

المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية
الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي

إعداد

اسلام محمد فارس مصطفى

مدرس مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية الي تحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي ، 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 للمعاينة (8359) ، واعتمد الباحث في جمع البيانات علي استمارة استبيان " لتحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي " ، وأسفرت نتائج الدراسة الي وجود معوقات ترجع الي الوحدة ومعوقات ترجع للمستفيدين ومعوقات ترجع للبنية التكنولوجية للوحدة تعوق تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي

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

Abstract**Obstacles Facing Social Units in Achieving Social welfare Services Justice in the Light of Digital Transformation****Islam Mohammed Faris Mustafa**

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

The study has aimed to identify the obstacles facing social units in achieving the social care services justice in the light of digital transformation. This study belongs to descriptive-analytical studies, and it relies on the method of social survey of sample of social care programs and services provided by the urban social units (6 units) in Fayoum Center, and their number is 367 random, stratified individuals, where the general framework of the survey reached (8359). Collecting data, the researcher has relied on a questionnaire form “to identify the obstacles facing social units in achieving social care services justice in the light of digital transformation”.

The study concludes that there are obstacles due to the unit, others due to the beneficiaries, and obstacles due to the technological structure of the unit, hindering the achievement of the social care services justice in the light of digital transformation.

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

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

يشهد العالم اليوم انطلاقة لعصر جديد هو "عصر ثورة المعلومات أو ما يعرف اليوم بعصر الرقمنة والمعرفة" فلم يشهد عصر من العصور من قبل هذه الأهمية الشديدة للمعلومات والبيانات، حيث أصبحت المعلومات والبيانات هي السمة الأساسية للعقود الأخيرة من القرن الحالي، ولقد ظهر في الآونة الأخيرة بعض المفاهيم والمصطلحات التي أطلقت على هذا العصر فاطلق عليه "عصر الرقمنة أو المعرفة" مما يجعله بحق عصر المعلومات، فتوافر المعلومة الدقيقة في الوقت المناسب يعتبر من العناصر الأساسية المؤثرة في عملية اتخاذ القرار، لذا أصبحت الحاسبات هي إحدى الدعائم الرئيسية التي تبنى عليها عصر المعلومات لما توفره من قدرات هائلة على تخزين البيانات وسرعة استرجاعها وأصبح انطلاق الإنسان إلى هذا العصر ضرورة مؤكدة حتى يستطيع الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في دعم الأنشطة الاجتماعية على مختلف أشكالها، ولقد أدى التطوير التكنولوجي المستمر في مجالات الحاسبات وتطبيقاتها إلى زيادة استخدامها وانتشارها في قطاعات المجتمع ككل (عبد المؤمن، 2005، ص3).

وتمثل المعلومات الآن عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج لما لها من دور في تحديد فعالية وكفاءة المنظمة، ومع تطور المجتمعات زادت حجم المعلومات والبيانات التي يجب أن تعالج وتخزين وتقدم بشكل واضح وبكل سهولة ويسر عند الحاجة إليها، وتتميز الحاسبات بقدرتها الفائقة على تخزين ومعالجة كما هائلة من البيانات والمعلومات، لذا أصبح استخدام الحاسبات في دعم الأنشطة الاجتماعية على مختلف أنواعها من التوجيهات الرئيسية للمنظمات (ابو النصر، 1992، ص45).

فتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أصبحت في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية المعاصرة، إذ أنها تمثل تحولاً جذرياً في كافة المجتمعات المتقدمة والنامية، وأصبح التقدم في مجال المعلومات والتقنيات التي شهدها هذا المجال هو أساس التصنيف المعاصر لمكانة الدولة مع نهاية القرن العشرين الذي رفض أن ينتهي دون أن يمهد الطريق للثورة الرابعة في حياة البشرية بما يؤكد أن العصر الذي نحيا فيه ظل هذه الثورة - هو عصر الهيمنة المعلوماتية وليس مجرد الهيمنة الاقتصادية (ناجي، 2005، ص35).

وفي هذا العصر الذي يتسم بالتقدم العلمي والتكنولوجي وعصر العولمة، ظهر الكثير من المصطلحات التي تعبر عن هذا التقدم من بينها "الإدارة الرقمية" التي تمثل اتجاهها جديداً في عالم الإدارة تسعى إلى تحويل المنظمات والمؤسسات ومنها مؤسسات الرعاية الاجتماعية إلى

مؤسسات رقمية تستخدم الحاسب الألى وشبكات الانترنت في انجاز اعمالها ومعاملاتها ووظائفها الادارية من تخطيط وتوجيه ورقابة بسرعة فائقة

ولقد 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) .

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 والأجانب (الطعمنة, 2004م, ص274).

وفى 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 لتوجهاتها المستقبلية والتعامل مع اسلوب الادارة الرقمية يتطلب منها معرفة متطلباتها ومعوقاتها واستتارة الحقائق الموضوعية في المنظمات الاجتماعية وتوظيفها لخدمة القرار الاستراتيجي (محمود, 2005, ص36).

وهذا ما اكدت عليه دراسة "تاجي, 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 وهى (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 وتسهيل الاتصال بين أدارات الاجهزة الحكومية ومنظمتها وتوفير الدقة والوضوح في العمليات الادارية (الوادي، 2011، ص33).

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)

كما اشارت الية تقارير الأمم المتحدة حول الحكومات الرقمية، حيث جاء 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 لتحسين جودة الحياة للمواطنين. (تقرير الأمم المتحدة للحكومات الرقمية ، 2018)

وفى سبيل ذلك بدأت الدولة في عام 2017 تطبيق استراتيجية التحول الرقمي بناء على توجيهات رئيس الجمهورية، وانشاء المجلس الاعلى للتحول الرقمي التابع لرئاسة الجمهورية بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التخطيط والاصلاح الإداري، والرقابة الادارية وذلك لأنشاء قواعد البيانات الشاملة للمواطنين بالتعاون مع مختلف قطاعات الدولة بهدف الوصول الى الحكومة الرقمية ويكون مركزها العاصمة الادارية الجديدة.

وقد بدأ المشروع بنسخته التجريبية في محافظة بور سعيد ، ويهدف المشروع الى تحقيق توزيع عادل ومستدام لكافة الخدمات ، و دعم متخذي القرار من خلال بنية معلوماتية دقيقة ومحدثة ، وبناء قدرات الدولة ، ورفع كفاءة الاداء الحكومي ، وتحفيز الاستثمار الاقتصادي،

واقامة مجتمعات حديثة داعمة للمعرفة والابتكار ، والقضاء على الروتين الإداري والبيروقراطية، ودخول مصر عصر الرقمنة لمواكبة التطور مثل الدول المتقدمة، وتحقيق الشمول المالي في كافة القطاعات والقضاء على الفساد الإداري وتوصيل الدعم للمستحقين ، والتقليل من هدر المال العام والاستغلال الامثل لموارد الدولة ، وعمل خريطة استراتيجية قومية مبنية على معلومات دقيقة من خلال ميكنة كافة العمليات والخدمات الحكومية و عمل ملف شامل موحد لكافة المواطنين من خلال ما يسمى (بالأرشفة الالكترونية لبيانات العملاء والمواطنين) يشمل على كافة البيانات الشخصية والخدمات التي يتمتع بها المواطن ، نستطيع من خلالها معرفة المناطق الأكثر احتياجا في كافة خدمات الدولة من خدمات صحية واجتماعية وتعليمية واقتصادية واسكان وخدمات مرورية ومرافق عامة وزراعة وصناعة وتوظيف ونسبة البطالة والفقر في المناطق المختلفة من الدولة ، وذلك لعمل خريطة استثمارية عادلة توزع طبقا للمناطق الأكثر فقرا وأكثرها انتشارا للبطالة بين المواطنين .

كما قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مؤخرا بإطلاق منصة جديدة تسمى (منصة مصر الرقمية) لتقديم كافة الخدمات الحكومية للمواطنين الكترونيا منها على سبيل المثال كافة خدمات الدعم (بطاقة التموين) والخدمات المرورية وخدمات الشهر العقاري والتوثيق وخدمات الضمان الاجتماعي المختلفة.

ومنذ بداية أزمة فيروس كورونا المستجد (covet 19) تتزايد الضغوط المرتبطة بعمل الإدارات العامة حول العالم ، فأصبحت الحاجة لتوفير الخدمات الأساسية للمواطنين تواجه صعوبة بالغة وخاصة مع وضع معظم حكومات دول العالم قيود التحرك وما تبعه ذلك من اقبال قسري لمعظم الإدارات العامة والمؤسسات الخاصة على حد سواء . مما أدى الى انتقال معظم الخدمات العامة الى الفضاء الإلكتروني مع ما يسببه ذلك من ضغوط على البنية التحتية الرقمية من ناحية وكفاءة وشمولية الخدمات الحكومية الالكترونية من ناحية أخرى، حيث أجبرت الحكومات والمجتمعات للتحويل الرقمي في تقديم الخدمات استجابة للازمة على المدى القصير، وحل العقبات الاجتماعية والاقتصادية على المستوى المتوسط، وأعاده ابتكار أدوات وسياسات جديدة مرنة على المستوى البعيد. (عمر ملاعب ، 2020 ، ص5)

ان ثقافة التحول الى المنظومة الرقمية لدى المنظمات الاجتماعية يتطلب اجراء تغييرات جوهرية في كل الانظمة الادارية التي تؤثر في المصادر البشرية من المهارات الفنية واساليب تنفيذ العمل وسياسات المنظمات وسلوك القائد الذي يؤدي الدور الالهم في النجاح بغض النظر

عن صعوبات العمل الذى يواجه العاملون وحتى تستطيع المنظمات الاجتماعية التقدم الى المستقبل لابد لها ان تنتهج طريق الادارة الرقمية والتي تعد مطلبا اجباريا لتلك المنظمات التي تبحث عن التميز في الاداء ومع ثورة التكنولوجيا المعاصرة وتزايد حدة المنافسة أخذت المنظمات الاجتماعية تدرك شيئا فشيئا أهمية الادارية الرقمية ودورها كنشاط يمكن ان يكون منظما ومنهجيا من اجل التوصل الى خدمات واساليب جديدة تحقق اداء افضل (درة, 2003م, ص47) .

ومع الاهمية الحيوية للمؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية وعظم الدور الملقى عليها , فأن 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).

وعلى نفس السياق وفى اطار خطة الدولة للتنمية المستدامة 2030 والمشروع القومي للتحول الرقمي لأجهزة ومؤسسات الدولة في جميع المجالات وبناءا على تعليمات المجلس الاعلى للتحويل الرقمي التابع لرئاسة الجمهورية , قامت وزيرة التضامن الاجتماعي "غادة والى" بتوقيع بروتوكول تعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك يوم الخميس الموافق 2019/4/18 بشأن تطوير أعمال خدمات الميكنة والتحول الرقمي بوزارة التضامن الاجتماعي بهدف رفع كفاءة البنية التحتية الاساسية وميكنة كافة خدمات الوزارة على مستوى الجمهورية وتشمل مكاتب الديوان العام والمديريات والادارات والوحدات الاجتماعية على مستوى الجمهورية , والذي سيتم تنفيذه على مدار ثلاث سنوات بقيمة 100 مليون جنية ويتضمن هذا البروتوكول ايضا ميكنة التسجيل في برامج الحماية الاجتماعية تكافل وكرامة وميكنة التظلمات والدفع الإلكتروني , كما يتضمن البروتوكول ميكنة الوحدات الاجتماعية والتي تبلغ عددها 2600 وحدة اجتماعية على مستوى الجمهورية بعدد مستفيدين بلغ 1.179.346 مليون شخص على مستوى الجمهورية طبقا لأحدث احصائية بوزارة التضامن الاجتماعي , وكذلك بلغ اصحاب المعاشات المستحقين 10.104.897 مليون شخص على مستوى الجمهورية , وكذلك بلغ عدد مستفيدين من برنامج تكافل وكرامة 1.547.221 مليون اسرة على مستوى الجمهورية (الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعى) .

ولما كانت الوحدة الاجتماعية بمثابة وزارة شؤون اجتماعية مصغرة تعمل في نطاق الحضر فأنها تجمع بين مسؤوليات التنمية ومسئوليات الرعاية الاجتماعية وان كانت قد ركزت عند نشأتها الاولى على توفير خدمات الرعاية الاجتماعية لفقرء الحضر (زيتون,1993,ص264).

والوحدة الاجتماعية بصورتها الحالية تمثل الجهاز المحلى لوزارة التضامن الاجتماعى الذى يتولى التنفيذ الميدانى لمشروعاتها وخدماتها على اساس النهوض بالمشاركة وزيادة فاعليتها واسلوب العمل الفريق المتكامل مع الاجهزة المحلية الحكومية الاخرى والتي تعمل في مجالات الخدمات والتنمية في الحضر.

وبالرغم من تزايد الوحدات الاجتماعية في مصر وما تبذله من جهود في مجالات مختلفة لتحقيق العدالة الاجتماعية والحماية الاجتماعية، الا انه مازال متوقعا من الوحدات الاجتماعية ان تقوم بدور أكثر فعالية في قضية الحماية الاجتماعية للفقرء الحضر وذلك من خلال اتباع الاساليب الحديثة في الادارة لكى تتمكن من توصيل الخدمات وبرامج الرعاية للفئات المستحقة والمساهمة في تخطيط وتقويم هذه البرامج ضمانا لمزيد من فعاليتها في المجتمع.

وهذا ما اكدت عليه دراسة " عبد الحليم, 2001" والتي هدفت الى تقييم خدمات الضمان الاجتماعى المقدمة للأسر المستفيدة في احدى القرى المصرية وتوصلت الى العديد من النتائج التي من أهمها أن مساعدة الضمان الاجتماعى الذى يحصل عليها أرباب الأسر لا تقي باحتياجات الإعاشة إطلاقاً، كما تبين من الدراسة وجود بعض الصعوبات والمعوقات التي تواجه عملاء الضمان الاجتماعى في إجراءات حصولهم على الخدمة ومن بينها الشكوى من كثرة عدد المستندات المطلوبة لاستيفاء استحقاق الخدمة مع صعوبة استخراج بعض هذه المستندات.

كما اكدت دراسة " حسان , 2018" والتي هدفت الى تحديد دور الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة سواء كانت هذه الحماية اقتصادية أو تعليمية أو صحية , وتحديد المعوقات التي تواجه تلك الوحدات في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة , والتوصل لمقترحات لتفعيل دور الوحدات الاجتماعية في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة , وتوصلت الدراسة الى عدم وجود قاعدة بيانات حديثة متوفرة عن المستفيدين , تعقد وتباطؤ الاجراءات الروتينية في شروط تقديم الخدمة وذلك نتيجة اتباع اساليب تقليدية في إدارة تلك المؤسسات , عدم وجود كوادر فنية مدربة , عدم وجود تنسيق بين المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية الحضرية محل الدراسة .

وتأسيسا على ما تم عرضه من الأدبيات النظرية فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في " تحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي "

ثانياً :- أهمية الدراسة:

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

2- اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من كونها تناولت موضوع التحديث والتطوير في المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية، لذلك تناولت الدراسة موضوع التحول الرقمي كأسلوب إداري 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 بالتحول الرقمي كأسلوب إداري 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 أهمية الدراسة ايضا في كونها تتناول بالدراسة أهم المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية وهي (الوحدات الاجتماعية) لتطورها 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 تنفقر للاستثمارات الحقيقية لمعطيات الادارة الحديثة ومنها "التحول الرقمي".

ثالثا: مفاهيم الدراسة:

(2) 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 للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

أما الجانب الاخر 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 للتحول الرقمي مصر 2030).

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

ت) 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.

ث) 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 التحول 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 التحول 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 الألى.

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:

د-**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 عموماً.

هـ- **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.

و-**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 تعويضاً عن حرمانه.

(3) مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية:

ويعرف خدمات الرعاية الاجتماعية إجرائياً 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 افراده

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

ث) تمول 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:

هدف رئيسي مؤداه: تحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

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

- تحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالوحدة الاجتماعية) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي
- تحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالمستفيدين) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي
- تحديد المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية بالوحدة الاجتماعية) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

خامساً: تساؤلات الدراسة:

تساؤل رئيسي مؤداه: ما هي المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟

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

- ما هي المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالوحدة الاجتماعية) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟
- ما هي المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالمستفيدين) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟
- ما هي المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية بالوحدة الاجتماعية) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

4- 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 المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي .

5- 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 .

6- أدوات الدراسة: -

- 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) :-

4- المجال المكاني: - الوحدات الاجتماعية التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي بمراكز الفيوم وعددهم 6 وحدات اجتماعية

5- 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 للمعاينة

6- 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 هي المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالوحدة الاجتماعية) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

؟

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لآرائهم حول المعوقات المرتبطة

بالوحدة

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
8	34.6	127.0	381	0	0	3.8	14	96.2	353	ضعف التمويل المادي للوحدة	1
6	35.1	128.7	386	0.3	1	4.6	17	95.1	349	عدم وجود كوادر بشرية مدربة من الموظفين على منظومة التحول الرقمي	2
2	35.4	130.0	390	1.1	4	4.1	15	94.8	348	ضعف الموارد والامكانيات بالوحدة	3
م2	35.4	130.0	390	0.3	1	5.7	21	94	345	تعقد القوانين والتشريعات المنظمة للعمل داخل الوحدة	4
1	35.6	130.7	392	0.5	2	5.7	21	93.7	344	الروتين الإداري وكثرة إجراءات الحصول على الخدمة	5
4	35.3	129.7	389	0	0	6	22	94	345	ضعف اهتمام الوحدة بدراسة المجتمع المحلي لتحديد الاحتياجات والمشكلات والفئات الأولى بالرعاية لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية	6
5	35.2	129.3	388	0	0	5.7	21	94.3	346	وجود ثقافة تنظيمية لا تساعد على التكيف مع منظومة التحول الرقمي	7
7	34.8	127.7	383	0.3	1	3.8	14	95.9	352	ضعف قاعدة البيانات المتوفرة لدى الوحدة بخصوص المستفيدين	8
			3099		9		145		278	المجموع	
					1.1		18.1		347.8	المتوسط	
					0.3		4.9		94.8	النسبة	
										المتوسط المرجح	
										القوة النسبية للبعد	
									387.4		
									35.2		

تشير بيانات الجدول السابق رقم (1) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (387.4) والقوة النسبية للبعد (35.2%)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذا الاستجابات

تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (94.8%) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (4.9%) الى نسبة (0.3%) اجابو لا.

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

التالى:-

1- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " الوتين الإداري وكثرة إجراءات الحصول على الخدمة " فى الترتيب الأول بوزن مرجح (130.7) وقوة نسبية (35.6%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان الوتين الإداري وكثرة إجراءات الحصول على الخدمة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة (موافقة ، 93.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 5.7 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.5%) .

2- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " ضعف الموارد والامكانيات بالوحدة " فى الترتيب الثاني بوزن مرجح (130.0) وقوة نسبية (35.4%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن ضعف الموارد والامكانيات بالوحدة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة (موافقة ، 94.8%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 4.1 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 1.1%) .

3- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " تعقد القوانين والتشريعات المنظمة للعمل داخل الوحدة " فى الترتيب الثاني مكرر بوزن مرجح (129.7) وقوة نسبية (35.4%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن تعقد القوانين والتشريعات المنظمة للعمل داخل الوحدة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة

(موافقة ، 94 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 5.7 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.3 %) .

4- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " ضعف اهتمام الوحدة بدراسة المجتمع المحلي لتحديد الاحتياجات والمشكلات والفئات الأولى بالرعاية لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (229.0) وقوة نسبية (35.3%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن ضعف اهتمام الوحدة بدراسة المجتمع المحلي لتحديد الاحتياجات والمشكلات والفئات الأولى بالرعاية لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة (موافقة ، 94 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 6.0 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.0 %) .

5- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها " وجود ثقافة تنظيمية لا تساعد على التكيف مع منظومة التحول الرقمي " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (129.3) وقوة نسبية (35.2%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن وجود ثقافة تنظيمية لا تساعد على التكيف مع منظومة التحول الرقمي ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة (موافقة ، 94.3 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 5.7 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.0 %) .

6- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " عدم وجود كوادر بشرية مدربة من الموظفين على منظومة التحول الرقمي " في الترتيب السادس بوزن مرجح (128.7) وقوة نسبية (35.1%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن عدم وجود كوادر بشرية مدربة من الموظفين على منظومة التحول الرقمي ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات

مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة (موافقة ، 95.1%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 4.6 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.3 %) .

7- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها " ضعف قاعدة البيانات المتوفرة لدي الوحدة بخصوص المستخدمين " في الترتيب السابع بوزن مرجح (127.7) وقوة نسبية (34.8%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن ضعف قاعدة البيانات المتوفرة لدي الوحدة بخصوص المستخدمين ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة (موافقة ، 95.9%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 3.8 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.3 %) .

8- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " ضعف التمويل المادي للوحدة " في الترتيب الثامن بوزن مرجح (127.0) وقوة نسبية (34.6%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى أن ضعف التمويل المادي للوحدة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالوحدة) ، بنسبة (موافقة ، 96.2%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 3.8 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.0 %) .

- البعد الثاني: - ما هي المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالمستخدمين) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي

؟

جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لآرائهم حول المعوقات المرتبطة بالمستخدمين

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
2	35.8	131.3	394	0	0	7.4	27	92.6	340	انتشار الامية الهجائية بين المستخدمين بالوحدة	1
1	36.0	132.0	396	0.5	2	6.8	25	92.6	340	انتشار الامية التكنولوجية بين المستخدمين بالوحدة	2
م2	35.8	131.3	394	0.5	2	6.3	23	93.2	342	قلة وعي المستخدمين بالوحدة بأهمية منظومة التحول الرقمي في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية	3
م2	35.8	131.3	394	0	0	7.4	27	92.6	340	ادلاء المستخدمين بالوحدة ببيانات خاطئة للحصول على الخدمة دون وجه حق	4

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
5	35.4	130.0	390	0.5	2	5.2	19	94.3	346	صعوبة امتلاك المستفيدين بالوحدة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تمكنهم من التعامل مع منظومة التحول الرقمي للحصول على الخدمة	5
			1968		6		121		1708	المجموع	
					1.2		24.2		341.6	المتوسط	
					0.3		6.6		93.1	النسبة	
									393.6	المتوسط المرجح	
									35.7	القوة النسبية للبعد	

تشير بيانات الجدول السابق رقم (2) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (393.6) والقوة النسبية للبعد (35.7%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (93.1%) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (6.6%) الى نسبة (0.3%) اجابو لا.

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

التالى:-

1- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " انتشار الامية التكنولوجية بين المستفيدين بالوحدة " في الترتيب الأول بوزن مرجح (132.0) وقوة نسبية (36.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان انتشار الامية التكنولوجية بين المستفيدين بالوحدة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالمستفيدين) ، بنسبة (موافقة ، 92.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 6.8 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.5%) .

2- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " انتشار الامية الهجائية بين المستفيدين بالوحدة " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (131.3) وقوة نسبية (35.8%). حيث تشير استجابات استمارة

الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان انتشار الامية الهجائية بين المستفيدين بالوحدة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالمستفيدين) ، بنسبة (موافقة ، 92.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 7.4 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.0%) .

3- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " قلة وعى المستفيدين بالوحدة بأهمية منظومة التحول الرقمي في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الثاني مكرر بوزن مرجح (131.3) وقوة نسبية (35.8%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان قلة وعى المستفيدين بالوحدة بأهمية منظومة التحول الرقمي في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالمستفيدين) ، بنسبة (موافقة ، 93.2%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 6.3 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.5%) .

4- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " ادلاء المستفيدين بالوحدة ببيانات خاطئة للحصول على الخدمة دون وجه حق " في الترتيب الثاني مكرر بوزن مرجح (131.3) وقوة نسبية (35.8%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان ادلاء المستفيدين بالوحدة ببيانات خاطئة للحصول على الخدمة دون وجه حق ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالمستفيدين) ، بنسبة (موافقة ، 92.6%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 7.4 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.0%) .

جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " صعوبة امتلاك المستفيدين بالوحدة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تمكنهم من التعامل مع منظومة التحول الرقمي للحصول على الخدمة " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (130.0) وقوة نسبية (35.4%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان صعوبة امتلاك المستفيدين بالوحدة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي

تمكنهم من التعامل مع منظومة التحول الرقمي للحصول على الخدمة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالمستفيدين) ، بنسبة (موافقة ، 94.3%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 5.2 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.5%) .

البعد الثالث: - ما هي المعوقات التي تواجه الوحدات الاجتماعية (والمرتبطة بالبنية التكنولوجية بالوحدة الاجتماعية) في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي ؟

جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً لآرائهم حول المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية بالوحدة

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	ضعف سرعة شبكة الانترنت بالوحدة	343	93.5	24	6.5	0	0	391	130.3	35.5	4
2	عدم وجود موقع خاص بالوحدة او صفحة رسمية على الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي يستطيع العملاء من خلالها التقديم على الخدمات ومتابعة كل جديد	334	91	32	8.7	1	0.3	401	133.7	36.4	2
3	قلة الأجهزة والوسائل الحديثة التي تستخدم لتنفيذ منظومة التحول الرقمي في تقديم الخدمات	342	93.2	24	6.5	1	0.3	393	131.0	35.7	3
4	عدم وجود ربط وتنسيق مؤسسي بين الوحدة والمؤسسات الأخرى لتبادل البيانات والمعلومات	341	92.9	23	6.3	3	0.8	396	132.0	36.0	1
5	عدم وجود كوادر فنية متخصصة من الموظفين للتعامل مع مشكلات منظومة التحول الرقمي	344	93.7	23	6.3	0	0	390	130.0	35.4	5
6	عدم الاهتمام بالصيانة الدورية على الأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر - سيرفرات - أجهزة الشبكات)	350	95.4	16	4.4	1	0.3	385	128.3	35.0	6
	المجموع	2054		142		6		2356			
	المتوسط	342.3		23.7		1.0					
	النسبة	93.3		6.4		0.3					
	المتوسط المرجح							392.7			
	القوة النسبية للبعد							35.7			

تشير بيانات الجدول السابق رقم (48) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (392.7) والقوة النسبية للبعد (35.7%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من

إجاب نعم بلغت (93.3%) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (6.4%) الى نسبة (0.3%) اجابو لا.

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

التالى:-

1- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " عدم وجود ربط وتنسيق مؤسسي بين الوحدة والمؤسسات الأخرى لتبادل البيانات والمعلومات " في الترتيب الأول بوزن مرجح (132.0) وقوة نسبية (36.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان عدم وجود ربط وتنسيق مؤسسي بين الوحدة والمؤسسات الأخرى لتبادل البيانات والمعلومات ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالبنية التحتية بالوحدة الاجتماعية) ، بنسبة (موافقة ، 92.9%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 6.3 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.8%) .

2- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها " عدم وجود موقع خاص بالوحدة او صفحة رسمية على الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي يستطيع العملاء من خلالها التقديم على الخدمات ومتابعة كل جديد " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (133.7) وقوة نسبية (36.4%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان عدم وجود موقع خاص بالوحدة او صفحة رسمية على الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي يستطيع العملاء من خلالها التقديم على الخدمات ومتابعة كل جديد ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالبنية التحتية بالوحدة الاجتماعية) ، بنسبة (موافقة ، 91 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 8.7 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.3%) .

3- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها " قلة الأجهزة والوسائل الحديثة التي تستخدم لتنفيذ منظومة التحول الرقمي في تقديم الخدمات " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (131.0) وقوة نسبية (35.7%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستخدمين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان قلة الأجهزة والوسائل

الحديثة التي تستخدم لتنفيذ منظومة التحول الرقمي في تقديم الخدمات ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالبنية التحتية بالوحدة الاجتماعية) ، بنسبة (موافقة ، 93.2%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 6.5%) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.3%) .

4- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها " ضعف سرعة شبكة الانترنت بالوحدة " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (130.3) وقوة نسبية (35.5%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان ضعف سرعة شبكة الانترنت بالوحدة ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالبنية التحتية بالوحدة الاجتماعية) ، بنسبة (موافقة ، 93.5%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 6.5%) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.0%) .

5- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها " عدم وجود كوادر فنية متخصصة من الموظفين للتعامل مع مشكلات منظومة التحول الرقمي " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (130.0) وقوة نسبية (35.4%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان عدم وجود كوادر فنية متخصصة من الموظفين للتعامل مع مشكلات منظومة التحول الرقمي ، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالبنية التحتية بالوحدة الاجتماعية) ، بنسبة (موافقة ، 93.7%) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 6.3%) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.0%) .

6- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " عدم الاهتمام بالصيانة الدورية على الأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر - سيرفرات - أجهزة الشبكات) " في

الترتيب السادس بوزن مرجح (128.3) وقوة نسبية (35.0%). حيث تشير استجابات استمارة الاستبيان المطبق علي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالفيوم محل الدراسة إلى ان عدم الاهتمام بالصيانة الدورية على الأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر - سيرفرات - أجهزة الشبكات)، كاحد مؤشرات المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي (معوقات مرتبطة بالبنية التحتية بالوحدة الاجتماعية) ، بنسبة (موافقة ، 95.4 %) وجاءت نسبة استجابة (الي حد ما ، 4.4 %) ، وجاءت نسبة استجابة (لا ، 0.3 %) .

جدول رقم (4) يوضح ترتيب المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي طبقاً للقوة النسبية لاستجابات المبحوثين

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	لا			إلى حد ما			نعم			البعد
			%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع	
3	35.2	387.4	0.3	1.1	9	4.9	18.1	145	94.8	347.8	278	1 معوقات مرتبطة بالوحدة
2	35.7	393.6	0.3	1.2	6	6.6	24.2	121	93.1	341.6	170	2 معوقات مرتبطة بالعميل
1	35.7	392.7	0.3	1.0	6	6.4	23.7	142	93.3	342.3	205	3 معوقات مرتبطة بالبنية التحتية للوحدة
			21			408			654			المجموع
			35.5			391.2			93.7			المتوسط

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (4) والذي يوضح ترتيب المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي، حيث يتضح أن استجابات المبحوثين تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (391.2) والقوة النسبية (35.5)، وبذلك يمكن التأكيد على أن هذه الاستجابات تركز حول الموافقة على المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق

عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي ، ومما يؤكد ذلك أن نسبة من أجابوا نعم بلغت (93.7)، أما نسبة من أجابوا إلى حد ما بلغت (6.0)، بينما من أجابوا لا بلغت نسبتهم (3.0).

وقد جاء ترتيب المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي وفقا لاستجابات المبحوثين، وفقاً للمتوسط المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:

1- جاءت البعد رقم (3) والتي مفادها " معوقات مرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية بالوحدة " في الترتيب الأول متوسط مرجح (392.7) وقوة نسبية (35.7%). ، بمتوسط (موافقة ، 342.3%) وجاءت متوسط استجابة (الي حد ما ، 23.7 %) ، وجاءت متوسط استجابة (لا ، 0.3%) .

2- جاءت البعد رقم (2) والتي مفادها " معوقات مرتبطة بالعميل او المستفيد " في الترتيب الثاني متوسط مرجح (393.6) وقوة نسبية (35.7%). ، بمتوسط (موافقة ، 341.6%) وجاءت متوسط استجابة (الي حد ما ، 24.2 %) ، وجاءت متوسط استجابة (لا ، 0.3%) .

3- جاءت البعد رقم (1) والتي مفادها " معوقات مرتبطة بالوحدة " في الترتيب الثالث متوسط مرجح (387.4) وقوة نسبية (35.2%). ، بمتوسط (موافقة ، 347.8%) وجاءت متوسط استجابة (الي حد ما ، 18.1 %) ، وجاءت متوسط استجابة (لا ، 0.3%) .

تاسعا : نتائج الدراسة

أ) المؤشر الأول / المعوقات المرتبطة بالوحدة

اسفرت استمارة الاستبيان المطبقة على المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية مجموعة من النتائج المرتبطة بأبعاد الاستمارة وهي المعوقات التي تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (387.4) والقوة النسبية للبعد (35.2%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم

بلغت (94.8%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (4.9%) الى نسبة (0.3%) أجابوا لا ، وجاءت عبارات هذا المؤشر مرتبة علي النحو التالي :-

- 1- الروتين الإداري وكثرة إجراءات الحصول على الخدمة
- 2- ضعف الموارد والامكانيات بالوحدة
- 3- تعقد القوانين والتشريعات المنظمة للعمل داخل الوحدة
- 4- ضعف اهتمام الوحدة بدراسة المجتمع المحلي لتحديد الاحتياجات والمشكلات والفئات الأولى بالرعاية لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية
- 5- وجود ثقافة تنظيمية لا تساعد على التكيف مع منظومة التحول الرقمي
- 6- عدم وجود كوادر بشرية مدربة من الموظفين على منظومة التحول الرقمي

7- ضعف قاعدة البيانات المتوفرة لدي الوحدة بخصوص المستفيدين

8- ضعف التمويل المادي للوحدة

المؤشر الثاني / المعوقات المرتبطة بالمستفيدين

جاءت عبارات هذا المؤشر مرتبة على النحو التالي: -

- 1- انتشار الامية التكنولوجية بين المستفيدين بالوحدة
- 2- انتشار الامية الهجائية بين المستفيدين بالوحدة
- 3- قلة وعى المستفيدين بالوحدة بأهمية منظومة التحول الرقمي في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية
- 4- ادلاء المستفيدين بالوحدة ببيانات خاطئة للحصول على الخدمة دون وجه حق
- 5- صعوبة امتلاك المستفيدين بالوحدة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تمكنهم من التعامل مع منظومة التحول الرقمي للحصول على الخدمة

المؤشر الثالث / المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية بالوحدة

جاءت عبارات هذا المؤشر مرتبة على النحو التالي: -

- 1- عدم وجود ربط وتنسيق مؤسسي بين الوحدة والمؤسسات الأخرى لتبادل البيانات والمعلومات
- 2- عدم وجود موقع خاص بالوحدة او صفحة رسمية على الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي يستطيع العملاء من خلالها التقديم على الخدمات ومتابعة كل جديد
- 3- قلة الأجهزة والوسائل الحديثة التي تستخدم لتنفيذ منظومة التحول الرقمي في تقديم الخدمات
- 4- ضعف سرعة شبكة الانترنت بالوحدة
- 5- عدم وجود كوادر فنية متخصصة من الموظفين للتعامل مع مشكلات منظومة التحول الرقمي
- 6- عدم الاهتمام بالصيانة الدورية على الأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر - سيرفرات - أجهزة الشبكات

المراجع المستخدمة

- 1- هاشم، صلاح احمد(2014): الحماية الاجتماعية للفقراء. مؤسسة فريد ريش ايبيرت. مكتب مصر. القاهرة. ص18.
- 2- الربيعي , فلاح خلف(2008): دور شبكات الحماية الاجتماعية فى حماية الفقراء من مخاطر الخصاصة . الحوار المتمدن.ع.2288.ص26.
- 3- على، ماهر ابو المعاطى(1999): مقدمة فى الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية . مكتبة زهراء الشرق. القاهرة. ص84.
- 4- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . دار المعرفة الجامعية. الاسكندرية . ص490.
- 5- هاشم، صلاح احمد(2014): الحماية الاجتماعية للفقراء. مرجع سبق ذكره.ص19.
- 6- زيتون، احمد وفاء(1993): تنظيم المجتمع "مفاهيم وقضايا وحالات . دار الحكيم للطباعة. القاهرة. ص264.
- 7- الموقع الرسمى لوزارة التضامن الاجتماعى
- 8- عبد الحلیم، 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.
- 9- 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.
- 10- ابو النصر، مدحت(1992): استخدام الحاسب الالى فى الخدمة الاجتماعية والتنمية. بحث منشور. المؤتمر العلمى الرابع للحاسبون فى الوطن العربى. مؤسسة الخبراء فى الهندسة والادارة . القاهرة .ص45.
- 11- ناجى، احمد عبد الفتاح(2005): متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المحلية . بحث منشور . المؤتمر العلمى الدولى

- السادس عشر . الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات . مصر
كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم . مج 1 . ص 35.
- 12- ناجي، احمد عبد الفتاح(2005): متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المحلية. مرجع سبق ذكره. ص 52.
- 13- 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.
- 14- باكير، على حسن(2006): المفهوم الشامل للإدارة الرقمية . بحث منشور . مجلة آراء حول الخليج . مركز الخليج للابحاث . الامارات
ع 2 . مج 1 . ص 48.
- 15- شلبي ،جمانة عبد الوهاب(2011): واقع الإدارة الرقمية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي. رسالة ماجستير. غير منشورة . كلية التجارة. الجامعة الإسلامية. غزة. ص 13.
- 16- رياض حمزاوي, طلعت السروجي(1998): إدارة منظمات الرعاية الاجتماعية . دار القلم للنشر . دبي . ط 1 . ص 93.
- 17- رضوان، رأفت(2004): الإدارة الرقمية . بحث منشور . الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة . مركز المعلومات الإدارية ودعم القرار . ص 15.
- 18- حسين، محمد حسين(2011): الإدارة الرقمية. دار الوراق للنشر . عمان . الاردن . ص 20.
- 19- قنبر، معتز ابراهيم(2014): متطلبات تطبيق الحكومة الرقمية في الجامعات . بحث منشور . المؤسسة العربية للاستشارات العلمية والتنمية البشرية . مج 15 . ع 48 . ص 12.
- 20- العياشي , زرزار(2013م): أثر تطبيق الإدارة الرقمية على كفاءة العمليات الإدارية. بحث منشور. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. الجزائر. مج 15. ع 1.
- 21- ناجي، احمد عبد الفتاح(2005): متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المحلية . مرجع سبق ذكره.

- 22- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره .ص119.
- 23- معجم اللغة العربية : المعجم الوجيز. المطابع الاميرية . القاهرة . ص393.
- 24- هاشم، هاشم مرعى(2005): متطلبات تطوير الاداء المهني للاخصائيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع . بحث منشور . المؤتمر العلمى السادس عشر الدولى. الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات. كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم.
- 25- المغربي , عبد الحميد عبد الفتاح(2004): متطلبات تطبيق الادارة الرقمية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها "دراسة مطبقة على ميناء دمياط" . بحث منشور.المؤتمر العلمى السنوى العشرون . " صناعة الخدمات فى الوطن العربى رؤية مستقبلية" . جامعة المنصورة. كلية التجارة ص55.
- 26- 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.ص88.
- 27- على، ماهر ابو المعاطى (2010): الاتجاهات الحديثة فى الرعاية الاجتماعية أسس نظرية ونماذج عربية ومصرية . المكتب الجامعى الحديث . الاسكندرية. ص66.
- 28- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره .ص491.
- 29- الوادى، محمود حسين (2011): المعرفة والادارة الرقمية وتطبيقاتها المعاصرة . دار صفاء للنشر والتوزيع . ط1. عمان.
- 30- محمود، الهوامشى ابو بكر (2005): الحكومة الرقمية . مجموعة النيل العربية . ط1. القاهرة . مصر .ص36.
- 31- حسان، عبد الرحمن أحمد محمد (2018) : دور الوحدات الاجتماعية الحضرية فى تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة . رسالة ماجستير. غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم.

- 32- مديرية التضامن الاجتماعي : أدارة التخطيط والبحوث . الوحدات التابعة لادارة التضامن الاجتماعية بالفيوم .
- 33- الاستراتيجية القومية للتحويل الرقمي المنبثقة من الاستراتيجية القومية للتنمية المستدامة مصر 2030 . الموقع الرسمي لمركز المعلومات الادارية ودعم اتخاذ القرار التابع لرئاسة مجلس الوزراء
- 34- الموقع الرسمي للأمم المتحدة: أدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية تقرير الأمم المتحدة حول الحكومات الرقمية ، 2018م ، ص55.
- 35- عمر ملاعب: الحكومة الرقمية في ظل جائحة كورونا، المعهد العربي للتخطيط ، سلسلة دورية معنية بقضايا التنمية في الدول العربية ، ع 51 ، 2020م، ص10 .
- 36- وزارة الدولة للتنمية الإدارية (2012): وحدة البحوث والتطوير . خطة عمل 2010-2012 . المكتب الفني . الاصدار 3. مرجع سبق ذكره .
- 37 ناجى . احمد عبد الفتاح (2018) : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من اجل التنمية وممارسة مهنية افضل . مرجع سبق ذكره . ص197.
- 38- بدوى. احمد زكى & واخرون (1992) : المعجم العربي الميسر (عربي- عربي) . دار الكتاب المصرى . القاهرة .
- 39 بدوى. احمد زكى (1993) : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي - عربي) . مكتبة لبنان . بيروت .
- 40- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره . ص66.
- 41- درويش . يحيى حسن (1998) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية (انجليزي - عربي) . الشركة المصرية العالمية للنشر . لونجمان . القاهرة .
- 42- السكرى، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق ذكره . ص382.
- 43- بدوى. احمد زكى (1987) : معجم مصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية (انجليزي - عربي - فرنسي) . دار الكتاب المصرى . القاهرة .

- 44- الباقي . عبد الكريم (1983) : معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة بها .
جامعة الدول العربية (الأمانة العامة - إدارة العمل الاجتماعي) .
تونس . ص111.
- 45- درويش . يحي حسن (1998) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية (انجليزي - عربي) .
مرجع سبق ذكره . ص125.
- 46- عبد الفتاح . إسماعيل (2008) : معجم المصطلحات السياسية والاستراتيجية . دار العربي
للنشر . القاهرة . ص168.
- 47- السكري، احمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية . مرجع سبق
ذكره . ص497.
- 48- درويش . يحي حسن (1998) : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية (انجليزي - عربي) .
مرجع سبق ذكره . ص133.
- 49- نيازي . عبد المجيد طاش (2000) : معجم مصطلحات ومفاهيم انجليزية في الخدمة
الاجتماعية . مكتبة العبيكان . الرياض .
- 50- بوخوف . بدر (2020) : دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب . بحث
منشور . مجلة القانون والاعمال . كلية العلوم القانونية والاقتصادية
والاجتماعية . جامعة الحسن الأول . ع58. يوليو . المغرب
- 51- سلايمي . جميلة & بوشى . يوسف (2019) : التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر . بحث
منشور . مجلة العلوم القانونية والسياسية . مج10 . ع2 . سبتمبر .
الجزائر
- 52- مصطفى . غالم الهام (2018) : الحكومة الرقمية كمدخل لاصلاح الخدمة العمومية " تجربة
الجزائر " . بحث منشور . المجلة المصرية لعلوم المعلومات . مج5 .
ع2. أكتوبر .
- 53- كمال . قويدري (2018) : تطبيقات الإدارة الالكترونية والتحول نحو المؤسسات الرقمية . بحث
منشور . المجلة المصرية لعلوم المعلومات . مج5 . ع2. أكتوبر .
- 54- سليم . احمد عبد الحميد (2019) : متطلبات الإدارة الالكترونية كمدخل لزيادة كفاءة مؤسسات
الرعاية الاجتماعية . بحث منشور . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية
للدراسات والبحوث . ع11 جامعة الفيوم ..

- 55- حطاش . نشيدة (2017) : جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الرقمية الذكية " تجربة حكومة دبي " . بحث منشور . مجلة رؤى اقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية. جامعة الوادي . ع12. الجزائر .
- 88- إبراهيم . دينا إبراهيم متولى (2017) : العدالة الاجتماعية والتخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية بالريف المصري . بحث منشور . مجلة الخدمة الاجتماعية . الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين . ع58. مج9 .
- 56- بدير . ابتسام يحيى (2017) : العدالة الاجتماعية كأستراتيجية للتمكين الاقتصادي لفقراء الريف للتخفيف من حدة الفقر . رسالة دكتوراه . غير منشورة . كلية الخدمة الاجتماعية . جامع أسيوط .
- 57- هاشم . صلاح احمد (2004) : مؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية الاهلية في الحضر . رسالة دكتوراه . غير منشورة . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة القاهرة .
- 58- شراوى . 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 .
- 59- محم. لمياء جلال الدين (2009) : التخطيط لتنفيذ دور المجتمع المدنى في تحقيق العدالة الاجتماعية للفقراء في مصر . بحث منشور . مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . ع26 . مج5 . القاهرة .
- 60- الشربيني . ميرفت مصطفى (2011) : تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية للمتسولين كمدخل لتحقيق العدالة الاجتماعية . بحث منشور . المؤتمر الرابع عشر " الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية " . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . مارس .
- 61- عبد الجواد. أسماء مصطفى محمود (2020) : العوامل المؤثرة على عدالة توزيع خدمات الرعاية الصحية . رسالة دكتوراه . غير منشورة . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة الفيوم .

- 62- عبد العزيز . وائل عبد العزيز يوسف (2020): فعالية برامج الرعاية الاجتماعية الاهلية وتحقيق العدالة الاجتماعية للمعاقين حركيا. بحث منشور . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم. ع19.
- 63- صقر. السيد فراج (2015) : أساليب توزيع خدمات الرعاية الطبية بين معايير الكفاءة الاقتصادية ومتطلبات العدالة الاجتماعية . بحث منشور . المجلة المصرية للدراسات التجارية . كلية التجارة . جامعة المنصورة . ع4.مج39.
- 64- صالح . الاء احمد محمد (2019) : فعالية التخطيط لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية في الحصر . بحث منشور . المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة أسيوط . ع1.مج1.
- 65- ربيع . هناء عبد التواب (2002) : تحليل سياسة وزارة الشؤون الاجتماعية لرعاية المرأة ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، ص107،106.
- 66- 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.
- 67- 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 .
- 68- 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 .
- 69- 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 .
- 70- 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 .
- 71- 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 .
- 72- بارنى. دارن (2015): المجتمع الشبكي . ترجمة: أنور الجمعاوي . المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات . بيروت .
- 73- العبد الكريم . خلود برجس(2017): إخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية . بحث منشور . مجلة الجمعية المصرية للاخصائين الاجتماعيين . ع57.مج7.يناير
- 74- 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 للاخصائين الاجتماعيين . ع55.يناير .
- 75- أبو السعود . منى جلال (2021) : متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي . بحث منشور . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية . جامعة الفيوم . ع21.
- 76- على . شامية جمال سيد (2021): متطلبات استخدام العلاج عبر الانترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية . بحث منشور . مجلة كلية

الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية . جامعة الفيوم .
ع53.مج3 . يناير .