

التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية

من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠

المخلص: إستهدفت الدراسة تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وتحديد فوائده وتقنياته، وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إستراتيجية التحول الرقمي والمقترحات التي تساعد على تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وتعد من الدراسات الوصفية التي إعتمدت على منهج المسح الإجتماعي الشامل للاخصائيين الاجتماعيين المسؤولين عن تنفيذ برنامج تكافل وكرامة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط والبالغ عددهم (١٣٠) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية وتمثل في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني، وجود ربط شبكي بين قواعد المعلومات، أما عن الفوائد فتمثلت في سرعة الأداء، وتعزيز الشفافية والحوكمة وعدالة توزيع الخدمات، أما عن تقنيات التحول الرقمي فتمثلت في إستخدام التابلت الإلكتروني، والربط الإلكتروني الشبكي بين المؤسسات المعنية، وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة، وتمثلت أهم المعوقات في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها، وتعطل العمل عند حدوث مشكلات تقنية، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، بينما تمثلت المقترحات في نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي، ونشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي.

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

Abstract:

This study aimed to determine reality of digital transformation as a strategy for developing social protection programs, and determine its benefits and techniques, and determine the obstacles that facing implementation of digital transformation strategy and the proposals that help to activate digital transformation as a strategy for developing social protection programs, it is considered one of the descriptive studies that depend on comprehensive social survey methodology for social workers who responsible of implementing Takaful and Karama program in the Directorate of Social Solidarity in Assiut Governorate, their numbered (130) social workers, the study concluded with determine reality of digital transformation as a strategy for developing social protection programs, which was represented in the availability of electronic registration services, availability of grievances and complaints on the website, and existence of a network link between the information databases. As for the benefits, they were speedy performance, enhancing transparency, governance, and justice distribution of services. As for digital transformation techniques, that were represented in using of the electronic tablet, the electronic network connection between the relevant agencies, existence of an integrated database about of beneficiaries from of the Takaful and Karama

program, and the most important obstacles were the lack of Knowing citizens about digital services and how to use it, and disrupted work when occur technical problems, weak infrastructure and technology, while the proposals represented in spreading awareness among the beneficiaries about of services updates Ministry of Social Solidarity, spreading digital culture within the organization and Awareness and training of workers on the digital transformation process.

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

مدخل لمشكلة الدراسة:

يشهد عصرنا الحاضر تطورات كبيرة ومتسارعة في العديد من الميادين بفعل التطور التكنولوجي والتقني وثورة الإتصالات والمعلوماتية، حيث يصبح عالمنا اليوم ويمسي على إبتكارات جديدة وتحديث في تكنولوجيا المعلومات وفي حقول العلم والمعرفة، وتتغير هذه النظم بشكل مستمر لنتناغم مع ما يحدث من تطور فاعل ومؤثر في مجالات الحياة المختلفة (المحمدي، ٢٠٢٠، ص ١٧).

حيث أصبح التغيير بسبب التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر ضرورة حتمية ليس بالنسبة لحياة الإنسان فحسب، ولكن حتى بالنسبة لحياة الدول والمنظمات، حيث لم يعد لتلك الدول والمنظمات في ظل تحول العالم إلى قرية صغيرة لا تعترف بالحدود ولا القيود القدرة على المحافظة على بقاءها وإستقرارها إلا إذا كانت لها قابلية التكيف مع مستجدات البيئة الداخلية والخارجية المتغيرة بإستمرار، ومع إشتداد المنافسة بين مختلف المنظمات في سعيها لنيل رضا عملائها من خلال تقديمها للخدمات وتوفيرها لمختلف المنتجات التي يحتاجها بصورة أكثر سرعة وأحسن جودة وأقل تكلفة كان لا بد من الإستثمار في كل تطور علمي وتكنولوجي من شأنه أن يساعد على تحقيق تلك الأهداف بصورة أكثر فاعلية (مرزوق وآخرون، ٢٠٢٠، ص ١٥).

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

لهذا يجب إدراك أهمية الدور الذي تؤديه نظم وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في زيادة كفاءة وفاعلية الأعمال والخدمات التي تقدمها هذه التكنولوجيا من شبكات الإتصالات والتطورات الحاسوبية المختلفة، بالإضافة إلى البرمجيات التي تعمل على التحكم وضبط سير العمل من أجل التكامل بين الوظائف الإدارية

المختلفة داخل المنظمة، حيث أصبحت هذه النظم مكوناً حيوياً لنجاح المنظمات ومساعدتها على تحسين كفاءة وفعالية الأداء (O'Brien, 2008, p.20).

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

ومن ثم ينبغي أن تواكب مختلف الدول إتجاهات التغيير التي غزت العالم وهي ثورة المعلومات وخاصة مع إنتشار الحاسبات وسهولة الإتصالات والذي يضمن النجاح في عالم تزداد فيه الحاجة إلى الإبداع بقصد خدمة المستفيدين، كما أدت ثورة المعلومات إلى سرعة الإنجاز وإختصار الزمن وذوبان الحواجز والمسافات، ولكي يتحقق ذلك ينبغي الإستعانة بأدوات لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة بهدف حصوله على الخدمات الحكومية بأنواعها إلكترونياً إضافةً إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف عملياتها بإعتماد شبكات الإتصالات والمعلومات الإلكترونية والتي تساهم في خفض التكاليف والتحسين المستمر لمستويات الأداء (الهيبي & خفاجي، ٢٠١٩، ص.١٤٠).

ولأهمية ذلك ينص الهدف الثالث من أهداف رؤية مصر للتنمية المستدامة ٢٠٣٠ على تحقيق نمو اقتصادي قائم على المعرفة وتحقيق التحول الرقمي ورفع درجة مرونة وتنافسية الإقتصاد، وزيادة معدلات التشغيل وفرص العمل اللائق وتحسين بيئة الأعمال وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال، كما تسعى إلى تحقيق الشمول المالي وإدراج البعد البيئي والاجتماعي في التنمية الإقتصادية (الموقع الرسمي لرؤية مصر ٢٠٣٠ على شبكة الإنترنت).

ومما يؤكد حرص الحكومة المصرية على الإتجاه نحو التحول الرقمي فقد صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٥٠١ لسنة ٢٠١٧ بشأن إنشاء المجلس الأعلى للمجتمع الرقمي، وما يستدعي ذلك من تحول الحكومة إلى المنظومة الرقمية (الحداد & زكي، ٢٠٢٠، ص.٥)، كما صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (١١٤٦) لسنة (٢٠١٨) بشأن إستحداث بعض التقسيمات التنظيمية بوحدات الجهاز الإداري للدولة، حيث نص القرار في مادته الأولى على إستحداث ستة تقسيمات تنظيمية بوحدات الجهاز الإداري للدولة منها نظم المعلومات والتحول الرقمي (الجريدة الرسمية، ٢٠١٨، ص.٥)، وأيضاً صدر قرار الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة المصري بشأن التقسيم التنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي والذي نص في مادته الأولى على أن تتخذ كل وزارة أو مصلحة أو جهاز حكومي أو هيئة عامة أو وحدة محلية الإجراءات اللازمة لتطوير أو إستحداث تقسيم تنظيمي لنظم المعلومات والتحول الرقمي في هيكلها التنظيمي، ويتبع السلطة المختصة وتتولى وزارة

الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات تقديم الدعم الفني اللازم لإدارة العمل بهذا التقسيم والموظفون به (الوقائع المصرية، ٢٠١٩، ص.١١).

وفي إطار حرص الحكومة المصرية على التحول الرقمي فقد تم تخصيص ٣٠ مليار جنية لتطوير الإتصالات بتكنولوجيا الألياف الضوئية، وخطة لربط ٣٥ ألف مبنى حكومي على مستوى الجمهورية بشبكة الألياف الضوئية، تخصيص ٧,٨ مليار جنية لمشروع تطوير البنية المعلوماتية والمحتوى الرقمي في موازنة ٢٠١٩ / ٢٠٢٠، توفير ٣٠,٤ مليون بطاقة إلكترونية، وتوفير ١١,٩ ألف ماكينة صراف آلى في مصر (المركز الإعلامي لمجلس الوزراء المصري، ٢٠٢١).

وفي إطار مسيرة الإهتمام بالعنصر البشري تسعى الدول لإيجاد أفضل السبل والوسائل التي تضمن للإنسان حياة كريمة وتعزز أدائه الاجتماعي داخل الكيان المجتمعي، لذلك لجأت العديد من الدول إلى إنشاء ما يسمى ببرامج الحماية الاجتماعية كوسيلة للحماية ولتحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة الاجتماعية والإستمرارية (مكتب العمل الدولي، ٢٠١٢، ص.٧٦).

ويأتي ضمن تطوير برامج الحماية الاجتماعية إطلاق برنامج تكافل وكرامة ليشمل ذوي الإعاقة والأسر الفقيرة والأيتام والمسنين وذلك في قاعدة بيانات مميكنة، وتماشياً مع إستراتيجية التحول الرقمي في تقديم خدمات الحماية الاجتماعية فقد تم إطلاق البوابة الإلكترونية <https://tk.moss.gov.eg> للإستعلامات والشكاوى للأفراد المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة، وكذلك إطلاق بوابة إلكترونية لذوي الإعاقة لتسجيل بيناتهم للحصول على بطاقة الخدمات المتكاملة (الموقع الرسمي لوزارة التضامن الإجتماعي على شبكة الإنترنت، ٢٠٢١)، وطبقاً لأحدث إحصائية صادرة عن الجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء فقد بلغ عدد مستفيدي برنامج تكافل وكرامة ٢,٠٨٥,٣٧٥ أسرة، كما بلغ عدد مستفيدي برنامج كرامة ١,٢٢٤,٢٢٥ أسرة (الجهاز المركزي للتعبة العامة للإحصاء، ٢٠٢٠، ص.٢).

وفي ضوء الإستفادة من إستراتيجية التحول الرقمي فقد تم ميكنة تطبيقات الدعم النقدي والعمل على تحديثها بشكل دوري لتشمل التحقق من صحة البيانات بالربط الإلكتروني مع الأجهزة الأخرى الشريكة في التنفيذ، وتسجيل الإستثمارات وإدارة حالة المستفيدين والدفع الإلكتروني لمستفيدي تلك البرامج، وتطبيق الشروط التعليمية والصحية بالتنسيق مع الوزارات المعنية (الصحة والسكان، التربية والتعليم، والأزهر الشريف، وزارة الدفاع)، وتم الربط بين بيانات تكافل وكرامة بالتأمينات والمعاشات الاجتماعية والضمان الاجتماعي وقاعدة البيانات الموحدة لدى الجهات المعنية، والعمل على تدريب القائمين على تلك البرامج على إستخدام اللوحات والأجهزة الإلكترونية، كما يتم تلقي التظلمات عبر بوابة شكاوى برنامج تكافل وكرامة وبوابة شكاوى مجلس الوزراء، حيث بلغ عدد الشكاوى التي تقدم بها المواطنين عبر البوابة الإلكترونية ٦٦٠,١٨٤ شكاوى (الموقع الرسمي للهيئة العامة للإستعلامات المصرية على شبكة الإنترنت).

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

حيث تعمل الخدمة الاجتماعية على الإستفادة من كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتكنولوجي، ويتزايد يوماً بعد يوماً إعتاد الاخصائيين الاجتماعيين على تقنية المعلومات والإتصالات وبخاصة في الموضوعات والقضايا المهنية التي تتصل بالممارسة، مثل الحواسب الآلية والانترنت، وظهر ذلك واضحاً بين خريجي كليات الخدمة الاجتماعية وطلبة الدراسات العليا، فقد أوضحت المعلومات اليوم متاحة أمام هؤلاء بطريقة تختلف معها طرق البحث التقليدية الأخرى، ومن ثم نجد أن الاخصائي الاجتماعي، الذي يعجز عن التعامل مع هذه التقنية يتخلف عن متابعة القضايا الجديدة المتصلة بالممارسة الفعلية (إبراهيم، ٢٠٠٧، ص٣٠).

وطريقة تنظيم المجتمع كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تهتم بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات داخل المنظمات الإجتماعية التي تعمل معها بشكل رئيسي وبخاصة في ظل التحديات التي تواجهها المنظمات الإجتماعية في الوقت الحاضر، والمتمثلة في التغييرات السريعة والمتلاحقة التي تعثرى المهنة لتواجه التحديات التي تفرضها الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين، لتكون قادرة على القيام بدورها في مساعدة العملاء على إشباع إحتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم خاصة مع تزايد تلك الإحتياجات وتعدد المشكلات وتنوعها من الحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز وتحسين أداء المنظمات (علي، ٢٠٠٩، ص٩٣).

ثانياً: الدراسات السابقة:

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

١- دراسة الدهشان & السيد (٢٠١٩): إستهدفت الدراسة تقديم رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات التحول الرقمي تمثلت في أهمية وجود رؤية رقمية، وبنية تحتية ذكية، وعناصر بشرية مدربة، وبيئة تعليمية رقمية، وإدارة ذكية، وأوصت الدراسة بأهمية التوعية بالتحول الرقمي للجامعات بين الأطراف المعنية، وتقديم الدعم المالي والمادي من قبل القيادات الإدارية والعمل على تنمية مهارات العناصر البشرية المتاحة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في العمل الإداري والتعليمي، وكذلك نشر الثقافة الرقمية المعتمدة على التكنولوجيا والانترنت من خلال المساندة الإعلامية من مؤسسات الإعلام المختلفة.

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

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

٤- دراسة الحارثي (٢٠٢٠): هدفت الدراسة إلى التعرف على الجهود المبذولة من قبل وزارة البيئة والزراعة بمحافظة جدة نحو التحول الرقمي، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى سعي الوزارة عن طريق التحول الرقمي تصميم الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بها لتقديم الخدمات الإلكترونية وتحسينها بشكل مستمر والعمل على تطوير نماذج أعمال وتشغيل مبتكرة ومرنة، وأوصت الدراسة بأهمية التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق التحول الرقمي والعمل على حلها كما أوصت بضرورة تدريب منسوبي الوزارة على البرامج والتطبيقات الإلكترونية الخاصة بالتحول الرقمي وتكثيف الجهود لتحويل جميع المعاملات إلكترونياً دون الرجوع إلى العمل اليدوي.

٥- دراسة العوضي (٢٠٢٠): إستهدفت الدراسة تحديد معوقات تطبيق التحول الرقمي بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتمثلت في المعوقات (الإدارية، التشريعية، التقنية، البشرية، والمالية)، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى بعض المعوقات التي منها عدم وجود إدارة مستقلة للتحول الرقمي، وصعوبة تطبيق التشريعات القانونية على أفراد القرصنة العالمية وعدم وجود قانون يحكم سرية الحصول على المعلومات والبيانات، وعدم وجود الربط بين الإدارات وأقسامها عند تنفيذ التحول الرقمي،

وخوف بعض العاملين من تطبيق التحول الرقمي إعتقاداً منهم بأن ذلك يعمل على قرصنة بياناتهم، نقص المخصصات المالية لعقد دورات تدريبية للعاملين، وتصوي الدراسة بإجراء بروتوكولات تعاون بين الهيئة والمعاهد التدريبية والإستشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

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

٧- دراسة محمد & الغبيري (٢٠٢٠): إستهدفت الدراسة تحليل واقع التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال الدراسة والتحليل تبين أن التحول الرقمي بالمملكة يسير بمعدل زيادة سنوية قدره ٥% منذ عام ٢٠١١ نتيجة سعي المملكة إلى دعم البنى التحتية لتقنية المعلومات والإتصالات ورفد عملية التحول نحو الرقمنة بكافة المستلزمات التقنية المبتكرة، وأوصت الدراسة بتكثيف إستخدامات تقنيات الإتصالات والمعلومات ودمجها في تصميم العمليات والأنشطة على كافة المستويات التنظيمية كما يجب على واضعي السياسات تصميم سياسات تناسب تطبيق التحول الرقمي وتساعد في دعم مسيرته والتخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والإتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والإفتراضية.

٨- دراسة بينيت (Bennett 2021) : إهتمت هذه الدراسة بالربط بين التحول الرقمي وجائحة كورونا (Covid-19) وأشارت إلى أن التحول الرقمي بالفعل كان سيحدث بسبب التطورات والتغيرات التكنولوجية ولكن حدوث الأزمات الوبائية قد سرع من إتجاه المنظمات نحو التحول الرقمي، فمن ثم تناولت تلك الدراسة لدور الموارد البشرية والإفتراضية في الأزمات الوبائية وتوصلت إلى أنه يجب على المنظمات توقع المزيد من التحول الرقمي ووضع إستراتيجيات لذلك، والعمل على تنمية المهارات الرقمية لدى العاملين بها لضمان إستمرارية العمل خاصة في ظل إنتشار الأوبئة، كما تهم تلك الدراسة أولئك الذين عليهم أن يساعدوا مؤسساتهم ليس فقط على التعافي من الأزمات ولكن على الأزدهار في عصر جديد من العمل الذي تم تغييره بشكل أساسي بواسطة التكنولوجيا.

كما أطلع الباحث على العديد من الدراسات الأخرى في العديد من التخصصات العلمية والمهنية التي تناولت للتحول الرقمي منها دراسة (رابح، ٢٠١٨)، دراسة (البلوشية، ٢٠١٩)، دراسة (الزهراني، ٢٠٢٠)، دراسة (شحاتة، ٢٠٢٠)، دراسة (عبيدي، ٢٠٢٠) والتي أكدت جميعها على أهمية التحول الرقمي في كافة المجالات لما يوفره من وقت وجهد ومال على المواطنين والهيئات الحكومية ودوره في القضاء على الفساد

الإداري وترشيد الإنفاق وتقليل أخطاء العنصر البشري كما يحسن الأداء داخل المؤسسات مما يؤثر على تحسين الخدمات المقدمة.

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

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

١- دراسة الرمادي (٢٠١٧): استهدفت الدراسة تحديد مستوى فاعلية خدمات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الإجتماعية للفقراء، وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى فاعلية برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية (الصحية والتعليمية والغذائية والسكانية وتحقيق الإستقرار الأسري)، حيث توفر برامج الحماية الإجتماعية خدمات الرعاية الصحية بالمجان وتعمل على توفير المنح الدراسية لأبناء الأسر الفقيرة وتساعد تلك البرامج على توفير السكن المناسب عند حدوث الكوارث وأيضاً عملت تلك البرامج على توفير دخل ثابت شهرياً.

٢- دراسة الدالي (٢٠١٨). استهدفت الدراسة تحديد إسهامات برامج الحماية الإجتماعية في إشباع إحتياجات الأسر الفقيرة، وتحديد معوقات الإستفادة من تلك البرامج، وقد توصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى أن برامج الحماية الإجتماعية يمكن أن تسهم في توفير الرعاية الصحية والمساعدة في إستكمال أبناء الأسر الفقيرة لتعليمهم وتماسك تلك الأسر والعمل على إستقرارها، وزيادة روح التكافل في المجتمع مما يؤدي إلى تنمية روح المواطنة والإنتماء، أما عن معوقات الإستفادة من برامج الحماية الإجتماعية الحكومية فمنها الوساطة والمحسوبية وعدم القدرة على إستدامة الخدمات، والخجل من الحصول على المساعدة.

٣- دراسة عبدالغني (٢٠١٩): استهدفت الدراسة تحديد أهم آليات الحماية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحماية المجتمعية للمرأة، وتقديم مجموعة من المقترحات التي قد تزيد من فاعلية برامج الحماية الاجتماعية للمرأة في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم آليات تفعيل الحماية الاجتماعية تتمثل في زيادة برامج الرعاية الصحية والاجتماعية للمرأة، وتقديم برامج توعوية للأمهات بالاكشاف المبكر للإعاقة، والحد من ظاهرة الاتجار بالنساء والأطفال، وتطوير الخدمات الصحية والاجتماعية للمرأة، تشجيع إجراء الفحوص الطبية للمقبلين على الزواج.

٤- دراسة فايد (٢٠٢٠): إستهدفت الدراسة تحديد إسهامات الجمعيات الأهلية في تحقيق كل من (الحماية الصحية، الحماية الأسرية والاجتماعية، الحماية الثقافية والترفيهية، والحماية الاقتصادية للمسنين المشردين (بلا مأوي) وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن مستوى إسهام الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين المشردين بلا مأوي مرتفع وتبين أنه توجد بعض المعوقات التي تواجه الجمعيات الأهلية تتمثل في ضعف الموارد المالية الكافية لتحقيق الحماية الاجتماعية، الإفتقار إلى الخبرات المهنية الملائمة، وضعف المتابعة والتقويم المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية، وكذلك ضعف التنسيق والإتصال بين الجمعيات والجهات المعنية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين المشردين بلا مأوي، وكان من أهم المقترحات اللازمة لتفعيل إسهامات الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين المشردين بلا مأوي التنسيق والإتصال بين الجمعيات الأهلية والجهات المعنية برعاية المسنين، وتوفير الموارد المالية اللازمة، وزيادة عدد العاملين والاختصاصيين الاجتماعيين، وجود خبرات مهنية ملائمة لتحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين.

٥- دراسة أوسابوهين (Osabohien & et al. (2020): ترى هذه الدراسة أن الحماية الإجتماعية أداة قوية لتعزيز الإنتاج والتوظيف وبالتالي مهمة للقطاع الزراعي في أفريقيا، حيث قامت بدراسة كيفية تحول القطاع الزراعي في أفريقيا من خلال سياسات الحماية الإجتماعية وبرامج التوظيف، وتظهر نتائج الدراسة أن الحماية الإجتماعية لها تأثير إيجابي على نتائج التوظيف من خلال قنوات عديدة مثل بناء الموارد البشرية والمساواة في إستخدام الموارد العامة والإدماج الاجتماعي، وتوصي هذه الدراسة بضرورة قيام الحكومات الأفريقية بتنفيذ برامج وسياسات فعالة للحماية الإجتماعية للعاملين في القطاع الزراعي في شكل تأمين ودعم عيني ونقدي مما يجعل الزراعة مصدر جذب من ناحية وبالتالي زيادة التوظيف والإنتاج من ناحية أخرى.

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

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

٨- **دراسة تشزين (2016) Chzhen:** تناولت تلك الدراسة العلاقة بين الإنفاق على برامج الحماية الإجتماعية وفق الأطفال والبطالة في الإتحاد الأوربي خلال فترة الركود العظيم (الأزمة الإقتصادية)، فمن ثم تبحث تلك الدراسة في تأثير الركود الكبير على فقر الأطفال وتدرس إلى أى مدى قد يكون الإنفاق على برامج الحماية الإجتماعية قد خفف من التأثير السلبي للأزمة الإقتصادية على الأطفال وتوصلت الدراسة ضمن نتائجها على أن الإنفاق على الحماية الإجتماعية خفف من وطأة الأزمة على الأطفال فعلى الأقل كان الأطفال أقل عرضة للفقر.

كما أطلع الباحث على العديد من الدراسات الأخرى التي تناولت لبرامج الحماية الإجتماعية منها دراسة (عبدالراضي، ٢٠١٥) ودراسة (Behrendt & Nguyen, 2019) التي أكدت على أن برامج الحماية الإجتماعية تساعد على تحقيق المساواة والعدالة والحفاظ على كرامة الإنسان وتوفير دخول آمنة، ودراسة (عبداللطيف، ٢٠١٥) التي أكدت على أهمية دولة الحماية الإجتماعية في تحقيق المواطنة مما يستلزم التدخل المبكر لمواجهة مشكلات الفئات الضعيفة أو المهمشة، ودراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٧) التي أكدت على إسهامات برامج الحماية الإجتماعية في تحقيق الإستقرار الاجتماعي وتحقيق الدعم المادي وتوفير الرعاية الصحية والتعليمية للفقراء الأولى بالرعاية.

التعليق على الدراسات السابقة:

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

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

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

ثالثاً: صياغة مشكلة الدراسة:

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

ما واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠؟ وسوف يتم التعامل مع تلك القضية من خلال الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

- ما واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟
- ما فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟
- ما أدوات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟
- ما معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟
- ما مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية؟

رابعاً: أهمية الدراسة:

١- تستمد تلك الدراسة أهميتها من تناولها لموضوعين هامين وهما (التحول الرقمي، وبرامج الحماية الإجتماعية) حيث يرتبطا بتنفيذ خطة التنمية المستدامة ٢٠٣٠، فيركز الهدف الأول والثاني منها على تحسين مستوى معيشة المواطنين وتحقيق العدالة والإندماج الاجتماعي، أما الهدف الثالث فيركز على تحقيق نمو إقتصادي قائم على المعرفة وتحقيق التحول الرقمي.

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

٣- تعد قضية الحماية الاجتماعية من القضايا الهامة التي تواجه المجتمع المصري خاصةً بعد تنفيذ إجراءات الإصلاح الإقتصادي لذا ركزت عليها الدراسة الحالية إيماناً منها بأهمية برامج الحماية الاجتماعية في تحقيق الإستقرار الاجتماعي والإقتصادي، فقد بلغ عدد المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة حوالي ٣,٥ مليون أسرة بما يشمل ١٥ مليون نسمة (الجهاز المركزي للتعبئة العامة للإحصاء، النشرة السنوية لإحصاء الخدمات الاجتماعية، ٢٠٢٠، ص.٢٠).

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

٥- تأتي أيضاً أهمية تلك الدراسة نتيجة سعى وزارة التضامن الاجتماعي المصرية لميكنة كافة خدماتها وعزمها على تعزيز منظومة التحول الرقمي التي تنتهجها مصر الرقمية والتي تستعين بها الوزارة في تحسين آليات الحوكمة لكافة البيانات إضافةً إلى تحسين جودة الخدمات والحرص على سرعة الإستجابة لطلبات المواطنين وشكواهم (الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعي على الإنترنت).

٦- طبقاً لأحدث إحصائية صادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء فقد بلغ عدد خطوط الهاتف المحمول ٩٤ مليون خط في يونيو ٢٠١٩ وللاستفادة من ذلك تسعى وزارة التضامن الاجتماعي بالتعاون مع وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتوفير ٣,٥ مليون خط محمول لمستفيدي تكافل وكرامة لسهولة التواصل بين الوزارة والمستفيدين من البرنامج (النشرة السنوية لإحصاءات الإتصالات السلكية واللاسلكية الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٢٠، ص.٥).

٧- تزايد إهتمام مؤسسات مهنة الخدمة الاجتماعية بربط التكنولوجيا الحديثة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخاصة مجال الحماية الاجتماعية لمواكبة التطورات وعصر التحول الرقمي حيث كان ذلك من أهم توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي أغسطس ٢٠٢٠ (عبداللطيف، ٢٠٢٠، ص.٢٠).

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

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

خامساً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق العديد من الأهداف وهي:

- ١- تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير خدمات برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
 - ٢- تحديد فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير خدمات برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
 - ٣- تحديد أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
 - ٤- تحديد معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
 - ٥- تحديد مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
- سادساً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على عدد من التساؤلات وهي:

- ١- ما واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
- ٢- ما فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
- ٣- ما أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
- ٤- ما معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
- ٥- ما مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

١ - مفهوم التحول الرقمي:

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

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

ويُقصد بالتحول الرقمي في الدراسة الحالية بأنه:

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

وفيما يلي أهداف التوجه الإستراتيجي للتحول الرقمي في الدولة المصرية:

- ١- تحسين جودة حياة المواطنين من خلال تحسين ظروفهم المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية.
- ٢- العمل على تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقمياً من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية، والعمل على تحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفاعلية.
- ٣- تمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية وتعزيز قيم المحاسبة والشفافية والمراقبة لكل الأعمال من خلال التشارك والتفاعل بين عناصر المجتمع المختلفة، بما في ذلك المجتمع المدني والجامعات والقطاع الخاص وغيرهم (الموقع الرسمي لوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات على شبكة الإنترنت، ٢٠٢١).
- ٢- مفهوم برامج الحماية الاجتماعية: الحماية لغَةً من باب (حمى) أى حمى فلاناً- ويقال (حماه) من الشئ أى منعه ما يضره (المعجم الوسيط، ٢٠١١، ص. ١٧٥).
- والحماية الاجتماعية إصطلاحاً هي مجموعة من السياسات والبرامج الرامية إلى منع الفقر وأوجه الضعف والإستبعاد الاجتماعي أو حماية الناس منها طيلة مسار حياتهم مع تأكيد خاص على الجماعات المستضعفة (منظمة الأمم المتحدة للطفولة، ٢٠١٩، ص. ٣).
- كما يُقصد بالحماية الاجتماعية تلك التدابير والسياسات والإجراءات والبرامج التي تهدف إلى الحد من الفقر والمخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد غير القادرين على العمل سواء بسبب المرض أو كبر السن وكذلك

حماية السكان من التقلبات الشديدة في مستويات المعيشة نتيجة التغيرات الاقتصادية المختلفة (هاشم، ٢٠١٧، ص. ٢١)، ويتفق ذلك مع تعريف (معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية، ٢٠١٠) الذي عرف الحماية الاجتماعية بأنها السياسات والبرامج الرامية للحد من الفقر والضعف من خلال تعزيز كفاءة أسواق العمل، مما يقلل تعرض الناس للمخاطر ويعزز قدرتهم على إدارة المخاطر الاقتصادية والاجتماعية مثل البطالة والإقصاء والمرض والعجز والشيخوخة.

ويعرفها (عبداللطيف، ٢٠١٤) بأنها المساعدات العاجلة لأشد الناس إحتياجاً كما أنها تمنع وتواجه العوامل التي تؤثر سلباً على رفاهية أفراد المجتمع.

وتبعاً للدراسة الحالية تعرف برامج الحماية الاجتماعية بأنها:

- ١- مجموعة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية.
- ٢- التي يتم تقديمها للفئات الأولى بالرعاية مثل (الأسر الفقيرة والمعاقين وكبار السن).
- ٣- تقوم بتقديمها منظمات حكومية ممثلة في مديرية التضامن الإجتماعي من خلال إداراتها ووحداتها الاجتماعية بمحافظة أسيوط بالتعاون مع الجهات المعنية الأخرى.
- ٤- تستهدف تلك البرامج تمكين الفئات الأولى بالرعاية وتنمية قدراتهم (اجتماعياً وإقتصادياً وصحياً وتعليمياً) من خلال تحقيق أهداف قريبة المدى تتمثل في الإيفاء بإحتياجات ومتطلبات الأسر الفقيرة، وأهداف بعيدة المدى من خلال تمكين تلك الأسر من الإعتماد الذاتي على قدراتها وتنمية مهاراتها في الإستثمار والإدخار للمستقبل.

وتتمحور نظم الحماية الاجتماعية عموماً حول الأهداف الثلاثة الرئيسية التالية:

- (أ) تيسير التعافي من الأزمات التي دفعت بالناس إلى الفقر.
 - (ب) الإسهام في قدرة الأشخاص الذين يعانون من الفقر بصورة مزمنة على الإفلات من براثن الفقر ومواجهة العلاقات الاجتماعية والإقتصادية التعسفية.
 - (ج) دعم الفقراء الأقل نشاطاً مثل المسنين، والمعاقين، والأطفال البحيث لا ينتقل الفقر إلى الجيل التالي. ولتحقيق الأهداف الثلاثة السابقة، يوجد بالفعل عدد كبير من التدابير لكي تقوم الدول بإنشاء نظام للحماية الاجتماعية مثل خطط التأمين، والأشغال العامة، والمعونة الغذائية، والتحويلات النقدية أو الأموال الاجتماعية المستهدفة (الأمم المتحدة، ٢٠٠٩، ص. ٧).
- ومن ثم تُترجم الأهداف إلى مجموعة من البرامج مثل برامج الرعاية الاجتماعية والبرامج الاقتصادية لتوفير الإحتياجات الأساسية (حمزة، ٢٠١٥، ص. ٣٠٧).
- ويعد برنامج تكافل وكرامة أحد برامج الحماية الاجتماعية في مصر التي بدأت وزارة التضامن الاجتماعي تنفيذها منذ عام ٢٠١٥ بالتعاون مع بعض الجهات والوزارات الأخرى حيث يستهدف توفير الدعم النقدي المباشر للفئات الأولى بالرعاية وهي الأسر الفقيرة في صعيد مصر والمناطق العشوائية المتاخمة في القاهرة والجيزة، إضافةً إلى

المعاقين غير القادرين على العمل، والمسنين فوق خمسة وستون عاماً (الهيئة العامة للإستعلامات المصرية، ٢٠٢١).

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

- ١- يعتبر برنامج تكافل وكرامة أحد برامج الحماية الإجتماعية التي عملت عليها الحكومة المصرية بعد الشروع في الإصلاح الإقتصادي في هيكل الإقتصاد المصري.
- ٢- يتولى برنامج تكافل وكرامة تقديم الدعم المادي المشروط للفئات الأولى بالرعاية من أسر فقيرة ومسنين فوق خمسة وستون عاماً ومعاقين غير قادرين على العمل.
- ٣- يعمل برنامج تكافل وكرامة على توفير العديد من الخدمات التعليمية والصحية بالإضافة إلى الدعم المادي المقدم للفئات الفقيرة الأولى بالرعاية.

ثامناً: الموجهات النظرية للدراسة:

١- **نظرية الحتمية التكنولوجية:** تقوم نظرية الحتمية التكنولوجية على فرضية وجود علاقة سببية بين التكنولوجيا والتغيير الاجتماعي، وأن أي وسيلة إنصال أو أداة تكنولوجية لها تأثير على المجتمع والنظام الاجتماعي، فإذا كان هذا التأثير إيجابياً فأنا نتحدث عن تقاؤل تكنولوجي وإن كان هذا التأثير سلبي فأنا نتحدث عن تشاؤم تكنولوجي (صالح، ٢٠١٧، ص.١٢١).

ونجد أن ماكلوهان Maclohan أحد منظري الحتمية التكنولوجية يؤمن بأن الإختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيراً أساسياً على المجتمعات، كما بين الصلة بين وجود الإتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الإجتماعية التي تحدث داخله وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام فلا نستطيع أن نفهم التغيرات الإجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمع (الجعافرة، ٢٠٢١، ص.١٠٠).

هذا وقد أكدت نظرية الحتمية التكنولوجية على أن التحول في تكنولوجيا الإتصال يؤدي حتماً إلى التحول في التنظيم الاجتماعي (العلاق، ٢٠١٤، ص.٦٢).

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

٢- **نظرية الحتمية الإجتماعية:** وهي عكس نظرية الحتمية التكنولوجية حيث ترى أن البنى الإجتماعية هي التي تتحكم في محتويات التكنولوجيا وأشكالها، أي أن القوى الإجتماعية المالكة لوسائل الإعلام هي التي تحدد محتواها (عبدالصادق، ٢٠١٢، ص.١٢٢).

وفي ضوء العرض السابق للنظريتان ونظراً للآراء المختلفة لدى منظري الإتجاهين فإن الباحث يستعين بمدخل ثالث وهو مدخل التقييم الجدلي للتكنولوجيا الذي يتجنب حتمية البنى التحتية أو الحتمية التكنولوجية وهو قائم على جدلية التأثير والتأثر بين التكنولوجيا والمجتمع وتصميمها والجوانب التقنية لها، في حين تؤثر التكنولوجيا في المجتمع بطرق متشابهة، حيث يُنظر إلى التكنولوجيا باعتبارها نتاج ظروف مجتمعية وليست حتمية مجتمعية، وأن التغيير الإجتماعي هو نتاج تفاعل بين التكنولوجيا والمجتمع وليس حتمية تكنولوجية (صالح، ٢٠١٧، ص.١٢٦).

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

تاسعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، وفي ضوء ذلك يقوم الباحث بوصف ما هو كائن عن طريق جمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة محل الدراسة وجدولتها ثم تفسير تلك البيانات وإستخلاص النتائج والتعميمات (إسماعيل، ١٩٩٦، ص. ٨٤).

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

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

فمن طريق منهج المسح الاجتماعي يستطيع الباحث تجميع المعلومات عن ظاهرة معينة لتوضيح ودراسة الأوضاع والممارسات الموجودة بهدف الوصول إلى خطط أفضل لتحسين تلك الأوضاع القائمة بالظاهرة الممسوحة (أبو النصر، ٢٠١٧، ص.١٤١)، فمن ثم يستطيع الباحث بإستخدام منهج المسح الاجتماعي تجميع المعلومات عن (واقع التحول الرقمي، ومفهوم التحول الرقمي، وفوائد التحول الرقمي، وأساليب التحول الرقمي، ومعوقات التحول الرقمي، ومقترحات تفعيل التحول الرقمي) بهدف الوصول إلى خطط أفضل لتحسين واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.

(٣) أدوات الدراسة:

تعد الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتوجد العديد من الأدوات التي يمكن إستخدامها حسب نوعية الدراسة وأهدافها والمنهج المستخدم (أبو النصر، ٢٠٠٧، ص.١٥٦)، وتحددت أداة جمع البيانات للدراسة الحالية في:

- إستمارة إستبيان للاخصائين الاجتماعيين العاملين بإدارات ووحدات الضمان الاجتماعي التابعة لمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط والمسؤولين عن تنفيذ برامج الحماية الإجتماعية (برنامج تكافل وكرامة)، حيث قام الباحث بتصميم الإستمارة بالرجوع إلى التراث النظري والإطار التصوري الموجه للدراسة والرجوع إلى الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير متغيرات الدراسة.
- أما عن الصدق الظاهري للإستمارة فتم التحقق منه من خلال عرض الإستمارة على مجموعة من السادة المحكمين وعددهم (١٠) من أعضاء هيئة التدريس في كليتي الخدمة الاجتماعية جامعتي حلوان وأسيوط، وفي ضوء ملاحظاتهم قام الباحث بتعديل وإعادة صياغة وإضافة وحذف بعض الأسئلة من الإستمارة، وخرجت الإستمارة في صورتها النهائية مشتملة على (١٣) سؤالاً.
- وفيما يتعلق بثبات الأداة: فقد قام الباحث بالتأكد من ثبات الإستمارة بتطبيق الإستمارة على عدد (١٠) اخصائين اجتماعيين كتجربة أولى، وقام الباحث بإعادة الإختبار بعد (١٥) خمسة عشرة يوماً على نفس العينة، وتم حساب معامل الثبات طبقاً لمعادلة (جتمان) الآتية:-

$$\text{مُعامل الثبات جتمان} = 1 - \frac{\text{عدد الأخطاء}}{\text{عدد الأسئلة} \times \text{عدد المبحوثين}}$$

مُعامل الثبات جتمان = $1 - \frac{19}{(10 \times 13)} = 0.85$ وهو معامل ثبات صالح، وبما أن الصدق الإحصائي = الجذر التربيعي لمعامل الثبات = 0.92 ، فبذلك يكون مُعاملا الصدق والثبات مقبولين، مما يدل على صدق الإستمارة وثباتها وصلاحياتها للتطبيق.

(٤) مجالات الدراسة:

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

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

٢- زيادة عدد المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة يُقدر بـ ٣١٩ ألف و ٣٦٨ مستفيد.

٣- تقع تلك الوحدات في محافظة أسسيوط وتخدم مناطق جغرافية متباينة.

جدول رقم (١) يوضح المجال المكاني لمجتمع البحث

م	الإدارات	عدد الإدارات الاجتماعية	عدد الوحدات الاجتماعية
١	المديرية (إدارة الضمان الاجتماعي)	١	-
٢	إدارة أسسيوط غرب	١	(٧) وحدات اجتماعية
٣	إدارة أسسيوط شرق	١	(١٥) وحدة اجتماعية
٤	إدارة أنبوب	١	(٧) وحدات اجتماعية
٥	إدارة الفتح	١	(٨) وحدات اجتماعية
٦	إدارة ديروط	١	(١٧) وحدة اجتماعية
٧	إدارة منفلوط	١	(١١) وحدة اجتماعية
٨	إدارة القوصية	١	(١٣) وحدة اجتماعية
٩	إدارة البداري	١	(٨) وحدات اجتماعية
١٠	إدارة أبو تيج	١	(٩) وحدات اجتماعية
١١	إدارة الغنايم	١	(٥) وحدات اجتماعية
١٢	إدارة صدفا	١	(٦) وحدات اجتماعية
١٣	إدارة ساحل سليم	١	(٥) وحدات اجتماعية
	الإجمالي	(١٣) إدارة اجتماعية	(١١١) وحدة اجتماعية

(ب) **المجال البشري:**

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

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

جدول رقم (٢) يوضح المجال البشري لمجتمع البحث

م	الإدارات	عدد الوحدات الاجتماعية	عدد الاخصائيين الاجتماعيين
١	المديرية (إدارة الضمان الاجتماعي)	-	٥
٢	إدارة أسيوط غرب	(٧) وحدات إجتماعية	٩
٣	إدارة أسيوط شرق	(١٥) وحدة إجتماعية	١٧
٤	إدارة أبنوب	(٧) وحدات إجتماعية	٩
٥	إدارة الفتح	(٨) وحدات إجتماعية	١٠
٦	إدارة ديروط	(١٧) وحدة إجتماعية	١٩
٧	إدارة منفلوط	(١١) وحدة إجتماعية	١٣
٨	إدارة القوصية	(١٣) وحدة إجتماعية	١٥
٩	إدارة البداري	(٨) وحدات إجتماعية	١٠
١٠	إدارة أبوتيج	(٩) وحدات إجتماعية	١١
١١	إدارة الغنايم	(٥) وحدات إجتماعية	٧
١٢	إدارة صدفا	(٦) وحدات إجتماعية	٨
١٣	إدارة ساحل سليم	(٥) وحدات إجتماعية	٧
الإجمالي	(١٣) إدارة	(١١١) وحدة إجتماعية	(١٤٠) اخصائي إجتماعي

وتم إستبعاد (١٠) مفردات تم تطبيق الثبات عليهم فبالنتيجة (١٣٠) مفردة.

(ج) المجال الزمني: إستغرق إجراء الدراسة الميدانية الفترة من ٢٣/١٢/٢٠٢٠م حتى ١٩/٢/٢٠٢١م.

(٥) الأساليب والمعالجات الإحصائية: إستعان الباحث ببعض الأساليب الإحصائية لتحليل وتفسير نتائج الدراسة، وقد تم تطبيق بعض القوانين يدوياً وبعضها الآخر بإستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامج SPSS (statistical package for social sciences)، ويمكن الإشارة إلى أهم المعاملات الإحصائية التي أستخدمت في الدراسة:

- ١- النسب المئوية لحساب إستجابات الاخصائيين الاجتماعيين عن الجداول البسيطة للدراسة.
- ٢- حساب المتوسط والانحراف المعياري لبعض الخصائص الشخصية والاجتماعية لعينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين.
- ٣- التكرارات المرجحة والمتوسط المرجح، وذلك لترتيب العبارات الخاصة بكل متغير من متغيرات إستمارة الاخصائيين الاجتماعيين.
- ٤- الدرجة النسبية لتحديد قيمة الدرجات الفعلية التي حصلت عليها العبارات والمتغيرات.

٥- حساب القوة النسبية لكل متغير من متغيرات الإستمارات، وقد تم وضع النسب الآتية لتحديد دلالة ومستوى القوة النسبية من خلال ثلاثة مستويات (مستوى منخفض أقل من ٣٣.٣٣%، مستوى متوسط ما بين ٣٣.٣٣ حتى أقل من ٦٦.٦٧%، مستوى مرتفع أعلى من ٦٦.٦٧%) .

٦- مُعامل الارتباط جتمان لحساب معامل ثبات الإستمارة.

(٦) الصعوبات التي واجهت الباحث وكيفية التغلب عليها:

- البعد المكاني للوحدات الإجتماعية (المجال المكاني للدراسة) الأمر الذي تطلب من الباحث بذل مزيد من الجهد للذهاب لتلك الوحدات الإجتماعية.

- تأخر بعض الاخصائيين في ملئ الإستمارة نظراً لضغط العمل، وتغلب الباحث على ذلك بالتواصل معهم تليفونياً للتأكد من ملئ الإستمارة قبل جمعها منهم.

عرض الجداول ومناقشة نتائج الدراسة:

١- الخصائص الإجتماعية لعينة الدراسة:

جدول (٣) يوضح نتائج الدراسة الخاصة بوصف عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين المسؤولين

ن=١٣٠

عن برنامج وكرامة

الخصائص	م	المتغيرات	التكرار	النسبة
١- النوع	أ	ذكر	٩٣	٧١,٥٤%
	ب	أنثى	٣٧	٢٨,٤٦%
٢- السن	أ	أقل من ٣٠ سنة	١٢	٩,٢٣%
	ب	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	٤٦	٣٥,٣٨%
	ج	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	٥٧	٤٣,٨٤%
	د	من ٥٠ سنة إلى أقل من ٦٠ سنة	١٥	١١,٥٣%
٣- الحالة الإجتماعية.	أ	أعزب	١٧	١٣,٠٧%
	ب	متزوج	١٠٢	٧٨,٤٦%
	ج	مطلق	٦	٤,٦١%
	د	أرمل	٥	٣,٨٤%
٤- محل الإقامة.	أ	ريف	٨٩	٦٨,٤٦%
	ب	حضر	٤١	٣١,٥٣%
٥- المؤهل الدراسي.	أ	مؤهل فوق المتوسط	٣١	٢٣,٨٤%
	ب	مؤهل عالي	٨٧	٦٦,٩٢%
	ج	دراسات عليا	١٢	٩,٢٣%
٦- عدد سنوات الخبرة.	أ	أقل من ٥ سنوات	١٣	١٠%

ب	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	١٨	١٣,٨٤%
ج	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٥٤	٤١,٥٣%
د	من ١٥ سنة إلى أقل من ٢٠ سنة	٣١	٢٣,٨٤%
هـ	من ٢٠ سنة فأكثر	١٤	١٠,٧٦%
أ	نعم	٩٢	٧٠,٧٦%
ب	لا	٣٨	٢٩,٢٣%
أ	دورات في مجال الحماية الإجتماعية بشكل عام.	٢٠	٢١,٧٣%
ب	دورات في برنامج تكافل وكرامة وبشكل خاص.	٤٢	٤٥,٦٥%
ج	دورات في مجال التحول الرقمي.	٣٠	٣٢,٦%

بإستقراء الجدول المتعلق بالخصائص الإجتماعية يتضح لنا ما يلي:

- بالنسبة للنوع فقد جاءت نسبة الذكور (٧١,٥٤%) بينما جاءت نسبة الإناث (٢٨,٤٦%)، وربما يرجع ذلك لما يتطلبه ملف الحماية الإجتماعية من بذل مزيد جهد وخاصة برنامج تكافل وكرامة الذي يتطلب متابعة الحالات والزيارات المنزلية على سبيل المثال، أما بالنسبة للسن فقد جاءت نسبة من تتراوح أعمارهم (٣٠ : ٥٠ عاماً) (٧٩,٢٢%)، وهي مرحلة متوازنة سنياً قادرة على بذل مزيد من الجهد والعمل، وكذلك تتمتع بمزيد الخبرة في العمل.
- أما عن الحالة الأقتصادية فقد جاءت نسبة المتزوجين كأعلى نسبة (٧٨,٤٦%)، وهذا يعطي إنطباعاً عن الإستقرار والتماسك الأسري لعينة الدراسة مما يجعلهم قادرين على المشاركة في العمل، وفيما يتعلق بمحل الإقامة فجاءت النسبة الأعلى من كانت إقامتهم بالريف وذلك نظراً لطبيعة المجال المكاني للدراسة حيث أن غالبية الوحدات الإجتماعية تقع في المجتمع الريفي وأن غالبية العاملين بها من قاطني نفس المجتمعات.
- بالنسبة للمؤهل الدراسي فقد جاءت النسبة الأعلى العاملين حملة المؤهلات العليا بنسبة (٦٦,٩٢%) وهم خريجي كليات الخدمة الإجتماعية والآداب (قسم علم الاجتماع)، أما عن سنوات الخبرة فقد بلغ من زادت سنوات خبراتهم عن ١٠ سنوات نسبة (٦٦,١٣%).
- وفيما يتعلق بالحصول على دورات تدريبية فقد حصل من نسبتهم (٧٠,٧٦%) من الإخصائيين على دورات تدريبية، وقد تنوعت تلك الدورات مابين دورات متعلقة ببرامج الحماية الإجتماعية بشكل عام وبرنامج تكافل وكرامة بشكل خاص وكذلك بعض الدورات المتعلقة بالتحول الرقمي بشأن برنامج تكافل وكرامة من حيث كيفية التسجيل الإلكتروني وكذلك إكسابهم بعض المهارات الرقمية التي يقتضيها تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية.

جدول (٤) يوضح واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية ن=١٣٠

الترتيب	الدرجة النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا	إلى حد ما	نعم	العبارات
١	%١٠٠	٣	٣٩٠	٠	٠	١٣٠	١- إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني في برنامج تكافل وكرامة للمواطنين.
٧	%٩٢,٣	%٢,٧٦	٣٦٠	٧	١٦	١٠٧	٢- إستخدام المنصات الإلكترونية للتواصل التفاعلي مع المواطنين.
٦	%٩٣,٠٧	%٢,٧٩	٣٦٣	٦	١٥	١٠٩	٣- تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.
٢	%٩٧,٩٤	٢,٩٣	٣٨٢	٢	٤	١٢٤	٤- تقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي الدعم النقدي.
١	%١٠٠	٣	٣٩٠	٠	٠	١٣٠	٥- إتاحة النظم والشكاوى على الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الاجتماعي.
٣	%٩٣,٨٤	%٢,٨١	٣٦٦	٦	١٢	١١٢	٦- وجود ربط شبكي بين قواعد معلومات وزارة التضامن وجميع الجهات المعنية الأخرى.
٢	%٩٧,٩٤	٢,٩٣	٣٨٢	٢	٤	١٢٤	٧- الإستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية.
٦	%٩٣,٠٧	٢,٧٩	٣٦٣	٦	١٥	١٠٩	٨- إستخدام مختلف أشكال الإتصال الإلكتروني في تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.
٣	%٩٣,٨٤	٢,٨١	٣٦٦	٦	١٢	١١٢	٩- وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش تكافل وكرامة تعمل عبر الهواتف المحمولة.
٨	%٨٩,٧٤	٢,٦٩	٣٥٠	٩	٢٢	٩٩	١٠- إستخدام الخدمات الرقمية لتنسيق إجراءات زيارات تتبع اجتماعية.
٤	٩٤,٣٥	٢,٨٣	٣٦٨	٤	١٤	١١٢	١١- تصميم الإجراءات الإدارية الخاصة ببرامج الحماية الاجتماعية لتناسب مع إستراتيجية التحول الرقمي.
٥	%٩٣,٥٨	٢,٨	٣٦٥	٥	١٥	١١٠	١٢- وجود نماذج إلكترونية لتسهيل إجراءات الحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة.
			٤٤٤٥	٥٣	١٢٩	١٣٧٨	المجموع
				٤,٤	١٠,٧٥	١١٤,٨	المتوسط
%١٠٠				%٣,٤	%٨,٣	%٨٨,٣	النسبة المئوية
			%٩٤,٩٧				القوة النسبية

يشير الجدول السابق (٤) إلى واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وبإستقراء هذا الجدول يتضح ما يلي:

- جاء في المركز الأول كل من: إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني في برنامج تكافل وكرامة للمواطنين، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الاجتماعي بمتوسط مرجح (٣) لكل عبارة منهما.
- جاء في المركز الثاني كل من: تقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي الدعم النقدي، والإستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية بمتوسط مرجح (٢.٩٣) لكل عبارة منهما، وهذا أكدته دراسة (Panov & et al. 2019) عندما توصلت إلي أهمية التطبيق الفعال للأموال الإلكترونية، والعقود الذكية في المعاملات المدنية تماشياً مع الإتجاه نحو الإقتصاد الرقمي.
- جاء في المركز الثالث كل من: وجود ربط شبكي بين قواعد معلومات وزارة التضامن وجميع الجهات المعنية الأخرى، وكذلك وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش تكافل وكرامة تعمل عبر الهواتف المحمولة بمتوسط مرجح (٢,٨١) لكل منهما.
- بينما جاء في المراكز التالية كل من: تصميم الإجراءات الإدارية الخاصة ببرامج الحماية الاجتماعية لتناسب مع إستراتيجية التحول الرقمي، وجود نماذج إلكترونية لتسهيل إجراءات الحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة، تقديم خدمات المكالمات الصوتية لصالح المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

جدول (٥) يوضح فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية ن = ١٣٠

الترتيب	الدرجة النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا	إلى حد ما	نعم	العبارات
٣	%٨٨,٧١	٢,٦٦١	٣٤٦	٨	٢٨	٩٤	١- سرعة الوصول إلى البيانات المتعلقة بالمواطنين المرتبطة بتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.
٦	%٨٧,١٧	٢,٦١	٣٤٠	١٠	٣٠	٩٠	٢- سرعة الرد على إستفسارات المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.
٧	%٨٦,٤١	٢,٥٩	٣٣٧	١١	٣١	٨٨	٣- سرعة معالجة ما يرد من شكاوى وتظلمات متعلقة ببرامج تكافل وكرامة.
٧	%٨٦,٤١	٢,٥٩	٣٣٧	١١	٣١	٨٨	٤- تتبع حالة المستفيدين في حالة تغير بيانات الأسرة من خلال الربط الشبكي.
٧	%٨٦,٤١	٢,٥٩	٣٣٧	١١	٣١	٨٨	٥- ترشيد التكاليف الإدارية المتعلقة بإجراءات تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.
١	%٩٠	٢,٧	٣٥١	٦	٢٧	٩٧	٦- سرعة الأداء لتقديم الدعم وتوصيله للفئات المستحقة لبرامج الحماية الاجتماعية.
٢	%٨٨,٩٧	٢,٦٦٩	٣٤٧	٨	٢٧	٩٥	٧- تعزيز الشفافية والحوكمة في تقديم خدمات

برامج الحماية الاجتماعية.							
٥	%٨٧,٩٤	٢,٦٣	٣٤٣	٩	٢٩	٩٢	٨- توفير معلومات كاملة عن تدخلات وزارة التضامن الاجتماعي المتعلقة ببرامج الحماية الاجتماعية.
١	%٩٠	٢,٧	٣٥١	٦	٢٧	٩٧	٩- تفادي إزدحام منافذ تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية.
٢	%٨٨,٩٧	٢,٦٦٩	٣٤٧	٨	٢٧	٩٥	١٠- عدالة توزيع خدمات برنامج تكافل وكرامة بسبب دقة المعلومات.
٤	%٨٨	٢,٦٤	٣٤٤	٩	٢٨	٩٣	١١- الوصول إلى أكبر عدد من المواطنين في وقت قصير.
٤	%٨٨	٢,٦٤	٣٤٤	٩	٢٨	٩٣	١٢- تبسيط الإجراءات للحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة.
			٤١٢٤	١٠٦	٣٤٤	١١١٠	المجموع
				٨,٨٣	٢٨,٦٦	٩٢,٥	المتوسط
				%٦,٨	%٢٢	%٧١,٢	النسبة المئوية
			%٨٨,١١				القوة النسبية

يشير الجدول السابق (٥) إلى فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وباستقراء هذا الجدول يتضح ما يلي:

- جاء في المركز الأول كل من: سرعة الأداء لتقديم الدعم وتوصيله للفئات المستحقة لبرامج الحماية الاجتماعية، وتفادي إزدحام منافذ تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية بمتوسط مرجح (٢,٧) لكل عبارة منهما.
 - جاء في المركز الثاني: كل من تعزيز الشفافية والحوكمة في تقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية، وعدالة توزيع خدمات برنامج تكافل وكرامة بسبب دقة المعلومات بمتوسط مرجح (٢,٦٦٩).
 - جاء في المركز الثالث: سرعة الوصول إلى البيانات المتعلقة بالمواطنين المرتبطة بتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية. بمتوسط مرجح (٢,٦٦١).
 - بينما جاء في المراكز التالية كل من: الوصول إلى أكبر عدد من المواطنين في وقت قصير، تبسيط الإجراءات للحصول على خدمات برنامج تكافل وكرامة بمتوسط مرجح ٠٢,٦٤ لكل عبارة منهما.
- هذا على الرغم من التفاوت في ترتيب العبارات إلا أنه هناك تقارب واضح في المراكز فيما بينها وهذا مرده أن التحول الرقمي يحقق العديد من الفوائد حيث أكدت غالبية الدراسات السابقة ومنها على سبيل المثال لا الحصر دراسة (شحاتة، ٢٠٢٠)، ودراسة (عبيدي، ٢٠٢٠)، ودراسة (Poots, 2018)، ودراسة (Kretschmer, 2020) على أهمية التحول الرقمي في كافة المجالات لما يوفره من وقت وجهد ومال على

المواطنين والهيئات الحكومية ودوره في القضاء على الفساد الإداري وترشيد الإنفاق وتقليل أخطاء العنصر البشري كما يُحسن الأداء داخل المؤسسات مما يؤثر على تحسين الخدمات المقدمة.

جدول (٦) يوضح أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية ن=١٣٠

الترتيب	الدرجة النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا	إلى حد ما	نعم	العبارات
١	%٩٦,٦٦	٢,٩	٣٧٧	٠	١٣	١١٧	١- إستخدام التابلت الإلكتروني بدلاً من إستخدام السجلات الورقية.
٧	%٨١,٥٣	٢,٤٤	٣١٨	٢١	٣٠	٧٩	٢- إستخدام أجهزة الهاتف المحمول للتواصل مع المستفيدين.
٦	%٨١	٢,٤٣	٣١٦	٢٥	٢٤	٨١	٣- إستخدام منصات عبر الإنترنت.
٩	%٨٠,٢٦	٢,٤	٣١٣	٢٢	٣٣	٧٥	٤- إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لمراسلة المستفيدين.
٤	%٨٦,٤١	٢,٥٩	٣٣٧	١٧	١٩	٩٤	٥- تحليل البيانات بإستخدام البرامج الإلكترونية.
٨	%٨٠,٥١	٢,٤١	٣١٤	٢٦	٢٤	٨٠	٦- التفاعل الإلكتروني مع المستفيدين لجمع بياناتهم.
٢	%٩٣,٥٨	٢,٨	٣٦٥	٦	١٣	١١١	٧- الربط الإلكتروني الشبكي بين الأجهزة المعنية.
٤	%٨٦,٤١	٢,٥٩	٣٣٧	١٧	١٩	٩٤	٨- وجود إستمارات إلكترونية لإستيفاء بيانات العملاء.
٣	%٨٧,١٧	٢,٦١	٣٤٠	١٥	٢٠	٩٥	٩- توافر شبكة إنترنت بالوحدة الإجتماعية.
٣	%٨٧,١٧	٢,٦١	٣٤٠	١٥	٢٠	٩٥	١٠- توفر نظم وبرامج حاسوبية للأرشفة لتخزين البيانات بشكل رقمي.
٥	%٨٢,٣	٢,٥٦	٣٢١	٢٣	٢٣	٨٤	١١- توفر أجهزة المسح الضوئي (سكانر).
٣	%٨٧,١٧	٢,٦١	٣٤٠	١٥	٢٠	٩٥	١٢- وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.
			٤٠١٨	٢٠٢	٢٥٨	١١٠٠	المجموع
				١٦,٨٣	٢١,٥	٩١,٦٦	المتوسط
	%١٠٠			%١٢,٩٤	%١٦,٥٣	%٧٠,٥١	النسبة المئوية
			%٨٥,٨٥				القوة النسبية

يشير الجدول السابق (٦) إلى أدوات (تقنيات) التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وبإستقراء هذا الجدول يتضح ما يلي:

- جاء في المركز الأول: إستخدام التابلت الإلكتروني بدلاً من إستخدام السجلات الورقية بمتوسط مرجح (٢,٩)، والتابلت هو حاسب صغير الحجم يمكن حمله بسهولة في أى مكان ويمتاز بأنه بلا لوحة مفاتيح ويتمتع بسعة

تخزينية عالية حسب الإحتياج، كما يتميز التابلت بقدرته الدائمة على الإتصال بشبكة الإنترنت عن طريق شبكة الواي فاي أو شبكات المحمول (نجم الدين، ٢٠١٦، ص. ٢١٢)، و جدير بالذكر أنه تزامناً مع تطبيق وزارة التضامن الإجتماعي لإستراتيجية التحول الرقمي في برامج الحماية الإجتماعية فإن ذلك تطلب توفير الأجهزة الإلكترونية التي تُعد متطلب أساسي لتنفيذ نماذج الأعمال الجديدة التي تعتمد على إستخدام التكنولوجيا الحديثة بدلاً من الأسلوب التقليدي، وأكدت دراسة محمد & الغبيري (٢٠٢٠) على أن عملية التحول نحو الرقمنة يتطلب إستخدام كافة المستلزمات التقنية المبتكرة والتي يعد التابلت (الجهاز اللوحي) واحداً منها.

- جاء في المركز الثاني: الربط الإلكتروني الشبكي بين الأجهزة المعنية بمتوسط مرجح (٢,٨)، وبعد ذلك أمراً هاماً وذلك للمواءمة بين المعلومات والبيانات مع الوزارات المختلفة وفي مقدمتها قاعدة بيانات برامج الحماية الاجتماعية وغيرها من البيانات لإستثمار تلك البيانات من أجل سهولة وسرعة تقديم الخدمات.
- جاء في المركز الثالث كل من العبارات التالية: توافر شبكة إنترنت بالوحدة الاجتماعية، توفر نظم وبرامج حاسوبية للأرشفة لتخزين البيانات بشكل رقمي. وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة بمتوسط مرجح (٢,٦١).
- بينما جاء في المراكز التالية كل من العبارات التالية: توفر أجهزة المسح الضوئي (سكانر)، وإستخدام منصات عبر الإنترنت، وإستخدام أجهزة الهاتف المحمول للتواصل مع المستفيدين.
- هذا وتتعدد تقنيات التحول الرقمي لتشمل (الحوسبة السحابية، وأجهزة الهاتف المحمول، ومنصات إنترنت الأشياء، وشبكات التواصل الاجتماعي، وتحليل البيانات الكبيرة، والطباعة ثلاثية الأبعاد، وأجهزة الإستشعار الذكية) (المنصة العربية الموحدة، ٢٠٢٠).

جدول (٧) يوضح معوقات التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية ن=١٣٠

الترتيب	الدرجة النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا	إلى حد ما	نعم	العبارات
٤	%٨٥,٣٨	٢,٥٦	٣٣٣	١٤	٢٩	٨٧	١- مقاومة التغيير من جانب بعض العاملين.
١	%٩١	٢,٧٣	٣٥٥	٨	١٩	١٠٣	٢- عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها.
٨	%٥٥,١٢	١,٦٥	٢١٥	٤٥	٥٥	٣٠	٣- عدم القدرة على التكيف مع نماذج الأعمال الجديدة.
٤	%٨٥,٣٨	٢,٥٦	٣٣٣	١٤	٢٩	٨٧	٤- نقص المهارات الرقمية لدى العاملين.
٣	%٨٥,٨٩	٢,٥٧	٣٣٥	١٤	٢٧	٨٩	٥- ضعف البنية التحتية والتكنولوجيا.
٤	%٨٥,٣٨	٢,٥٦	٣٣٣	١٤	٢٩	٨٧	٦- ضعف الثقافة التنظيمية الرقمية.
٣	%٨٥,٨٩	٢,٥٧	٣٣٥	١٤	٢٧	٨٩	٧- قلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الإستفادة منها.
٢	%٨٩,٤٨	٢,٦٨	٣٤٩	١٢	١٧	١٠١	٨- تعطل العمل في حالة حدوث مشكلات تقنية.

٧	%٥٢,٣	١,٥٦	٢٠٤	٨٠	٢٦	٢٤	٩- الإفتقار إلى قاعدة بيانات رقمية دقيقة ومتكاملة.
٥	%٨٤,٦١	٢,٥٣	٣٣٠	١٥	٣٠	٨٥	١٠- ضعف التجهيزات الفنية للأجهزة المستخدمة في التحول الرقمي.
٥	%٨٤,٦١	٢,٥٣	٣٣٠	١٥	٣٠	٨٥	١١- ضعف الدعم المعنوي والمادي لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي.
٦	%٥٧,٦٩	١,٧٣	٢٢٥	٧٠	٢٥	٣٥	١٢- عدم وجود تطبيقات رقمية جاهزة لتقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية.
			٣٦٧٧	٣١٥	٣٤٣	٩٠٢	المجموع
				٢٦,٢٥	٢٨,٥٨	٧٥,١٦	المتوسط
%١٠٠				%٢٠,١٩	%٢١,٩٨	%٥٧,٨٢	النسبة المئوية
			%٧٨,٥٦				القوة النسبية

يشير الجدول السابق (٧) إلى معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وتتراوح الدرجات النسبية لعبارات البعد من ٥٥,١٢% إلى ٩١% ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

- جاء في المركز الأول: عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها بمتوسط مرجح (٢,٧٣)، ونظراً لتأثير ذلك على عملية التحول الرقمي فقد أكدت دراسة (Pihir & Kutnjak, 2019) على أهمية محو الأمية الرقمية اللازمة لجميع أصحاب المصلحة.
- جاء في المركز الثاني: تعطل العمل في حالة حدوث مشكلات تقنية بمتوسط مرجح (٢,٦٨).
- جاء في المركز الثالث، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، وقلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الإستفادة منها بمتوسط مرجح (٢,٥٧)، وهذا يتفق مع ما أكدته دراسة (Panov & et al. (2019) عندما أشارت إلى أن الدول التي لا تمتلك سمات التطورات التكنولوجية فإن التقدم لها شيء مستحيل، وهذا هو السبب في أن حالة القطاع الرقمي وخاصة قاعدة أجهزته (البنية التحتية) والتقنية الخاصة بالمعدات هي العامل الرئيسي لآفاق التنمية الإجتماعية.
- بينما جاء في المراكز التالية كل من: نقص المهارات الرقمية لدى العاملين، وضعف الثقافة التنظيمية الرقمية، وضعف التجهيزات الفنية للأجهزة المستخدمة في التحول الرقمي، ضعف الدعم المعنوي والمادي لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي، ولأهمية المهارت الرقمية فقد أكدت العديد من الدراسات ومنها دراسة (Bennett (2021) على أهمية تنمية المهارات الرقمية لدى العاملين بالمؤسسة لضمان إستمرارية العمل، كما تتفق تلك النتيجة مع توصلت إليه دراسة (تركمان، خليل، ٢٠١٧) فيما يتعلق بأن غياب الحافز المادي والمعنوي لإستخدام التكنولوجيا وقلة الدورات التدريبية وعدم الوعي بأهمية إستخدام التكنولوجيا من أكثر العوامل البشرية المعيقة لتطبيق التحول الرقمي.

جدول (٨) يوضح مقترحات تفعيل التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الإجتماعية ن=١٣٠

الترتيب	الدرجة النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا	إلى حد ما	نعم	العبارات
٢	%٩٨,٤٦	٢,٩٥	٣٨٤	٠	٦	١٢٤	١- تطوير البنية التكنولوجية بما يلائم العمل الرقمي المتجدد.
١	%٩٨,٧١	٢,٩٦	٣٨٥	٠	٥	١٢٥	٢- نشر الوعي بين المستخدمين بتحديات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي.
٢	%٩٨,٤٦	٢,٩٥	٣٨٤	٠	٦	١٢٤	٣- نشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي.
٢	%٩٨,٤٦	٢,٩٥	٣٨٤	٠	٦	١٢٤	٤- تدريب العاملين على عملية التحول الرقمي.
٣	%٩٧,٩٤	٢,٩٣	٣٨٢	٠	٨	١٢٢	٥- تبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية.
٧	%٩٥,٣٨	٢,٨٦	٣٧٢	٠	١٨	١١٢	٦- متابعة وتقييم عملية التحول الرقمي لتفادي الأخطاء والعمل على تصحيحها.
٤	%٩٧,٤٣	٢,٩٢	٣٨٠	٠	١٠	١٢٠	٧- تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المواطنين إلى بيانات رقمية.
٦	%٩٥,٨٩	٢,٨٧	٣٧٤	٠	١٦	١١٤	٨- توفير شبكات الإتصال الفعالة التي تساعد على إتاحة الخدمات في الوقت والمكان المناسب.
٧	%٩٥,٣٨	٢,٨٦	٣٧٢	٠	١٨	١١٢	٩- تحديث معلومات المستخدمين بشكل مستمر لدى الجهات المعنية الأخرى.
٨	%٨٩,٧٤	٢,٦٩	٣٥٠	٠	٢٠	١١٠	١٠- توفير نظام لصيانة ومتابعة النظم الإلكترونية المستخدمة في برنامج تكافل وكرامة.
٥	%٩٦,١٥	٢,٨٨	٣٧٥	٠	١٥	١١٥	١١- الحصول على الدعم المناسب من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي.
٥	%٩٦,١٥	٢,٨٨	٣٧٥	٠	١٥	١١٥	١٢- إستمرارية الدعم القيادي والإداري لجهود التحول الرقمي.
			٤٥١٧	٠	١٤٣	١٤١٧	المجموع
				٠	١١,٩١	١١٨	المتوسط
%١٠٠				٠	%٩,١	%٩٠,٩	النسبة المئوية
			%٩٦,٥١				القوة النسبية

يشير الجدول السابق (٨) إلى مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من وجهة نظر عينة الدراسة، وتتراوح الدرجات النسبية لعبارات البعد من ٨٩,٧٤% إلى ٩٨,٧١%، وذلك على النحو التالي:

- جاء في المركز الأول: نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي) بمتوسط مرجح (٢,٩٦).

- جاء في المركز الثاني كل من العبارات التالية: نشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي، وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي، وتطوير البنية التكنولوجية بما يلائم العمل الرقمي المتجدد بمتوسط مرجح (٢,٩٥) لكل عبارة منهن، حيث تتعلق الثقافة التنظيمية بالحياة الداخلية للمنظمة من حيث نمط الحياة والتفكير والنشاط والسلوكيات والأفعال وكذلك فكرة الوجود والبقاء حيث يمكن لمفهوم الثقافة التنظيمية أن يقرر سياقات إتخاذ القرارات الإستراتيجية بشأن المرجعيات المؤسسية المتبناه في صياغة إستراتيجية تطوير منظومة المؤسسة (Janicijevic, 2012, p.25)، وقد أكدت دراسة (الندوي & الزهيري، ٢٠٢٠) على أهمية نشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية العاملين بأهمية التحول الرقمي وكذلك تهيئة بيئة صالحة للتعلم وتدريب العاملين وتحفيزهم وجعلهم أكثر تقبلاً لعملية التحول الرقمي، وأكدت دراسة (محمود، ٢٠١٨) على أنه يجب على المؤسسات أن تعيد صياغة إستراتيجياتها في بناء مواردها البشرية بحيث لا تعتبرها هدفاً في حد ذاته بل وسيلة للوصول إلى المستوى المرغوب وتحقيق الأهداف في ظل العصر الرقمي.

- جاء في المركز الثالث: تبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية بمتوسط مرجح (٢,٩٣)، وأكدت على ذلك دراسة (Mahmood & Khan 2019) عندما أوصت بأنه لكي ينجح التحول الرقمي فإن القادة الذين يريدون ذلك لمؤسساتهم فعليهم التخطيط لذلك بتحديد القضايا والتحديات للحد من مخاطر الفشل.

- بينما جاء في المراكز التالية كل من: تحويل كل المعلومات الأساسية التي تخص المواطنين إلى بيانات رقمية، والحصول على الدعم المناسب من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي، وإستمرارية الدعم القيادي والإداري لجهود التحول الرقمي، حيث أكدت دراسة (محمد & الغبيري ٢٠٢٠) على أنه يجب على واضعي السياسات تصميم سياسات تناسب تطبيق التحول الرقمي وتساعد في دعم مسيرته والتخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والإتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والإفتراضية.

عاشراً: مناقشة وتفسير نتائج للدراسة:

١- تبين من نتائج الدراسة أن واقع تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، تمثل في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني في برنامج تكافل وكرامة للمواطنين، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني لوزارة التضامن الاجتماعي، وتقديم التحويلات النقدية عبر المحافظ الإلكترونية لمستفيدي

الدعم النقدي، والإستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم برامج الحماية الإجتماعية، وايضاً وجود ربط شبكي بين قواعد معلومات وزارة التضامن وجميع الجهات المعنية الأخرى، وكذلك وجود تطبيقات إلكترونية لصرف معاش تكافل وكرامة تعمل عبر الهواتف المحمولة.

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

وطريقة تنظيم المجتمع كأحدي طرق الخدمة الإجتماعية تسعى إلى تعزيز رفاهية المجتمعات فمن ثم وجب على الاخصائيين الإجتماعية تبنى التكنولوجيا ذات الصلة بتعزيز رفاهية المجتمعات ومن ثم يقع على عاتقهم أن يكونوا على وعي بالتقنيات الرقمية لأنها تساعدهم على تحسين ممارستهم المهنية (عبدالرحيم، ٢٠١٢، ص.٣٤٣).

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

٢- كما تبين أيضاً من نتائج الدراسة أن فوائد التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، تمثلت في سرعة الأداء لتقديم الدعم وتوصيله للفئات المستحقة لبرامج الحماية الإجتماعية، وتقادي إزدحام منافذ تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية، وتعزيز الشفافية والحوكمة في تقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية، وعدالة توزيع خدمات برنامج تكافل وكرامة بسبب دقة المعلومات، وسرعة الوصول إلى البيانات المتعلقة بالمواطنين المرتبطة بتقديم خدمات برامج الحماية الإجتماعية.

هذا وتتعامل طريقة تنظيم المجتمع مع المنظمات بإعتبارها وحدات اجتماعية هادفة تسعى إلى تحقيق أغراض المجتمع بكفاءة وفاعلية وتحقيق السعادة للأعضاء العاملين بها والإهتمام والعناية بأفراد المجتمع (أبوالنصر، ٢٠٠٧، ص.٥٢).

فمن ثم أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بعناصرها المختلفة المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الإتصالات مكوناً أساسياً في حجم المنظمات وخاصة تلك التي تعمل في قطاع الخدمات وغيرها وذلك لأهميتها الواضحة في اتخاذ القرارات وتنفيذ العمليات المتعلقة بالأنشطة الرئيسية والفرعية وبالتالي تحسين أدائها ومكانتها الإستراتيجية التي تعمل بها المنظمات (المغربي، ٢٠٠٦، ص.٢٣).

وخاصةً أن **طريقة تنظيم المجتمع** تسعى إلى زيادة معدلات الأداء وفاعلية المنظمات الإجتماعية عن طريق توفير خدمات الرعاية الكافية للعملاء عن طريق إعادة صياغة برامج العمل الخاصة بها من أجل إحداث التغيير المقصود لصالح أفراد المجتمع وتحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي (سرحان، ٢٠٠٦، ص.٢٩٤).

وجدير بالذكر أن أهداف التحول الرقمي تتماشى مع أهداف طريقة تنظيم المجتمع والتي تتمثل في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات وتوفير النفقات وترشيد الإستهلاك وتحسين مستوى كفاءة الأداء، ورفع مستوى الشفافية (الحميري، ٢٠١٢).

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

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

٤- أما عن المعوقات فقد تبين أن معوقات تطبيق التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، تمثلت في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها، وتعطل العمل في حالة حدوث مشكلات تقنية، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، وقلة الوعي بالتكنولوجيا وكيفية الإستفادة منها.

ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة (العوضي، ٢٠٢٠) حينما عدت المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق التحول الرقمي ما بين معوقات إدارية ومعوقات تشريعية ومعوقات تقنية ومعوقات بشرية ومعوقات مالية، حيث أكدت على أن عدم وجود إدارة مستقلة للتحول الرقمي وضعف البنية التحتية التكنولوجية يعدان معوقان أساسيان للتحول الرقمي، وفي الجانب الأخر نجد دراسة (الحارثي، ٢٠١٧) ترى أن المؤسسات لا تحتاج إلى إدارة مستقلة للتحول الرقمي بقدر ما تحتاج إلى فهم القيادات ومديري الإدارات إلى المتطلبات الحديثة لإستخدام التحول الرقمي في البيئة العصرية.

٥- وبينت نتائج الدراسة أن مقترحات تفعيل التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية تمثلت في نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي، ونشر الثقافة الرقمية

داخل المنظمة وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي، وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي، وتطوير البنية التكنولوجية، وتبني نماذج أعمال تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية. حيث أكدت دراسة (النداوي & الزهيري، ٢٠٢٠) على أن الثقافة التنظيمية مطلوبة ومهمة من أجل الإستعداد لقبول التغيير والتكيف من أجل دعم التحول الرقمي، وكذلك هناك حاجة إلي تغييرات تحويلية أخرى في إستراتيجية المنظمة والقيادة فيها وذلك لتحقيق التحول في المنظمة بصورة أسرع.

حادي عشر: توصيات الدراسة:

- ١- نشر الثقافة الرقمية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتوعية العاملين بها بأهمية التحول الرقمي.
- ٢- إستمرار الدعم والتأييد من قبل القيادات والإداريين من أعلى مستوى لتحقيق التحول الرقمي.
- ٣- التخطيط السليم لتطبيق إستراتيجية التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد مواطن القوة ومواطن الضعف لتحقيق النجاح بمرونة.
- ٤- تعميق إستخدام تقنيات الإتصالات والمعلومات ودمجها في تصميم العمليات والأنشطة المختلفة على كافة المستويات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ٥- إهتمام واضعي السياسات بتصميم سياسات تناسب تطبيق إستراتيجية التحول الرقمي وتعمل على دعم مسيرته.
- ٦- يجب على المنظمات أن تتخلص من هياكلها التنظيمية الجامدة والإتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والإفتراضية.
- ٧- توفير العنصر البشري المؤهل والمدرّب على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في العمل الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ٨- ضمان إستمرار تطوير خطة التحول التقني بما يتناسب ويتواءم مع متطلبات رؤية مصر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة.
- ٩- تبني مؤسسات الرعاية الاجتماعية لنماذج أعمال جديدة تساعد على التكيف في ظل البيئة الرقمية.
- ١٠- تحديث البنية التحتية الإلكترونية بصورة مستمرة بما يتناسب مع العمل الرقمي المتجدد.
- ١١- الإهتمام بمتابعة وتقييم عملية التحول نحو الرقمنة في العمل لتلافي الوقوع في الأخطاء والعمل على تصحيحها.
- ١٢- توفير التمويل اللازم لإستكمال تغطية جميع الوحدات الاجتماعية بتقنيات وأدوات التحول الرقمي.
- ١٣- إستمرارية تحديث قواعد البيانات المتعلقة بتقديم خدمات برامج الحماية الاجتماعية بين الأجهزة المعنية (وزارة التضامن الاجتماعي، وزارة التربية والتعليم، الأزهر الشريف....إلخ).

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

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية التعليم والممارسة الدولية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٢- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٤). قواعد ومراحل البحث العلمي- دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- ٣- أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٧). إدارة منظمات المجتمع المدني- دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية والمساءلة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة، القاهرة، إينراك للنشر والتوزيع.
- ٤- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٧). مناهج البحث في الخدمة الإجتماعية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- ٥- إسماعيل، محمود حسن (١٩٩٦). مناهج البحث في إعلام الطفل، دار النشر للجامعات، القاهرة.
- ٦- أوكيل، رايح (٢٠١٨). التحول الرقمي للمنظمات فى ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية ، ع٤، جامعة محمد بوضياف المسيلة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- ٧- البلوشية، نوال بنت على عبدالله (٢٠١٩). التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس.
- ٨- الجريدة الرسمية (٢٠١٨). قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (١١٤٦ لسنة ٢٠١٨)، العدد ٢٥ مكرر (ب) في ٢٤ يونية سنة ٢٠١٨.
- ٩- الجعافرة، لحظة كريم (٢٠٢١). المهددات القيمية والسلوكية المعولمة وأثرها على البناء الأسري، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ١٠- الجمعية العامة للأمم المتحدة (٢٠٠٩). تقرير الخبيرة المستقلة المعنية بمسألة حقوق الإنسان والفقير المدقع، الدورة الرابعة والستون، البند (٧١) من جدول الأعمال المؤقت.
- ١١- الجهاز المركزي للتعبئة العامة للإحصاء (٢٠٢٠). النشرة السنوية لإحصاء الخدمات الاجتماعية (المعاشات والمساعدات)، جمهورية مصر العربية.

- ١٢- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (٢٠٢٠). النشرة السنوية لإحصاءات الإتصالات السلكية واللاسلكية، إصدار ديسمبر ٢٠٢٠، جمهورية مصر العربية.
- ١٣- الحارثي، نيا ب عبدالله (٢٠٢٠). التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئية دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمحافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث بغزة، فلسطين.
- ١٤- الحارثي، سالم جريب سالم (٢٠١٧). عوامل النجاح لتطبيق نظام إدارة الأداء في مؤسسات حكومة الإمارات، المجلة العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، المجلد ٣٧، العدد (٢).
- ١٥- الحداد، بسمة & زكي، أحمد نصر (٢٠٢٠). البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا، الإصدار رقم (٩)، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية.
- ١٦- الحميري، باسم محمد (٢٠١٢). التنمية الإدارية- الأدوات والمعوقات، دار الحمد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ١٧- الدالي، شيماء عبدالعزيز عبدالباسط (٢٠١٨). دور برامج الحماية الاجتماعية في سد احتياجات الأسر الفقيرة، مجلة كلية التربية، ع (٧١) مجلد (٣)، جامعة طنطا.
- ١٨- الدهشان، جمال علي خليل & السيد، سماح السيد محمد (٢٠٢٠). رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج.
- ١٩- الرمادي، آية أحمد محمد كمال (٢٠١٧). فاعلية خدمات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الاجتماعية للفقراء: دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٥٧، مجلد ٣، الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين.
- ٢٠- الزهراني، ابتسام بنت دغسان بن رمضان (٢٠٢٠). التحول للتعليم الرقمي في القطاعات التعليمية بالمملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي الافتراضي لمستقبل التعليم الرقمي في الوطن العربي، إثراء المعرفة للمؤتمرات والأبحاث، مجلد ٢.
- ٢١- العلاق، بشير (٢٠١٤). نظريات الإتصال: مدخل متكامل، دار اليازوري، الأردن.
- ٢٢- العوضي (٢٠٢٠). معوقات تطبيق التحول الرقمي بالهيئة العامة للشباب والرياضة بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، العدد (٥٤)، مجلد (٩) كلية التربية الرياضية، جامعة أسبوط.

- ٢٣- المحمدي، سعد علي ربحان (٢٠٢٠). إستراتيجية الإعلان والإتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٢٤- المركز الإعلامي لمجلس الوزراء المصري (٢٠٢١). مصر في طريق التحول إلى مجتمع رقمي- تم الوصول إليه في ٢٣/٢/٢٠٢١ -
<https://www.cabinet.gov.eg/VideoLibrary>
- ٢٥- المغربي، كامل محمد (٢٠٠٦). نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٢٦- الموقع الرسمي لرؤية مصر ٢٠٣٠ على شبكة الإنترنت تم الإطلاع عليه في ١٧/٢/٢٠٢١ -
<https://www.presidency.eg/ar> /مصر/رؤية-مصر-٢٠٣٠/
- ٢٧- الموقع الرسمي لوزارة التضامن الإجتماعية على شبكة الإنترنت. برنامج تكافل وكرامة، تم الإطلاع عليه في ١٧/٢/٢٠٢١ -
<https://www.moss.gov.eg>
- ٢٨- الموقع الرسمي للهيئة العامة للإستعلامات على شبكة الإنترنت(٢٠٢١). حصاد وزارة التضامن الإجتماعي، تم الإطلاع عليه في ١٩/٢/٢٠٢١ -
<https://sis.gov.eg>
- ٢٩- المنصة العربية الموحدة (٢٠٢٠). التحول الرقمي- تم الوصول إليه في ٢٠/٣/٢٠٢١
<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>
- ٣٠- الموقع الرسمي بوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرية على شبكة الإنترنت (٢٠٢١). التحول الرقمي- تم الوصول إليه في ٢٣-٢-٢٠٢١
https://mcit.gov.eg/ar/Digital_Government
- ٣١- النداوي، محمد صالح& الزهيري، مصطفى محمد (٢٠٢٠). دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي، بحث منشور، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، العدد السادس، المجلد الأول، جامعة الزاوية، ليبيا.
- ٣٢- الهيتي، صلاح الدين حسين& الخفاجي، نعمة عباس (٢٠١٩). تحليل أسس الإدارة العامة: منظور معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
- ٣٣- الوقائع المصرية (٢٠١٩). قرار رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة رقم (٧٨) لسنة ٢٠١٩ بشأن التقسيم التنظيمي لنظما المعلومات والتحول الرقمي، العدد (٢٠٨) تابع في ١٨ سبتمبر سنة ٢٠١٩.
- ٣٤- تركمان، حنان& خليل، علاء أحمد (٢٠١٧). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد، جامعة تشرين.
- ٣٥- حمزة، أحمد إبراهيم (٢٠١٥). السياسة الإجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- ٣٦- سرحان، نظيمة أحمد محمود (٢٠٠٦). الخدمة الإجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

- ٣٧- شحاتة، محمد موسى على (٢٠٢٠). انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمي في ضوء مبادرات الشمول المالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، عدد (٩)، جامعة كفر الشيخ - كلية التجارة.
- ٣٨- صالح، عادل (٢٠١٧). الإنترنت والسياسة: دراسة في الاستخدام والتأثير في ضوء الخبرات المحلية والدولية، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، مصر.
- ٣٩- عبدالراضي، طارق عيسى (٢٠١٥). فاعلية خدمات الضمان الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الحماية الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- ٤٠- عبدالرحمن، عبدالرحمن علي (٢٠١٧). إسهامات برنامج تكافل وكرامة في تحقيق الحماية الاجتماعية للفئات الأولى بالرعاية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (٥٨)، المجلد (٣)، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.
- ٤١- عبدالرحيم، هبة الله عادل (٢٠٢١). المجتمع الرقمي والمشاركة في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي، بحث منشور، العدد ٢٣، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.
- ٤٢- عبدالصادق، عادل (٢٠١٢). الفضاء الإلكتروني والديمقراطية بين التحولات والتحديات، المركز العربي لبحوث الفضاء الإلكتروني، القاهرة.
- ٤٣- عبدالغني، أحمد عبدالحميد سليم (٢٠١٩). آليات تفعيل برامج الحماية الاجتماعية للمرأة في ضوء استراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر ٢٠٣٠ م.: دراسة مطبقة على القيادات النسائية بمحافظة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (١٦)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- ٤٤- عبداللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٤). مقومات الحماية الاجتماعية بالوطن العربي، ورقة عمل، مؤتمر الحماية الاجتماعية والتنمية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ٤٥- عبداللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٥). دولة الحماية الاجتماعية والمواطنة، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (١)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- ٤٦- عبداللطيف، رشاد أحمد (٢٠٢٠). توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي، القاهرة، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية.
- ٤٧- عبيدي، فاطمة الزهراء (٢٠٢٠). التحول الرقمي للإدارة الجزائرية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية ومعوقات البيروقراطية، المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، مج ٢، ع ٤٤، المؤسسة العلمية للعلوم التربوية والتكنولوجية والتربية الخاصة.

- ٤٨- علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٩). الإتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الإجتماعية، القاهرة، نور الإيمان للطباعة والنشر.
- ٤٩- فايد، أميرة محمد محمود (٢٠٢٠). إسهامات الجمعيات الأهلية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمسنين المشردين بلا مأوى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد (٥٠) الجزء (٣) كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٥٠- مجمع اللغة العربية (٢٠١١). المعجم الوسيط، الإصدار الخامس، مكتبة الشروق الدولية، مصر.
- ٥١- محمد، عبدالرحمن حسن حسن & الغبيري، محمد أحمد (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجزائر.
- ٥٢- محمود، ولاء محمود عبدالله (٢٠١٨). مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي (الواقع وبناريوهات المستقبل)، بحث منشور، مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، العدد (٩٠)، المجلد الثاني.
- ٥٣- مرزوق، عنتر (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن.
- ٥٤- مكتب العمل الدولي (٢٠١٢). أرضيات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، ورقة عمل منشورة بمؤتمر العمل الدولي، جينيف، سويسرا.
- ٥٥- منظمة الأمم المتحدة (٢٠١٩). ملخص تنفيذي: إطار برنامج الحماية الاجتماعية الشاملة التابع لليونسيف، إعداد قسم الإدماج الاجتماعي والسياسات الاجتماعية بمنظمة الأمم المتحدة للطفولة (Unicef).
- ٥٦- نجم الدين، راقي (٢٠١٦). مدونات في الفن والتصميم، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٥٧- هاشم، صلاح (٢٠١٧). الحماية الاجتماعية للفقراء: قراءة في معنى الحياة لدى المهمشين، القاهرة، أطلس للنشر والتوزيع الإعلامي.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- **Behrendt, C. & Nguyen, Q. (2019)**. Ensuring universal social protection for the future of work, International Labour Organization, Vol. 25(2).
- 2- **Bennett, E. E. (2021)**. Virtual HRD's Role in Crisis and the Post Covid-19 Professional Lifeworld: Accelerating Skills for Digital Transformation, Advances in Developing Human Resources, Vol. 23(1).
- 3- **Chzhen , Y. (2016)**. Unemployment, social protection spending and child poverty in the European Union during the Great Recession, Journal of European Social Policy, Vol. 27(2), Sage journals.

- 4- **Fonseca, p., & Picoto, P. N. (2020).** The competencies needed for digital transformation, *Online Journal of Applied Knowledge Management*, Volume 8, Issue 2.
- 5- **Hrustek, L., Furjan, M. T., Pihir, I. (2019).** Influence of digital transformation drivers on business model creation, published in 42nd International convention on information and communication technology, electronic and microelectronics (MIPRO).
- 6- **Janicijevic, N (2012).** The influence of organizational culture on organizational preferences towards the choice of organizational change strategy *Economic Annals*, 57(193).
- 7- **Joseph K. & Yaman R. (2016).** "IT Capability and Digital Transformation: A Firm Performance Perspective", *Thirty Seventh International Conference on Information Systems*, Dublin.
- 8- **Kretschmer, T. (2020).** Digital Transformation and Organization Design: An Integrated Approach, *California Management Review*, Vol. 62(4).
- 9- **Kutnjak, A., Pihir, I., & Furjan, M T. (2019).** Digital transformation case studies across industries- literature review, published in 42nd International convention on information and communication technology, electronic and microelectronics (MIPRO).
- 10- **Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019).** Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2).
- 11- **Loganathan, Th. & et al (2020).** Healthcare financing and social protection policies for migrant workers in Malaysia, *Research Article journal PLoS ONE*, Issue 15.
- 12- **Mahmood, F., & Khan, A. Z. (2019).** Digital organizational transformation issues, challenges and impact: A systematic literature review of a decade, *Abasyn Journal of Social Sciences* Vol (12), Issue (2).
- 13- **McConnell, C. (2005).** *NASW Standards for Technology and Social Work Practice*, Washington Dc, NASW Press.
- 14- **National Association of social worker (2005).** *NASW & Standard for technology and social work practice*, Washington, NASW Press.
- 15- **O'Brien, James A. (2019).** *Management Information Systems*, 9th edition , McGraw-Hill companies/Irwin, Boston.
- 16- **Osabohien, R.& et al (2020).** Social Protection and employment in Africa's Agricultural sector, *Business journal: Theory and Practice* Verslas: Teorija ir praktika, Volume 21 Issue 2.
- 17- **Panov, s. & et al. (2019).** Digital transformation of social sector as the factor of development and security of the country, *E3S Web of Conferences* 135(10), Reasearchgate.
- 18- **Potts, H. W. (2018).** Digital transformation in government: Lessons for digital health, *Digital Health* Volume 3: 1–5, Sage journals.

- 19-Reis, J. & et al.(2018).** Digital transformation: A literature review and guidelines for future research. Cham: Springer International Publishing.
- 20-Tanga, P. (2020).** Implementation of government social protection programs in mitigating the challenges faced by street children in Zimbabwe, *Gender & Behaviour*, 18(3), Centre for Psychological Studies/Services, Nigeria.
- 21-Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019).** The public value of E-Government–A literature review. *Government Information Quarterly*, (36).
- 22-United Natin research institute for social development (UNRSD) (2010).** combating poverty and inequality: structural change, social policy and policies.
- 23-Virkar, s.& et al. (2019).** Digital Transformation in Public Sector Organisations: The Role of Informal Knowledge Sharing Networks and Social Media, *International Conference on Electronic Participation*, Springer Journals.
- 24-Walker, V., & Duchaine, I. (2018).** All companies are technology companies: preparing Canadians wwith the skills for a digital future, *Canadian public policy*, 44(s1).
- 25-Westerman, G., Calmégane, C., Bonnet, D., Ferraris, P. & McAfee, A. (2011).** Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting.
- 26-Ziadlou, D. (2020).** Digital transformation leadership for smart healthcare organizations: House of success model. In Sandhu K, *Opportunities and Challenges in Digital Healthcare Innovation*, Hershey, PI: IGI Global.