

## بحث بعنوان

دراسة تحليلية لاتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية

**An Analytical Study of Beneficiaries' Attitudes towards the Quality of Social Services in Light of Digital Transformation in Governmental Social Welfare Institutions**

إعداد

أ.م. د/ السيد علي عثمان أحمد

أستاذ التنمية والتخطيط المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم





## - ملخص :

تنتهي الدراسة الراهنة لنوعية الدراسات الوصفية ، وتستهدف تحديد إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي، وكذلك تحديد إتجاهات نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، تحديد المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي، التوصل لمقترحات مستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية، وأتخذ الباحث في جمع بيانات على استبانة تتكون من (49) عبارة بجانب البيانات الأولية ، وتم القيام بالإجراءات اللازمة للتأكد من صدق الأداة وثباتها ، وقد طبقت الأداة ميدانياً على المستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية وهم المستفيدون من: منافذ التموين - كارت الخدمات المتكاملة - تكافل وكرامة ، وتم حصرهم بطريقة المسح الاجتماعي بالعينة العمدية وبلغ عددهم (85) مفردة ، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج هي : أن أكثر إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي تمثلت في متابعة ما ينشر باستمرار عن الخدمات الحكومية على الإنترنت، أما عن إتجاهاتهم نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي فقد تمثلت في أن الحصول على الخدمة يتم بطريقة سهلة على شبكة الإنترنت، وأن المواقع الإلكترونية أتاحت الحصول على الخدمة الحكومية في أي وقت ، أما أهم المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي فقد كانت عدم تعلم بعض المواطنين استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمة الحكومية، وأخيراً تمثلت أهم مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية في نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمات.

- **الكلمات المفتاحية:** إتجاهات المستفيدين ، جودة الخدمات الاجتماعية ، التحول الرقمي ، مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية.

**Abstract :**

The current study belongs to the type of descriptive studies, It aims to identify beneficiaries' attitudes towards implementing digital transformation, As well as determining their attitudes towards the dimensions of the quality of social services in light of the digital transformation in governmental social welfare institutions, Identifying the obstacles facing beneficiaries in obtaining social services in light of digital transformation, Coming up with future proposals to activate the use of digital transformation in providing social services , the researcher relied on a questionnaire consisting of (49) statements in addition to the primary data, the necessary procedures were taken to ensure validity and reliability of the tool, The tool was applied in the field to beneficiaries of governmental social welfare institutions, who are beneficiaries of: Supply outlets -integrated services card - solidarity and dignity, They were identified using a social survey using an intentional sample, and their number reached (85) individuals, The study reached several results:Most of the beneficiaries'attitudes towards implementing digital transformation were to constantly follow what was published about government services on the Internet, As for their attitudes towards the dimensions of the quality of social services in light of digital transformation, they were that obtaining the service is done in an easy way on the Internet, The websites made it possible to obtain government services at any time, As for the most important obstacles facing beneficiaries in obtaining social services in light of digital transformation, it was the failure of some citizens to learn to use modern technology to obtain government services, Finally, the most important proposals for activating the use of digital transformation in providing social services were spreading the culture of using modern technology to obtain services.

- **Keywords :** beneficiaries' attitudes, quality of social services, digital transformation, governmental social welfare institutions.

**أولاً: المقدمة ومشكلة الدراسة:** أدى الدور البارز للمعرفة إلى ظهور مجتمعات يطلق عليها مجتمعات المعرفة، مواكبة في ذلك التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، سواء باستخدام التقنيات الجديدة، أو تحديث البرامج والتقنيات الموجودة والعمل على ترقيتها، بالإضافة إلى المساهمة في ظهور مصطلحات حديثة في هذا الجانب كمصطلح التحول الرقمي. إننا نعيش في حقبة مثيرة للإهتمام من التطور البشري نتيجة انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومستقبل الإتصال القائم على مساعدة الآلات، والتطورات المرتبطة به في معالجة المعلومات والذكاء الاصطناعي، كلها تُؤمِّننا بآمال عظيمة لرفاهية البشر وكذا نتدربنا بمخاطر ممكنة (بيتر بي سيل، 2017 ص 16).

فالتحول الرقمي وما يرتبط به من مفاهيم كالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والرقمنة...إلخ، من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي تؤثر لعصر المعلومات أو مجتمع المعرفة وإمتداد طبيعي لما يطلق عليه اقتصاد المعرفة.

ويعد التحول الرقمي ضرورة حتمية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وحوكمة الأداء ودعم إتخاذ القرار، بصورة أكثر دقة بناء على أسس علمية سليمة (الهيئة العامة للاستعلامات، 2021).

وقد أصبح التحول الرقمي أحد الملامح الرئيسية لعالم اليوم، الذي تجاوز فيه مستخدمو الإنترنت أكثر من 4.6 مليار شخص، يمثلون أكثر من 59.6% من سكان العالم في عام 2020.

ولذلك فسيكون التحول الرقمي محط إهتمام كافة المؤسسات، أيًا كان نوعها سواء خاصة أو أهلية أو حكومية، وهو ذو أهمية للأخيرة من حيث ارتباطها بتقديم طيف واسع من الخدمات الأساسية المختلفة التي تهتم المواطنين في حياتهم اليومية.

فلقد ساهم التحول الرقمي في تسهيل الحياة عبر تطوير المجالات المختلفة، وقد انسحب ذلك على كافة الخدمات المختلفة الصحية والتعليمية والاجتماعية والاقتصادية والأخرى التي تشبع حاجات الإنسان الأساسية.

فالسمة التي تميز إتصالات هذا العصر هي السرعة، فليس هنا وقت للتأمل في مشكلة كل عميل على حده، وإهدار الوقت والموارد في سبيل خدمته كما لو كان عميلك الأوحد، فقد بدأت

أسطورة الولاء في التلاشي وحلت مكانها الآلية في التعامل (فيليب إيفانز وتوماس وورستر، 2000، ص7).

ولقد أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات ، التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستخدمين ، والتحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا فقط ، بل برنامج كامل يرتبط بطريقة وأسلوب عمل المؤسسة داخليًا وخارجيًا ، إضافة لكيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع.

ولقد أشارت دراسة Seok Jin Eoma, Joohol Leeb, 2022 إلى أهمية تطبيق التحول الرقمي بالمؤسسات خاصة في الأوقات الصعبة، وتؤكد على تبني التحول الرقمي بالمؤسسات باعتباره ضرورة وليس كعملية إختيارية ، لتقديم خدمات رقمية عالية الجودة، والعمل على إيجاد وتطوير خدمات رقمية عامة (Seok Jin Eoma, Joohol Leeb, 2022, Pp.1-9).

كما أستهدفت دراسة Wange and et al, 2020 إستراتيجية التحول الرقمي بالمؤسسات وعلاقتها بتحسين الأداء بها، وبينت ضرورة تنفيذ وتطبيق التحول الرقمي في سائر المنظمات (Wange and et all, 2020, Pp.441-462).

وقد أصبحت الضرورة ملحة الآن أكثر من أي وقت مضى لكي تتحول المؤسسة الحكومية رقميًا، ويعزى ذلك وبشكل أساسي إلى المتغيرات المعاصرة ، والتطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة.

وفي ضوء ذلك يتعين على المؤسسات الحكومية الدخول بقوة نحو التحول الرقمي ، والعمل على التوظيف السليم للتكنولوجيا والتقنيات الرقمية ، مما يسهم بشكل فعال في إرضاء عملاء تلك المؤسسات.

ولقد غدا التحول الرقمي أحد المتطلبات الضرورية لكافة المؤسسات الحديثة بكل قطاعات المجتمع ، حتى يمكنها تطوير خدماتها وتحقيق أهدافها والوصول لجمهورها المستهدف.

وقد ربطت دراسة طارق بن قسي 2017 بين الإدارة الإلكترونية ، وجودة الخدمة وتحسين الأداء للعاملين بالتطبيق على الخدمات الصحية، وأكدت على تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الإدارة الإلكترونية (طارق بن قسي، 2017، ص27).

ويعد التحول الرقمي في ظل الثورة المعرفية وتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات ، أمرًا ملحًا ومطلبًا حيويًا لا غنى عنه، وذلك لرفع كفاءة وجودة الخدمات الاجتماعية المقدمة لجمهور المستفيدين ، ويتم هذا من خلال رقمنة الخدمات المقدمة والتحول من الشكل التقليدي إلى الآخر الإلكتروني في ظل الحفاظ على جودة الخدمات.

إن العالم ينطلق في هذه الثورة الجديدة ، والتي تتحول فيها أجهزة الحاسبات وشبكات الإتصالات من دورها التقليدي كأدوات تكنولوجية، لتصنيع الأدوات الأساسية في أداء الأعمال وتطوير الإنتاج والخدمات(محمد صلاح،2002،ص7).

ومن بين أسباب هذا التسارع الكبير في التقدم التكنولوجي ، هو حقيقة أن الرقمنة بالإضافة إلى تغيير مختلف مجالات التطبيق التقنية والعملية، فقد غيرت أيضًا أعمال البحث والتطوير نفسها(Reimund N. and et al,2019,p.2).

ولقد أهتمت الدولة المصرية بتحقيق متطلبات التنمية المستدامة ، وذلك بوضع خطة ذات أبعاد ممنهجة في إطار رؤية مصر 2030 ، أساسها المواطن المصري تستهدف رفع جودة الحياة والارتقاء بالخدمات الاجتماعية، من خلال تبني مبادرة التحول الرقمي ، وأكتمل ذلك بالإصدار التجريبي لمنصة مصر الرقمية في يوليو 2020.

وفي هذا الشأن تم رقمنة أكثر من مائة مليون وثيقة حكومية، ضمن مشروع الانتقال للعاصمة الإدارية الجديدة، وربط كافة المباني الحكومية على مستوى الجمهورية بشبكة كابلات الألياف الضوئية ، والذي تقدر تكلفته التنفيذية بنحو ستة مليار جنيه، وتم الانتهاء من ربط ثمانية عشر ألف مبنى حكومي بالشبكة، لتصبح حكومة ذكية تشاركية لا ورقية يتم خلالها التراسل وتبادل المعلومات من خلال آليات رقمية(الهيئة العامة للاستعلامات،2021).

وقد أشارت دراسة Tricia McGinnis, et al., 2014 إلى أهمية توفير الخدمات الاجتماعية من أجل تحقيق الرعاية الاجتماعية الأفضل للسكان ، وترى أن التنمية تعتمد على التنسيق وقياس جودة الخدمات وتوفير التمويل لها ، كما توصي بالعمل على استمرارية الخدمات الاجتماعية(Tricia M. and et al.,2014).



ويحظى موضوع جودة الخدمات بإهتمام متزايد في كل المنظمات ، وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء ، بعد أن انتهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير ، وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها ، فضلاً عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والتغيير الحاصل في سلوك العميل ، والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم وإختيار ما يشبع حاجاته ورغباته من سلع وخدمات (علوان ، 2006، ص24).

حيث أصبحت المنظمات الاجتماعية سواء كانت حكومية أو غير حكومية تواجه منافسة شديدة من أجل ايجاد العميل، وتقديم الخدمات له نتيجة لتغير التوجهات حول الرعاية الاجتماعية ومفاهيمها، وتمثل جودة الخدمات الاجتماعية مطلبًا في ظل ما توفره من موارد ، مما يعني ضرورة الحصول على درجات الرضاء من قبل المستفيدين (الصران ، 2016، ص16).

وتوصلت دراسة سحر فتحي 2022 إلى وجود علاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية، وأن أكثر أبعاده بالمؤسسات تمثلت في الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي، ثم الموارد البشرية ذوى المعرفة، والتدريب وبناء القدرات الرقمية، ثم البنية التحتية وخطط تطبيق التحول الرقمي(سحر فتحي، 2022، ص361).

وتعد الرقمنة أو التحول الرقمي العملية التي يتم من خلالها استبدال البيانات اليدوية الورقية ، وتحويلها إلى الشكل الرقمي الإلكتروني ، وذلك عبر شبكة الإنترنت ، ومن ثم التحول من الأساليب التقليدية في التعامل مع المواطن إلى النظم الالكترونية الحديثة.

وتعمل الدولة على تعميمه أسلوبًا جديدًا لإدارة سائر مؤسسات الدولة ، حيث أن الخدمات الحكومية في شكلها التقليدي غير الرقمي، باتت لا تفي من الغرض منها في عصر التحول الرقمي.

إنه وفي ظل اعتماد الكثير من المؤسسات الحكومية التحول الرقمي أساسًا في تقديم خدماتها ، وميكنة معظم الخدمات الحكومية، وتزايد أعداد الفئات التي تحصل على خدماتها بالشكل الرقمي ، ظهرت العديد من التحديات المصاحبة لعملية التحول الرقمي ، خاصة فيما يتعلق بتعميمه وتطبيقه بين كافة فئات المجتمع خاصة كبار السن ومحدودى الثقافة الرقمية.

فقد أهتمت دراسة Kuno Scheduler and et al 2017 بمعوقات التحول الرقمي كالمعوقات التنظيمية والمؤسسية، وتوصلت إلى أن التحول الرقمي بجانب أنه ضروري لتحديث القطاع العام، إلا أنه في العادة ، تصاحبه مشكلات تقنية مثل ضعف الخصوصية والأمن ونقص المهارات وغياب الثقة والشفافية(Kuno Scheduler and et al,2017).

كما أستهدفت دراسة إسلام جمال صابر 2022 تناول التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية ، من حيث مفهومه وإستراتيجيته ومزاياه وأهم السمات التي ينبغي توافرها عند التطبيق بشكل عام، وأكدت الدراسة على ضرورة تلافي الأخطاء المرتبطة بعملية تطبيق التحول الرقمي على الخدمات (إسلام جمال صابر، 2022، ص135).

فمع استمرار الحكومات في الانتقال من الأنماط التقليدية إلى الرقمية في تقديم الخدمات العامة، فمن المرجح

أن تلك الخدمات الإلكترونية التي لم يتم تصميمها لتسهيل الشمول ، لن تُستثمر بشكل كاف من قبل الفئات المستضعفة، مما يحرمها فعليًا من الحقوق والفرص التي يتمتع بها السكان الأكثر انفتاحًا في المجتمع الرقمي المختلط(الأمم المتحدة، 2022).

ونظرًا للدور الهام للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية المختلفة من المؤسسات الحكومية ، فمن خلالهم يتم تحديد مستوى الجودة في الخدمات الإلكترونية أو في شكلها الرقمي ، في ظل التوجه الإستراتيجي للدولة نحو التحول الرقمي.

حيث أشارت دراسة نور الدين عبد السلام 2017 لأهمية إتجاهات المستفيدين من الخدمات ، وضرورة الإهتمام بمتطلباتهم من الخدمات كالأمان والثقة والتقليل من عنصر الخطأ في العمل، وضرورة دعم الإتجاهات الإيجابية لدى العملاء(نور الدين عبد السلام، 2017).

كما أوضحت دراسة مولود ابراهيم محمد 2012 وجود علاقة قوية بين إتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات المقدمة ، وأوصت بتحسين جودة الخدمة المقدمة ، لتقوية الإتجاهات الإيجابية لدى المستفيدين نحو الخدمة المقدمة(مولود ابراهيم محمد، 2012).

كما أكدت دراسة نوال بنت علي وآخرون 2020 على ضرورة قيام المؤسسات بجهود و أدوار واضحة للتحول رقميًا، من توعية وتثقيف للمستفيدين فيما يتعلق بالتحول الرقمي، وكذا التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة والترويج لها، عن طريق استغلال التقنية كوسائل الإعلام

المختلفة، وشبكات التواصل الاجتماعي، ومن ثمّ توسيع دائرة استخدامها(نوال بنت علي وآخرون،2020، ص1).

وأهتمت دراسة Konstantinos and et al,2021 بإستراتيجية التحول الرقمي بالمؤسسات الحكومية، من خلال تحديد العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمة، وقد أكدت على ضرورة العمل على فهم احتياجات المستفيدين، والعمل على تطوير برامج نظم المعلومات المتعلقة بتقديم الخدمات العامة لهم(Konstantinos and et al,2021,Pp.247-257).

ومن ثم يتضح أهمية اتجاهات العملاء نحو مستوى الخدمات الرقمية ، مع مراعاة انطباعتهم عن الخدمات التي تقدم لهم ، والتي تعتمد على التجارب الشخصية والجودة المتوقعة والمدركة عنها، خاصة في ظل التوجه العام للدولة المصرية نحو التحول الرقمي في سائر المؤسسات الحكومية ومنها مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، ومن هذا المنطلق فإن المستفيدين أحد الأطراف المهمة في الحكم على تطبيق ومدى جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي.

وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة الراهنة وبلورتها في القضية البحثية التالية أو السؤال الرئيس التالي: ما اتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، وما هي اتجاهاتهم نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي.

**ثانياً: أهمية الدراسة :** تكمن أهمية الدراسة الراهنة على المستوى النظري، في كونها تولي إهتماماً خاصاً بأحد الموضوعات الحديثة نسبياً ، وهو التحول الرقمي بمعنى تقديم الخدمات المختلفة في شكل إلكتروني، و تتطوي الدراسة على أهمية نظرية ، ممثلة في إضافة معرفية تتعلق بتطبيق التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، والتي هي محل اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية، من خلال معرفة اتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي ، وكذلك اتجاهاتهم نحو جودة الخدمات المقدمة في ضوء التحول الرقمي، خاصة في ظل التوجه العام للدولة المصرية ، نحو تطبيق التحول الرقمي وتنفيذ رؤية مصر 2030(المبادرة الرئاسية للتحول الرقمي).

وعلى المستوى العملي ترجع أهمية الدراسة الحالية ، إلى أنه من المتوقع أن تفيد الجهات والمؤسسات المختلفة الحكومية والأهلية والخاصة المعنية بالخدمات الاجتماعية ، في تحسين مثل هذه الخدمات المقدمة ، وكذلك التعرف على وجهة نظر المستفيدين أو المواطنين في

الخدمات المقدمة في ظل التحول الرقمي ، مما يساعد متخذ القرار في اجراء التعديلات اللازمة ، كما أنه من المأمول أن تفتح الدراسة الراهنة الطريق أمام الباحثين الآخرين المهتمين بهذا الموضوع للقيام بدراسات مماثلة تخدم هذا المجال.

**ثالثاً: أهداف الدراسة :** تهدف الدراسة الحالية إلى تحليل اتجاهات المستخدمين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، واتجاهاتهم نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي وذلك من خلال ما يلي:

1- تحديد اتجاهات المستخدمين من الخدمات نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ( البعد المعرفي - البعد الوجداني - البعد السلوكي).

2- تحديد اتجاهات المستخدمين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي (السرعة في أداء الخدمات - الإتاحة - الكفاية -مقابلة الخدمات لاحتياجات المستخدمين - العدالة - الشفافية - رضا المستخدمين).

3- تحديد المعوقات التي تواجه المستخدمين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي.

4- التوصيل لمقترحات مستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية.

**رابعاً : تساؤلات الدراسة :** يتمثل السؤال الرئيس للدراسة الحالية في: ما اتجاهات المستخدمين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، واتجاهاتهم نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي ، ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس مجموعة التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما اتجاهات المستخدمين من الخدمات نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ( البعد المعرفي - البعد الوجداني - البعد السلوكي).

2- ما اتجاهات المستخدمين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي (السرعة في أداء الخدمات - الإتاحة - الكفاية - مقابلة الخدمات لاحتياجات المستخدمين - العدالة - الشفافية - رضا المستخدمين).

3- ما المعوقات التي تواجه المستخدمين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي.

4- ما المقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية.

#### خامسًا : الاطار النظري للدراسة:

**(1) مفهوم إتجاهات المستفيدين Beneficiary Attitudes:** تعرف الإتجاهات بأنها استعداد ذهني لدى الفرد ، تتحدد في ضوءه مدى استجابته، كما تعرف بأنها المحددات والمقاييس التي تفسر ، وتتحكم في الوقت ذاته في تشكيل سلوك الشخص. فالإتجاهات لها تأثيرها المباشر في جميع مناحي حياة الفرد ، حيث ترتبط برأيه أو أحكامه الخاصة والقيمية وردود أفعاله نحو الآخرين والمواقف والأحداث. كما تعرف بأنها تعبير عن درجة الإتساق في الاستجابة الخاصة بالفرد ، نحو موضوعات أو مواقف أو أحداث ما.

وتعبر الإتجاهات في النهاية عن ردود أفعال عاطفية من جانب الأفراد تجاه موضوعات ما، بدوافع مدركة من جانبهم تقودها المعتقدات ، بعدها يأتي عنصر التصرف من خلال السلوك والممارسة.

ولذا تتشكل الإتجاهات لدى الأفراد من ثلاثة مكونات رئيسة هي: معارف الفرد أو فكرته عن الموضوع (المكون المعرفي)، ارتباط هذه المعارف والفكرة بشعور ما نحوها(المكون الشعوري/العاطفي)، بجانب فكرة الفرد عن موضوع ما ، والشعور المرتبط بها سلبًا أو إيجابًا يتولد لديه السلوك أو الممارسة (المكون السلوكي).

وتعرف إتجاهات المستفيدين إجرائيًا في الدراسة بأنها الآراء أو المواقف المتكونة لدى المستفيدين من الخدمات الحكومية المختلفة نحو تطبيق التحول الرقمي ، ونحو جودة الخدمات في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية من خلال المكونات الثلاثة المعرفي والوجداني والسلوكي.

#### **(2) مفهوم جودة الخدمات الاجتماعية Quality of Social Services:** تعرف

الخدمات الاجتماعية بأنها : الخدمات التي تقدم للأفراد والجماعات والمجتمع ككل للمساعدة على مواجهة مصاعب الحياة وأخطارها ونقاط الضعف في المستقبل بهدف رفع المستوى المعيشي والمادي والمعنوي لهم (Heffernan,Joseph,1992).

كما تعرف بأنها مجموعة الأنشطة والبرامج التي يقوم بوضعها الاخصائيون الاجتماعيون وغيرهم من المهنيين لمساعدة الناس ليكونوا أكثر كفاءة وقدرة على الاعتماد على أنفسهم وتقوية العلاقات بينهم (H. Wayne, 1986).

والخدمات الاجتماعية هي أنشطة يمارسها الاخصائيون الاجتماعيون ومهنيون آخرون لمساعدة الناس على تقوية قدراتهم الذاتية ، وحمايتهم من العوالة وتقوية العلاقات الأسرية ، ومساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات على الأداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية (أحمد شفيق السكري، 2000).

فالخدمات هي التي تكفل إشباع حاجات المواطنين المختلفة، وتلبي احتياجاتهم من المؤسسات الحكومية ، وتختلف الخدمات حسب أهميتها بالنسبة للفرد والمجتمع ، أو حسب طبيعتها أو من يقوم عليها ، حيث تتنوع إلى خدمات ذات طابع اقتصادي مثل خدمات الكهرباء والمياه...إلخ، وأخرى ذات طابع اجتماعي مثل خدمات الرعاية والحماية الاجتماعية كالمعاشات وخدمات المعاقين والتموين...إلخ.

كما تعرف جودة الخدمات الاجتماعية بأنها مدى قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بحاجات العميل وتوقعاته (أبو النصر ، 2007 ، ص 315).

كما تشير جودة الخدمة إلى درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات المستفيدين من هذه الخدمة (شيلي ، 2008 ، ص 20).

وتعرف جودة الخدمات الاجتماعية إجرائياً في الدراسة الراهنة بأنها: مطابقة الخدمات الاجتماعية المقدمة لمجموعة من المعايير أو الأبعاد الموضوعية سلفاً أو المتفق عليها في ضوء تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الحكومية، والتي تتمثل في: السرعة في أداء الخدمات - الإتاحة - الكفاية - مقابلة الخدمات لاحتياجات المستفيدين - العدالة - الشفافية - رضا المستفيدين.

**أ- أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:** تهتم الدراسة بتحديد اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المقدمة في ضوء تطبيق التحول الرقمي من خلال عدد من الأبعاد هي:

1- السرعة في أداء الخدمات: ربما تتضمن سرعة الانجاز للخدمات المقدمة، وسهولة اجراءات الحصول عليها من خلال شبكة الإنترنت، وسرعة الرد من مقدمي الخدمات على الاستفسارات المتعلقة ببعض الخدمات، وكذلك الحصول على الخدمة المطلوبة دون تأخير فور التقديم عليها أو طلبها عبر المواقع الإلكترونية.

2-الأتاحة: بمعنى أن تكون الخدمات الاجتماعية موجودة ومتوافرة لمن هم في حاجة إليها، وكذلك طوال الوقت دون وجود معوقات إلكترونية ، أو صعوبة في إجراءات الحصول عليها من جانب المستخدمين.

3-الكفاية: يقصد بكفاية الخدمات الاجتماعية ، مدى قدرة تلك الخدمات على تغطية المستخدمين المحتاجين إليها من حيث العدد والفئات والمناطق ، ومن حيث التنوع والحجم أو الكمية ، وكذلك شمول الخدمات لكل فئات المجتمع ، و لكل المناطق الجغرافية الفقيرة التي تتواجد فيها الفئات المحتاجة.

4- مقابلة الخدمات لاحتياجات المستخدمين: بمعنى ملائمة الخدمة لاحتياجات المستخدمين منها، فتأتي الخدمات الإلكترونية أو الرقمية معبرة عن الاحتياجات الحقيقية للمواطنين ، وأن يكون هناك تطوير مستمر للخدمات لتتلائم مع احتياجات المستخدمين، إضافة لتوافر عنصر الثقة في مستوى الخدمات المقدمة.

5- العدالة: تتضمن العدالة مجموعة من المفاهيم الأخرى المكونة لها فهي تتضمن المساواة وتكافؤ الفرص ، وهذه لا بد من توافرها في الخدمات الاجتماعية المقدمة ، حتى توصف بأنها ذات جودة من جانب المستخدمين، ولا شك أن تقديم الخدمة في شكلها الإلكتروني يفيد في تحقيق ذلك.

6- الشفافية: أي يتم تقديم الخدمة في المواعيد المعلنة على المواقع الإلكترونية ، كما يتم مساءلة المسؤولين في حالات الخطأ في تقديم الخدمة ، والعمل على توفير المعلومات المطلوبة لكافة المستخدمين عند الحاجة.

7- رضاء المستخدمين عن الخدمات: بمعنى استقبال مقترحات وشكاوى المستخدمين من الخدمة والتعامل معها عبر المواقع المعنية بتقديم الخدمة، ودعم ثقة العملاء في الخدمات الإلكترونية.

**(3) مفهوم التحول الرقمي Digital Transformation** : يعرف التحول الرقمي بأنه الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك ، لإحداث تحول جذري في طريقة العمل ، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل(علي حاج قاسم، 2020، ص5).

فالتحول الرقمي يعنى إتمام أكبر قدر من مراحل وأنشطة العمل عبر شبكة الإنترنت، دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع العملاء(عبد العزيز السيد، 2022، ص20). حيث يتمثل المعنى الشامل للتحول الرقمي في تحويل المعاملات بين الحكومة والمواطنين ، من الشكل التقليدي الورقي ، إلى معاملات إلكترونية رقمية بواسطة الحواسيب الآلية.

ويعرف التحول الرقمي إجرائيًا بأنه مشروع حكومي بمؤسسات الدولة ، يستهدف تحويل الخدمات الحكومية المختلفة ، من الشكل التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني الرقمي باستخدام التقنيات الحديثة، فهو عملية مستمرة من خلال إدخال عناصر التكنولوجيا والوسائل الإلكترونية في سياسات وإجراءات العمل ، من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية.

أ- **معوقات تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية**: توجد العديد من العوائق التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات والشركات منها نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة ، والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المؤسسة ، كما أن نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج تحد من نموها، التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية يعتبر أحد أكبر العوائق خصوصًا إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية(إيهاب زهران، 2021).

1- عدم القدرة على استيعاب التطور في تكنولوجيا المعلومات: لا شك أن ذلك يمثل أحد التحديات أو المعوقات، التي تواجه المؤسسات على اختلافها وبالأخص المؤسسات الحكومية، حيث عدم قدرة العاملين أو حتى المستفيدين من الخدمة على التعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة ، ومن ثم عدم قدرة المؤسسة على مسايرة تلك التغيرات.

إن بناء المؤسسات القوية في عالم اليوم يتوقف إلى حد كبير ،على مدى استقرار هذه المؤسسات لاستيعاب واستخدام التكنولوجيا الحديثة، لرفع معدل الإنتاجية والكفاءة ومستوى



الجودة ، ويعتمد ذلك في المقام الأول على تعظيم القدرة على الاستفادة من المعلومات وإمكانية إتخاذ القرارات (محمد صلاح، 2002، ص8).

2- عدم وجود إستراتيجية واضحة للتحويل الرقمي: قد يكون ذلك من أكثر المعوقات التي تواجه المؤسسات الحكومية في طريقها للتحويل الرقمي ، ومن ثم ضياع الهدف الإستراتيجي للمؤسسة، ولذا الأمر يتطلب فكراً إستراتيجياً وإدارة إستراتيجية ، تأخذ في اعتبارها متطلبات استشراف المستقبل القريب والبعيد للمؤسسة ، في إطار التطورات الحادثة في تكنولوجيا المعلومات.

3- غياب الأطر المرجعية للتحويل الرقمي: وأن غياب المعايير والأطر المرجعية للتحويل الرقمي ، من أهم المعوقات تأثيراً على عملية التحويل الرقمي بالمؤسسات على اختلاف أنواعها خاصة الحكومية منها ، إذن فلا بد من معايير وأسس يرجع إليها وقت الحاجة ، خاصة في ظل التوجه العام للمؤسسة نحو التحويل الرقمي ، فوجود مرجعية للمؤسسة يحمي المسار الذي تسلكه في توظيف تكنولوجيا المعلومات ، من أجل تطوير خدماتها والعمل على رقمنتها كلها في المستقبل.

4- المعوقات الإدارية: فالمعوقات الإدارية والمتمثلة في الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحويل نحو الإدارة الإلكترونية، غياب التخطيط الاستراتيجي، الهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

5- المعوقات المادية : وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل ، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر ، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً ، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها.

6- التشريعات والقوانين: فقيام إدارة إلكترونية داخل المؤسسات الحكومية يتطلب سن تشريعات وتغييرات قانونية ، تمكن الإدارة من الاستثمار الأمثل لكافة موارد المؤسسة، إلا أنه هناك احتمالات من الإبطاء والتأخير بسبب الإجراءات الروتينية المتبعة.

7- تغيير الثقافة: إن مشروع الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية، يحتاج إلى ثقافة أخرى غير الثقافة التقليدية ، ذلك لإن التغيير الثقافي الاجتماعي هو التحدي الأكبر في مشاريع الحكومة الإلكترونية وليس العنصر التقني فقط ، القضية هي كيف نربط النظام التكنولوجي المعلوماتي بنظام مؤسسي متكامل فعال ، يؤدي أهدافه بصورة مباشرة للعميل؟ هذا التكامل

يستدعي تغييراً في الطرف الآخر ، وهو العنصر البشري سواء العاملين و المستفيدين من الخدمة والمؤسسة ككل وهو التحدي الأكبر في ذلك .

8- مخاطر الأمن والخصوصية على الشبكة : إن التوجه لإنشاء الإدارة الإلكترونية يمكن يحدث هواجس ومخاوف أمنية ، وهذه القضية لا يجب أن تشكل عائقاً أمام التحول الرقمي في المؤسسات ، لأنه لا توجد حماية كاملة في أية وسيلة وليس فقط في الوسائل الإلكترونية ، وفي ذلك يجب على المسؤولين أن يكونوا قد تدربوا أحسن تدريب على استعمال التقنية ووسائطها بشكل فعال(محمد عطية،2021،ص841).

9- المعوقات المالية : ارتفاع أسعار بعض الأجهزة ، المعدات والبرمجيات الإلكترونية ، قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية.

10- معوقات تتعلق بالإمكانات البشرية: مثل وجود مقاومة من بعض العاملين أو المستفيدين للتحول نحو الإدارة الإلكترونية والافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

#### (4) مفهوم مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية Governmental Social Welfare Institutions

**Welfare Institutions** : تعرف الرعاية الاجتماعية بأنها نسق منظم من الخدمات والأجهزة ، التي يتم إعدادها لمساعدة الأفراد والجماعات،على تحقيق مستويات مناسبة للصحة والمعيشة، وتدعيم العلاقات الشخصية والاجتماعية، بما يمكنهم من تنمية قدراتهم وتحسين مستوى حياتهم ، بما يتماشى مع احتياجاتهم ومجتمعاتهم(ماهر أبو المعاطي،2009، ص49).

أما مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية فيعرفها السكري بأنها تتكون من مجموعة أفراد لتحقيق أهداف معينة لها صفة عملية أو اقتصادية ، تعود بالنفع على المجتمع ، أو على أعضائها دون قصد الربح(أحمد شفيق السكري،2000، ص123).

وتعرف أيضاً بأنها تلك المؤسسات التي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات ، على مقابلة حاجاتهم الغذائية والاجتماعية والاقتصادية ، على أساس تقديم الرعاية اللازمة لهم( Grave Bent,2014, P.23).

كما تعرف بأنها عبارة عن وحدات اجتماعية تم بناؤها ، بشكل مقصود لتحقيق أهداف معينة، من خلال تقديم الخدمات للأفراد لمساعدتهم على اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم(محمد عبد الفتاح،2004، ص68).

وتعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية بأنها الوحدات التي تستهدف تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين بالمجالات المختلفة ، كالمؤسسات التعليمية والصحية والاجتماعية ، وتلك المقدمة لقنات الشباب والطفولة والمعاشات والمساعدات الاقتصادية والتأمينات والحماية الاجتماعية ورعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.

وتعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية في الدراسة الراهنة بأنها تلك المؤسسات المعنية بتقديم مجموعة الخدمات التالية:

1- الحصة التموينية الشهرية المدعومة(منافذ وزارة التموين المختصة).

2- خدمة كارت ذوي الاحتياجات الخاصة(إدارة التأهيل المهني المختصة).

3- تكافل وكرامة (التضامن الاجتماعي).

**سادسًا: الإجراءات المنهجية للدراسة :** تناول الباحث في هذا الجزء إجراءات الدراسة الميدانية من حيث نوع الدراسة ، المنهج المتبع في الدراسة ، أداة الدراسة والصدق والثبات ، الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل ومعالجة البيانات، مجتمع وعينة الدراسة ، مجالات الدراسة.

**1- نوع الدراسة:** في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف المختلفة التي تسعى إلى تحقيقها ، فقد عمد الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي Analytical-Descriptive Methodology باعتباره المنهج الأكثر مناسبة للدراسة الحالية، حيث يهتم هذا النهج بالوصف والتحليل الدقيق للظاهرة الاجتماعية محل الدراسة والتعبير عنها بصورة كمية لبيان حجمها ، ومن ثم فإن اختيار هذا المنهج في الدراسة يؤدي لتوصيف وتحليل اتجاهات المستفيدين نحو تطبيق عملية التحول الرقمي ، وكذا اتجاهاتهم نحو جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية.

**2- المنهج المستخدم:** تعتمد الدراسة الحالية لتحقيق أهدافها على المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية المقدمة في إطار مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية.

**3- أدوات الدراسة:** تعتمد الدراسة الراهنة في جمع بياناتها على استبانة بشكل أساسي لمعرفة آراء عينة الدراسة وجمع البيانات والمعلومات ، التي سيتم في ضوءها الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها ، وقد قسم الباحث أداة الدراسة الرئيسية إلى أبعاد أربعة ، يحوي كل منها

عدداً من العبارات، وقد أستند الباحث في تصميم الأداة على الإطار النظري والدراسات السابقة والتي لها علاقة بالدراسة الراهنة، وتكونت الأداة من البيانات الأولية وأبعاد الدراسة الأربعة كما هو مبين في الجدول التالي:

### جدول رقم (1) يوضح أبعاد الدراسة

م	الأبعاد الرئيسية	العبارات التي تقيسها	العدد
1	البيانات الأولية	من 1 إلى 7	7
2	إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية	من 1 إلى 12	12
3	إتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي	من 13 إلى 33	21
4	المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي	من 34 إلى 41	8
5	المقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية	من 41 إلى 49	8
49	المجموع		

### جدول رقم (2) يوضح المؤشرات الفرعية لأبعاد الدراسة

م	الأبعاد الرئيسية	المؤشرات الفرعية	عدد العبارات
2	إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية	- البعد المعرفي - البعد الوجداني - البعد السلوكي	من 1 إلى 4 من 5 إلى 8 من 9 إلى 12
3	إتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي	- السرعة - الإتاحة - الكفاية - مقابلة الاحتياجات - العدالة - الشفافية - الرضاء	من 13 إلى 15 من 16 إلى 18 من 19 إلى 21 من 22 إلى 24 من 25 إلى 27 من 28 إلى 30 من 31 إلى 33
4	المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي		من 34 إلى 41
5	المقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية		من 42 إلى 49
49	المجموع		

### - صدق وثبات أداة الدراسة:

أ- صدق أداة الدراسة : فقد أعتمد الباحث في التأكد من صدق أداة الدراسة ،من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس والخبراء في مجال اهتمام الدراسة ، وقد طلب منهم تقييم جودة الأداة من حيث قياسها لما أعدت له، ومدى ملائمتها لأهداف الدراسة الحالية، وكذلك التأكد من وضوح العبارات بها وتبعيتها للمحور ومدى السلامة اللغوية ، ثم تعديل وحذف وإضافة ما يرونه مناسباً من العبارات ، وفي النهاية تم اجراء التعديلات التي أتفق عليها غالبية السادة المحكمين وإخراج الأداة في صورتها النهائية تمهيداً لقياس ثباتها.

ب- ثبات الأداة: لقد تأكد الباحث من ثبات أداة الدراسة الأساسية ، من خلال إجراء معامل الثبات للأداة ، وذلك من خلال معامل ألفا كرونباخ، وذلك لقياس الإتساق

الداخلي بين عبارتها، حيث تتراوح قيمة المعامل بين (0-1) ، حيث يوضح الجدول رقم (3) نتائج التحليل ، وهي ما يمكن اعتبارها جيدة لثبات الإتساق الداخلي ، ومقبولة لإجراء التحليل الاحصائي، والاعتماد عليها في الحصول على نتائج الدراسة، وهي نسبة مرضية لتطبيق الأداة.

### جدول (3) يوضح الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

م	الأبعاد الرئيسية	عدد العبارات	معامل الثبات
1	إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية	12	0.685
2	إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية	21	0.702
3	المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي	8	0.598
4	المقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية	8	0.602

- أدوات التحليل الإحصائي: أعمدت الدراسة ترميز البيانات ومعالجتها إحصائياً، وذلك باستخدام برنامج (SPSS)، واستخدام الإحصاء الوصفي التحليلي، واستخراج التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والنسب المرجحة، القوة النسبية، في وصف خصائص مجتمع الدراسة والإجابة على التساؤلات، وقد أعتمد الباحث المقياس الثلاثي (نعم - إلى حد ما - لا) لمحاور الدراسة.

#### 4- مجالات الدراسة :

أ- المجال المكاني: تم تطبيق أداة الدراسة الراهنة على مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية المنوط بها تقديم الخدمات الاجتماعية بمحافظة الفيوم، وقد تركزت الدراسة الراهنة على المؤسسات الحكومية التالية:

أ- منافذ وزارة التموين المختصة بتقديم الحصة التموينية الشهرية.

ب- إدارة التأهيل المهني المختصة بتقديم خدمة كارت ذوي الاحتياجات الخاصة (الخدمات المتكاملة).

ج- المستفيدون من برنامج تكافل وكرامة بالتزامن الاجتماعي.

ب- المجال البشري: يتكون إطار المعاينة أو المجال البشري للدراسة من أفراد الدراسة الميدانية، وهم أولئك المستفيدون من الخدمات الاجتماعية المقدمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية بالمجال المكاني، وذلك من خلال أسلوب العينة العمدية أو القصدية والتي تتناسب

وموضوع الدراسة ، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (85) مفردة ، وتمثلت أهم مبررات اختيار عينة الدراسة فيما يلي:

- 1- توافر عينة الدراسة بالمجال المكاني المذكور .
- 2- مناسبة العينة المختارة لتحقيق أهداف الدراسة.
- 3- التنوع في العينة المختارة من خلال وجود أكثر من خدمة واحدة.

#### جدول رقم (4) يوضح إطار وعينة الدراسة

م	الجهة الحكومية	العينة المختارة
1	منافذ وزارة الترميم المختصة بتقديم الحصة الترميمية الشهرية	30
2	إدارة التأهيل المهني المختصة بتقديم خدمة كارت ذوي الاحتياجات الخاصة (الخدمات المتكاملة)	45
3	المستفيدون من برنامج تكافل وكرامة بالتضامن الاجتماعي	10
المجموع		85

ج- المجال الزمني: يتمثل الإطار الزمني للدراسة في الفترة الزمنية اللازمة لإجراء الدراسة ، والتي تمتد من بداية شهر مايو وحتى نهاية شهر يونيه 2023.

#### سابعاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة:

يعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة النتائج التي توصل إليها وتحليلها وتفسيرها من خلال استجابات أفراد العينة وذلك في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها.

- عرض وتحليل البيانات الأولية لمجتمع البحث :

#### جدول رقم (5) يوضح البيانات الأولية لمجتمع البحث

(ن=85)

م	المتغير	ك	%
1	النوع	أ- ذكر	69.4
		ب- انثى	30.6
المجموع		85	100
2	الفئة العمرية	أ- من 20 - 30 سنة	18.8
		ب - من 31 - 40 سنة	37.8
		ج - من 41 - 50 سنة	29.4
		د- من 51 سنة فأكثر	14
المجموع		85	100
3	الحالة الاجتماعية	أ- أعزب	29.4
		ب- متزوج	45.9
		ج- أرمل	21.2
		د- مطلق	3.5
المجموع		85	100
4	المؤهل الدراسي	أ- يقرأ ويكتب	15.2
		ب- مؤهل متوسط	22.3
		ج- مؤهل فوق متوسط	26

30.6	26	د- مؤهل جامعي		
5.9	5	هـ- ماجستير وكتوراة		
100	85	المجموع		
26	22	أ- قطاع حكومي	الوظيفة	5
28	24	ب- قطاع خاص		
27	23	ج- عمل موسمي		
12	10	د- بالمعاش		
7	6	هـ - أخرى تذكر		
100	85	المجموع		
52	44	أ- ريف	نوعية الإقامة	6
48	41	ب - حضر		
100	85	المجموع		
35.2	30	أ- صرف الحصة التمويينية	نوعية الخدمة التي تحصل عليها	7
53	45	ب- خدمة كارت ذوي الاحتياجات الخاصة		
12	10	ج- خدمة تكافل وكرامة		
100	85	المجموع		

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم(5) والذي يوضح البيانات الأولية لمجتمع البحث ما يلي:

- أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من الذكور بنسبة 69.4%، بينما جاءت نسبة الإناث في المرتبة الثانية بنسبة 30.6% ، وربما يظهر الفارق كبير بين الجنسين من المترددين على الخدمات أي تقريباً الضعف.

- وفيما يتعلق بالفئة العمرية ، فقد جاءت الفئة العمرية من 31 - 40 سنة بنسبة 37.8% في المرتبة الأولى، ويليهما في المرتبة الثانية الفئة من 41 - 50 سنة بنسبة 29.4%، ثم الفئة من 20 - 30 سنة بنسبة 18.8% ، وأخيراً الفئة العمرية من 51 سنة فأكثر بنسبة 14%.

- وفيما يتعلق بتوزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية، فقد جاءت فئة المتزوجين في المقدمة بنسبة 45.9%، وتليها فئة أعزب بنسبة 29.4%، ثم فئة أرمل بنسبة 21.2% وأخيراً فئة مطلق بنسبة 3.5%.

- وبالنسبة لتوزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المؤهل الدراسي، فقد جاء الحاصلون على مؤهل جامعي بنسبة 30.6%، وتليها فئة الحاصلين على مؤهل فوق متوسط بنسبة 26%، وتليها فئة مؤهل متوسط بنسبة 22.3%، ثم من يقرأ ويكتب بنسبة 15.2%، وأخيراً الحاصلين على الماجستير والكتوراة بنسبة 5.9%.

- أما بالنسبة لتوزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب الوظيفة فقد جاء القطاع الخاص في المقدمة بنسبة 28%، بينما جاءت فئة العمل الموسمي في المرتبة الثانية بنسبة 27%، وجاءت في المرتبة الثالثة فئة القطاع الحكومي بنسبة 26%، ثم فئة بالمعاش بنسبة 12%، وأخيراً فئة أخرى تذكر بنسبة 7%.

- وبالنسبة لتوزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب نوعية الإقامة ، فقد جاءت فئة من يقيمون في الريف في المقدمة بنسبة 52% ، بينما جاءت فئة من يقيمون في الحضر في المرتبة الثانية بنسبة 48% ، وربما يبدو هنالك تقارب في الأعداد المترددة على مؤسسات الرعاية الاجتماعية من سكان الريف والمدن.

- أما فيما يتعلق بنوعية الخدمة التي تم الحصول عليها ، فقد جاء كارت ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 53% في المقدمة ، تليها خدمة صرف الحصة التموينية بنسبة 35.2% ، ثم خدمة تكافل وكرامة بنسبة 12%.

1- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بإتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية:  
جدول رقم (6) يوضح إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية

(ن=85)

م	العبارة	نعم		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب			
		%	ك	%	ك								
1	أعرف أن الخدمات الاجتماعية تقدم باستخدام التكنولوجيا الحديثة	77.6	18	21.2	1	235	92.1	78.33	8.9	1			
2	أتابع ما ينشر باستمرار عن الخدمات الحكومية على الإنترنت	61.2	30	35.3	3	219	85.88	73	8.30	5			
3	أرى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة قضى على مشكلات الإزدحام	58.8	32	37.6	3	217	85.1	72.33	8.22	6			
4	أتعرف على الخدمات الحكومية من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت	58.8	29	34.11	5	213	83.5	71	8.07	8			
5	أستخدم المواقع الإلكترونية في الحصول على الخدمة	58.8	30	35.3	5	215	84.3	71.66	8.15	7			
6	أعتقد أن استخدام التكنولوجيا ساهم في تيسير الحصول على الخدمات الحكومية	71.7	22	25.88	2	229	89.8	76.33	8.68	2			
7	أشعر أن تقديم الخدمة على شبكة الإنترنت ساهم في تحقيق المساواة بين الناس	62.3	28	32.9	4	219	85.88	73	8.3	5 مكرر			
8	أشجع الجميع على معرفة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمة	58.8	30	35.3	5	215	84.3	71.66	8.15	7 مكرر			
9	أتعامل مباشرة في الحصول على الخدمات من خلال المواقع الإلكترونية الحكومية	69.4	23	27.05	3	226	88.6	75.33	8.56	4			
10	أقوم بالحصول على الخدمة الحكومية بمفردي من خلال شبكة الإنترنت	57.6	30	35.3	6	213	83.5	71	8.07	8 مكرر			
11	أتعلم من الآخرين كيفية الحصول على الخدمة الحكومية من خلال الأساليب الحديثة	72.9	19	22.35	4	228	89.4	76	8.64	3			
12	أساعد الآخرين في تعلم الأساليب الحديثة في الحصول على الخدمة الحكومية	56.5	28	32.94	9	209	81.9	69.66	7.9	9			
		المؤشر كل		المتوسط المرجح		المتوسط الحسابي		مجموع الترددات المرجحة		مجموع الأوزان المرجحة		القوة النسبية (%)	
		219.8		31.03		2638		879.33		86.209			



باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (6) والذي يوضح اتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تنتزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي بلغ (2638) ومتوسط حسابي عام (31.03) وقوة نسبية بلغت (86.209%)، وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن اتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية تمت الموافقة عليها بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " أعرف أن الخدمات الاجتماعية تقدم باستخدام التكنولوجيا الحديثة " بقوة نسبية (92.1%) ونسبة مرجحة (8.9%).

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " أعتقد أن استخدام التكنولوجيا ساهم في تيسير الحصول على الخدمات الحكومية " بقوة نسبية (89.8%) ونسبة مرجحة (8.68%).

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " أتعلم من الآخرين كيفية الحصول على الخدمة الحكومية من خلال الأساليب الحديثة " بقوة نسبية (89.4%) ونسبة مرجحة (8.64%).

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " أتعامل مباشرة في الحصول على الخدمات من خلال المواقع الإلكترونية الحكومية " بقوة نسبية (88.6%) ونسبة مرجحة (8.56%).

5- بينما جاءت العبارتان في الترتيب الخامس " أشعر أن تقديم الخدمة على شبكة الإنترنت ساهم في تحقيق المساواة بين الناس " و " أتابع ما ينشر باستمرار عن الخدمات الحكومية على الإنترنت " بقوة نسبية (85.88%) ونسبة مرجحة (8.30%).

6- وجاءت في الترتيب السادس عبارة " أرى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة قضى على مشكلات الإزدحام " بقوة نسبية (85.1%) ونسبة مرجحة (8.22%).

7- و جاءت العبارتان في الترتيب السابع " أستخدم المواقع الإلكترونية في الحصول على الخدمة " و " أشجع الجميع على معرفة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول

على الخدمة " بقوة نسبية (84.3%) ونسبة مرجحة (8.15%)، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة حازم ناصر حسين 2021، فقد أظهرت أن اعتماد المؤسسات الحكومية الخدمية على التطبيقات الإلكترونية، يساعد الجمهور على التواصل والتفاعل، والحصول على الخدمة المقدمة بشكل سريع، وأن ذلك يؤدي إلى تكوين صورة ذهنية طيبة لديه عن المؤسسة (حازم ناصر حسين 2021، ص 859).

8- في الترتيب الثامن جاءت العبارتان " أتعرف على الخدمات الحكومية من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت " و " أقوم بالحصول على الخدمة الحكومية بمفردي من خلال شبكة الإنترنت " بقوة نسبية (83.5%) ونسبة مرجحة (8.07%)، وهذا يتفق مع نتائج دراسة Maria Jose S., Alvaro Rocha 2019 حيث أستهذفت مدى تطبيق التحول الرقمي بالمؤسسات، مع تحديد المهارات الضرورية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي، مع الاستجابة للتحديات المصاحبة لتطبيق التحول الرقمي بالمنظمات الحكومية (Maria Jose S., Alvaro Rocha 2019 Pp.327-334).

9- بينما جاءت في الترتيب التاسع عبارة " أساعد الآخرين في تعلم الأساليب الحديثة في الحصول على الخدمة الحكومية " بقوة نسبية (81.9%) ونسبة مرجحة (7.9%).

2- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بإتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي:

جدول رقم (7) يوضح إتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي

(ن=85)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب											
		ك	%	ك	%	ك	%																
1	أحصل على الرد عن الخدمة المطلوبة دون تأخير عند التقديم عليها على شبكة الإنترنت	52	61.2	25	29.4	8	9.4	214	83.9	71.33	6.1	18											
2	استلم الرد عن استفسارتي حول الخدمة الحكومية في الحال	51	60	27	31.7	7	8.23	214	83.9	71.3	6.1	18مكرر											
3	الحصول على الخدمة يتم بطريقة سهلة على شبكة الإنترنت	51	60	27	31.7	7	8.23	214	83.9	71.33	6.1	18مكرر											
4	أتاحت المواقع الإلكترونية الحصول على الخدمة الحكومية في أي وقت	51	60	30	35.29	4	4.7	217	85.66	72.33	6.18	12											
5	إمكانية الحصول على الخدمة عند الحاجة إليها من خلال المواقع الإلكترونية	54	63.5	28	32.9	3	3.5	221	83.92	73.66	6.3	7											
6	توافر الحلول التكنولوجية السريعة للمشكلات المتعلقة بالحصول على الخدمة	47	55.3	35	41.17	3	3.5	214	87.4	71.33	6.1	17											
7	وفرت التكنولوجيا الحديثة فرصاً كثيرة في الحصول على الخدمة	55	64.7	28	32.94	2	2.35	223	82.7	74.33	6.3	6											
8	وفرت المواقع الإلكترونية عنصر الضمان لدى المواطن عند الحصول على الخدمة الحكومية	48	56.5	30	35.29	7	8.23	211	84.3	70.33	6.01	16											
9	يمكن الحصول على ما أحتاجه من الخدمات الحكومية المطلوبة من خلال شبكة الإنترنت	50	58.8	30	35.29	5	5.88	215	89.01	71.66	6.13	14											
10	أتاحت الأساليب التكنولوجية الحديثة إمكانية الحصول على الخدمات الحكومية المختلفة	60	70.6	22	25.88	3	3.52	227	86.27	75.66	6.47	3											
11	تتنصف الخدمات الحكومية الإلكترونية بالتطوير المستمر	53	62.35	29	34.11	3	3.52	220	89.4	73.33	6.27	8											
12	توافر الثقة في مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة	59	69.4	25	29.4	1	1.17	228	82.7	76	6.50	2											
13	حققت الأساليب التكنولوجية الحديثة المساواة بين المستفيدين في الحصول على الخدمات الحكومية	46	54.1	34	40	5	5.88	211	85.88	70.33	6.01	15											
14	سهولة الحصول على الخدمات الإلكترونية من أي مكان	54	63.5	26	30.95	5	5.95	219	89.411	73	6.25	10											
15	يتم تقديم الخدمات للجميع بدون مجاملة	63	74.12	17	20.23	5	5.95	228	85.49	76	6.50	1											
16	يتم تقديم الخدمة في المواعيد المعلنة	51	60	31	36.9	3	3.57	218	85.49	72.66	6.21	11											
17	سهولة توصيل الشكاوى المتعلقة بالخدمة للمسؤولين من خلال شبكة الإنترنت	57	67.05	27	32.1	1	1.19	226	88.62	75.33	6.44	4											
18	توافر المعلومات عن الخدمات الإلكترونية المطلوبة لدى جميع المستفيدين	51	60	30	35.7	4	4.76	217	85.09	72.33	6.18	13											
19	يتم الاستجابة السريعة خلال المواقع الإلكترونية لطالب الخدمة	55	64.7	25	29.7	5	5.95	220	86.27	72.33	6.27	9											
20	تعدد الخدمات الإلكترونية الحكومية على شبكة الإنترنت	44	51.76	37	44.04	4	4.76	210	82.35	70	5.98	19											
21	الالتزام من جانب مقدمي الخدمات الحكومية	57	67.05	23	27.38	5	5.95	222	87.05	74	6.33	5											
<table border="1"> <tr> <td>القوة النسبية (%)</td> <td>مجموع الأوزان المرجحة</td> <td>مجموع التكرارات المرجحة</td> <td>المتوسط الحسابي</td> <td>المتوسط المرجح</td> <td>المؤشر ككل</td> </tr> <tr> <td>85.78</td> <td>7549</td> <td>4375</td> <td>51.47</td> <td>218.75</td> <td></td> </tr> </table>												القوة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	مجموع التكرارات المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	المؤشر ككل	85.78	7549	4375	51.47	218.75	
القوة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	مجموع التكرارات المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	المؤشر ككل																		
85.78	7549	4375	51.47	218.75																			

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (7) والذي يوضح إتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي بلغ (4375) ومتوسط حسابي

- عام (51.47) وقوة نسبية بلغت (85.78%) ، وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن اتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي تمت الموافقة عليها بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :
- 1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " توافر الثقة في مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة " بقوة نسبية (85.49%) ونسبة مرجحة (6.50%).
  - 2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " يتم تقديم الخدمات للجميع بدون مجاملة " بقوة نسبية (82.7%) ونسبة مرجحة (6.50%).
  - 3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " أتاحت الأساليب التكنولوجية الحديثة إمكانية الحصول على الخدمات الحكومية المختلفة " بقوة نسبية (86.27%) ونسبة مرجحة (6.47%).
  - 4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " سهولة توصيل الشكاوى المتعلقة بالخدمة للمسؤولين من خلال شبكة الإنترنت " بقوة نسبية (88.62%) ونسبة مرجحة (6.44%).
  - 5- وجاءت في الترتيب الخامس عبارة " الإلتزام من جانب مقدمي الخدمات الحكومية " بقوة نسبية (87.05%) ونسبة مرجحة (6.33%).
  - 6- بينما جاءت في الترتيب السادس عبارة " وفرت التكنولوجيا الحديثة فرصاً كثيرة في الحصول على الخدمة " بقوة نسبية (82.7%) ونسبة مرجحة (6.3%).
  - 7- بينما جاءت في الترتيب السابع عبارة " إمكانية الحصول على الخدمة عند الحاجة إليها من خلال المواقع الإلكترونية " بقوة نسبية (83.92%) ونسبة مرجحة (6.3%).
  - 8- في الترتيب الثامن جاءت عبارة " تتصف الخدمات الحكومية الإلكترونية بالتطوير المستمر " بقوة نسبية (89.411%) ونسبة مرجحة (6.25%).
  - 9- وجاءت في الترتيب التاسع عبارة " يتم الاستجابة السريعة خلال المواقع الإلكترونية لطالب الخدمة " بقوة نسبية (86.27%) ونسبة مرجحة (6.27%).

- 10- وجاءت في الترتيب العاشر عبارة " سهولة الحصول على الخدمات الإلكترونية من أي مكان " بقوة نسبية (89.411%) ونسبة مرجحة (6.25%).
- 11- وجاءت في الترتيب الحادي عشر عبارة " يتم تقديم الخدمة في المواعيد المعلنة " بقوة نسبية (85.49%) ونسبة مرجحة (6.21%).
- 12- وجاءت في الترتيب الثاني عشر عبارة " أتاحت المواقع الإلكترونية الحصول على الخدمة الحكومية في أي وقت " بقوة نسبية (85.66%) ونسبة مرجحة (6.18%).
- 13- وجاءت في الترتيب الثالث عشر عبارة " توافر المعلومات عن الخدمات الإلكترونية المطلوبة لدى جميع المستخدمين " بقوة نسبية (85.09%) ونسبة مرجحة (6.18%).
- 14- وجاءت في الترتيب الرابع عشر عبارة " يمكن الحصول على ما أحতاجه من الخدمات الحكومية المطلوبة من خلال شبكة الإنترنت " بقوة نسبية (89.01%) ونسبة مرجحة (6.13%).
- 15- وجاءت في الترتيب الخامس عشر العبارة " حققت الأساليب التكنولوجية الحديثة المساواة بين المستخدمين في الحصول على الخدمات الحكومية " بقوة نسبية (85.88%) ونسبة مرجحة (6.01%).
- 16- وجاءت في الترتيب السادس عشر عبارة " وفرت المواقع الإلكترونية عنصر الضمان لدى المواطن عند الحصول على الخدمة الحكومية " بقوة نسبية (84.3%) ونسبة مرجحة (6.01%).
- 17- وجاءت في الترتيب السابع عشر عبارة " توافر الحلول التكنولوجية السريعة للمشكلات المتعلقة بالحصول على الخدمة " بقوة نسبية (87.4%) ونسبة مرجحة (6.1%).
- 18- وجاءت في الترتيب الثامن عشر العبارات " أحصل على الرد عن الخدمة المطلوبة دون تأخير عند التقديم عليها على شبكة الإنترنت " و" أستلم الرد عن استفسارتي حول الخدمة الحكومية في الحال " و" الحصول على الخدمة يتم بطريقة سهلة على شبكة الإنترنت " بقوة نسبية (83.9%) ونسبة مرجحة (6.1%).

19- وجاءت في الترتيب التاسع عشر عبارة " تعدد الخدمات الإلكترونية الحكومية على شبكة الإنترنت " بقوة نسبية (82.35%) ونسبة مرجحة (5.98%).

ولعل هذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة Pan Xiao Y., Xiao Shu F.2021 حيث توصلت لأهمية دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة المنظمات الحكومية، وتحقيق التنمية المستدامة بالمجتمع، وتوصي بأهمية تفعيله في سائر المؤسسات الحكومية (Pan Xiao Y., Xiao Shu F.2021, Pp.103-111).

وهذا ما أكدته دراسة فهد زيد عايش 2022 حيث توصلت إلى وجود علاقة قوية بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين بالمؤسسات الحكومية (فهد زيد عايش، 2022، ص1059).

3- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بالمعوقات التي تواجه المستخدمين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي:

جدول رقم (8) يوضح المعوقات التي تواجه المستخدمين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي

(ن=85)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب	
		ك	%	ك	%	ك	%						
1	عدم المعرفة الكافية بالتعامل مع المواقع الإلكترونية للخدمات	51	60	32	37.64	2	2.35	219	85.88	73	12.29	6	
2	المشكلات الفنية المرتبطة بالنظام التكنولوجي في تقديم الخدمة الحكومية (السيستم)	56	65.88	27	31.76	2	2.35	224	87.84	74.66	12.57	3	
3	ضعف تعامل الموظفين المختصين مع مشكلات المواقع الإلكترونية المرتبطة بتقديم الخدمة	58	68.23	23	27.05	4	4.72	224	87.84	74.66	12.57	3 مكرر	
4	صعوبة بعض التطبيقات الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمة	46	54.12	37	43.52	2	2.35	214	83.92	71.33	12.01	7	
5	الخوف من استخدام التكنولوجيا الحديثة من بعض المواطنين	54	63.52	28	32.94	3	3.52	221	86.66	73.66	12.41	5	
6	عدم تعلم بعض المواطنين استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمة الحكومية	62	72.94	20	23.52	3	3.52	229	89.80	76.33	12.85	1	
7	التعقيد في خطوات الحصول على الخدمة على المواقع الإلكترونية	59	69.41	24	28.23	2	2.35	227	89.01	75.66	12.74	2	
8	عدم وعي المواطنين بالتشريعات الخاصة باستخدام التكنولوجيا الحديثة	54	63.52	30	35.29	1	1.17	223	87.45	74.33	12.52	4	
		المتوسط المرجح		المتوسط الحسابي		مجموع التكرارات المرجحة		مجموع الاوزان المرجحة		القوة النسبية (%)			
		222.6		20.95		1781		1781		87.30			

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (8) والذي يوضح المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي بلغ (1781) ومتوسط حسابي عام (20.95) وقوة نسبية بلغت (87.30%) ، وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن المعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي تمت الموافقة عليها بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " عدم تعلم بعض المواطنين استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمة الحكومية " بقوة نسبية (89.80%) ونسبة مرجحة (12.52%).

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " التعقيد في خطوات الحصول على الخدمة على المواقع الإلكترونية " بقوة نسبية (89.01%) ونسبة مرجحة (12.74%).

3- في الترتيب الثالث جاءت العبارتان " المشكلات الفنية المرتبطة بالنظام التكنولوجي في تقديم الخدمة الحكومية (السيستم) " و " ضعف تعامل الموظفين المختصين مع مشكلات المواقع الإلكترونية المرتبطة بتقديم الخدمة " بقوة نسبية (87.84%) ونسبة مرجحة (12.57%).

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " عدم وعي المواطنين بالتشريعات الخاصة باستخدام التكنولوجيا الحديثة " بقوة نسبية (87.45%) ونسبة مرجحة (12.52%).

5- بينما جاءت في الترتيب الخامس عبارة " الخوف من استخدام التكنولوجيا الحديثة من بعض المواطنين " بقوة نسبية (86.66%) ونسبة مرجحة (12.41%).

6- وجاءت في الترتيب السادس عبارة " عدم المعرفة الكافية بالتعامل مع المواقع الإلكترونية للخدمات " بقوة نسبية (85.88%) ونسبة مرجحة (12.29%).

7- وأخيراً جاءت في الترتيب السابع عبارة " صعوبة بعض التطبيقات الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمة " بقوة نسبية (83.92%) ونسبة مرجحة

(12.01%) ، ولعل ذلك يتفق مع نتائج دراسة هيثم إبراهيم وعبد الفتاح أحمد 2020 والتي استهدفت التعرف على مفهوم ومتطلبات التحول الرقمي، وعلاقته بتحسين أداء الخدمات الحكومية، وأشارت لأهمية التغلب على معوقات التحول الرقمي بالمؤسسات الحكومية(هيثم إبراهيم وعبد الفتاح أحمد،2020).

#### 4- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بالمقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية:

جدول رقم (9) يوضح المقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية

(ن=85)

م	العبارة	نعم		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%					
1	التوعية بمنظومة الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال وسائل الإعلام المختلفة	53	62.35	28	32.9	219	85.88	73	11.38	3
2	توافر نظم معلومات تتيح للمواطنين معرفة الموقف من الحصول على الخدمة	47	55.29	35	41.17	214	83.92	71.33	11.12	5
3	توفير نظام تكنولوجي مستمر يتيح للمواطنين الحصول على الخدمة	52	61.17	31	36.47	220	86.27	73.33	11.44	2
4	تطوير أساليب تكنولوجية حديثة في تقديم الخدمات الحكومية	27	31.76	50	58.82	189	74.11	63	9.82	6
5	تطوير أداء الموظفين المختصين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة	46	54.11	34	40	211	82.74	70.33	10.97	7
6	تعميم منظومة الخدمات الإلكترونية على كافة الخدمات الحكومية المقدمة	50	58.82	32	37.64	217	85.09	72.33	11.28	4
7	نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمات	55	64.70	30	35.29	225	88.23	75	11.70	1
8	التوعية المجتمعية بالتشريعات الخاصة باستخدام التكنولوجيا الحديثة بالوسائل المختلفة	46	54.12	34	40	211	82.74	70.33	10.97	7 مكرر
		مجموع التكرارات المرجحة		مجموع الأوزان المرجحة		المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	القوة النسبية (%)	المؤشر ككل	
		1706		1706		20.07	213.25	83.62		

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (9) والذي يوضح المقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي بلغ (1706) ومتوسط حسابي عام (20.07) وقوة نسبية بلغت (83.62%) ، وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن المقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية تمت الموافقة عليها بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات الباحثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :



1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمات " بقوة نسبية (88.23%) ونسبة مرجحة (11.70%)، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة Tomas Janowski,2015 حيث أهتمت بالتحول الرقمي بالمؤسسات الحكومية ، والعمل على استخدام التقنيات الحديثة في العمل، وأوصت بضرورة تهيئة جميع المؤسسات الحكومية لذلك ( TomasJanowski,2015, (Pp.221-236).

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " توفير نظام تكنولوجي مستمر يتيح للمواطنين الحصول على الخدمة " بقوة نسبية (86.27%) ونسبة مرجحة (11.44%).

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " التوعية بمنظومة الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال وسائل الإعلام المختلفة " بقوة نسبية (85.88%) ونسبة مرجحة (11.38%).

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " تعميم منظومة الخدمات الإلكترونية على كافة الخدمات الحكومية المقدمة " بقوة نسبية (85.09%) ونسبة مرجحة (11.28%).

5- بينما جاءت في الترتيب الخامس عبارة " توافر نظم معلومات تتيح للمواطنين معرفة الموقف من الحصول على الخدمة " بقوة نسبية (83.92%) ونسبة مرجحة (11.12%).

6- وجاءت في الترتيب السادس عبارة " تطوير أساليب تكنولوجية حديثة في تقديم الخدمات الحكومية " بقوة نسبية (74.11%) ونسبة مرجحة (9.82%).

7- وأخيراً جاءت في الترتيب السابع العبارة " تطوير أداء الموظفين المختصين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة " و" التوعية المجتمعية بالتشريعات الخاصة باستخدام التكنولوجيا الحديثة بالوسائل المختلفة " بقوة نسبية (82.74%) ونسبة مرجحة (10.97%).

## أ- النتائج العامة للدراسة:

1- النتائج المرتبطة بالتساؤل الأول والمتعلقة بإتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية: : حيث أوضحت الدراسة عدداً من الإتجاهات كان أهمها ما يلي:

- متابعة ما ينشر بإستمرار عن الخدمات الحكومية على الإنترنت.

- أن استخدام التكنولوجيا ساهم في تيسير الحصول على الخدمات الحكومية.

- التعلم من الآخرين كيفية الحصول على الخدمة الحكومية من خلال الأساليب الحديثة.

2- النتائج المرتبطة بالتساؤل الثاني والمتعلقة بإتجاهات المستفيدين نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي: حيث أوضحت الدراسة عدداً من الإتجاهات كان أهمها ما يلي:

- الحصول على الخدمة يتم بطريقة سهلة على شبكة الإنترنت.

- أتاحت المواقع الإلكترونية الحصول على الخدمة الحكومية في أي وقت.

- يمكن الحصول على ما أحجاجة من الخدمات الحكومية المطلوبة من خلال شبكة الإنترنت.

- توافر الثقة في مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة.

- الالتزام من جانب مقدمي الخدمات الحكومية.

- سهولة توصيل الشكاوى المتعلقة بالخدمة للمسؤولين من خلال شبكة الإنترنت.

- يتم تقديم الخدمات للجميع بدون مجاملة.

3- النتائج المرتبطة بالتساؤل الثالث والمتعلقة بالمعوقات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي: حيث أوضحت الدراسة عدداً من المعوقات كان أهمها ما يلي:

- عدم تعلم بعض المواطنين استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمة الحكومية.

- التعقيد في خطوات الحصول على الخدمة على المواقع الإلكترونية.

- المشكلات الفنية المرتبطة بالنظام التكنولوجي في تقديم الخدمة الحكومية (السيستم).

- ضعف تعامل الموظفين المختصين مع مشكلات المواقع الإلكترونية المرتبطة بتقديم الخدمة.

4- النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع والمتعلقة بالمقترحات المستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية: حيث أوضحت الدراسة عدداً من المقترحات المستقبلية كان أهمها ما يلي:

- نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمات.

- توفير نظام تكنولوجي مستمر يتيح للمواطنين الحصول على الخدمة.

- التوعية بمنظومة الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال وسائل الإعلام المختلفة.
- ب- **توصيات الدراسة:** بناء على نتائج الدراسة النظرية وفي ضوء النتائج الميدانية يمكن طرح عددًا من التوصيات التي يأمل الباحث أن تساهم في دعم إتجاهات المستفيدين نحو تطبيق التحول الرقمي وجودة الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، وتعرض تلك التوصيات كالتالي:
- 1- توفير الإمكانيات المادية والبشرية والفنية للبيئة الرقمية بالمؤسسات الحكومية وتدريب العاملين عليها.
  - 2- العمل على توعية طالبي الخدمات أو المستفيدين ونشر ثقافة التحول الرقمي بينهم بالوسائل المختلفة.
  - 3- توفير أجهزة ذات تكنولوجيا حديثة وشبكات لنقل المعلومات عالية السرعة ، تساهم في التغلب على معوقات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية أثناء الحصول على الخدمة.
  - 4- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية، عن طريق التنسيق فيما بينها، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح التحول الرقمي.
  - 5- تكثيف حملات التوعية بأهمية تكنولوجيا المعلومات وما تقدمه من فوائد للأفراد من خلال الإعلام.
  - 6- إصدار القوانين وتوفير الأنظمة الراعية للتكنولوجيا الحديثة، وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المرتبطة بالاستخدامات الرقمية.
  - 7- تهيئة البنية التحتية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية.
  - 8- العمل على تدعيم المكون المعرفي لدى المستفيدين ، من خلال تعريفهم بالحقوق والواجبات، وكيفية التعامل الرقمي ، خاصة ما تعلق منها بالخصوصية والأمن والسرية.
  - 9- تدعيم المكون الشعوري أو العاطفي لدى المستفيدين من الخدمة ، من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تؤدي لبناء الثقة مع المواطنين ، وتساهم في تكوين جانب عاطفي إيجابي نحو استخدام التحول الرقمي.

- 10- الإهتمام بتحسين مستوى كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة ، من خلال حسن المعاملة والشفافية ، بما يحقق السلوك الإيجابي نحو استخدام التحول الرقمي.
- 11- التأكيد على توافر أبعاد الجودة ، في ضوء تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية.

## - قائمة المراجع:

- 1- بيتر بي سيل(2017) : الكون الرقمي " الثورة العالمية في الاتصالات "، ترجمة : ضياء ورّاد ، هنداوي سي أي سي، ص16.
- 2- الهيئة العامة للاستعلامات(2021): بالإنفوجراف" مصر تبني قدراتها الرقمية وتضع أسس مجتمع المعرفة"، متاح في: <https://www.sis.gov.eg/Story/>
- 3- فيليب إيفانز وتوماس وورستر(2000): الإدارة الرقمية " اقتصاد يغير الإستراتيجيات ويفكك الشركات"، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، العدد الحادي والعشرون 189، الشركة العربية للاعلام العلمي (شعاع)، القاهرة ،ص 7.
- 4- Seok Jin Eoma,Joohol Leeb(2022):**Digital Government Transformation in Turbulent Times" Response, Challenges, and Future Direction"**, Government Information Quarterly,Volume 39,Issue 2,Pp.1-9.
- 5-Wange and et al (2020):**The Effect of Digital Transformation Strategy on Performance " the Moderating Role of Cognitive Conflict "**, International Journal of Conflict Management,Volume 31,No.3,Pp.441-462.
- 6- طارق بن قسيمي(2017): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مجلة إقتصاد المال والأعمال،المجلد الثاني ، العدد الثاني، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر، ص27.
- 7- سالم ، محمد صلاح(2002): العصر الرقمي وثورة المعلومات" دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع"، الطبعة الأولى، عين للدراسات والبحوث والإنسانية الاجتماعية ،الجيزة، ص7.
- 8- Reimund Neugebauer and et al (2019):**Digital Transformation**, Frist Edition, Springer-Verlag GmbH,Germany,p.2.
- 9- الهيئة العامة للاستعلامات(2021): حصاد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال عام 2021، متاح في: <https://www.sis.gov.eg/Story/>

10-Tricia M. and et al.,( 2014) :**A State Policy Framework for Integrating Health and Social Services**,The Commonwealth, Commonwealth Fund Pub.1757 Vol.

11- علوان ، قاسم نايف (2006): إدارة الجودة في الخدمات " مفاهيم وعمليات وتطبيقات " ، دار الشرق، ليبيا، ص 24.

12- الصران ، رعد (2016) : ادارة الجودة الشاملة " مدخل الوظائف والأدوات"، دار رسلان، سوريا، ص 16.

13- عبد الحميد ، سحر فتحي(2022): التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، العدد 60 ، الجزء الثاني ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ص361.

14- Kuno Scheduler and et al(2017): **How Smart Can Government Be?" Discussing the Barriers to Smart Government Adoption "**,Paper Present at the IPMN Conference Shanghai,Jiaotong University,China.

15-إبراهيم ،إسلام جمال صابر(2022): التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية " دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية"، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات؛ المجلد الخامس،العدد الثالث عشر، الجزء الثاني، كلية الآداب ، جامعة بني سويف ، ص135.

16- الأمم المتحدة(2022): مسح الحكومة الإلكترونية2022 "مستقبل الحكومة الرقمية " ، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية،نيويورك.

17- الفقيه ، نور الدين عبد السلام (2017): قياس إتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات السياحية " دراسة ميدانية لعينة من جمهور المستفيدين من الخدمات السياحية المقدمة إليهم من المؤسسات السياحية بمدينة الخمس" ، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية ، الخمس- ليبيا.

18- محمد ، مولود ابراهيم(2012): تحليل إتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات ، رسالة ماجستير ، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس- ليبيا.

19- البلوشية ، نوال بنت علي وآخرون(2020): واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية ، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، المجلد الأول، العدد الثاني، جامعة السلطان قابوس ، عمان، ص1.

- 20-Konstantinos and et al(2021):**Digital Transformation Strategy and Organizational Change in Public Sector "Evaluating Government IS and User Satisfaction"**, EMCIS 2021,Information Systems.Pp.247-257.
- 21- Hefferman,Joseph (1992): **Social Work and Social Welfare** , St. Paul , West Publicating Co., Second Edition.
- 22- H. Wayne (1986): **The Social Services "an Introduction"**,N.y.,F.E Pea Cock Puplishers,Inc.
- 23- السكري، أحمد شفيق(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية.
- 24- أبو النصر ، مدحت محمد (2007): إدارة منظمات المجتمع المدني " دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية والمساءلة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة"، إيتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة.
- 25- شيلي ، طارق (2008): الجودة في المنظمات الحديثة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص20.
- 26- قاسم، علي حاج(2020): إسهامات الإتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا " قراءة في مشروع إستراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا 2020-2031، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية،1(6)،ص5.
- 27- مصطفى ،عبد العزيز السيد (2022): التحول الرقمي في مؤسسات الأعمال ، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ص20.
- 28- إيهاب زهران : الجودة والتحول الرقمي ،2021، متاح في:  
<https://www.ntecouncil.org/BlogDetails.aspx?Id=39>
- 29- سالم ،محمد صلاح(2002): العصر الرقمي وثورة المعلومات " دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع" ، عين للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية ، القاهرة ، ص8.
- 30- الفرحاتي ،محمد عطية(2021): معوقات التحول الرقمي واستخدام الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع الكفاءة في المؤسسات الصحفية العامة ، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية ، المجلد السادس ، العدد الثامن والعشرون ، يوليو ، ص841.

- 31- علي، ماهر أبو المعاطي(2009): **الإتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية**، دار الإيمان للطباعة والنشر، القاهرة، ص49.
- 32- السكري، أحمد شفيق(2000): **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية** ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، ص123.
- 33- Grave Bent (2014): **Welfare and the Welfare State " Present and Future "**,Routledge,P.23.
- 34- محمد، محمد عبد الفتاح(2004): **الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية**" نماذج تطبيقية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص68.
- 35- فرغلي، حازم ناصر حسين(2021): **فاعلية التحول الرقمي في المصالح والهيئات الحكومية الخدمية وانعكاسه على تحقيق رضا الجمهور عن الخدمة المقدمة**" دراسة ميدانية"، مجلة كلية الآداب بقنا ، العدد 52 ، الجزء الثالث، ص859.
- 36- Maria Jose Sousa, Alvaro Rocha(2019):**Digital Learning " Developing Skills for Digital Transformation of Organizations"**, Future Generation Computer Systems, Volume 91, Pp.327-334.
- 37- Pan Xiao Y., Xiao Shu F. (2021):**The Rise of Corporate Digital Transformation Government Regulatory Innovation** ,East Asian Journal of Business Economics, Volume 9,Issue 4,Pp.103-111.
- 38- العازمي ، فهد زيد عايش (2022): **دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين**، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، المجلد الثالث عشر، العدد الثالث ، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، ص1059.
- 39- المصدر، هيثم إبراهيم ونصر الله، عبد الفتاح أحمد (2020): **دور النحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين**، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، فلسطين.
- 40-Tomas Janowski(2015): **Digital Government Evolution " From Translation to Contextualization"**,Government Information Quarterly, Volume 32,Issue 3,Pp.221-236.



