

## بحث بعنوان

تصور مقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بإستخدام  
تكنولوجيا التحول الرقوى وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة  
فى الخدمة الإجتماعية

Aproposed vision to improve the quality of services provided by the  
environmental Affairs Agency in Aswan Governorate using digital  
transformation technology in accordance with Egypt,s Vision 2030 from the  
perspective of generalist practice in social work

اعداد

أ.م.د/نبيله محمد لطفى عبدالرحيم

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة اسوان

مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الفيوم

<https://jfss.journals.ekb.eg>

Email: [journalssw@fayoum.edu.eg](mailto:journalssw@fayoum.edu.eg)

online ISSN: 2682 - 2679      print ISSN : 2682-2660      Arcif:Q2

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٥/٧/١٢ تاريخ قبول البحث ٢٠٢٥/٧/٣٠ تاريخ النشر ٢٠٢٥/٧/٣١

Doi 10.21608/jfss.2025.447707

Url [https://jfss.journals.ekb.eg/article\\_447707.html](https://jfss.journals.ekb.eg/article_447707.html)



## المخلص:

تهدف الدراسة الحالية إلى التوصل لتصور مقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية . والتساؤل الرئيسى للدراسة الحالية هو ما التصور المقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية ؟ . تنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية وإعتمدت على منهج المسح الإجتماعى . إستخدمت الباحثة إستبيان لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية طبقت على العاملين بجهاز شئون البيئة من " إعداد الباحثة " توصلت نتائج الدراسة لتصور مقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية .

## الكلمات المفتاحية :

جودة خدمات ؛ جهاز شئون البيئة ؛ تكنولوجيا التحول الرقمي ؛ رؤية مصر ٢٠٣٠ م ؛ الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية .

## Abstract :

The current study aims to arrive at a proposed vision to improve the quality of services provided by the environmental Affairs Agency in Aswan Governorate using digital transformation technology in accordance with Egypt's Vision 2030 from the perspective of generalist practice in social work . The main question of the current study ,What is the proposed vision to improve the quality of services provided by the environmental Affairs Agency in Aswan Governorate using digital transformation technology in accordance with Egypt's Vision 2030 from the perspective of generalist practice in social work ? . This study belongs to descriptive studies . It relied on the social survey method, the researcher used a questionnaire to improve the quality of services of the environmental affairs agency in Aswan governorate using digital transformation technology, the study results reached to a proposed vision to improve the quality of services provided by the environmental Affairs Agency in Aswan Governorate using digital transformation technology in accordance with Egypt's Vision 2030 from the perspective of generalist practice in social work

Key words : Quality Services , Environmental Affairs Agency , Digital Transformation Technology, Egypt Vision 2030 , General Practice in Social Work .

## أولاً : مشكلة الدراسة

تعتبر البيئة هي الإطار الطبيعي الذي يعيش في نطاقه الإنسان ، ومن ثم فسلامة البيئة سوف تتعكس بالتأكيد على سلامة الإنسان ، والإضرار بالبيئة سوف يؤثر إن عاجلاً أو آجلاً على صحة الإنسان . ( ليله ، عامر ، ٢٠٢٠ ، ٥ ) ولذا نجد الإنسان يعيش في تفاعل مستمر مع البيئة مستخدماً هذا التفاعل لتطوير حياته وحياة أجياله من بعده إلى الأفضل ، ولهذا كان لزاماً عليه أن يتعرف على مكونات هذه البيئة ومشكلاتها ويعي ذلك تماماً ، حتى يستطيع أن يأخذ منها ما يلبي حاجاته ويحقق آربه دون أن يتلفها ، وحتى تستمر هي بدورها في عطائها له . ( قمر ، مبروك ، ٢٠٠٤ ، ٥ ) فالبيئة " هي الوسط المحيط بالإنسان ، والذي يشمل كافة الجوانب المادية وغير المادية ، البشرية منها وغير البشرية . فالبيئة تعنى كل ما هو خارج عن كيان الإنسان ، وكل ما يحيط به من موجودات . ( عطيه ، ٢٠٠١ ، ٢٩١ )

ولقد أصبحت حماية البيئة في مصر ضرورة ملحة وهدفاً منشوداً .. ضرورة فرضتها الظروف والواقع الحضارى والتقنى الذى نعيشه هذه الأيام ، وهدفاً نبيلاً يقصده كل مواطن شريف من أجل حماية الإنسان نفسه أولاً وقبل كل شئ ، ومن أجل الحفاظ على البيئة والطبيعة التى سخرها الله - سبحانه وتعالى لبنى البشر . ( شحاته ، ٢٠٠٠ ، ١٥٩ )

ومما يؤكد على أهمية التفاعل بين مهنة الخدمة الاجتماعية والبيئة ما أشارت إليه بارتلت Bartlett من أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي الوسيط بين الإنسان والبيئة التى يعيش فيها وأنها تعمل على تسهيل العلاقة بين الفرد والبيئة وأهمية قيام الإنسان بدور إيجابى تجاه المشكلات التى تؤثر عليه فى إطار البيئة التى يعيش فيها وهى بذلك تأخذ المفهوم الاجتماعى للتعامل مع المشكلات الخاصة بالمجتمع ومنها مشكلات البيئة . ( عبد اللطيف ، ٢٠٠٧ ، ١٧ )

حيث هدفت دراسة ( صبحى ، ٢٠٢٤ ) إلى تحديد العلاقة بين التحول الرقمى وصنع القرارات التخطيطية على المستوى المحلى من خلال تحديد مستوى التحول الرقمى بالمجالس المحلية التنفيذية على المستوى المحلى ، وكذلك مستوى صنع القرارات التخطيطية على المستوى المحلى ، وتنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية ، وقد إستخدمت منهج المسح الاجتماعى الشامل للمسؤولين بالمجالس التنفيذية بمحافظة القاهرة وبلغ عددهم ( ٨٥ ) مفردة ، وقد طبقت الباحثة إستبيان للمسؤولين ، وفى النهاية أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى أبعاد تطبيق التحول الرقمى ككل مرتفع حيث جاء على الترتيب (الإستراتيجية الرقمية ، البنية التحتية للتحول الرقمى ، المهارات التكنولوجية للمسؤولين ، المعرفة التكنولوجية للمسؤولين ) ، وأن مستوى متغيرات صنع القرارات التخطيطية ككل مرتفع حيث جاء على الترتيب ( إختيار البديل المناسب ، مصادر الحصول على البيانات وأخيراً تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها ) ، وفى النهاية أثبتت النتائج أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية ( ٠.٠١ ) بين أبعاد التحول الرقمي وصنع القرارات التخطيطية على المستوى المحلي بما يدل على صحة فروض الدراسة .

وإستهدفت دراسة ( فتحي ، ٢٠٢٢ ) تحديد مستوى التحول الرقمي ، وتحديد مستوى جودة الخدمات الإجتماعية ، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي إرتباطاً بتحسين جودة الخدمات الإجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي ، وتحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإجتماعية، والتوصل إلى مقترحات لتفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإجتماعية ، والتوصل إلى رؤية مستقبلية مقترحة لتفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي ، وتنتمي هذه الدراسة للدراسات الوصفية وإعتمدت الدراسة على منهج المسح الإجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات وبلغ عددهم (٣٨٠) مفردة ، ومنهج المسح الإجتماعي الشامل للمسؤولين وعددهم (٤٧) مفردة ، وتمثل المجال المكاني في وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل - مركز الشهداء - محافظة المنوفية، وتوصلت نتائجها إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الإجتماعية، وأكثر أبعاد التحول الرقمي إرتباطاً بتحسين جودة الخدمات تمثلت فيما يلي : الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي ، يليها الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية ، ثم الموارد البشرية لذوى المعرفة ، يليها التدريب وبناء القدرات الرقمية ، ثم البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، وأخيراً إستراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي .

لذا إستهدفت دراسة ( صباح ، ٢٠٢٣ ) الوقوف على طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي كمدخل وتفعيل التخطيط الإستراتيجي بإدارات رعاية الشباب الجامعي والذي يتضمن عدد من القضايا البحثية التي تتمثل في " ما مستوى التحول الرقمي كمتغير بإدارات رعاية الشباب الجامعي ؟ وما مستوى التخطيط الإستراتيجي كمتغير بإدارات رعاية الشباب الجامعي ؟ وما الصعوبات التي تعوق التحول الرقمي كمتغير في تفعيل التخطيط الإستراتيجي بإدارات رعاية الشباب الجامعي ؟ . يعد البحث من نمط الدراسات الوصفية التحليلية بالإعتماد على منهج المسح الإجتماعي الشامل على إجمالى عدد السادة المسؤولين بإدارات رعاية شباب جامعات (القاهرة - عين شمس - حلوان ) وبينت نتائج الدراسة صحة فروض الدراسة .

حيث هدفت دراسة ( عبد الرحيم ، ٢٠٢٤ ) إلى معرفة دور التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير البناء التنظيمي للجهاز الإداري بالمؤسسات الحكومية لتحقيق أعلى مستوى من مستويات تطوير الجهاز الإداري بالمؤسسات الحكومية ومعرفة العلاقة بين التحول الرقمي كمتغير في التخطيط وتطوير الجهاز الإداري بالمؤسسات الحكومية وتذليل الصعوبات التي تحد من تطبيق التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الجهاز الإداري بالمؤسسات الحكومية والوصول إلى تصور مقترح يساعد على تطبيق التحول الرقمي كمتغير في

التخطيط لتطوير الجهاز الإدارى بالمؤسسات الحكومية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى إستخدام التحول الرقمى بالمؤسسات الحكومية كان متوسط .

وهدفت دراسة ( الحارثى ، عصفورا ، ٢٠٢٠ ) إلى التعرف على جهود وزارة البيئة والزراعة المبذولة للتحول الرقمى والتعرف على معوقات التحول الرقمى بالوزارة والتعرف على ممارسات ومعايير التحول الرقمى والكشف عن التميز فى تقديم الخدمة للمستخدمين بالوزارة ، والتعرف على مدى معرفة كافة المستخدمين بالتعاملات الحكومية وبرمجيات الحاسب الآلى ، وإستخدام الباحثان المنهج الوصفى التحليلى وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بوزارة البيئة والزراعة وبلغ حجم العينة (٦٠) فرداً ومن أهم النتائج التى توصل إليها الباحثان : توجد معوقات بوزارة البيئة والزراعة تحول دون تطبيق التحول الرقمى ، وإن المستخدمين ليس لديهم المعرفة الكافية بالتعاملات الإلكترونية وبرمجيات الحاسب الآلى .

وإستهدفت دراسة ( حسنى ، فراج ، عبد العال ، ٢٠٢٢ ) أنه تم إعداد إستراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر ٢٠٣٠ من خلال مساهمات وزارة التخطيط فى مصر فى يناير ٢٠١٤ والتى شارك فيها العديد من ممثلى الوزارات المختلفة وكذلك المجتمع المدنى والقطاع الخاص والأكاديمين والخبراء ، يحتوى كل منها على عدد من المحاور ممثلة فى البعد الإقتصادى ، والبعد الإجتماعى ، والبعد البيئى وتتلخص مشكلة البحث فى السؤال الرئيسى : هل هناك أى تأثير لآليات تنفيذ رؤية مصر ٢٠٣٠ على شفافية المؤسسات الحكومية وتوصل الباحثين إلى وجود دلالة إحصائية لتأثير جميع المتغيرات المستقلة المتعلقة بآليات تنفيذ الإستراتيجية .

**وإنطلاقاً مما سبق تحددت مشكلة الدراسة فى الآتى :** ( ما التصور المقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية ؟

#### ثانياً : أهمية الدراسة

- 1 - الإهتمام المتزايد بتكنولوجيا التحول الرقمى فى شتى مجالات الحياة وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠ م .
- 2 - الدور الحيوى الذى يقوم به العاملين بجهاز شئون البيئة لخدمة المواطنين بالمجتمع الأسوانى .
- 3 - المساهمة فى إثراء الجانب المعرفى والنظرى للخدمة الإجتماعية بصفة عامة والخدمة الإجتماعية فى المجال البيئى بصفة خاصة .
- 4 - ترجع أهمية الدراسة إلى أنها تؤدى إلى التوصل لتصور مقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية .

## ثالثا : أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التوصل إلى " تصور مقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية . " ، وذلك من خلال مجموعة الأهداف الفرعية التالية :

- ١ - تحديد واقع خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان .
- ٢ - تحديد المهارات اللازمة للعاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا التحول الرسمى .
- ٣ - تحديد التحديات التى تواجه العاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا التحول الرسمى .

## رابعا : تساؤلات الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على تساؤل رئيسى هو : ما التصور المقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية ؟ وينبثق منه عدد من التساؤلات الفرعية هى :

- ١ - ما واقع خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان ؟
- ٢ - ما المهارات اللازمة للعاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا التحول الرسمى ؟
- ٣ - ما التحديات التى تواجه العاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا التحول الرسمى ؟

## خامسا : مفاهيم الدراسة :

## ١ - جودة خدمات :

حيث ورد في قاموس وبستر بأن الجودة " هي صفة أو درجة تفوق يمتلكها شئ ما ، كما ( David B , 1996 p 1161 ) ، تعنى درجة الإمتياز لنوعية معينة . وتعنى الجودة " القيام بشكل صحيح من أول وهلة مع الإعتماد على تقييم العمل لمعرفة مدى تحسين الأداء وتصميم منتجات وتوفير خدمات مستقبلية للعملاء وفقا لإحتياجاتهم وتحقيق التحسين المستمر . ( أفندى ، ٢٠٠٢ ، ص ٢ ) وتعرف الجودة أيضا " بأنها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائى ولا يمكن إعتبارها عملية خيالية أو معقدة حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء . ( أحمد ، ٢٠٠٣ ، ص ١٧ ) ، وأما فى الخدمة الإجتماعية فتعرف الجودة " بأنها الممارسات المتميزة بالمستويات العالية والمقننة قياسا للعملية التعليمية بما تحويه من مكونات وآليات ، وما تلتزم به من موجّهات تحقق الأهداف المرغوبة من تعليم الخدمة الإجتماعية . ( منقريوس ، ٢٠٠٥ ، ص ٣٣٢ )

ويمكن تعريف جودة الخدمات إجرائيا بهذه الدراسة وفقا للآتى :

١ - جودة الخدمات من المنظور العلمى والمهنى " هى تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية " .

٢ - أما جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين بجهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان تعنى توافر أعلى مستوى ممكن من المعارف والخبرات والمهارات لإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمة وتقديمه للمواطنين .

٣ - أما جودة الخدمة من وجهة نظر المواطنين فتعنى مدى إهتمام العاملين ومهارة المسؤولين فى تقديم الخدمة أوالرسالة بما يتماشى مع التطورات الحديثة فى المجتمع .

## ٢ - جهاز شئون البيئة :

حيث قرار رئيس جمهورية مصر العربية " محمد حسنى مبارك " رقم ٦٣١ لسنة ١٩٨٢ بإنشاء جهاز شئون البيئة برئاسة مجلس الوزراء ، والذي يتولى دراسة وإعداد الموضوعات المتعلقة بحماية البيئة والتي تعرض على اللجنة العليا للسياسات أو على لجنة شئون البيئة ومتابعة تنفيذ البرامج والخطط المعتمدة . ( الجريدة الرسمية ، ١٩٨٣ )

ويمكن تعريف جهاز شئون البيئة إجرائيا بهذه الدراسة وفقا للآتى :

١ - جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان الذى يهتم بتحسين نوعية الحياة للمواطن الأسوانى

٢ - هوالجهة المعنية بحماية عناصر البيئة المختلفة والمحافظة على إستدامتها مدى الحياة ٣ - يحافظ على الموارد الطبيعية ويساهم فى تحقيق التنمية المستدامة .

## ٣- تكنولوجيا التحول الرقمة :

التحول الرقمة هو التغير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية فى جميع جوانب الحياة ، حيث عرف معجم المصطلحات المعلوماتية " التكنولوجيا " على أنها تطبيق العلم والهندسة لتطوير آلات وإجراءات من أجل تجويد الظروف الإنسانية أو تحسينها . ( ٢٥٤ ، ٢٠٠٠ ) فالنظورات التكنولوجية والرقمية قد أدت إلى إعادة تشكيل عالمنا وأسلوب حياتنا بشكل كبير . ( Reddy, 2021, 3 ) حيث أصبحنا لا نستطيع العيش بمعزل عن العالم الرقمة وتأثيره على حياتنا اليومية . ( Fetaji, 2021, 12 ) حيث تتعدد المفاهيم لمصطلح التحول الرقمة الذى يمكن إعتبره ظاهرة ناتجة عن مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة التى تعمل بشكل مترامن ، ومن بين هذه التقنيات الذكاء الإصطناعى ، والحوسبة السحابية ... وغيرها ، إذ إن التحول الرقمة يؤدي إلى إنتاج كميات

كبيرة وجديدة من المعلومات يمكن أن تساهم في صنع القرار والتخطيط الإستراتيجي . ( Lanzolla ,2019 ,378 )

ويمكن تعريف تكنولوجيا التحول الرقمي إجرائيا بهذه الدراسة وفقا للآتى :

- ١ - توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان
- ٢ - إستخدام تكنولوجيا التحول الرقمي لرفع كفاءة العاملين بجهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان .
- ٣ - تطبيق مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة الذى يتم من خلالها تغيير أنماط تقديم الخدمات بجهاز شئون البيئة بما يتماشى والتطورات التكنولوجية الحديثة بالمجتمع .
- ٤ - رؤية مصر ٢٠٣٠ م :

إن رؤية مصر ٢٠٣٠ هي أجندة وطنية أطلقت في فبراير ٢٠١٦ لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة في كل المجالات وتوطينها بأجهزة الدولة المصرية المختلفة ، وتمثل محطة أساسية في مسيرة التنمية الشاملة في مصر حيث تربط الحاضر بالمستقبل ، وتعتبر الغايات المحددة في أهداف التنمية المستدامة - رؤية مصر ٢٠٣٠ أهدافاً متكاملة وغير قابلة للتجزئة . ( بصيلة ، دن ، ١٠ )

حيث أطلقت مصر عام ٢٠١٦ النسخة الأولى من إستراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر ٢٠٣٠ ، كنقطة إرتكاز أساسية لمسيرة التنمية الشاملة آخذة بعين الإعتبار الأولويات والطموحات الوطنية لرسم خارطة طريق تحقق التنمية المستدامة وتلبى أحلام الشعب المصرى وتطلعاته في الحياة الكريمة اللائقة ، بما يعظم الإستفادة من جميع مقومات الدولة المصرية وإمكاناتها . ( التنمية الإقتصادية ، ٢٠٢٢ ، ٤ ) وتستند رؤية مصر ٢٠٣٠ على مبادئ " التنمية المستدامة الشاملة" و " التنمية الإقليمية المتوازنة " وتعكس رؤية مصر ٢٠٣٠ الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة " البعد الإقتصادى ، البعد الإجتماعى، البعد البيئى " ( رؤية مصر ٢٠٣٠ )

ويمكن تعريف رؤية مصر ٢٠٣٠ إجرائيا بهذه الدراسة وفقا للآتى :

- ١ - لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة فى البعد البيئى
- ٢ - تلبية أحلام الشعب المصرى وتطلعاته فى الحياة الكريمة .
- ٣ - تنفيذ ما يخص البعد البيئى لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى .

٥ - الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية :

حيث عرفت دائرة معارف الخدمة الاجتماعية الممارسة العامة على أنها " الإطار الذي يوفر للأخصائي الاجتماعي والعمل أساسا نظريا إنتقائيا للممارسة المهنية " . ( Ashman , Hull, 2002, 26 ) وتعرف الممارسة العامة بأنها " منظور لطبيعة الممارسة يسعى لتحقيق العدالة الاجتماعية ويركز فيه الأخصائي الاجتماعي لإحداث التغيير في كافة مستويات الممارسة من الفرد إلى المجتمع بما يساهم في تحقيق مسؤوليات الممارسة العامة لتوجيه وتنمية التغيير المخطط وحل المشكلة . ( على ، ٢٠١٠ ، ٢٦٢ ) وتعتبر الممارسة العامة مدخل شامل يركز على المسؤولية المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والعمل للتعامل مع المشكلات في البيئة . ( Berzote , 2000,5 ) .

تعرف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بأنها " التقدير الشامل للموقف الإشكالي لنسق العمل ، ويتبعها قيام الأخصائي الاجتماعي بالتخطيط والتدخل على مختلف مستويات الممارسة الخمسة " الفرد ، والأسر ، والجماعات ، والمجتمعات " . ( Walsh , 2009 , 5 ) ويعرفها البعض بأنها " الإطار العام المحدد الذي يعتمد على الأسس النظرية والتطبيقية لإحداث التغيير في كافة المستويات المرتبطة بالممارسة من الفرد إلى المجتمع مما يساهم في تحقيق الأهداف المحددة وحل المشكلات التي قد تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية " . (منقريوس ، ٢٠١٤ ، ٢٦ )

ويمكن تعريف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إجرائيا بهذه الدراسة وفقا للآتي :

- ١ - مدخل شامل يركز على المسؤولية المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والعمل للتعامل مع المشكلات في البيئة المحيطة بما يتناسب والتقدم التكنولوجي .
- ٢ - تعتمد على الأسس النظرية والتطبيقية لإحداث التغيير في كافة المستويات المرتبطة بالممارسة من الفرد إلى المجتمع مستخدمة تكنولوجيا التحول الرقمي .
- ٣ - تسعى لتحقيق العدالة الاجتماعية ويركز فيه الأخصائي الاجتماعي لإحداث التغيير في كافة مستويات الممارسة من الفرد إلى المجتمع ( مقدمى الخدمة ، المستفيدين )

سادسا : المنطلقات النظرية للدراسة :

حيث تعتمد الدراسة الحالية على بعض الموجهات النظرية التالية :

- ١ - نظرية الأنساق العامة : حيث يعرف النسق بأنه مجموعة من العناصر الحية وغير الحية ( القائمون على تقديم الخدمات وتكنولوجيا التحول الرقمي ) المتبادلة الإرتباط أ و المتبادلة الإعتماد أو المتفاعلة معا . ( عبد اللطيف ، ٢٠٠٧ ، ٣٤٧ ) وتعتبر نظرية الأنساق العامة من النظريات البيولوجية التي ترى أن جميع الكائنات الحية أنساق من نسق أكبر لذلك فالكائن الإنساني جزء من المجتمع الذي يعيش في دائرة من الأنساق الأخرى

الأكبر والأصغر منه . ( خليل ، ٢٠١١ ، ١٤١ ) ، لذا تؤكد نظرية الأنساق العامة على فكرة الإبتكارية لدى النسق ، والتي ترى أن كل نسق جزء من نسق أكبر وله سماته وخصائصه ووظائفه ويمتلك درجة معينة من الإستقلال ومتمايز عن بيئته فى نطاق حدوده النسقية ويعتمد فى نفس الوقت على الأنساق الأخرى بدرجة ما . ( عبد الحميد ، ٢٠١٩ ، ٣٨٢ ) فإن كافة الوحدات التى عادة ما تتعامل معها مهنة الخدمة الإجتماعية كلها يمكن النظر إليها كأنساق ذات خصائص عامة ومشاركة . ( النوحى ، ٢٠٠٤ ، ٤٣ ) وتهدف نظرية الأنساق إلى التركيز على الجوانب الأساسية الآتية " تساهم فى تطوير النظرة المتعمقة للناس والبيئات التى يعيشون فيها - تساعد فى فهم التفاعلات بين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات والأنظمة الإجتماعية الكبرى والبيئات التى تحول بين هذه الكيانات - تقوى فهمنا للسياق الطبيعى للسلوك الإنسانى - تفيد فى صياغة التقديرات لجميع مستويات الممارسة " . ( محمد ، ٢٠٠٩ ، ١٧ ) وأخيرا تسعى نظرية النسق إلى تحليل سلوك الأفراد والمجتمعات عن طريق تحديد مكونات النسق والمحددات التى تتحكم فى هذه المكونات وتجعله يعمل بشكل تفاعلى ومترابط ومستقر . ( عبد المقصود ، ٢٠١٧ ، ٢٨ )

٢ - النظرية الحتمية التكنولوجية : وهى مدخل نظرى لدراسة إستعمالات الإعلام الإلكتروني ، ويرى أصحاب تلك النظرية أنها تمتلك مقاليد التقدم فى المستقبل وتيسير أمور حياتهم وتوفير الوقت والجهد والتكلفة لقيامهم بأعمالهم . ( Oliver,M,2011,376 ) لذا يمكن الإستفادة من النظرية الحتمية التكنولوجية فى الدراسة الحالية من خلال إستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى فى تحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان .

سابعا : الإجراءات المنهجية للدراسة :

\* نوع الدراسة :

تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية ، التى تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين تغلب عليه صفة التحديد ، والوصف ينصب على الجوانب الكيفية والجوانب الكمية معا . ( السروجى ، 2001 ، 220 )

\* المنهج المستخدم :

حيث يعرف المنهج بأنه " الطريق المؤدى إلى الكشف عن الحقيقة فى العلوم المختلفة من خلال مجموعة من القواعد العامة . ( درويش ، ٢٠١٨ ، ١٧ ) و إتساقا مع نوع الدراسة ترى الباحثة إستخدام منهج المسح الإجتماعى الذى له أهميته فى دراسات الخدمة الإجتماعية ، ويعتبر المسح الإجتماعى منهجاً لجمع البيانات الإجتماعية بغرض الحصول على معلومات تصور الواقع وتسهم فى تحليل ظواهره فى الوقت الحاضر . ( عبد العال ، 1993 ، ٤٤ )

## \* أدوات الدراسة :

إستخدمت الباحثة الأدوات التالية لتحقيق أهداف الدراسة مع مراعاة ملاءمتها للمنهج المستخدم حتى يمكن أن تخرج الدراسة بصورة علمية متكاملة حيث تمثلت أدوات جمع البيانات فى ( إستبيان لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمة وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية ) من إعداد الباحثة .

## \* مجالات الدراسة :

- **المجال البشرى :** تحدد المجال البشرى فى المسح الشامل للعاملين بجهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان وعددهم ( ٢١ ) موظف .

- **المجال المكانى :** جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان

- **المجال الزمنى :** إستغرقت حوالى شهرين من ٢٠٢٥/٢/٢ م إلى ٢٠٢٥/٤/٢ م

ثامنا : النتائج العامة لإستبيان تحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمة وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية :

## \* تحليل الجداول الإحصائية :

جدول (1) يوضح توزيع المبحوثين حسب النوع

م	النوع	ك	%
أ	ذكر	١١	٥٢.٤
ب	أنثى	١٠	٤٧.٦
المجموع		٢١	١٠٠

يوضح الجدول أن : أكبر نسبة من المبحوثين من الذكور حيث بلغت نسبتهم ( ٥٢.٤ % ) ، بينما بلغت نسبة الإناث ( ٤٧.٦ % ) وذلك يدل على أن طبيعة العمل بجهاز شئون البيئة تحتاج للذكور أكثر من الإناث . لذا نوصى بأهمية إستخدام تكنولوجيا التحول الرقمة لزيادة فرصة عمل الإناث بالجهاز .

جدول (٢) يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

م	السن	ك	%
أ	أقل من 30	-	-
ب	من 30 : أقل من 40	٧	٣٣.٣
ج	من 40 : أقل من 50	١٤	٦٦.٧
د	من 50 فأكثر	-	-
المجموع			١٠٠

يوضح الجدول أن : أكبر نسبة من المبحوثين فى الفئة العمرية ( من ٤٠ : أقل من ٥٠ ) سنة بنسبة ( ٦٦.٧ % ) يليها الفئة العمرية (من ٣٠ : أقل من ٤٠ ) سنة حيث بلغت نسبتهم ( ٣٣.٣ % ) أما الفئة العمرية ( أقل من ٣٠ ) و الفئة العمرية (من ٥٠ فأكثر ) فلا يوجد أحد . وذلك دليل على أن العاملين بجهاز شئون البنية جميعهم فى منتصف مرحلة الشباب فلا يوجد شباب حديثى التخرج ، لذا نوصى بضرورة تعيين الشباب حديثى التخرج بجهاز شئون البنية بمحافظة أسوان والإستعانة بما يملك من تكنولوجيا التحول الرقمى من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين .

جدول (٣) يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهل الدراسى

م	المؤهل الدراسى	ك	%
أ	بكالوريوس علوم	٩	٤٢.٩
ب	بكالوريوس خدمة إجتماعية .	-	-
ج	ليسانس .	-	-
د	دراسات عليا	٧	٣٣.٣
هـ	أخرى تذكر	٥	٢٣.٨
المجموع			١٠٠

يوضح الجدول أن : أكبر نسبة من المبحوثين مؤهلهم الدراسى بكالوريوس علوم بنسبة ( ٤٢.٩ % ) يليها مؤهلهم الدراسى دراسات عليا بنسبة ( ٣٣.٣ % ) وتأتى فى المرتبة الأخيرة آخر تذكر " بكالوريوس علوم

زراعية ، ليسانس حقوق " بنسبة ( ٢٣.٨ % ) . وذلك يدل على أن العمل بجهاز شئون البيئة يعتمد في المقام الأول على خريجي كليتي ( العلوم والزراعة ) يليها خريجي كلية ( الحقوق ) وللأسف لا يوجد خريجي ( كلية الخدمة الاجتماعية ) ضمن فريق العمل بالجهاز على الرغم من أهمية دوره التوعوي بالمجتمع المحيط . لذا نوصى بأهمية تعيين أخصائيين إجتماعيين بجهاز شئون البيئة .

جدول (٤) يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الوظيفية

م	الحالة الوظيفية	ك	%
أ	أخصائي توعية مجتمعية	-	-
ب	أخصائي بمعمل جهاز شئون البيئة	٧	٣٣.٣
ج	أعمال إدارية	٣	١٤.٣
د	أخرى تذكر	١١	٥٢.٤
المجموع		٢١	١٠٠

يوضح الجدول أن : أكبر نسبة من المبحوثين حسب حالتهم الوظيفية أخرى تذكر " باحث شئون بيئية ، أخصائي حاسبات الكترونية ، شئون قانونية ، إدارة خطط العمل البيئي " بنسبة ( ٥٢.٤ % ) يليها أخصائي بمعمل جهاز شئون البيئة بنسبة ( ٣٣.٣ % ) يليها أعمال إدارية بنسبة ( ١٤.٣ % ) . وقد يرجع ذلك لطبيعة العمل بجهاز شئون البيئة حيث أن الأغلبية ( باحث شئون بيئية ) حيث أنه يركز على المعمل في (تحليل التربة والمياه والهواء ... إلخ ) لذا نوصى بضرورة الإهتمام بالجانب الخارجي " المجتمع المحيط " جنبا إلى جنب مع الجانب الداخلي للجهاز لما له من أهمية وضرورة في الوقت الحاضر لتعديل سلوكيات المواطنين الأسوانى .

جدول (٥) يوضح توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة

م	النوع	ك	%
أ	أقل من ٥ سنوات	١	٤.٨
ب	من ٥ سنوات : أقل من ١٠ سنوات	٣	١٤.٣
ج	من ١٠ سنوات فأكثر	١٧	٨٠.٩
المجموع		٢١	١٠٠

يوضح الجدول أن : أكبر نسبة من المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة ( من ١٠ سنوات فأكثر ) بنسبة ( ٨٠.٩ % ) يليها ( من ٥ سنوات : أقل من ١٠ سنوات ) بنسبة ( ١٤.٣ % ) . يليها أقل من ٥ سنوات بنسبة ( ٤.٨ % ) . وقد يرجع ذلك لطبيعة التعينات بجهاز شئون البيئة حيث أن الأقلية (أقل من ٥ سنوات ) ، لذا نوصى بضرورة الإهتمام بإستمرارية تعيين خريجين جدد كل عام والاستعانة بأوائل الخريجين ولو واحد كل عام .

جدول (٦) يوضح توزيع المبحوثين حسب الحصول على دورات تدريبية عن التحول الرقمي

م	الحصول على دورات تدريبية عن التحول الرقمي	ك	%
أ	نعم	١٠	٤٧.٦
ب	لا	١١	٥٢.٤
المجموع		٢١	١٠٠

يوضح الجدول أن : أكبر نسبة من المبحوثين حسب حصولهم على دورات تدريبية عن التحول الرقمي كانت إجاباتهم ( لا ) حيث بلغت نسبتهم ( ٥٢.٤ % ) ، يليها كانت إجاباتهم ( بنعم ) حيث بلغت نسبتهم ( ٤٧.٦ ) وذلك يدل على إهتمام بعض من العاملين بجهاز شئون البيئة بتطوير ذاتهم المهنية والإهتمام بالإلتحاق بالدورات التدريبية حيث تنوعت إجاباتهم عن أوجه الإستفادة من هذه الدورات كالاتى ( توسيع مجال المعرفة عن الكمبيوتر ومجال التكنولوجيا من بدء الإستخدام والأمن المعلوماتى والحماية من سرقة البيانات ، التطور الوظيفى والسرعة فى إنجاز المهام والحفاظ على الوقت ، مفيدة فى مجال العمل الوظيفى وفى كل التطبيقات الحياتية ، أصبحت التكنولوجيا هى أساس التعامل مع الأداء الوظيفى وأصبح التحول الرقمى هو لغة العصر ، المساعدة فى كتابة التقارير والمكاتبات والتعامل مع الإيميل والشبكات والطابعات داخل الفرع . ) لذا نوصى بضرورة تفعيل بعض الدورات التدريبية الإجبارية لجميع العاملين بجهاز شئون البيئة بأسوان بل بجميع الهيئات الحكومية على مستوى الدولة حتى يتماشى مع التطور التكنولوجى السريع والمتلاحق .

جدول ( ٧ ) يوضح واقع خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان

م	واقع خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان	الاستجابات						الوزن النسبي المرجح	المجموع المرجح	%	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	أستخدم الوسائل التكنولوجية فى أداء وظيفتى بجهاز شئون البيئة	١٩	٩٠.٥	٢	٩.٥	-	-	٦١	٩٦.٨	١١.٨	٢
2	أقوم برقمنة البيانات أثناء تسجيل مهامى الوظيفية .	١٦	٧٦.٢	٣	١٤.٣	٢	٩.٥	٥٦	٨٨.٩	١٠.٨	٥
3	يسعى جهاز شئون البيئة لتوعية المجتمع بأهمية الحفاظ على البيئة .	٢١	١٠٠	-	-	-	-	٦٣	١٠٠	١٢.٢	١
4	أعمل باستمرار على تحليل عينات من مياه الشرب .	١٠	٤٧.٦	٢	٩.٥	٩	٤٢.٩	٤٣	٦٨.٣	٨.٣	٧
5	لدى معلومات عن رؤية مصر ٢٠٣٠ المرتبطة بالبيئة .	١٨	٨٥.٧	٢	٩.٥	١	٤.٨	٥٩	٩٣.٧	١١.٤	٣
6	أقوم بتحليل عينات من التربة والهواء بإستمرار .	٩	٤٢.٩	٣	١٤.٣	٩	٤٢.٩	٤٢	٦٦.٧	٨.١	٨
7	أهتم بمبادرة التحول الأخضر	١٩	٩٠.٥	٢	٩.٥	-	-	٦١	٩٦.٩	١١.٨	٢
8	لأشجع إستخدام وسائل تكنولوجية حديثة فى أداء عملى الوظيفى .	١	٤.٨	٣	١٤.٣	١٧	٨٠.٩	٢٦	٤١.٣	٥.١	٩
٩	أسعى لتحديث نفسى باستمرار لمواكبة التقدم التكنولوجى السريع .	١٦	٧٦.٢	٥	٢٣.٨	-	-	٥٨	٩٢.١	١١.٢	٤
١٠	خدمات الجهاز الآن مختلفة عن خدماته سابقا	١١	٥٢.٤	٥	٢٣.٨	٥	٢٣.٨	٤٨	٧٦.٢	٩.٣	٦
المجموع								٥١٧		١٠٠%	

يوضح الجدول أن : واقع خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان جاء فى الترتيب الأول عبارة ( يسعى جهاز شئون البيئة لتوعية المجتمع بأهمية الحفاظ على البيئة ) بنسبة ( ١٢.٢ % ) وذلك يتعارض مع ما جاء ببيانات المبحوثين حسب الحالة الوظيفية حيث إتضح عدم وجود أخصائى توعية مجتمعية ، وجاء فى نهاية الترتيب عبارة ( لا أشجع إستخدام وسائل تكنولوجية حديثة فى أداء عملى الوظيفى . ) بنسبة ( ٥.١ % ) . وهى نسبة ضئيلة جدا وذلك يتفق مع ما يسعى البحث لتحقيقه .

جدول ( ٨ ) يوضح المهارات اللازمة للعاملين بجهاز شؤون البيئة لتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا

## التحول الرقمية

الترتيب	%	الوزن النسبي المرجح	المجموع المرجح	الاستجابات						المهارات اللازمة للعاملين بجهاز شؤون البيئة لتحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا التحول الرقمية .
				لا		إلى حد ما		نعم		
				ك	%	ك	%	ك	%	
١	٩.٥	٨٢.٥	٥٢	٤.٨	١	٤٢.٩	٩	٥٢.٤	١١	امتلك المهارة فى التعليم الذاتى الألكترونى .
٢	٨.٩	٧٧.٨	٤٩	١٤.٣	٣	٣٨.١	٨	٤٧.٦	١٠	أفضل إستخدام الإجتماعات واللقاءات أون لاين .
٣	١٠.٦	٩٢.١	٥٨	٤.٨	١	١٤.٣	٣	٨٠.٩	١٧	أمتلك مهارة تسجيل إنجاز مهامى الوظيفية إلكترونيا .
٤	٩.٩	٨٥.٧	٥٤	٩.٥	٢	٢٣.٨	٥	٦٦.٧	١٤	لدى القدرة على رقمنة الملفات الورقية الخاصة بعملى .
٥	٨.٩	٧٧.٨	٤٩	٩.٥	٢	٤٧.٦	١٠	٤٢.٩	٩	أمتلك مهارة إدارة الحوارات الألكترونية المرتبطة بطبيعة وظيفتى .
٦	٨.١	٦٩.٨	٤٤	٢٣.٨	٥	٤٢.٩	٩	٣٣.٣	٧	لدى القدرة على تصميم محتوى إلكترونى يرتبط بطبيعة عملى .
٧	٦	٥٢.٤	٣٣	٥٢.٤	١١	٣٨.١	٨	٩.٥	٢	أجد صعوبة فى إنشاء قاعدة بيانات مرتبطة بعملى بالجهاز .
٨	٥.٧	٤٩.٢	٣١	٧١.٤	١٥	٩.٥	٢	١٩.١	٤	غير ملم بالتحول الرقمية وكيفية الإستفادة منه فى عملى .
٩	١٠.٨	٩٣.٧	٥٩	-	-	١٩.١	٤	٨٠.٩	١٧	أتقن إستخدام مهارة الملاحظة أثناء عملى .
١٠	١١.٢	٩٦.٨	٦١	-	-	٩.٥	٢	٩٠.٥	١٩	أحرص على التدريب والتطوير لذاتى المهنية باستمرار
١١	١٠.٤	٩٠.٥	٥٧	-	-	٢٨.٦	٦	٧١.٤	١٥	أمتلك مهارة إدارة الوقت الشخصى والمؤسسى .
			٥٤٧							المجموع
%		١٠٠								

يوضح الجدول : المهارات اللازمة للعاملين بجهاز شؤون البيئة لتحسين جودة الخدمات استخدام تكنولوجيا التحول الرقمية جاء فى الترتيب الأول مهارة ( أحرص على التدريب والتطوير لذاتى المهنية باستمرار ) بنسبة ( ١١.٢ % ) وذلك يتعارض مع ما جاء ببيانات المبحوثين حسب الحصول على دورات تدريبية حيث إتضح أن

الأغلبية كانت إستجاباتهم ( لا ) ، وجاء فى نهاية الترتيب عبارة ( غير ملم بالتحول الرقمى وكيفية الإستفادة منه فى عملى . ) بنسبة ( ٥.٧ % ) . وهى نسبة ضئيلة جدا وذلك يتفق مع ما يسعى الباحث لتحقيقه .

جدول ( ٩ ) يوضح التحديات التى تواجه العاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات بإستخدام تكنولوجيا

التحول الرقمى

الترتيب	%	الوزن النسبى المرجح	المجموع المرجح	الاستجابات						م	التحديات التى تواجه العاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى .
				لا		إلى حد ما		نعم			
				ك	%	ك	%	ك	%		
٩	٨.٢	٥٢.٤	٣٣	٥٧.١	١٢	٢٨.٦	٦	١٤.٣	٣	١	لا أملك وسائل لمواكبة التطورات التكنولوجية بالمجتمع .
٨	٨.٥	٥٣.٩	٣٤	٥٢.٤	١١	٣٣.٣	٧	١٤.٣	٣	٢	عدم توفير الدعم الفنى اللازم من جهة المسؤولين بالجهاز لتحديث مجال العمل .
٦	٩.٢	٥٨.٧	٣٧	٤٧.٦	١٠	٢٨.٦	٦	٢٣.٨	٥	٣	قلة الإمكانيات بجهاز شئون البيئة اللازمة لإستخدام التحول الرقمى .
٧	٨.٧	٥٥.٦	٣٥	٥٢.٤	١١	٢٨.٦	٦	١٩	٤	٤	عدم الإهتمام بعقد دورات تدريبية للعاملين على إستخدام التحول الرقمى .
٥	٩.٩	٦٣.٥	٤٠	٢٣.٨	٥	٦١.٩	١٣	١٤.٣	٣	٥	إتساع الفجوة بين رؤية مصر ٢٠٣٠ والواقع الفعلى .
١	١٢.٧	٨٠.٩	٥١	٩.٥	٢	٣٨.١	٨	٥٢.٤	١١	٦	إرتفاع تكلفة التطبيقات الرقمية .
٢	١٢.٢	٧٧.٨	٤٩	٤.٨	١	٥٧.١	١٢	٣٨.١	٨	٧	ضعف الوعى التكنولوجى لدى المواطنين.
٣	١١.٩	٧٦.٢	٤٨	١٤.٢	٣	٤٢.٩	٩	٤٢.٩	٩	٨	ضعف الإمكانيات المادية .
٨	٨.٥	٥٣.٩	٣٤	٥٧.١	١٢	٢٣.٨	٥	١٩.١	٤	٩	صعوبة التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة بسبب كبر السن .
٤	١٠.٢	٦٥.١	٤١	٣٣.٣	٧	٣٨.١	٨	٢٨.٦	٦	١٠	عدم توفر قاعات رقمية مجهزة لتدريب العاملين بجهاز شئون البيئة .
	100%		٤٠٢								المجموع

يوضح الجدول أن : التحديات التى تواجه العاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات إستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى جاء فى الترتيب الأول للتحديات ( إرتفاع تكلفة التطبيقات الرقمية . ) بنسبة ( ١٢.٧ % ) وجاء فى نهاية الترتيب عبارة ( لا أملك وسائل لمواكبة التطورات التكنولوجية بالمجتمع . ) بنسبة ( ٨.٢ % )

. وهذا يتفق مع رأى الباحثة بضرورة توفير تدريبات متنوعة لجميع العاملين بجهاز شئون البيئة ، لذا توصى الباحثة بتوفير الوسائل التكنولوجية الحديثة للعاملين بالجهاز وتدريبهم بصفة مستمرة على نفقة العمل .

التصور المقترح لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقوى وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠ من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية :

١ - رؤية التصور المقترح :

( تحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان )

٢ - رسالة التصور المقترح :

أ - إستخدام تكنولوجيا التحول الرقوى لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة .

ب - تنمية المهارات الرقمية العاملين بجهاز شئون البيئة لتحسين جودة الخدمات .

ج - تنفيذ ما جاء بالبعد البيئى وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠ لتحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة .

٣ - الأسس التى يقوم عليها التصور المقترح :

أ - الإطار النظرى للدراسة .

ب - نتائج الدراسات السابقة .

ج - نتائج الدراسة الحالية .

٤ - المنطلقات النظرية للتصور :

أ - نظرية الأنساق العامة .

ب - النظرية الحتمية التكنولوجية .

٥ - المسلمات التى يقوم عليها التصور المقترح :

أ - الإيمان بالدور الحيوى لجهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بالنسبة للمجتمع المحيط .

ب - الإيمان بأهمية تحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان .

ج - الإيمان بالتأثير الفعال لتكنولوجيا التحول الرقوى فى شتى مجالات الحياة بالعالم بأكمله

د - الإيمان بما تتضمنه رؤية مصر ٢٠٣٠ بأبعادها الثلاثة " البعد الإقتصادي ، البعد الإجتماعى، البعد البيئى

٦ - الأهداف التى يسعى التصور المقترح لتحقيقها :

هدف رئيسى يتمثل فى " تحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى وفقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ " .

ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية :

أ- تحديد واقع خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان .

ب- تحديد المهارات اللازمة للعاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى .

ج- تحديد التحديات التى تواجه العاملين بجهاز شئون البيئة لجودة الخدمات بإستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى .

٧- أنساق التعامل بالتصور المقترح :

أ - نسق المشكلة : عدم إستخدام تكنولوجيا التحول الرقمى للإستفادة من خدمات شئون البيئة بمحافظة أسوان

ب - نسق العمل : المواطن الأسوانى

ج - نسق العمل : العاملين بجهاز شئون البيئة .

د - نسق الهدف ك تحسين جودة خدمات جهاز شئون البيئة بمحافظة أسوان .

٨ - المهارات اللازمة للعاملين بجهاز شئون البيئة فى التصور المقترح :

- أحرص على التدريب والتطوير لذاتى المهنية بإستمرار .

- أتقن إستخدام مهارة الملاحظة أثناء عملى .

- أمتلك مهارة تسجيل إنجاز مهامى الوظيفية إلكترونيا .

- أمتلك مهارة إدارة الوقت الشخصى والمؤسسى .

- لدى القدرة على رقمنة الملفات الورقية الخاصة بعملى .

- أمتلك المهارة فى التعليم الذاتى الألكترونى .

- أفضل إستخدام الإجتماعات واللقاءات أون لاین .

- أمتلك مهارة إدارة الحوارات الألكترونية المرتبطة بطبيعة وظيفتى .

- لدى القدرة على تصميم محتوى إلكترونى يرتبط بطبيعة عملى .

٩ - التحديات التى تواجه العاملين بجهاز شئون البيئة فى التصور المقترح :

- إرتفاع تكلفة التطبيقات الرقمىة .

- ضعف الوعى التكنولوجى لدى المواطنين.

- ضعف الإمكانيات المادية .
- عدم توفر قاعات رقمية مجهزة لتدريب العاملين بجهاز شؤون البيئة .
- إتساع الفجوة بين رؤية مصر ٢٠٣٠ والواقع الفعلى .
- قلة الإمكانيات بجهاز شؤون البيئة اللازمة لإستخدام التحول الرقمى .
- عدم الإهتمام بعقد دورات تدريبية للعاملين على إستخدام التحول الرقمى .
- صعوبة التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة بسبب كبر السن .
- عدم توفير الدعم الفنى اللازم من جهة المسؤولين بالجهاز لتحديث مجال العمل .
- لا أمتلك وسائل لواكبة التطورات التكنولوجية بالمجتمع .
- أجد صعوبة فى إنشاء قاعدة بيانات مرتبطة بعملى بالجهاز .
- غير ملم بالتحول الرقمى وكيفية الإستفادة منه فى عملى .

## مراجع البحث

- التنمية الإقتصادية ، وزارة التخطيط ، (٢٠٢٢) الأجنحة الوطنية للتنمية المستدامة " رؤية مصر ٢٠٣٠ .
- الجريدة الرسمية ( ١٩٨٣ ) منشورات قانونية [.https://manshurat.Org](https://manshurat.Org)
- الحارثي ،ذياب عبد الله ، عصفورا ، يفان ( ٢٠٢٠ ) "التحول الرقمي وأثره على الإرتقاء بالخدمات البيئية" دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمحافظة جدة - مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية ، فلسطين ، المركز القومي للبحوث بغزة .
- السروجي ، طلعت مصطفى ( 2001 ) مداخل منهجية فى بحوث الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى ، جامعة حلوان .
- المصطلحات المعلوماتية ، معجم (٢٠٠٠) دمشق ،الجمعية العلمية السورية .
- الموقع الرسمى لرئاسة الجمهورية ،رؤية مصر ٢٠٣٠ [www.presidency.eg](http://www.presidency.eg)
- النوحى ، عبد العزيز فهمى (٢٠٠٤) الممارسة العامة فى الخدمة الإجتماعية "عملية حل المشكلة ضمن إطار نسقى أيكولوجى" ، الجيزة ،دار الأقصى للطباعة .
- أحمد ، أحمد ابراهيم ( ٢٠٠٣ ) الجودة الشاملة فى الادارة التعليمية ، الاسكندرية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر .
- أفندى ، عطية حسين ( ٢٠٠٢ ) الادارة العامة ، القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
- بصيلة ، رمضان محمود أمين ( د.ن) أهداف إستراتيجية لمحور الصحة فى رؤية مصر ٢٠٣٠ ، القضاء ، عدد خاص بالمؤتمر الدولى .
- حبيب ، جمال شحاته ( ٢٠٠٩ ) الممارسة العامة منظور حديث فى الخدمة الإجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .
- خليل ، زكنية عبد القادر (٢٠١١) مدخل الممارسة العامة فى مجالات الخدمة الاجتماعية ،القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- درويش ، محمود أحمد ( ٢٠١٨ ) مناهج البحث فى العلوم الإنسانية ، القاهرة ، مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع .
- شحاته ، حسن أحمد ( ٢٠٠٠ ) تلوث البيئة " السلوكيات الخاطئة وكيفية مواجهتها " ، القاهرة ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، 2000 .

صباح ، شيرين (٢٠٢٣) التحول الرقمي كمتغير فى تفعيل التخطيط الإستراتيجى بإدارات رعاية الشباب الجامعى " دراسة تحليلية فى ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية .

صبحى ، شيماء (٢٠٢٤) العلاقة بين التحول الرقمي وصنع القرارات التخطيطية على المستوى المحلى ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية .

عبد الحميد ، يوسف محمد (٢٠١٩) الخدمة الاجتماعية رؤى معاصرة وإتجاهات حديثة ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

عبد الرحيم ، علاء عبد الرحيم (٢٠٢٤) التحول الرقمي كمتغير فى التخطيط لتطوير الجهاز الإدارى بالمؤسسات الحكومية ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط ، كلية الخدمة الاجتماعية .

عبد العال ، عبد الحليم رضا (1993) البحث فى الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر

عبد اللطيف ، رشاد أحمد (٢٠٠٧) البيئة والإنسان " منظور إجتماعى " ، الإسكندرية ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر . عبد اللطيف ، رشاد أحمد (٢٠٠٧) تنمية المنظمات الاجتماعية مدخل مهنى لطريقة تنظيم المجتمع ، الإسكندرية ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر

عبد المقصود ، عماد الدين أحمد (٢٠١٧) إدارة المعرفة وتنمية الموارد البشرية بالمنظمات غير الحكومية " دراسة مقارنة " ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

عطيه ، السيد عبد الحميد (٢٠٠١) التشريعات ومجالات الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

على ، ماهر أبو المعاطى (٢٠١٠) الإتجاهات الحديثة فى الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

فتحى ، سحر (٢٠٢٢) التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية .

قمر ، عصام توفيق ، ميروك ، سحر فتحى (٢٠٠٤) نحو دور فعال للخدمة الاجتماعية فى تحقيق التربية البيئية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

ليله ، على ، عامر ، محمد السيد (٢٠١٠) المشاركة الشعبية لحماية البيئة " من منظور الخدمة الاجتماعية - الأسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

محمد ، محمد عبد الفتاح (٢٠٠٩) الإتجاهات النظرية الحديثة فى دراسة المنظمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

حسنى ، سالى محمد ، السعيد فراج ، سلوى ، أحمد عبد العال ، ريمان (٢٠٢٢) رؤية مصر ٢٠٣٠ وأثرها على المنظمات الحكومية وغير الحكومية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية

منقريوس ، نصيف فهمى ( ٢٠٠٥ ) الموجهات الأساسية لتقييم برنامج الجودة فى تعليم الخدمة الاجتماعية ، بورسعيد ، ورقة عمل لمؤتمر الخدمة الاجتماعية وقضايا الاصلاح نحو برنامج لضمان الجودة فى تعليم الخدمة الاجتماعية بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية .

منقريوس ، نصيف فهمى ( ٢٠١٤ ) تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية قضايا مهنية وبحوث ميدانية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .

David B , Gralinik (1996 ) Websters New Word Dictionary ,3<sup>rd</sup> ed ,New York .

Reddy , Srinivas ( 2021) Changing demand for skills in digital economies and societies, International Labour Organization .

Fetaji,Bekim ( 2021) Assessing Digital Skills and Competencies of Public Administration and Defining Their Proficiency level , Goce Delchev University , stip ,North Macedonia .

Lanzolla,G,etal(2019) Digital Transformation” What is new if anything ? ‘ , academy of management Discoveries , special issue

Ashman , Karen Krist , Hull ,Grafton (٢٠٠٢ ) Understanding Generalist Practice ,U . S . A , Brooks Cole .

Bertzote , David .S ( 2000 ) Advanced Generalist social work practice , London , sage population .

Walsh.Joseph ( 2009 ) Generalist Social Work Practice “ Intervention Methods “ , AUSTRALIA, Book Cole .

Oliver, M ( 2011 ) Technological determinism in educational technology research” some alternative ways of thinking about relationship between learning and technology “, Journal of computer assisted learning .