئيسية لمناخ الاستثمار حيث ان تخلف نظم الادارة الحكومية هو واحد من الاسباب الرئيسية لأحجام المستثمرين المحلية والاجانب(الطعامنة،2004م.ص274).

وفي ضوء التقدم المتزايد باستخدام التكنولوجيا وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات وتعدد أماكن عملها والمتعاملين معها سواء داخل المؤسسة او العملاء الخارجيين أصبح دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في أدائها أكثر فاعلية وتأثيرا على المؤسسة ككل او المتعاملين معها، وعليه فأن مسألة اختيار المنظمة لتوجيهاتها المستقبلية والتعامل مع اسلوب الادارة الرقمية يتطلب منها معرفة متطلباتها ومعوقاتها واستنارة الحقائق الموضوعية في المنظمات الاجتماعية وتوظيفها لخدمة القرار الاستراتيجي (محمود، 2005، ص36).

وهذا ما اكدت عليه دراسة "ناجي،2005" والتي بعنوان متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المحلية، والتي هدفت الى تحديد أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية المحلية، وتحديد العوامل التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التنمية المحلية، وتحديد افضل السبل التي يمكن من خلالها استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة لتحقيق الاهداف التنموية للمنظمات الحكومية وطبقت هذه الدراسة على المراكز الادارية الست وهي (الفيوم - اطسا - سنورس - طامية- أبشواي- يوسف الصديق) .



ان التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية اصبحت عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة بالإضافة الى انها بديل عصري يواكب التطور في حياة الانسان على سطح الارض ويلبى مطالبه الادارية ويرضى طموحه في الحصول على قدرات أعلى وايسر في إدارة شئون حياته، كما انها تختصر وقت تنفيذ الخدمات الاجتماعية والادارية المختلفة وتسهل الاتصال بين ادارات الاجهزة الحكومية ومنظماتها وتوفير الدقة والوضوح في العمليات الادارية ( الوادي, 2011, ص33).

كما جاءت دراسة ( محمد ، 2021) والتي بعنوان التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر 2030، والتي هدفت الى واقع التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية ، وتحديد فوائده وتقنياته ، تحديد المعوقات التي تواجه التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية ، تحديد المقترحات تفعيل التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية ، من ابرز نتائجها ان هناك نسبة كبيرة من المواطنين ليس لديهم علم وخبرة في كيفية التعامل مع منظومة التحول الرقمي ، انقطاع العمل بشكل متكرر عند انقطاع شبكة الانترنت .

كما جاءت دراسة ( كمال ، 2018) والتي بعنوان تطبيقات الإدارة الالكترونية والتحول نحو المؤسسات الرقمية ، والتي هدفت الى معرفة مدى تأثير تطبيقات الإدارة الالكترونية على نظام عمل المؤسسات ، ومدى قدرتها على مواكبة التطور والاستفادة بشكل اكبر من ثورة المعلومات ، تحديد مدى قدرة المؤسسات للتحول نحو المؤسسات الرقمية لكسب ميزة تنافسية ، ومن ابرز نتائجها ان استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية يساعد المؤسسة على التحول نحو المؤسسة الرقمية التي تستفيد من الثورة المعلوماتية والتكنولوجية والذي بدوره يجعل المؤسسة متكيفة مع متطلبات العصر وخلق ميزة تنافسية لها .

وجاءت دراسة (حسن ، 2021) والتي بعنوان التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، والتي هدفت الى تحديد مستوى ابعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، تحديد مستوى ابعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، تحديد الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، ومن ابرز نتائجها فيما يتعلق بالصعوبات عدم كفاءة

وفعالية البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات الرعاية الاجتماعية ، ضعف أنظمة الحماية من المخاطر الرقمية ، عدم وجود ثقافة رقمية مناسبة لدى العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. وقد تم تطبيق الإدارة الرقمية في مصر بشكل واضح عندما أنشئت مراكز المعلومات في كافة الهيئات والوزارات والمحافظات بقرار رئيس الجمهورية رقم 627 لسنة 1981 وقد أنشئ بمقتضى هذا القرار (150) مركز معلومات حكومية ، (100) مركز في الوزارات والهيئات ، (140) مركز في المحافظات والمحليات وتم وضع اكثر من (500) مقر حكومي على شبكة الانترنت وقد تم انشاء اكشاك للخدمة العامة في الميادين العامة من اجل تسهيل حصول المواطن على الخدمات وتم ربط هذه الاكشاك بالمؤسسات الحكومية من خلال شبكة الانترنت . ( وزارة الدولة للتنمية الإدارية )

وعلى نفس السياق فقد اشار تقارير الأمم المتحدة حول الحكومات الرقمية ان ترتيب مصر في تقرير الأمم المتحدة للحكومات الرقمية 114 عالميا لعام 2018، حول استخدام الرقمنة والتكنولوجيا في تقديم الخدمات الحكومية المختلفة وبناء ما يسمى بالحكومة الرقمية لما لها من مميزات وفوائد عديدة منها لتحسين جودة الحياة للمواطنين. (تقرير الأمم المتحدة للحكومات الرقمية ، 2018)

### **ثانيا :- أهمية الدراسة:**

1- جاءت هذه الدراسة مواكبة لخطة الدولة للتنمية المستدامة 2030 وخطة الدولة للتحوّل الرقمي لكافة المؤسسات للانتقال من الادارة التقليدية الى الإدارة الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة.

2- اكتسبت هذه الدراسة اهميتها من كونها تناولت موضوع التحديث والتطوير في المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية، لذلك تناولت الدراسة موضوع التحوّل الرقمي كأسلوب أداري حديث يسهم في التطوير التنظيمي الذي يحقق تحسين قدرة المؤسسة من حيث كفاءتها وفعاليتها في تقديم الخدمات للمجتمع المحلي، وتمكينها من حل مشاكلها ومواجهة تحدياتها.

3- حاجة المجتمعات وخاصة المجتمعات النامية الى تحقيق اقصى استثمار ممكن لمواردها وامكانياتها البشرية، ومن هذا المنطلق جاء الاهتمام بالتحوّل الرقمي كأسلوب أداري حديث، نظرا لما له من مميزات وفوائد عديدة لتحقيق العدالة الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

- 4- يعتبر موضوع التحول الرقمي من الموضوعات الحديثة والحيوية التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث لأهميته في مساعدة المؤسسات الاجتماعية في تحقيق اهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- 5- تكمن اهمية الدراسة ايضا في كونها تتناول بالدراسة أهم المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية وهي (الوحدات الاجتماعية) لتطويرها وتحديثها من خلال تطبيق استراتيجية التحول الرقمي.
- 6- المساهمة في زيادة الوعي بأهمية تطبيق التحول الرقمي ومدى اسهامها في تطوير عمل المؤسسات الاجتماعية لتحقيق العدالة الاجتماعية.
- 7- يؤمل ان تسهم نتائج هذه الدراسة في تحسين تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية.
- 8- تستمد هذه الدراسة أهميتها في انها تقدم تحليلا لواقع تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية ومنها الوحدات الاجتماعية باعتبارها من المؤسسات الهامة في المجتمع والتي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية والمنوطة بتحقيق العدالة الاجتماعية.
- 9- مساهمة الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية.
- 10- جاءت هذه الدراسة في وقت تكاد فيه مؤسساتنا الاجتماعية ان تفقر للاستثمارات الحقيقية لمعطيات الادارة الحديثة ومنها "التحول الرقمي".

### ثالثا: مفاهيم الدراسة:

#### (1) مفهوم التحول الرقمي :-

تعرف الدراسة الحالية التحول الرقمي بأنها استراتيجية قومية تتبناها الدولة تتضمن جانبين اساسيين هما : ميكنة كافة العمليات والخدمات الادارية الحكومية في كافة المجالات والمقصود به هو الانتقال من العمل الإداري التقليدي الى تطبيق تقنيات المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في المؤسسات الاجتماعية واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الألى لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات ولاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الاعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

أما الجانب الآخر هو عمل ملف شامل موحد لكافة المواطنين بالدولة يسمى (بالملف الشامل للمواطن - أو الهوية الرقمية للمواطن) يشمل على كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالبيانات الشخصية وكافة الخدمات التي يتمتع بها المواطن سواء كانت خدمات اجتماعية و صحية وتعليمية واقتصادية واسكان وكذلك البيانات الخاصة بالتوظيف والخدمات المرورية، وذلك بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية (الاستراتيجية القومية للتحويل الرقمي مصر 2030).

#### وبناء على ما تقدم يمكن للباحث أن يعرف التحويل الرقمي اجرائيا فيما يلي:

أ) بأنه استراتيجية قومية رقمية متكاملة تشمل على جانبين هما ميكنة كافة العمليات والخدمات الادارية في كافة المجالات وتتضمن (حاسبات- وشبكة الانترنت - وتطبيقات أداريه الكترونية وبنية معلوماتية دقيقة ومحدثة دائما) تهدف الى تحويل العمل الإداري التقليدي الى إدارة رقمية تعتمد على نظم معلومات قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

ب) أما الجانب الآخر هو عمل (ملف شامل موحد لكافة المواطنين من خلال الارشفة الالكترونية) أو بناء (هوية رقمية) يشمل على (البيانات الاساسية الشخصية - كافة الخدمات التي يتمتع بها المواطن سواء كانت خدمات تعليمية، وصحية، واقتصادية وتشمل البيانات الخاصة بالتوظيف، وخدمات الضمان الاجتماعي المختلفة، الدعم السلعي والدعم المادي في كافة خدمات البنية التحتية، والملكية الخاصة من مشروعات استثمارية والأراضي والعقارات وغيرها من الخدمات) وذلك من خلال التنسيق مع كافة الجهات المعنية بالدولة.

ت) يشمل التحويل الرقمي جميع مكونات الادارة الخاصة بالمؤسسة المعنية من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز الا أنها تتميز بقدرتها على الاستفادة من المعلومات بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق الأهداف، وعلى جانب اخر تشمل على ربط جميع القطاعات ووزارات الدولة مع بعضها البعض لسهولة تبادل البيانات والمعلومات فيما بينها والاستفادة منها (التشبيك المؤسسي) .

ث) تعتمد التحويل الرقمي على بنية معلوماتية متكاملة مدققة ومحدثة بدرجة عالية من الجودة والتأمين بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الاعمال.

ج) تعتمد على بنية تحتية قادرة على استيعاب الطلب المتزايد للخدمات.

- ح) تستلزم درجة عالية من التأمين والسرية لحمايتها من المخاطر الالكترونية مثل (القرصنة الالكترونية او الاختراق او السرقة - الفيروسات الإلكترونية - ضياع ومسح للبيانات الخاصة بالمواطنين - تدمير البرامج والبيانات.... وغيرها من المخاطر)
- خ) إدارة رقمية بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الارشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني ونظم تطبيقات المتابعة الألي.
- د) إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتلفون المحمول والمؤتمرات الاليكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديث.
- ذ) إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم داخل المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- ر) تستخدم في كافة منظمات المجتمع سواء كانت منظمات تجارية أو صناعية أو خدمية ويتطلب تطبيقها وجود خبرات ومهارات وبنية معلوماتية قوية
- (2) مفهوم عدالة الخدمات الاجتماعية: -**

تعتمد الدراسة الحالية على مفهوم إجرائي للعدالة الاجتماعية كالتالي:

- أ- **العدالة الإجرائية:** وللقول بأن الإجراءات أصبحت عادلة فإننا نعني أن الصياغة التي تحدد الإجراء قد تم التمسك بها فعلاً، ونحن نهتم هنا بتنفيذ بالالتزامات نحو العملاء سواء كانت هذه الالتزامات قانونية أو سياسية أو متعلقة بلوائح وسياسات المؤسسات أو التزامات المهنيين أو المواطنين عمومًا.
- ب- **العدالة التوزيعية:** إذا كانت العدالة الإجرائية تؤكد على تأمين الوفاء بالالتزام فإن العدالة في التوزيع تؤكد على المساواة بين المستحقين لهذا الالتزام فالوفاء بالالتزام (العدالة الإجرائية) لا يكفي عندما يكون المستحقون في وضع غير متساوي للاستفادة منه.
- ج- **العدالة التصحيحية: (التعويضية):** وهي لا تقف عند مستوى تأكيد التساوي في الفوائد والخدمات التي يتيحها القانون وسياسة المؤسسة بل تتضمن وضع شروط مميزة تعطي أفضليات لنوعيات من الأشخاص والجماعات الذين طال حرمانهم، فالعدالة التصحيحية تتطلب أن يعوض الشخص الذي حرم تعويضًا عن حرمانه.
- (3) مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية: -**

ويعرف خدمات الرعاية الاجتماعية اجرائيا فيما يلي:

- أ) تشمل برامج الرعاية الاجتماعية على جهود مادية وبشرية تستهدف معالجة الامراض الاجتماعية وازالة المعوقات التي تعترض نمو الافراد.

ب) الرعاية الاجتماعية ضرورة تنشأ حتماً في أي مجتمع أنساني نتيجة التفاعل الحتمي بين أفراد

ت- تعكس جهود الرعاية الاجتماعية في أي دولة ما وصل اليه المجتمع من حضارة وتقدم.

ث) تمويل خدمات الرعاية الاجتماعية من موارد المجتمع ذاته عن طريق الضرائب التي يدفعها المواطنين للدولة.

ج) تخضع خدمات الرعاية الاجتماعية للتنظيم الرسمي، أي انها تقدم من خلال تنظيمات معروفة تتحمل مسئولية تقديم هذه الخدمات.

ح) تعد الرعاية الاجتماعية احدى مسئوليات المجتمع لتحقيق الحماية الاجتماعية لأفراده.

خ) يقوم مجموعة من المتخصصون المهنيون بتقديم خدمات الرعاية للمستحقين في كافة المجالات.

#### رابعاً : أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي مؤداه: تحديد واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الاهداف الفرعية تتمثل في:

- تحديد مستوي تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.
- تحديد مستوي تحقيق العدالة التوزيعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.
- تحديد مستوي تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.

#### خامساً: تساؤلات الدراسة:

تساؤل الرئيسي مؤداه: ما واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الاسئلة الفرعية تتمثل في:

- ما واقع ومستوي تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟

- ما واقع مستوي تحقيق العدالة التوزيعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي؟

- ما واقع مستوي تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟

#### سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية التي تهتم برصد وتحديد خصائص الظاهرة البحثية المدروسة وذلك لأنها أكثر أنواع الدراسات ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة، حيث يهدف الباحث إلى تحديد واقع مستوى تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي .

2- المنهج المستخدم: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الكمي باستخدام طريقة المسح الاجتماعي (بالعينة) باعتباره من إحدى المناهج المستخدمة لهذه الدراسة، لذلك تم استخدام المسح الاجتماعي بالعينة في هذه الدراسة للمستفيدين من البرامج والخدمات المقدمة من الوحدات الاجتماعية بمركز الفيوم بمحافظة الفيوم ويبلغ عددها ستة وحدات .

3- أدوات الدراسة: -

لقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على استمارة استبيان كما يلي: -

- استمارة استبيان بعنوان " التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية " طبقت على عينة من المستفيدين من برنامج وخدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية ببندر الفيوم.

### سابع: مجالات الدراسة (Fields of study) :-

1- المجال المكاني: - الوحدات الاجتماعية التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي بمراكز

الفيوم وعددهم 6 وحدات اجتماعية

2- المجال البشري:

طبقت أداة جمع البيانات (الاستبيان) لهذه الدراسة على عينة عشوائية منتظمة قوامها (367) مفردة، من المستفيدين من برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة في

الوحدات الاجتماعية والتي بلغ عددهم 8359 كأطار عام للمعينة

3- المجال الزمني: وهو فترة إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني.

ثامنا: تحليل وتفسير نتائج البحث:

عرض ومناقشة النتائج والجداول الخاصة بأبعاد استمارة الاستبيان: -

## البعد الاول: - ما واقع مستوي تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق

## سياسة التحول الرقمي

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقا لآرائهم حول واقع مستوي تحقيق العدالة

الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

الترتيب	القوة النفس بية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
9	52.2	191.7	575	62.9	231	17.4	64	19.6	72	هل يوجد لدى الوحدة موقع رسمي على الانترنت للتقدم للحصول على الخدمات؟	1
17	43.1	158.0	474	74.1	272	22.6	83	3.3	12	هل يوجد لدى الوحدة صفحة رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر كل ما هو جديد من خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية وشروط الحصول عليها؟	2
15	47.6	174.7	524	63.5	233	30.2	111	6.3	23	هل تقوم الوحدة بالإعلان المستمر للخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها على موقعها الخاص او مواقع التواصل الاجتماعي؟	3
6	55.5	203.7	611	43.6	160	46.3	170	10.1	37	هل تستطيع التقدم للخدمة والحصول عليها على مدار اليوم؟	4
5	57.1	209.7	629	41.7	153	45.2	166	13.1	48	هل تستطيع الحصول على الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة بمساعدة الموظفين بالوحدة؟	5
8	54.7	200.7	602	42.8	157	50.4	185	6.8	25	هل إجراءات الحصول على الخدمة سهلة غير معقدة؟	6
1	68.0	249.7	749	25.6	94	44.7	164	29.7	109	هل تعرف جيدا شروط الحصول على الخدمة بصورة واضحة؟	7
2	67.2	246.7	740	27.8	102	42.8	157	29.4	108	هل تحتاج الذهاب الى المؤسسة للحصول على الخدمة المطلوبة؟	8
4	57.9	212.7	638	37.9	139	50.4	185	11.7	43	هل توفر الوقت والجهد والتكلفة مقارنة بطرق تقديم الخدمة في النظام القديم؟	9
7	55.1	202.3	607	45.2	166	44.1	162	10.6	39	هل تساعدك الوحدة دائما للحصول على الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة؟	10
12	49.5	181.7	545	59.9	220	31.6	116	8.4	31	هل تري ان هناك سرعة في أداء الخدمة المطلوبة؟	11
13	49.2	180.7	542	64	235	24.3	89	11.7	43	هل تمتلك الوحدة منظومة للشكاوى الالكترونية؟	12
16	46.6	171.0	513	66.2	243	27.8	102	6	22	هل تمتلك الوحدة منظومة لحماية بيانات العملاء من الاختراق؟	13
14	48.8	179.0	537	62.7	230	28.3	104	9	33	هل تمتلك الوحدة نماذج الكترونية للتقدم الإلكتروني للحصول على الخدمة؟	14
10	49.9	183.0	549	60.5	222	29.4	108	10.1	37	هل يوجد بالوحدة قوانين ولوائح لحماية حقوق العملاء وفقا لمنظومة التحول الرقمي الجديدة؟	15
11	49.7	182.3	547	58.9	216	33.2	122	7.9	29	هل تساعد المنظومة الجديدة على خلق نوع من الشفافية	16



م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	والرقابة الإدارية؟										
17	هل تساعد المنظومة الجديدة على القضاء البيروقراطية والفساد الإداري والمحسوبة والرشوة؟	36	9.8	214	58.3	117	31.9	653	217.7	59.3	3
	<b>المجموع</b>	747		2302		3190		10035			
	<b>المتوسط</b>	43.9		135.4		187.6					
	<b>النسبة</b>	12.0		36.9		51.1					
	<b>المتوسط المرجح</b>							590.3			
	<b>القوة النسبية للبعد</b>							53.6			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (1) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (590.3) والقوة النسبية للبعد (53.6%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار عدم الموافقة على المؤشر، مما يدل علي عدم تحقق هذا البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب (نعم) بلغت (12.0%) في حين من أجابوا (إلى حد ما) بلغت نسبه (36.9%) الى نسبة (51.1%) اجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو

التالى:-

1- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها " هل تعرف جيدا شروط الحصول على الخدمة بصورة واضحة؟ " في الترتيب الأول بوزن مرجح (249.7) وقوة نسبية (68.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن عينة الدراسة تعرف الي حد ما شروط الحصول على الخدمة بصورة واضحة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 29.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 44.7% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 25.6% ) .

2- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها " هل تحتاج الذهاب الى المؤسسة للحصول على الخدمة المطلوبة؟ " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (246.7) وقوة نسبية (67.2%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن عينة الدراسة تحتاج الذهاب الي حد ما الى المؤسسة للحصول على الخدمة المطلوبة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 29.4%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 42.8% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 27.8% ) .

3- جاءت العبارة رقم (17) والتي مفادها " هل تساعد المنظومة الجديدة على القضاء البيروقراطية والفساد الإداري والمحسوبة والرشوة؟ " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (217.7) وقوة نسبية (59.3%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن المنظومة الجديدة تساعد الي حد ما على القضاء البيروقراطية والفساد الإداري والمحسوبة والرشوة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9.8% ) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 58.3% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 31.9% ) .

4- جاءت العبارة رقم (9) والتي مفادها " هل توفر الوقت والجهد والتكلفة مقارنة بطرق تقديم الخدمة في النظام القديم؟ " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (212.7) وقوة نسبية (57.9%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن المنظومة الجديدة توفر الي حد ما الوقت والجهد والتكلفة مقارنة بطرق تقديم الخدمة في النظام القديم ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 11.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 50.4% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 37.9% ) .

5- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " هل تستطيع الحصول على الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة بمساعدة الموظفين بالوحدة؟ " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (209.7) وقوة نسبية (57.1%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أنه يمكن الحصول الي حد ما على

الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة بمساعدة الموظفين بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 13.1%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 45.2% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 41.7%) .

**6- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " هل تستطيع التقدم للخدمة والحصول عليها على مدار اليوم؟ " في الترتيب السادس بوزن مرجح (203.7) وقوة نسبية (55.5%).** حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أنه لا يمكن التقدم للخدمة والحصول عليها على مدار اليوم ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 10.1%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 46.3% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 43.6%) .

**7- جاءت العبارة رقم (10) والتي مفادها " هل تساعدك الوحدة دائما للحصول على الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة؟ " في الترتيب السابع بوزن مرجح (202.3) وقوة نسبية (55.1%).** حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أنه لا تساعد الوحدة المستفيدين دائما للحصول على الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 10.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 44.1% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 45.2%) .

**8- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " هل إجراءات الحصول على الخدمة سهلة غير معقدة؟ " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (200.7) وقوة نسبية (54.7%).** حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن إجراءات الحصول على الخدمة سهلة غير معقدة الي حد ما ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 6.8%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 50.4% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 42.8%) .

**9- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " هل يوجد لدى الوحدة موقع رسمي على الانترنت للتقدم للحصول على الخدمات؟" في الترتيب التاسع بوزن مرجح (191.7) وقوة نسبية (52.2%).** حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية

الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد لدى الوحدة موقع رسمي على الانترنت للتقدم للحصول على الخدمات ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 19.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 17.4% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 62.9%) .

10- جاءت العبارة رقم (15) والتي مفادها " هل يوجد بالوحدة قوانين ولوائح لحماية حقوق العملاء وفقا لمنظومة التحول الرقمي الجديدة؟ في الترتيب العاشر بوزن مرجح (183.0) وقوة نسبية (49.9%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد بالوحدة قوانين ولوائح لحماية حقوق العملاء وفقا لمنظومة التحول الرقمي الجديدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 10.1%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 29.4% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 60.5%) .

11- جاءت العبارة رقم (16) والتي مفادها " هل تساعد المنظومة الجديدة على خلق نوع من الشفافية والرقابة الإدارية؟ في الترتيب الحادي عشر بوزن مرجح (182.3) وقوة نسبية (49.7%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا تساعد المنظومة الجديدة على خلق نوع من الشفافية والرقابة الإدارية ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 7.9%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 33.2% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 58.9%) .

12- جاءت العبارة رقم (11) والتي مفادها " هل ترى ان هناك سرعة في أداء الخدمة المطلوبة؟ في الترتيب الثاني عشر بوزن مرجح (181.7) وقوة نسبية (49.5%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد سرعة في أداء الخدمة المطلوبة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 8.4%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 31.6% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 59.9%) .

13- جاءت العبارة رقم (12) والتي مفادها " هل تمتلك الوحدة منظومة للشكاوى الالكترونية؟

في الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (180.7) وقوة نسبية (49.2%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا تمتلك الوحدة منظومة للشكاوى الالكترونية ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 11.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 24.3% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 64%) .

**14- جاءت العبارة رقم (14) والتي مفادها " هل تمتلك الوحدة نماذج الكترونية للتقدم الإلكتروني للحصول على الخدمة؟** في الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (179.0) وقوة نسبية (48.8%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا تمتلك الوحدة نماذج الكترونية للتقدم الإلكتروني للحصول على الخدمة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 28.3% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 62.7%) .

**15- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " هل تقوم الوحدة بالإعلان المستمر للخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها على موقعها الخاص او مواقع التواصل الاجتماعي؟** في الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (174.7) وقوة نسبية (47.6%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا تقوم الوحدة بالإعلان المستمر للخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها على موقعها الخاص او مواقع التواصل الاجتماعي ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 6.3%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 30.2% ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 63.5%) .

**16- جاءت العبارة رقم (13) والتي مفادها " هل تمتلك الوحدة منظومة لحماية بيانات العملاء من الاختراق؟** في الترتيب السادس عشر بوزن مرجح (171.0) وقوة نسبية (46.6%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا تمتلك الوحدة منظومة لحماية بيانات العملاء من الاختراق ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق

سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 6 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 27.8 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 66.2 % ) .

17- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " هل يوجد لدي الوحدة صفحة رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر كل ما هو جديد من خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية وشروط الحصول عليها؟ في الترتيب السابع عشر بوزن مرجح (158.0) وقوة نسبية (43.1%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد لدي الوحدة صفحة رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر كل ما هو جديد من خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية وشروط الحصول عليها ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 3.3 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 22.6 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 74.1 % ) .

البُعد الثاني: ما واقع مستوي تحقيق العدالة التوزيعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق

#### سياسة التحول الرقمي

جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لآرائهم حول واقع مستوي تحقيق العدالة

التوزيعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	هل تحصل على الخدمة وفقا لشروط محددة دون تمييز؟	47	12.8	224	61	96	26.2	685	228.3	62.2	1
2	هل تحصل على الخدمة دون عناء بعيدا عن الوساطة والمحاباة والرشوة وفقا للمنظومة الجديدة؟	24	6.5	216	58.9	127	34.6	631	210.3	57.3	4
3	هل شروط تقديم الخدمة تتميز بالشفافية والعدالة والمساواة؟	39	10.6	199	54.2	129	35.1	644	214.7	58.5	2
4	هل تحصل على الخدمة وفقا لحاجتي وظروفي الخاصة؟	36	9.8	187	51	144	39.2	626	208.7	56.9	5
5	هل يوجد بالوحدة قاعدة بيانات محدثة ودقيقة عن العملاء لتحديد المستحقين للخدمة	33	9	176	48	158	43.1	609	203.0	55.3	8

م	العبارة	نعم		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك				
	المقدمة؟								
6	هل توجد شروط واضحة ومعلنة للحصول على الخدمة المقدمة؟	9.3	34	47.7	175	593	197.7	53.9	11
7	هل ترى ان هناك ربط وتنسيق بين المؤسسات التي تقدم الخدمات لتبادل المعلومات ومنع ازدواجية تقديم الخدمات؟	12	44	45.8	168	610	203.3	55.4	7
8	هل يساعدك العاملان في الوحدة في الحصول على الخدمة المطلوبة؟	11.2	41	50.4	185	590	196.7	53.6	12
9	هل ترى البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة قادرة على تلبية احتياجات العملاء المختلفة؟	9.5	35	53.4	196	573	191.0	52.0	15
10	هل تقوم الوحدة بتقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق الانتقائي (أي للفئات المستحقة فقط وليس المساواة في الحصول على الخدمة)؟	7.4	27	54.8	201	560	186.7	50.9	17
11	هل تقوم الوحدة بتقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق العمومي (أي كل مواطن له الحق في الحصول على الخدمة)؟	7.6	28	64	235	527	175.7	47.9	18
12	هل ترى ان كثيرا من العملاء يحصلون على خدمات ليس لهم الحق في الحصول عليها؟	15.8	58	53.1	195	597	199.0	54.2	10
13	هل أحيانا تحصل على الخدمة بالواسطة والرشوة؟	18.3	67	50.1	184	617	205.7	56.0	6
14	هل ترى ان الخدمة يحصل عليها من يستحق؟	15.3	56	49.3	181	609	203.0	55.3	8م
15	هل يوجد تدخل بشري في عملية توزيع الخدمات المقدمة؟	9.8	36	53.7	197	573	191.0	52.0	14
16	هل تعتمد عملية توزيع الخدمات المقدمة وفقا لقاعدة بيانات محدثة ومؤمنة عن العملاء المستفيدين؟	7.6	28	53.7	197	565	188.3	51.3	16
17	هل توجد خدمات جديدة تتواءم مع احتياجاتك؟	8.7	32	52.3	192	574	191.3	52.1	13
18	هل تقوم الوحدة بالخدمات بناء على تقدير فعلي	9.5	35	36	132	637	212.3	57.9	3

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
	لاحتياجات العملاء الحقيقية										
	المجموع	700	281		4	3092		1082		0	
	المتوسط	38.9	156		.3	171.8					
	النسبة	10.6	42.		6	46.8					
	المتوسط المرجح							601.1			
	القوة النسبية للبعد							54.6			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (2) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (601.1) والقوة النسبية للبعد (54.6%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار عدم الموافقة على المؤشر، مما يدل علي عدم تحقق هذا البعد ، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (10.6%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (42.6%) الى نسبة (46.8%) اجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو

التالى:-

1- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " هل تحصل على الخدمة وفقاً لشروط محددة دون تمييز؟ " في الترتيب الأول بوزن مرجح (228.3) وقوة نسبية (62.2%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أنه يمكن الحصول على الخدمة الي حد ما وفقاً لشروط محددة دون تمييز ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 12.8%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 61 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 26.2%) .

2- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " هل شروط تقديم الخدمة تتميز بالشفافية والعدالة والمساواة؟ " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (214.7) وقوة نسبية (58.5%). حيث تشير



استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان شروط تقديم الخدمة تتميز الي حد ما بالشفافية والعدالة والمساواة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 10.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 54.2 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 35.1%) .

3- جاءت العبارة رقم (18) والتي مفادها " هل تقدم الوحدة الخدمات بناء على تقدير فعلي لاحتياجات العملاء الحقيقية ؟ " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (212.3) وقوة نسبية (57.9%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن الوحدة تقدم الخدمات الي حد ما بناء على تقدير فعلي لاحتياجات العملاء الحقيقية ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9.5%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 54.5 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 36 % ) .

4- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " هل تحصل على الخدمة دون عناء بعيدا عن الوساطة والمحاباة والرشوة وفقا للمنظومة الجديدة؟ " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (210.3) وقوة نسبية (57.3%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى انه يمكن الحصول على الخدمة الي حد ما دون عناء بعيدا عن الوساطة والمحاباة والرشوة وفقا للمنظومة الجديدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 6.5%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 58.9 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 34.5 % ) .

5- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " هل تحصل على الخدمة وفقا لحاجتي وظروفي الخاصة؟ " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (208.7) وقوة نسبية (56.9%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى انه يمكن الحصول على الخدمة الي حد ما وفقا لحاجتي وظروفي الخاصة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9.8%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 51 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 39.2 % ) .

6- جاءت العبارة رقم (13) والتي مفادها " هل أحيانا تحصل على الخدمة بالواسطة والرشوة؟ " في الترتيب السادس بوزن مرجح (205.7) وقوة نسبية (56.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى انه لا يمكن الحصول على الخدمة بالواسطة والرشوة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 18.3%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 31.6 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 50.1% ) .

7- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها " هل تري ان هناك ربط وتنسيق بين المؤسسات التي تقدم الخدمات لتبادل المعلومات ومنع ازدواجية تقديم الخدمات؟ " في الترتيب السابع بوزن مرجح (203.3) وقوة نسبية (55.4%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى انه لا يوجد هناك ربط وتنسيق بين المؤسسات التي تقدم الخدمات لتبادل المعلومات ومنع ازدواجية تقديم الخدمات ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 12 % ) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 42.2 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 45.8% ) .

8- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " هل يوجد بالوحدة قاعدة بيانات محدثة ودقيقة عن العملاء لتحديد المستحقين للخدمة المقدمة؟ " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (203.0) وقوة نسبية (55.3%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى انه يوجد بالوحدة الي حد ما قاعدة بيانات محدثة ودقيقة عن العملاء لتحديد المستحقين للخدمة المقدمة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9 % ) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 48 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 43.1% ) .

9- جاءت العبارة رقم (14) والتي مفادها " هل تري ان الخدمة يحصل عليها من يستحق؟ " في الترتيب الثامن مكرر بوزن مرجح (203.0) وقوة نسبية (55.3%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان الخدمة لا يحصل عليها من يستحق ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة

- الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 15.3 % ) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 35.4 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 49.3 % ) .
- 10- جاءت العبارة رقم (12) والتي مفادها " هل ترى ان كثيرا من العملاء يحصلون على خدمات ليس لهم الحق في الحصول عليها؟ " في الترتيب العاشر بوزن مرجح (199.0) وقوة نسبية (54.2%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة لا ترى ان كثيرا من العملاء يحصلون على خدمات ليس لهم الحق في الحصول عليها ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 15.8 % ) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 31.1 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 53.1 % ) .
- 11- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " هل توجد شروط واضحة ومعلنة للحصول على الخدمة المقدمة؟ " في الترتيب الحادي عشر بوزن مرجح (197.7) وقوة نسبية (53.9%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أنه لا توجد شروط واضحة ومعلنة للحصول على الخدمة المقدمة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9.3%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 43.1 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 47.7 % ) .
- 12- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها " هل يساعدك العاملين في الوحدة في الحصول على الخدمة المطلوبة؟ " في الترتيب الثاني عشر بوزن مرجح (196.7) وقوة نسبية (53.6%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى انه لا يساعد العاملين في الوحدة في الحصول على الخدمة المطلوبة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 11.2%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 38.4 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 50.4 % ) .
- 13- جاءت العبارة رقم (17) والتي مفادها " هل توجد خدمات جديدة تتواءم مع احتياجاتك؟ " في الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (191.3) وقوة نسبية (52.1%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى انه لا توجد خدمات جديدة تتواءم مع احتياجاتك ، كاحد مؤشرات

تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة 8.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 39 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 52.3 % ) .

14- جاءت العبارة رقم (15) والتي مفادها " هل يوجد تدخل بشري في عملية توزيع الخدمات المقدمة؟ " في الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (191.0) وقوة نسبية (52.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان لا يوجد تدخل بشري في عملية توزيع الخدمات المقدمة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9.8%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 36.5 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 53.7 % ) .

15- جاءت العبارة رقم (9) والتي مفادها " هل تري البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة قادرة على تلبية احتياجات العملاء المختلفة؟ " في الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (191.0) وقوة نسبية (52.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة غير قادرة على تلبية احتياجات العملاء المختلفة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 9.5%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 37.1 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 53.4 % ) .

16- جاءت العبارة رقم (16) والتي مفادها " هل تعتمد عملية توزيع الخدمات المقدمة وفقا لقاعدة بيانات محدثة ومؤمنة عن العملاء المستخدمين؟ " في الترتيب السادس عشر بوزن مرجح (188.3) وقوة نسبية (51.3%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان عملية توزيع الخدمات المقدمة لا تعتمد علي قاعدة بيانات محدثة ومؤمنة عن العملاء المستخدمين ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 7.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 38.7 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 53.7 % ) .

- 17- جاءت العبارة رقم (10) والتي مفادها " هل تقوم الوحدة بتقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق الانتقائي (أي للفئات المستحقة فقط وليس المساواة في الحصول على الخدمة) " في الترتيب السابع عشر بوزن مرجح (186) وقوة نسبية (50.9 %). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان الوحدة لا بتقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق الانتقائي (أي للفئات المستحقة فقط وليس المساواة في الحصول على الخدمة) ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 7.4%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 37.9 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 54.8 % ) .
- 18- جاءت العبارة رقم (11) والتي مفادها " هل تقوم الوحدة بتقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق العمومي (أي كل مواطن له الحق في الحصول على الخدمة) " في الترتيب الثامن عشر بوزن مرجح (175.7) وقوة نسبية (47.9 %). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان الوحدة لا تقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق العمومي (أي كل مواطن له الحق في الحصول على الخدمة) ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 7.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 28.3 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 64 % ) .

البُعد الثالث: ما واقع مستوي تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق

#### سياسة التحول الرقمي

جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لآرائهم حول واقع مستوي تحقيق العدالة

التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	هل يوجد برامج مستحدثة أكثر فعالية للفئات الأولى بالرعاية بالوحدة؟	56	15.3	182	49.6	129	35.1	661	220.3	60.0	7
2	هل يوجد قاعدة معلوماتية محدثة ودقيقة للفئات الأولى بالرعاية لتوجيه الدعم اللازم لهم بالوحدة؟	53	14.4	182	49.6	132	36	655	218.3	59.5	9
3	هل هناك توسع في البرامج والمبادرات التي تدعم الأسر الأكثر احتياجاً بالوحدة؟	76	20.7	171	46.6	120	32.7	690	230.0	62.7	3

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
4	هل هناك توسع في برامج ومبادرات تنمية الفئات الأكثر فقرا وتوفير الخدمات الأساسية لهم؟	76	20.7	161	43.9	130	35.4	680	226.7	61.8	5
5	هل هناك توسع في برامج ومبادرات الدعم الاجتماعي لحماية الفئات الأكثر تضررا من الوباء بالوحدة؟	79	21.5	141	38.4	147	40.1	666	222.0	60.5	6
6	هل هناك توسع في برامج الإغاثة للأسر المتضررة نتيجة الكوارث والنكبات والأزمات بالوحدة؟	68	18.6	150	40.9	149	40.6	653	217.7	59.3	10
7	هل هناك توسع في برامج ومبادرات دعم ذوي الإعاقة والفئات الخاصة بالوحدة؟	77	21	138	37.6	152	41.4	659	219.7	59.9	8
8	هل هناك توسع في برامج ومبادرات حماية الأطفال والكبار بلا مأوى بالوحدة؟	66	18	135	36.8	166	45.2	634	211.3	57.6	11
9	هل هناك توسع في برامج ومبادرات التمكين الاقتصادي من خلال تمويل المشروعات المتناهية الصغر للأسر الفقيرة بالوحدة؟	59	16.1	142	38.7	166	45.2	627	209.0	56.9	12
10	هل هناك توسع في شبكات الأمان الاجتماعي لتشمل كافة فئات المجتمع وخاصة بالوحدة ؟	56	15.3	208	56.7	103	28.1	687	229.0	62.4	4
11	هل هناك توسع في برامج ومبادرات دعم المرأة المعيلة بالوحدة؟	72	19.6	239	65.1	56	15.3	750	250.0	68.1	2
12	هل هناك توسع في برامج المعاشات الاستثنائية للفئات المستحقة بالوحدة ؟	215	58.6	125	34.1	27	7.8	922	307.3	83.7	1
	<b>المجموع</b>	953		1974		1477		8284			
	<b>المتوسط</b>	79.4		164.5		123.1					
	<b>النسبة</b>	21.6		44.8		33.5					
	<b>المتوسط المرجح</b>							690.3			
	<b>القوة النسبية للبعد</b>							62.7			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (3) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (690.3) والقوة النسبية للبعد (62.7%)، وبذلك ممكن التأكيد على أن هذا الاستجابات تركز حول خيار عدم الموافقة والموافقة الي حد ما على المؤشر، ومما يدل

على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (21.6%) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (44.8%) الى نسبة (33.5%) اجابو لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو

التالى:-

1- جاءت العبارة رقم (12) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج المعاشات الاستثنائية للفئات المستحقة بالوحدة؟" في الترتيب الأول بوزن مرجح (307.3) وقوة نسبية (83.7%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان هناك توسع في برامج المعاشات الاستثنائية للفئات المستحقة بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 58.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 65.1 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 7.8% ) .

2- جاءت العبارة رقم (11) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج ومبادرات دعم المرأة المعيلة بالوحدة؟" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (250.0) وقوة نسبية (68.1%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن هناك توسع الي حد ما في برامج ومبادرات دعم المرأة المعيلة بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 19.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 54.2 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 15.3% ) .

3- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " هل هناك توسع في البرامج والمبادرات التي تدعم الاسر الأكثر احتياجا بالوحدة؟" في الترتيب الثالث بوزن مرجح (230.0) وقوة نسبية (62.7%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن هناك توسع الي حد ما في البرامج والمبادرات التي تدعم الاسر الأكثر احتياجا بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 20.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 46.6 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 32.7% ) .

4- جاءت العبارة رقم (10) والتي مفادها " هل هناك توسع في شبكات الأمان الاجتماعي لتشمل كافة فئات المجتمع وخاصة بالوحدة؟" في الترتيب الرابع بوزن مرجح (229.0) وقوة

نسبية (62.4%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن هناك توسع الي حد ما في شبكات الأمان الاجتماعي لتشمل كافة فئات المجتمع وخاصة بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 15.3%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 56.7 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 28.1 % ) .

5- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج ومبادرات تنمية الفئات الأكثر فقرا وتوفير الخدمات الأساسية لهم؟ " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (226.7) وقوة نسبية (61.8%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن هناك توسع الي حد ما في برامج ومبادرات تنمية الفئات الأكثر فقرا وتوفير الخدمات الأساسية لهم ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 20.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 43.9 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 35.4 % ) .

6- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج ومبادرات الدعم الاجتماعي لحماية الفئات الأكثر تضررا من الوباء بالوحدة؟ " في الترتيب السادس بوزن مرجح (222.0) وقوة نسبية (60.5%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد توسع في برامج ومبادرات الدعم الاجتماعي لحماية الفئات الأكثر تضررا من الوباء بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 21.5%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 38.4 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 40.4 % ) .

7- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " هل يوجد برامج مستحدثة أكثر فعالية للفئات الاولى بالرعاية بالوحدة؟ " في الترتيب السابع بوزن مرجح (220.3) وقوة نسبية (60.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن يوجد الي حد ما برامج مستحدثة أكثر فعالية للفئات الاولى بالرعاية بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية



الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 15.3 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 49.6 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 35.1 % ) .

8- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج ومبادرات دعم ذوي الإعاقة والفئات الخاصة بالوحدة؟ " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (219.7) وقوة نسبية (59.9%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد توسع في برامج ومبادرات دعم ذوي الإعاقة والفئات الخاصة بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 21 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 37.6 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 41.4 % ) .

9- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " هل يوجد قاعدة معلوماتية محدثة ودقيقة للفئات الاولى بالرعاية لتوجيه الدعم اللازم لهم بالوحدة؟ " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (218.3) وقوة نسبية (59.5%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن يوجد الي حد ما قاعدة معلوماتية محدثة ودقيقة للفئات الاولى بالرعاية لتوجيه الدعم اللازم لهم بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 14.4 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 49.6 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 36 % ) .

10- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج الإغاثة للأسر المتضررة نتيجة الكوارث والنكبات والأزمات بالوحدة؟ " في الترتيب العاشر بوزن مرجح (217.7) وقوة نسبية (59.3%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن هناك توسع الي حد ما في برامج الإغاثة للأسر المتضررة نتيجة الكوارث والنكبات والأزمات بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 18.6 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 40.9 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 40.6 % ) .

11- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج ومبادرات حماية الأطفال والكبار بلا مأوى بالوحدة؟ " في الترتيب الحادي عشر بوزن مرجح (211.3) وقوة نسبية

57.6%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد توسع في برامج ومبادرات حماية الأطفال والكبار بلا مأوى بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 18.0%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 36.8 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 45.2 % ) .

12- جاءت العبارة رقم (9) والتي مفادها " هل هناك توسع في برامج ومبادرات التمكين الاقتصادي من خلال تمويل المشروعات المتناهية الصغر للأسر الفقيرة بالوحدة؟ " في الترتيب الثاني عشر بوزن مرجح (209.0) وقوة نسبية (56.9%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن لا يوجد توسع في برامج ومبادرات التمكين الاقتصادي من خلال تمويل المشروعات المتناهية الصغر للأسر الفقيرة بالوحدة ، كاحد مؤشرات تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، بنسبة (موافقة ، 16.1%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 38.7 % ) ، وجاءت نسبة استجابة ( لا ، 45.2 % ) .

جدول رقم (4) يوضح ترتيب مستويات تحقيق العدالة الاجتماعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي طبقاً للقوة النسبية لكل بعد

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	لا			إلى حد ما			نعم			البعد
			%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع	
3	53.6	590.3	51.1	187.6	3190	36.9	135.4	2302	12	43.9	747	1 البعد الأول: العدالة الإجرائية
2	54.6	601.1	46.8	171.8	3092	42.6	156.3	2814	10.6	38.9	700	2 البعد الثاني: العدالة التوزيعية.
1	62.7	690.3	33.5	123.1	1477	44.8	164.5	1974	21.6	79.4	953	3 البعد الثالث: العدالة التعويضية.
					7759			7090			2400	المجموع
												المتوسط
	57.0	627.2	43.8	160.8		41.4	152.1		14.7	54.1	800	

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (4) والذي يوضح ترتيب مستويات تحقيق العدالة الاجتماعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي، حيث يتضح أن استجابات المبحوثين تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (627.2) والقوة النسبية (57.0)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذه الاستجابات تراوحت ما بين الحياد وعدم الموافقة ، ومما يؤكد ذلك أن نسبة من أجابوا نعم بلغت (14.7)، أما نسبة من أجابوا إلى حد ما بلغت (46.4)، بينما من أجابوا لا بلغت نسبتهم (43.8).

وقد جاء ترتيب مستويات تحقيق العدالة الاجتماعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي وفقاً لاستجابات المبحوثين، وفقاً للمتوسط المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:

1- حيث جاءت البعد الثالث واقع مستوي تحقيق العدالة التعويضية: في الترتيب الأول متوسط مرجح (690.3) وقوة نسبية (62.7%). ، بنسبة متوسط (موافقة ، 79.4%) وجاءت نسبة متوسط استجابة (الي حد ما ، 164.5 % ) ، وجاءت نسبة متوسط استجابة(لا،123.1%)

2- وجاءت البعد الثاني واقع مستوي تحقيق العدالة التوزيعية: في الترتيب الثاني متوسط مرجح (601.1) وقوة نسبية (54.6%). ، بنسبة متوسط (موافقة ، 38.9%) وجاءت نسبة متوسط استجابة (الي حد ما ، 156.3 % ) ، وجاءت نسبة متوسط استجابة(لا،171.8%)

3- وجاءت البعد الثالث واقع مستوي تحقيق العدالة الإجرائية: في الترتيب الثالث متوسط مرجح (590.3) وقوة نسبية (53.6%). ، بنسبة متوسط (موافقة ، 43.9%) وجاءت نسبة متوسط استجابة (الي حد ما ، 135.4 % ) ، وجاءت نسبة متوسط استجابة(لا،178.6%)

النتائج العامة للدراسة :-

البعد الاول: واقع مستوي تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة

التحول الرقمي

اسفرت استمارة الاستبيان المطبقة علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية مجموعة من النتائج المرتبطة بالبعد الأول وهو واقع مستوي تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول

الرقمي ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (590.3) والقوه النسبية للبعد (53.6%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار عدم الموافقة على المؤشر، مما يدل علي عدم تحقق هذا البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب (نعم) بلغت (12.0%) في حين من أجابوا (إلى حد ما) بلغت نسبه (36.9%) الى نسبة (51.1%) أجابوا لا ، وجاءت مؤشرات هذا البعد مرتبة علي النحو التالي :-

- 1- أن عينة الدراسة لا تعرف شروط الحصول على الخدمة بصورة واضحة
- 2- أن عينة الدراسة تحتاج الذهاب الي حد ما الى المؤسسة للحصول على الخدمة المطلوبة
- 3- أن المنظومة الجديدة تساعد الي حد ما على القضاء البيروقراطية والفساد الإداري والمحسوبة والرشوة
- 4- أن المنظومة الجديدة توفر الي حد ما الوقت والجهد والتكلفة مقارنة بطرق تقديم الخدمة في النظام القديم
- 5- أنه يمكن الحصول الي حد ما على الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة بمساعدة الموظفين بالوحدة
- 6- أنه لا يمكن التقدم للخدمة والحصول عليها على مدار اليوم
- 7- لا تساعد الوحدة المستفيدين دائما للحصول على الخدمة وفقا للمنظومة الجديدة
- 8- أن إجراءات الحصول على الخدمة سهلة غير معقدة الي حد ما
- 9- لا يوجد لدى الوحدة موقع رسمي على الانترنت للتقدم للحصول على الخدمات
- 10- لا يوجد بالوحدة قوانين ولوائح لحماية حقوق العملاء وفقا لمنظومة التحول الرقمي الجديدة
- 11- لا تساعد المنظومة الجديدة على خلق نوع من الشفافية والرقابة الإدارية

- 12- لا يوجد سرعة في أداء الخدمة المطلوبة
- 13- لا تمتلك الوحدة منظومة للشكاوى الالكترونية
- 14- لا تمتلك الوحدة نماذج الكترونية للتقدم الإلكتروني للحصول على الخدمة
- 15- لا تقوم الوحدة بالإعلان المستمر للخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها على موقعها الخاص او مواقع التواصل الاجتماعي
- 16- لا تمتلك الوحدة منظومة لحماية بيانات العملاء من الاختراق
- 17- لا يوجد لدي الوحدة صفحة رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر كل ما هو جديد من خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية وشروط الحصول عليها

### البعد الثاني: واقع مستوى تحقيق العدالة التوزيعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

استمرت استمارة الاستبيان المطبقة علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية مجموعة من النتائج المرتبطة بالبعد الثاني وهو واقع مستوى تحقيق العدالة التوزيعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (601.1) والقوه النسبية للبعد (54.6%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار عدم الموافقة على المؤشر، مما يدل علي عدم تحقق هذا البعد ، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (10.6%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (42.6%) الى نسبة (46.8%) أجابوا لا ، وجاءت مؤشرات هذا البعد مرتبة علي النحو التالي :-

- 1- أنه يمكن الحصول على الخدمة الي حد ما وفقا لشروط محددة دون تمييز
- 2- ان شروط تقديم الخدمة تتميز الي حد ما بالشفافية والعدالة والمساواة
- 3- أن الوحدة تقدم الخدمات الي حد ما بناء على تقدير فعلي لاحتياجات العملاء الحقيقية

- 4- يمكن الحصول على الخدمة الي حد ما دون عناء بعيدا عن الوسطة والمحابة والرشوة وفقا للمنظومة الجديدة
- 5- يمكن الحصول على الخدمة الي حد ما وفقا لحاجات وظروف المستفيدين الخاصة
- 6- لا يمكن الحصول على الخدمة بالواسطة والرشوة
- 7- لا يوجد هناك ربط وتنسيق بين المؤسسات التي تقدم الخدمات لتبادل المعلومات ومنع ازدواجية تقديم الخدمات
- 8- لا يوجد بالوحدة قاعدة بيانات محدثة ودقيقة عن العملاء لتحديد المستحقين للخدمة المقدمة
- 9- ان الخدمة لا يحصل عليها من يستحق
- 10- ان كثيرا من العملاء يحصلون على خدمات ليس لهم الحق في الحصول عليها
- 11- لا توجد شروط واضحة ومعلنة للحصول على الخدمة المقدمة
- 12- لا يساعد العاملين في الوحدة في الحصول على الخدمة المطلوبة
- 13- لا توجد خدمات جديدة تتواءم مع احتياجاتك
- 14- لا يوجد تدخل بشري في عملية توزيع الخدمات المقدمة
- 15- ان البنية التحتية التكنولوجية للوحدة غير قادرة على تلبية احتياجات العملاء المختلفة
- 16- ان عملية توزيع الخدمات المقدمة لا تعتمد على قاعدة بيانات محدثة ومؤمنة عن العملاء المستفيدين
- 17- ان الوحدة لا بتقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق الانتقائي (أي للفئات المستحقة فقط وليس المساواة في الحصول على الخدمة)
- 18- ان الوحدة لا تقديم الخدمة وفقا لمبدأ الاستحقاق العمومي (أي كل مواطن له الحق في الحصول على الخدمة)

**البعد الثالث: واقع مستوى تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق****سياسة التحول لرقمي**

اسفرت استمارة الاستبيان المطبقة علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية مجموعة من النتائج المرتبطة بالبعد الثالث وهو واقع مستوى تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (690.3) والقوه النسبية للبعد (62.7%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار عدم الموافقة والموافقة الي حد ما على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (21.6%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (44.8%) الى نسبة (33.5%) أجابوا لا ، وجاءت مؤشرات هذا البعد مرتبة علي النحو التالي :-

- 1- ان هناك توسع في برامج المعاشات الاستثنائية للفئات المستحقة بالوحدة
- 2- أن هناك توسع الي حد ما في برامج ومبادرات دعم المرأة المعيلة بالوحدة
- 3- أن هناك توسع الي حد ما في البرامج والمبادرات التي تدعم الاسر الأكثر احتياجا بالوحدة
- 4- أن هناك توسع الي حد ما في شبكات الأمان الاجتماعي لتشمل كافة فئات المجتمع وخاصة بالوحدة
- 5- أن هناك توسع الي حد ما في برامج ومبادرات تنمية الفئات الأكثر فقرا وتوفير الخدمات الأساسية لهم
- 6- لا يوجد توسع في برامج ومبادرات الدعم الاجتماعي لحماية الفئات الأكثر تضررا من الوباء بالوحدة
- 7- يوجد الي حد ما برامج مستحدثة أكثر فعالية للفئات الاولي بالرعاية بالوحدة

- 8- لا يوجد توسع في برامج ومبادرات دعم ذوي الإعاقة والفئات الخاصة بالوحدة
- 9- يوجد الي حد ما قاعدة معلوماتية محدثة ودقيقة للفئات الاولي بالرعاية لتوجيه الدعم اللازم لهم بالوحدة
- 10- أن هناك توسع الي حد ما في برامج الإغاثة للأسر المتضررة نتيجة الكوارث والنكبات والأزمات بالوحدة
- 11- لا يوجد توسع في برامج ومبادرات حماية الأطفال والكبار بلا مأوى بالوحدة
- 12- لا يوجد توسع في برامج ومبادرات التمكين الاقتصادي من خلال تمويل المشروعات المتناهية الصغر للأسر الفقيرة بالوحدة



### المراجع المستخدمة

- 1- عثمان، عبد الفتاح صوفى (2010): انعكاسات الازمة المالية على خدمات الرعاية الاجتماعية للمعاقين. بحث منشور . المؤتمر العلمى الدولى الثالث والعشرون للخدمة الاجتماعية . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم. مصر. مج7 . ص3541 .
- 2- عبد الحميد . يوسف عبد الحميد (2003) : برنامج مقترح لتنمية اتجاهات الاخصائيين الاجتماعيين بالمدارس نحو توظيف الحاسب الالى في ممارساتهم المهنية . بحث منشور . مجلة كلية الاداب . جامعة المنصورة . ع33.
- 3- هاشم، صلاح احمد(2014): الحماية الاجتماعية للفقراء. مؤسسة فريد ريش ايبيرت. مكتب مصر . القاهرة. ص18.
- 4- الربيعي , فلاح خلف(2008): دور شبكات الحماية الاجتماعية فى حماية الفقراء من مخاطر الخصاصة . الحوار المتمدن.ع.2288.ص26.
- 5- على، ماهر ابو المعاطى(1999): مقدمة فى الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية . مكتبة زهراء الشرق. القاهرة. ص84.
- 6- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . دار المعرفة الجامعية. الاسكندرية . ص490.
- 7- هاشم، صلاح احمد(2014): الحماية الاجتماعية للفقراء. مرجع سبق ذكره.ص19.
- 8- زيتون، احمد وفاء(1993): تنظيم المجتمع "مفاهيم وقضايا وحالات . دار الحكيم للطباعة. القاهرة. ص264.
- 9- الموقع الرسمى لوزارة التضامن الاجتماعى
- 10- عبد الحليم، سلوى رمضان (2003): تقييم خدمات الضمان الاجتماعى "دراسة مطبقة على الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعى بقرية الكعابى مركز سنورس محافظة الفيوم". بحث منشور. المؤتمر العلمى الدولى الثانى عشر. جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية. فرع الفيوم.

- 11- عبد الرحيم، محمد أحمد(2007): تقدير حاجات الفقراء من الخدمات المجتمعية للجمعيات الأهلية، بحث منشور. مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. العدد 23. الجزء الأول. كلية خدمة اجتماعية. جامعة حلوان.
- 12- ناجي، احمد عبد الفتاح(2005): متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المحلية. بحث منشور . المؤتمر العلمي الدولي السادس عشر . الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات . مصر .كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم. مج 1. ص 35.
- 13- ناجي، احمد عبد الفتاح(2005): متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المحلية. مرجع سبق ذكره. ص 52.
- 14- ناجي، احمد عبد الفتاح(2018): توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من اجل التنمية نحو ممارسة مهنية أفضل. المكتب الجامعي الحديث . الاسكندرية . ص 36.
- 15- هاشم، هاشم مرعى(2005): متطلبات تطوير الاداء المهني للاخصائيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع . بحث منشور . المؤتمر العلمي السادس عشر الدولي. الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات. كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم.
- 16- المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح(2004): متطلبات تطبيق الادارة الرقمية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها "دراسة مطبقة على ميناء دمياط" . بحث منشور. المؤتمر العلمي السنوى العشرون . " صناعة الخدمات فى الوطن العربى رؤية مستقبلية" . جامعة المنصورة. كلية التجارة ص 55.
- 17- ابو حبيب، محمود صبرى خميس(2009): الادارة الرقمية بين الواقع والتطبيق - الفوائد والسلبيات . بحث منشور . ملتقى تكنولوجيا المعلومات "نحو مجتمع معلوماتى" . الجامعة الاسلامية بغزة. فلسطين. ص 88.

- 18- على، ماهر ابو المعاطى (2010): الاتجاهات الحديثة فى الرعاية الاجتماعية أسس نظرية ونماذج عربية ومصرية . المكتب الجامعى الحديث . الاسكندرية. ص66.
- 19- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره . ص491.
- 20- الوادى, محمود حسين ( 2011): المعرفة والادارة الرقمية وتطبيقاتها المعاصرة . دار صفاء للنشر والتوزيع . ط1. عمان.
- 21- محمود، الهوامشى ابو بكر (2005): الحكومة الرقمية . مجموعة النيل العربية . ط1. القاهرة . مصر . ص36.
- 22- طنش , اسامة على السيد احمد (2011) : الحماية الاجتماعية فى مصر " نحو سياسة اجتماعية متكاملة" . بحث منشور . المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. ع1. مصر. ص 498.
- 23- على , ماهر ابو المعاطى(2014): الاتجاهات الحديثة فى البحوث الكيفية والكمية ودراسات الخدمة الاجتماعية . المكتب الجامعى الحديث. الاسكندرية . ص153.
- 24- حسان، عبد الرحمن أحمد محمد (2018) : دور الوحدات الاجتماعية الحضرية فى تحقيق الحماية الاجتماعية للاسر الفقيرة . رسالة ماجستير. غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم.
- 25- عبد الله، دينا فاروق صوفى (2016): تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين . رسالة ماجستير . غير منشورة .كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم.
- 26- الهادي , فوزى محمد (2005) : السرية فى اطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . بحث منشور . المؤتمر العلمى السادس عشر الدولى. الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات. كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم.
- 27- مديرية التضامن الاجتماعى : أدارة التخطيط والبحوث . الوحدات التابعة لادارة التضامن الاجتماعية بالفيوم .

- 28- الاستراتيجية القومية للتحويل الرقمي المنبثقة من الاستراتيجية القومية للتنمية المستدامة مصر 2030 . الموقع الرسمي لمركز المعلومات الادارية ودعم اتخاذ القرار التابع لرئاسة مجلس الوزراء
- 29- الموقع الرسمي للأمم المتحدة: أدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية تقرير الأمم المتحدة حول الحكومات الرقمية ، 2018م ، ص55.
- 30- عمر ملاعب: الحكومة الرقمية في ظل جائحة كورونا، المعهد العربي للتخطيط ، سلسلة دورية معنية بقضايا التنمية في الدول العربية ، ع 51 ، 2020م، ص10 .
- 31- وزارة الدولة للتنمية الإدارية (2012): وحدة البحوث والتطوير . خطة عمل 2010-2012 . المكتب الفني . الاصدار 3. مرجع سبق ذكره .
- 32 ناجى . احمد عبد الفتاح (2018) : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من اجل التنمية وممارسة مهنية افضل . مرجع سبق ذكره . ص197.
- 33- بدوى. احمد زكى & واخرون (1992) : المعجم العربى الميسر (عربى- عربى) . دار الكتاب المصرى . القاهرة .
- 34 بدوى. احمد زكى (1993) : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ( انجليزي - عربى ) . مكتبة لبنان . بيروت .
- 35- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره .ص66.
- 36- درويش . يحيى حسن (1998) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية (انجليزي - عربى ) . الشركة المصرية العالمية للنشر . لونجمان . القاهرة .
- 37- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره .ص382.
- 38- بدوى. احمد زكى (1987) : معجم مصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية ( انجليزي - عربى - فرنسى) . دار الكتاب المصرى . القاهرة .
- 39- الباقي . عبد الكريم (1983) : معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة بها . جامعة الدول العربية ( الأمانة العامة - إدارة العمل الاجتماعى ) . تونس . ص111.

- 40- درويش . يحيى حسن (1998) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية (انجليزي - عربي) . مرجع سبق ذكره . ص125.
- 41- عبد الفتاح . إسماعيل ( 2008 ) : معجم المصطلحات السياسية والاستراتيجية . دار العربي للنشر . القاهرة . ص168.
- 42- السكري، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره . ص497.
- 43- درويش . يحيى حسن (1998) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية (انجليزي - عربي) . مرجع سبق ذكره . ص133.
- 44- نيازي . عبد المجيد طاش (2000) : معجم مصطلحات ومفاهيم انجليزية في الخدمة الاجتماعية . مكتبة العبيكان . الرياض .
- 45- إبراهيم . دينا إبراهيم متولى (2017) : العدالة الاجتماعية والتخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية بالريف المصري . بحث منشور . مجلة الخدمة الاجتماعية . الجمعية المصرية للاخصائين الاجتماعيين . ع58.مج9 .
- 46- بدير . ابتسام يحيى (2017) : العدالة الاجتماعية كأستراتيجية للتمكين الاقتصادي لفقراء الريف للتخفيف من حدة الفقر . رسالة دكتوراه . غير منشورة . كلية الخدمة الاجتماعية . جامع أسيوط .
- 47- هاشم . صلاح احمد (2004) : مؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية الاهلية في الحضر . رسالة دكتوراه . غير منشورة . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة القاهرة .
- 48- شرقاوى . عماد ثروت (2009) : تصور مقترح من منظور العمل مع الجماعات لتحقيق العدالة الاجتماعية للمرأة المعرضة للعنف الاسرى . بحث منشور . المؤتمر العلمى الدولى " الخدمة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة " . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . مارس .
- 49- جمعة . محمد على جمعة ( 2020 ) : متطلبات الحوكمة الالكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمنظمات الاهلية . بحث منشور . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . ع 52 . مج 2.

- 50- محمد . نور الايمان اشرف (2021) : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعية بأدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي . بحث منشور . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . ع53.مج1 .
- 51- عبد الرحيم . هبة الله عادل (2021) : المجتمع الرقمي والمشاركة في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي . بحث منشور . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية . جامعة الفيوم . ع23 .
- 52- محمد . عصام بدرى احمد (2021) : التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر 2030 . بحث منشور . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية . جامعة الفيوم . ع24 .
- 53- حسن . محمد عبد الرحمن (2021) : التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، بحث منشور . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية . جامعة الفيوم . ع22 .
- 54- منصور . محمود عبدالله محمد (2021) : التحول الرقمي كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . ع54.مج1 .
- 55- بارنى. دارن (2015): المجتمع الشبكي . ترجمة: أنور الجمعاوي . المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات . بيروت .
- 56- العبد الكريم . خلود برجس(2017): اخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية . بحث منشور . مجلة الجمعية المصرية للاخصائين الاجتماعيين . ع57.مج7.يناير
- 57- أبو هرجه. محمد إبراهيم (2016) : تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الاخصائين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية "واقع الممارسة الرقمية وتصور لبرنامج مقترح لتدريب الاخصائين

الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية

قدراتهم على الممارسة المهنية الرقمية " . بحث منشور . مجلة

الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين . ع55.يناير .

58- أبو السعود . منى جلال (2021) : متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية

في ظل التحول الرقمي . بحث منشور . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية

للدراست والبحوث الاجتماعية . جامعة الفيوم . ع21.

