

بحث بعنوان / التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي

Digital transformation As a tool to improve the quality of social services in local community development units

دكتورة سحر فتحي عبد الحميد مصباح

مدرس تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

ملخص البحث

استهدفت هذه الدراسة تحديد مستوى التحول الرقمي، وتحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي، وتحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، والتوصل الى مقترحات لتفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، والتوصل إلى رؤية مستقبلية مقترحة لتفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي، تنتمي هذه الدراسة للدراسات الوصفية واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات وبلغ عددهم (380) مفردة، ومنهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين وعددهم (47) مفردة، وتمثل المجال المكاني في وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل-مركز الشهداء- بمحافظة المنوفية، وتوصلت نتائجها الى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية. أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية تمثلت فيما يلي: الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي، يليها الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية، ثم الموارد البشرية ذوى المعرفة، يليها التدريب وبناء القدرات الرقمية، ثم البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، وأخيراً استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات الاجتماعية ، تنمية المجتمع المحلي.

Abstract

This study aimed to determine the level of digital transformation, determine the level of quality of social services, identify the dimensions of digital transformation most related to improving the quality of social services in community development units, and identify the difficulties facing the contributions of digital transformation in improving the quality of social services, reach proposals to activate the contributions of digital transformation in improving the quality of social services in local community development units, and reaching a proposed future vision to activate the contributions of digital transformation in improving the quality of social services in local community development units. The sample social survey for the beneficiaries of the services and their number

reached (380) single, and the comprehensive social survey approach for the officials, numbering (47) single The spatial domain was represented in the local community development units in the village of Darajil - Martyrs Center - Menoufia Governorate,

Keywords: digital transformation, quality of services, local community development

Keywords: Digital transformation- quality of social services-

أولاً مشكلة الدراسة:

تمضي الدولة قدماً في توجهها الاستراتيجي نحو بناء مصر الرقمية، حيث عملت على تعزيز وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووضع الخطط والاستراتيجيات الكفيلة بتحقيق أهدافها للوصول إلى حكومة مترابطة ومتكاملة رقمياً، والتوسع في تقديم الخدمات بما يضمن تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء داخل مؤسسات الدولة المختلفة. (ابراهيم، تقرير مجلس الوزراء، 2022)

تدرك الحكومة أن التحول الرقمي يوفر محركاً رئيسياً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية لما يساهم به من حلول في العديد من القطاعات المالية والزراعية والصناعية والرعاية الصحية والخدمات، وتعتبر البيانات هي المحرك الرئيسي لعمليات التحول الرقمي (الريادة، 2025، ص5).

أشارت دراسة كلاً من (عيد، 2010 وشديد 2021) إلى أن للتحول الرقمي دور فعال في تحسين كفاءة عملية إتخاذ القرارات من خلال عمليات التخطيط والرقابة وتحديد البدائل وتحديد الاستراتيجيات والخطط الملائمة للعمل، وأدى التحول الرقمي الى التغيير بشكل جذري في توقعات المستهلكين وسلوكياتهم، والضغط على المؤسسات التقليدية وتمكين المستهلكين من الحصول على الخدمات بفاعلية، ويعتمد على تغيير استخدام التقنيات الرقمية لتطوير نموذج عمل رقمي جديد يساعد على خلق المزيد من القيمة المنافسة للمؤسسة وذلك بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات (Peter, 2019, p2)

تعانى المجتمعات المحلية من تدنى قدراتهم المؤسسية للقيام بوظائفها الاجتماعية وعجزها عن تلبية الاحتياجات الأساسية للسكان من (العمل، التعليم، الصحة، السكن) ، لذا تتطلب تنمية المجتمع المحلى تمكين المؤسسات والجماعات والأفراد من خلال مساعداتهم على تنمية قدراتهم وتوظيف امكانياتهم لمواجهة احتياجاتهم ومشكلاتهم.

وأكدت دراسة هاشم (2020) على أن تنمية المجتمع المحلي تقوم على بناء العلاقات مع المجتمع وأكدت على دور المنظمات المحلية فيها من خلال المشاركة في الجهود وفي تحديد الثغرات المحتملة وسبل النجاح ويجب أن تكون الجهود تشاركية من البداية للإرتقاء بخدمات المجتمع في التعليم والصحة ومياه الشرب.

ان تنمية المجتمع المحلي عملية متشابكة ومتعددة الجوانب وتتطلب نجاحها تعميق مشاركة المؤسسات في عمليات تخطيط وتنفيذ برامجها ومشاريعها ومتابعة وتقويم آدائها. (دليل تنمية المجتمع المحلي، 2009، ص ص 9:11)

وتحتاج الحكومات الى تطوير وتبني عقلية جديدة تتحدى الفكر النمطي بوحدات تنمية المجتمع وتستطيع من خلالها التفكير بمنظور مختلف لتطويرها وإيجاد الحلول المبتكرة وألا تقتصر رؤية سياستها على مجرد تحسين الخدمات، وتوفير التكاليف، ورفع الكفاءة التشغيلية، بل يجب أن تسعى إلى تطوير تلك الوحدات في كافة القطاعات وتوفير المزيد من الفرص للمواطنين للمشاركة في رسم سياساتها، وتوقع وطرح الخدمات بشكل استباقي وبمعايير الجودة التي يتوقعها المواطنون والمجتمع (الخورى، 2021، ص ص 11، 18). ومن ثم فقد أصبح التحول الرقوى بوحدات تنمية المجتمع من الضروريات الأساسية لتطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين. (جوهر، 2010، ص 123)

وأشارت دراسة شعبان (2014) إلى العوامل التي تأثر إيجابياً على تنمية المجتمع المحلي منها تطوير الأداء المؤسسي والرقابة الإدارية، حيث تسعى الحكومة لتنفيذ وحدات للتحول الرقوى بالجهات الحكومية، وتدريب وبناء قدرات العاملين على المهارات الرقمية المطلوبة، فضلاً عن بناء تطبيقات متخصصة لكل جهة لرقمنة الأنشطة والخدمات المقدمة للمواطنين، وتقديم خدمة ذات جودة عالية في وقت قياسي، وتوفير النفقات من خلال تحسين كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي، فضلاً عن تحقيق مبدأ الشفافية ومكافحة الفساد من خلال تقليل الاعتماد على العنصر البشري. (ابراهيم، مرجع سابق)

ونتيجة للتطورات السريعة انتقلت الجودة وأدخلت كمفهوم فى قطاع التعليم والصحة والنقل والخدمات وتزايد الاهتمام بها بشكل ملحوظ فى منتصف القرن العشرين. (على، 2021، ص 25) .

وأكدت دراسة حافظ (2021) من ضرورة تحديد الإجراءات والآليات اللازمة لاعتماد الخدمات الإلكترونية والركائز الواجب توافرها من خلال تصميم نظام المعلومات،

وتهيئة الكوادر البشرية، وأصبحت جودة الخدمات مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع تغيرات عصر يتسم بالسرعة والتقنية، وأصبحت المؤسسات تتسابق في المحافظة على ديمومة واستمرارية معدلات نمو متزايدة في الانتاجية من خلال ادخال التحسينات المستمرة في الجوانب التكنولوجية والبشرية والإدارية، والاطلاع على الأساليب الصحيحة والكفؤ لأداء العمل . (على،مرجع سابق،ص5) وأن التحول الرقمي يحتاج إلى تمويل وكفاءة الموارد البشرية وبنية تحتية مهيئة ملائمة وهو ما أشارت إليه دراسة عفيف (2022).

وأكدت دراسة قنومي (2008) ان للمشاركة المجتمعية دور كبير في تطوير وتنمية المجتمع المحلي، من خلال التعاون بين الأحياء السكنية وبين المؤسسات المحلية مما يتطلب تغيير اتجاهات سكان المجتمع نحو المشاركة والوعي بأهميتها في تنمية المجتمع.

وأكدت نتائج دراسة سامارا (2020) Samara على أهمية الانتقال من الإجراءات الورقية اليدوية إلى إجراءات إلكترونية مما لها من تأثير على جودة ودقة الخدمات الإلكترونية، ويتطلب ذلك مشاركة جميع مؤسسات الدولة في كافة المجالات لرسم السياسات والاستراتيجيات وتغيير ثقافات الشعوب وأنماط تفكيرهم والعمل على نشر الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي (kutzner,2018,p3).

وفي ضوء تلك التغيرات فإن المسؤولية المهنية لطريقة تنظيم المجتمع تتطلب تحقيق الإدراك الجماعي للحاجة الى التغيير وإدراك المشكلات وتشخيص أسبابها والعمل على مواجهتها، وتحقيق تنمية المجتمع المحلي من خلال تحريك الناس في اتجاه ادراكهم لطاقتهم وقدراتهم لمساندة أنفسهم ومجتمعهم، وتنمية قدراتهم على تحمل المسؤولية.(سليمان،2017،ص39)، وأكدت نتائج دراسة منصور(2021) على ضرورة توافر الخبراء والمتخصصين في مجال التكنولوجيا الرقمية وتطوير مهارات القيادات الادارية وتكنولوجيا المعلومات وهو ماتسعى طريقة تنظيم المجتمع لتوفيره بوحدات تنمية المجتمع.

التعليق على الدراسات السابقة:

- اتفقت دراسة كلاً من (حافظ، 2021 , ومنصور، 2021) تحديد الآليات التي تدعم التحول الرقمي ومنها توفير الخبراء والمتخصصين في مجال التكنولوجيا.

- توصلت دراسة شديد(2021) ودراسة سامارا (2020) Samara الى تحديد متطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) ودورها في تحسين مستوى أداء الخدمات ومراقبة جودتها ودقتها.
- اتفقت دراسة كلا من قديمي(2008) ودراسة احمد(2021) على تحديد دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، وتحديد العوامل التي يمكن من خلالها زيادة مستوى جودة الخدمات الاجتماعية.
- وتختلف الدراسة الحالية في أنها تسعى لتحديد تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتطوير جودة الخدمات الاجتماعية.
- ولبناء استراتيجية للتحول الرقمي بوحدة تنمية المجتمع لابد من خطة لتطوير القدرات والكفاءات البشرية داخل تلك الوحدات وتميئتها ولتحقيق ذلك نتبع الخطوات التالية:-
 - 1- انشاء رؤية: وهي تصور مستقبلي لوضع الرقمنه داخل المنظمة وخارجها، والتعرف على الهدف الرئيسي من أجل الوصول بالمنظمة من تقليدية الى الرقمنة.
 - 2- دراسة السوق: من خلال دراسة سوق عمل المنظمة ووضع تحليل دقيق له، وتحديد الأدوات التكنولوجية التي يعتمد عليها في بناء النظم الرقمية، وماهى الأدوات التي تعتمد عليها المنظمات المماثلة.
 - 3- تصميم تجربة المستخدم: تصميم تجربة المستخدم التي ترغب المنظمة في توصيلها للعميل، ويتطلب ذلك تصميم تجربة فريدة ومميزة.
 - 4- تقييم الوضع الحالي: التعرف على الوضع الحالي والحقيقي للمنظمة وما الذى يتطلع اليه العميل من الرقمنة، والفجوة بين الوضع الحالي وما ترغب اليه المنظمة.
 - 5- تهيئة البنية التحتية: وتعتبر خطوة محورية في وضع استراتيجية للتحول الرقمي، ويتطلب ذلك الاعتماد على البيانات والمتخصصين فى الرقمنة. (مصيلحي، مرجع سابق، ص15)

المحاور الأساسية للتحول الرقمي:-

- 1- التقنيات: حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التخزين ووسائل التشغيل والبرمجيات بما يضمن كفاءة الخدمة المقدمة للمستفيدين من الخدمات.

- 2- البيانات: تقوم المؤسسات بجهود ادارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات واجراءات موثوق فيها كما تتابع البيانات باستمرار لضمان تدفقها واستمراريتها لما له من تأثير ايجابي على الخدمات المقدمة.
 - 3- الموارد البشرية: حيث تمثل جانب حيوى يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمى بدونه ، اذ يستوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات.
 - 4- العمليات: الأنشطة والأفعال التى تنتج خدمة معينة للمستخدمين، ويجب على المؤسسة ارساء بناء تقنى فعال يسمح بتطوير العمليات داخلياً وخارجياً. (ابراهيم،2019،ص10)
- تحديد مشكلة الدراسة:**

وبناء على ما تم عرضه من الاطار النظرى والنتائج التى توصلت إليها الدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى تحديد مستوى التحول الرقمى كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلى وتحديد أكثر مؤشرات اسهاماً فى تحسين جودة الخدمات الإجماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلى.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

- (1) مواكبة الدراسة للتوجه العالمى فى التحول الرقمى للمؤسسات والإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- (2) التقدم العلمى والتكنولوجى الهائل وسرعة تدفق البيانات والمعلومات أدى إلى وجود ضرورة ملحة للاستفادة من تلك البيانات والمعلومات فى تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.
- (3) سعى مؤسسات المجتمع إلى تطوير خدماتها والأخذ بأساليب التكنولوجيا الحديثة لتحقيق جودة الخدمات بها.
- (4) أن وحدات تنمية المجتمع المحلى تخدم قطاع عريض من سكان المجتمع مما يتطلب الاهتمام بها وتحسين مستوى جودة الخدمات بها، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال نظام رقمى فعال يسهل الحصول على بيانات المستخدمين وقت الحاجة إليها.

رابعاً: أهداف الدراسة:

- (1) تحديد مستوى التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي.
- (2) تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي.
- (3) تحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي.
- (4) تحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي.
- (5) التوصل إلى رؤية مستقبلية مقترحة لتنفيذ إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي.

خامساً: فروض الدراسة:

- (1) الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي مرتفعاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية: (استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي، البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية، الموارد البشرية ذوى المعرفة، التدريب وبناء القدرات الرقمية، الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي).

- (2) الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي متوسطاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية: (مستوى أداء العاملين، كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها، التوافق مع توقعات المستفيدين، اعتمادية الخدمات الاجتماعية، الاستجابة للمستفيدين).

- (3) الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ".

سادساً: مفاهيم الدراسة:

• التحول الرقمي

التحول في اللغة اسم ومصدر من تحول عن يتحول ،حتوال، أى تغيرت من حال إلى حال، تغير من وضع إلى آخر، وتحول عن الشيء أى انصرف إلى غيره (عبدالرحمن، 2013، ص419).

السعي لتحقيق استراتيجية المنظمات وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكره والمرونه من خلال الاستثمار فى التحسينات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغير لخلق قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين وخدمة الانسانية ومساعدة المنظمات على البقاء والاستمرار فى ضوء العمل الأخلاقي (أحمد، 2021، ص14).

• التعريف الاجرائى للتحول الرقمى:-

- الانتقال من النظام الورقى التقليدى الى نظام رقمى فعال قائم على استخدام التكنولوجيا الحديثة لحفظ واستخدام البيانات والمعلومات.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لارتقاء بالأداء المؤسسى لوحدات تنمية المجتمع المحلى.
- استخدام الشبكات الافتراضية فى تسهيل عمليات التواصل بين مقدمى الخدمات والمستفيدين منها.
- تطوير خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلى من خلال استخدام نموذج رقمى فعال.

• الجودة

جاد الشيء جودة، وجوده أى صار جيداً، والجيد نقيض الردىء ومثلها التجويد. وقد جاد جودة وأجاد: أى أتى بالجيد من القول والفعل، واستجدت الشيء أى أعدته جيداً وتوجدتها لك أى تخيرت الأجود منها (ابن منظور، 2008، ص234).

هى مجموعه من الخصائص والمميزات لمؤسسة ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد(عامر، المصرى، 2014، ص21).

الجودة بمفهومها العام تعنى الامتياز، وبمفهومها النسبى فيعنى أن الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة وفقاً للمعايير المحددة للجودة (على، 2013، ص365).

الجودة هي المطابقة لمواصفات ومعايير مخططة تضعها المؤسسة فيكون المنتج ذو جودة إذا كان يمثل لهذه المجموعة من القواعد والمواصفات الفنية. (Deau, 1998, p236)

جودة الخدمة هي مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي قد تكون قادرة على تحقيق رضا العميل واشباع حاجاته ورغباته (زيدان، 2010، ص93).

• التعريف الاجرائى لجودة الخدمات الاجتماعية:-

- مطابقة الخدمات الاجتماعية للمعايير المحددة مسبقاً للخدمة.
- توافر وكفاية الخدمات عند الحاجة اليها.
- ملاءمة الخدمة لاحتياجات المستفيدين منها.
- سهولة الحصول على خدمات وحدات تنمية المجتمع من خلال اتاحتها باستمرار.

• تنمية المجتمع المحلى

"التنمية" يقصد بها كل ما هو اقتصادى ،اجتماعى ،سياسى وثقافى وبما يعنى وضع أهداف اجتماعية وسياسية وثقافية لاتتعارض مع التوازن البيئى. (ناجى، 2013، ص27)

" المجتمع المحلى" هو أعضاء أى جماعة صغيرة أو كبيرة يعيشون معاً بطريقة يترتب عليها أن يشاركوا فى الظروف الأساسية للحياة المشتركة، ولايشتركون فى مصلحة دون غيرها ويتميز المجتمع المحلى بأن الفرد يستطيع أن يقضى حياته كلها داخله. (صفى الدين، 2017، ص38).

تنمية المجتمع المحلى هي حركة تهدف الى تحسين الأحوال المعيشية فى المجتمع مجمله على أساس المشاركة الايجابية لهذا المجتمع وبناء على مبادرة المجتمع كلما أمكن ، فإذا لم تظهر المبادرة تلقائياً تكون الاستفادة بالوسائل المنهجية لبعثها واستنارتها بطريقة تضمن حماسية فعالة لهذه الحركة. (عبداللطيف، 2002، ص19).

تعريف " فاروق ذكى" هي العمليات التى توحد جهود الأهالى وجهود السلطات الحكومية لتحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمعات المحلية وتحقيق التكامل فى هذه المجتمعات. (الجندي، 1987، ص49)

• التعريف الاجرائى لوحدات تنمية المجتمع المحلى:-

- هي وحدات تقدم خدمات اجتماعية لسكان المجتمع المحلى.

- تستهدف الارتقاء بسكان القرى وتقديم الخدمات الأساسية التي يحتاجون إليها سواء أكانت (اقتصادية-اجتماعية-صحية - تضامنية).
 - مؤسسات غير ربحية وتخضع للإشراف الحكومي.
 - يسودها التعاون والتنسيق وتقوم على العلاقات المباشرة.
- سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(1) نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالتها، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد العلاقة بين التحول الرقمي (كمتغير مستقل) وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي (كمتغير تابع) من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بالدراسة.

(2) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية. وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بوحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية وعددهم (47) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع المستفيدين والمسؤولين مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المستفيدين	عدد المسؤولين	الحجم الأمثل
1	الوحدة الصحية	3500	23	39
2	المجلس المحلي	5720	7	64
3	المركز التكنولوجي	7000	3	79
4	الجمعية الزراعية	4700	4	53
5	إدارة التموين	6400	5	72
6	وحدة معالجة المياه	6500	5	73
	الإجمالي	33820	47	380

(3) خطة المعاينة:

(أ) وحدة المعاينة:

تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في الاستفادة من خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية أياً كان نوعه أو سنه أو مستواه التعليمي أو وضعه الوظيفي، أو دخلة الشهري.

(ب) إطار المعاينة:

تم حصر المستفيدين من خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية وبلغ عددهم (33820) مفردة

(ج) نوع وحجم العينة:

تمثل نوع العينة في العينة العشوائية البسيطة، وتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة⁽¹⁾ (الضحيان، حسن، 2002، ص 247). بلغ حجم العينة للمستفيدين من خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية (380) مفردة.

(4) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية، وذلك كما يلي: (الوحدة الصحية، المجلس المحلي، المركز التكنولوجي، الجمعية الزراعية، إدارة التموين، وحدة معالجة المياه).

- مبررات اختيار المجال المكاني :-

- تطبيق وحدات تنمية المجتمع للتحول الرقمي.
- اتجاه وحدات تنمية المجتمع نحو تطبيق الجودة لتطوير الخدمات بها.
- توافر عينة الدراسة وموافقة الوحدات على تطبيق البحث.
- معايشة الباحثة لمجتمع الدراسة والتعرف على مشكلاته.

(1) SPSS سعد بن ضحيان الضحيان، عزت عبد الحميد محمد حسن: معالجة البيانات باستخدام برنامج (الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، سلسلة بحوث منهجية، 2002) ص: (247). 10

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

- عينة عشوائية بسيطة للمستفيدين من خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية وعددهم (380) مفردة.
- المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بوحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل مركز الشهداء محافظة المنوفية وعددهم (47) مفردة.

(ج) المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت 2022/5/1م إلي 2022/6/29م.

(5) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

(1-5) استمارة استبار للمستفيدين حول التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات

الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي:

- قامت الباحثة بتصميم استمارة استبار للمستفيدين حول التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي وذلك بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بقضية الدراسة.
- اشتملت استمارة استبار المستفيدين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي، والصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي، ومقترحات تفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي.
- اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي " صدق المحتوى " لاستمارة استبار المستفيدين من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بقضية الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي.

- وقد أجرت الباحثة الصدق الظاهري لاستمارة استتبار المستفيدين بعد عرضها علي عدد (5) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (80%)، وبناءً على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.
 - كما أجرت الباحثة ثبات إحصائي لاستمارة استتبار المستفيدين وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (20) مفردة من المستفيدين بوحدة تنمية المجتمع المحلي (خارج إطار عينة الدراسة)، باستخدام معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وبلغ معامل الثبات (0.93)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.
- (2-5) استمارة استتبان للمسؤولين حول التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي:**
- بناء استمارة استتبان للمسؤولين حول التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي اعتماداً على الإطار التصوري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بقضية الدراسة.
 - اشتملت استمارة استتبان المسؤولين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد التحول الرقمي بوحدة تنمية المجتمع المحلي، وأبعاد جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي، والصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي، ومقترحات تفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي.
 - اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي " صدق المحتوى " لاستمارة استتبان المسؤولين من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بقضية الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد التحول الرقمي بوحدة تنمية المجتمع المحلي، وتحديد أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي.
 - وقد أجرت الباحثة الصدق الظاهري لاستمارة استتبان للمسؤولين بعد عرضها علي عدد (5) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وبناء

على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (80%)، وبناءً على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

- كما أجرت الباحثة ثبات إحصائي لاستمارة استبيان المسؤولين وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (10) مفردات من المسؤولين بوحدة تنمية المجتمع المحلي (خارج إطار عينة الدراسة)، باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وبلغ معامل الثبات (0.89)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

(6) تحديد مستوى التحول الرقمي بوحدة تنمية المجتمع المحلي:

للحكم على مستوى التحول الرقمي بوحدة تنمية المجتمع المحلي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (3/2 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (4) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

(7) أساليب التحليل الإحصائي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(ب) وصف المستفيدين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (5) يوضح وصف المستفيدين مجتمع الدراسة (ن=380)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السن	41	9
م	النوع	ك	%
1	ذكر	176	46.3
2	أنثى	204	53.7
المجموع			
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
1	أعزب	82	21.6
2	متزوج	282	74.2
3	أرمل	16	4.2
المجموع			
م	الحالة التعليمية	ك	%
1	أمي	25	6.6
2	يقرأ ويكتب	7	1.8
3	مؤهل متوسط	188	49.5
4	مؤهل جامعي	146	38.4
5	ماجستير	8	2.1
6	دكتوراه	6	1.6
المجموع			
م	الوظيفة	ك	%
1	قطاع حكومي	116	30.5
2	قطاع خاص	53	13.9
3	أعمال حرة	58	15.3
4	لا يعمل	153	40.3
المجموع			
		380	100

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المستفيدين (41) سنة، وانحراف معياري (9) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المستفيدين إناث بنسبة (53.7%)، بينما الذكور بنسبة (46.3%).
- أكبر نسبة من المستفيدين متزوجين بنسبة (74.2%)، يليه أعزب بنسبة (21.6%)، وأخيراً أرمل بنسبة (4.2%).

- أكبر نسبة من المستفيدين حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (49.5%)، يليه
 الحاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (38.4%)، ثم أميون بنسبة (6.6%)، يليه
 الحاصلين علي ماجستير بنسبة (2.1%)، ثم يقرأون ويكتبون بنسبة (1.8%)، وأخيراً
 الحاصلين علي دكتوراه بنسبة (1.6%).

- أكبر نسبة من المستفيدين لا يعملون بنسبة (40.3%)، يليه العاملين بالقطاع الحكومي
 بنسبة (30.5%)، ثم أعمال حرة بنسبة (15.3%)، وأخيراً العاملين بالقطاع الخاص
 بنسبة (13.9%).

(ج) وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (6) يوضح وصف المسئولين مجتمع الدراسة
 (ن=47)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السن	45	9
2	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	18	7
م	النوع	ك	%
1	ذكر	23	48.9
2	أنثى	24	51.1
	المجموع	47	100
م	المؤهل الدراسي	ك	%
1	مؤهل متوسط	27	57.4
2	مؤهل جامعي	18	38.3
3	ماجستير	1	2.1
4	دكتوراه	1	2.1
	المجموع	47	100
م	الوظيفة	ك	%
1	الوحدة الصحية	23	48.9
2	المجلس المحلي	7	14.9
3	المركز التكنولوجي	3	6.4
4	الجمعية الزراعية	4	8.5
5	إدارة التموين	5	10.6
6	وحدة معالجة المياه	5	10.6
	المجموع	47	100

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين (45) سنة، وانحراف معياري (9) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (18) سنة، وانحراف معياري (7) سنوات.

- أكبر نسبة من المسؤولين إناث بنسبة (51.1%)، بينما الذكور بنسبة (48.9%).
- أكبر نسبة من المسؤولين حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (57.4%)، يليه حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (38.3%)، وأخيراً حاصلين علي ماجستير، حاصلين علي دكتوراه بنسبة (2.1%)، مما يتطلب ضرورة إعداد دورات تدريبية للحاصلين علي مؤهل متوسط في مجال التكنولوجيا واستخدام الحاسوب.

- أكبر نسبة من المسؤولين وظيفتهم بالوحدة الصحية بنسبة (48.9%)، يليه المجلس المحلي بنسبة (14.9%)، ثم إدارة التموين، وحدة معالجة المياه بنسبة (10.6%)، يليه الجمعية الزراعية بنسبة (8.5%)، وأخيراً المركز التكنولوجي بنسبة (6.4%)، وذلك نتيجة لتعدد أقسام الوحدة المحلية وتنوع الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدماتها وشموليتها لكافة المتطلبات الحياتية، لتتناسب مع احتياجات المستفيدين من الخدمات.

المحور الثاني أولويات الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي:

جدول رقم (7) يوضح أولويات الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحدده المستفيدون (ن=380)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الخدمات الصحية	5.67	1.42	1
2	الخدمات الاجتماعية	3.8	1.72	4
3	الخدمات الاقتصادية	2.97	1.53	7
4	التضامن الاجتماعي	3.18	4	6
5	الخدمات التموينية	5	1.67	2
6	خدمات الإرشاد الزراعي	3.26	1.99	5
7	خدمات السجل المدني	4.33	2	3

يوضح الجدول السابق أن:

ترتيب أولويات الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول الخدمات الصحية بمتوسط حسابي (5.67)، يليه الترتيب الثاني الخدمات التموينية بمتوسط حسابي (5)، ثم الترتيب

الثالث خدمات السجل المدني بمتوسط حسابي (4.33)، وأخيراً الترتيب السابع للخدمات الاقتصادية بمتوسط حسابي (2.97) وذلك نظراً لأهمية الخدمات الصحية بإعتبارها ملحة، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (آل صليح، 2018) والتي والت اهتماماً متزايداً للخدمات الصحية.

المحور الثالث: أبعاد التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي:
 (6) استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي: جدول رقم (8) يوضح استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي كما يحددها المسؤولون
 (ن=47)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	بناء معارف العاملين بكل ما هو جديد بشأن الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي	2.1	1	19.1	9	78.7	37	2.77	0.48	2
2	الانتقال من النظام التقليدي إلى نظام رقمي فعال قائم على استخدام التكنولوجيا الحديثة	-	-	14.9	7	85.1	40	2.85	0.36	1
3	تسهيل عملية التواصل الاجتماعي مع المستخدمين من الخدمات	2.1	1	21.3	10	76.6	36	2.74	0.49	3
4	بناء شراكات واسعة تساهم في نقل ثقافة التحول الرقمي	2.1	1	36.2	17	61.7	29	2.6	0.54	6
5	تأكيد حق كل مسئول في استخدام وسائل التكنولوجيا في نقل المعلومات بطريقة آمنة	4.3	2	21.3	10	74.5	35	2.7	0.55	4
6	السرعة في إنجاز المهام المرتبطة بتقديم الخدمات الاجتماعية للمستخدمين	6.4	3	17	8	76.6	36	2.7	0.59	5
مستوى مرتفع	البعد ككل	2.73						2.73	0.26	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.73)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الانتقال من النظام التقليدي إلى نظام رقمي فعال قائم على استخدام التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (2.85)، يليه الترتيب الثاني بناء معارف العاملين بكل ما هو جديد بشأن الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (2.77)، ثم الترتيب الثالث تسهيل عملية التواصل الاجتماعي مع

المستفيدين من الخدمات بمتوسط حسابي (2.74)، وأخيراً الترتيب السادس بناء شراكات واسعة تساهم في نقل ثقافة التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.6)، مما يدل على سعي الحكومة لتطوير خدمات وحدات تنمية المجتمع ويتفق ذلك مع الاطار النظرى للدراسة والنتائج التي توصلت اليها دراسة(شديد،2021).

(7) البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي:

جدول رقم (9) يوضح البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي كما يحددها المسئولون (ن=47)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.36	2.85	-	-	14.9	7	85.1	140	يساهم التحول الرقمي في إحداث تغييرات تنظيمية وإدارية داخل الوحدات	1
2	0.38	2.83	-	-	17	8	83	39	تطوير مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين	2
4	0.59	2.7	6.4	3	17	8	76.6	36	تطوير الشبكة الداخلية مما يؤثر على جودة الاتصالات بين مختلف الأقسام	3
3	0.5	2.72	2.1	1	23.4	11	74.5	35	تطوير الشبكة الخارجية مما يتيح التواصل مع الوحدات الأخرى	4
5	0.61	2.64	6.4	3	23.4	11	70.2	33	التحول في عمليات الإدارة من النظم التقليدي إلى استخدام الشبكات	5
4	0.59	2.7	6.4	3	17	8	76.6	36	توافر قاعدة بيانات حديثة مرتبطة بالمستفيدين وطبيعة الخدمات التي يحصلون عليها	6
6	0.68	2.6	10.6	5	19.1	9	70.2	33	إنشاء وحدة لإدارة المعرفة داخل وحدات تنمية المجتمع المحلي	7
مستوى مرتفع	0.36	2.72	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.72)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساهم التحول الرقمي في إحداث تغييرات تنظيمية وإدارية داخل الوحدات بمتوسط حسابي (2.85)، يليه الترتيب الثاني تطوير مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.83)، ثم الترتيب الثالث تطوير الشبكة الخارجية مما يتيح التواصل مع الوحدات الأخرى بمتوسط حسابي (2.72)، وأخيراً الترتيب السادس إنشاء

وحدة لإدارة المعرفة داخل وحدات تنمية المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (2.6)، مما يدل على سعى الدولة لتحقيق تغييرات تنظيمية وإدارية وتحسين مستوى الخدمات وتطوير البنية المؤسسية لتناسب مع ثقافة التحول الرقمي وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة (Charlene Li, 2021)، كما يتفق مع الأطار النظرى للدراسة.

(8) الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية:

جدول (10) يوضح الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية كما يحدده المسؤولون (ن=47)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.4	2.81			19.19	30.938			يساهم التحول الرقمي في تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة الأقسام والإدارات	1
2	0.41	2.79			21.310	78.737			إدارة الاجتماعات عبر شبكات الانترنت مما يسهل عمليات التواصل بين العاملين	2
5	0.65	2.53	8.54	29.814	61.729				تبادل القدرات والخبرات مع الوحدات والأجهزة الخارجية	3
4	0.62	2.57	6.43	29.814	63.830				بناء شراكات واسعة لتحسين محتوى الخدمات المقدمة	4
3	0.49	2.74	2.11	21.310	76.636				تطوير أساليب نقل ومعالجة البيانات بين مختلف الأقسام	5
مستوى مرتفع	0.33	2.69	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية كما يحدده المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.69)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساهم التحول الرقمي في تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة الأقسام والإدارات بمتوسط حسابي (2.81)، يليه الترتيب الثاني إدارة الاجتماعات عبر شبكات الانترنت مما يسهل عمليات التواصل بين العاملين بمتوسط حسابي (2.79)، ثم الترتيب الثالث تطوير أساليب نقل ومعالجة البيانات بين مختلف الأقسام بمتوسط حسابي (2.74)، وأخيراً الترتيب الخامس تبادل القدرات والخبرات مع الوحدات والأجهزة الخارجية بمتوسط حسابي (2.53)، مما يدل على أهمية التحول الرقمي في تسهيل نقل ومعالجة البيانات وتطوير أساليب تقديم الخدمات للمستفيدين منها وهذا ما أكدته دراسة (عبد الرحيم، 2020).

(9) الموارد البشرية ذوى المعرفة:

جدول (11) يوضح الموارد البشرية ذوى المعرفة كما يحددها المسئولون
 (ن=47)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.45	2.72	-	-	27.7	13	72.3	34	تحقيق التعاون بين فريق العمل مقدم الخدمات	1
1	0.46	2.79	2.1	1	17	8	80.9	38	يساهم التحول الرقمي في تزويد العاملين بالمهارات والخبرات اللازمة للعمل	2
3	0.52	2.68	2.1	1	27.7	13	70.2	33	تقديم الإرشادات اللازمة للعمل لجميع المسئولين بالإدارة	3
1	0.46	2.79	2.1	1	17	8	80.9	38	إعداد كوادر فنية مؤهلة تستطيع تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين	4
4	0.57	2.64	4.3	2	27.7	13	68.1	32	يساهم التحول الرقمي في توفير الخبراء في مجال التكنولوجيا بالوحدات الاجتماعية	5
مستوى مرتفع	0.35	2.72	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الموارد البشرية ذوى المعرفة كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.72)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساهم التحول الرقمي في تزويد العاملين بالمهارات والخبرات اللازمة للعمل، وإعداد كوادر فنية مؤهلة تستطيع تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.79)، يليه الترتيب الثاني تحقيق التعاون بين فريق العمل مقدم الخدمات بمتوسط حسابي (2.72)، ثم الترتيب الثالث تقديم الإرشادات اللازمة للعمل لجميع المسئولين بالإدارة بمتوسط حسابي (2.68)، وأخيراً الترتيب الرابع يساهم التحول الرقمي في توفير الخبراء في مجال التكنولوجيا بالوحدات الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.64)، ويساهم في تطوير مهارات وقدرات العاملين لتناسب مع التطورات التي تطرأ على الخدمات مما يتطلب توفير الخبراء والمتخصصين في مجال التكنولوجيا واستخدام الحاسوب، وهذا ما أكدت عليه دراسة (عفيف، 2022) من ضرورة الاهتمام بالقوى البشرية، ويتفق ذلك مع الاطار النظرى للدراسة.

(10) التدريب وبناء القدرات الرقمية:

جدول (12) يوضح التدريب وبناء القدرات الرقمية كما يحدده المسؤولون (ن=47)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		لى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.57	2.64	4.3	2	27.7	13	68.1	32	يساعد التحول الرقمي في التأثير على القوة العاملة وإتاحة فرص التدريب المناسبة لهم	1
1	0.4	2.81	-	-	17.1	9	80.9	38	يساهم في زيادة كفاءة فريق العمل والتقليل من الأخطاء	2
2	0.55	2.7	4.3	2	21.3	10	74.5	35	تصميم برامج تدريبية المناسبة للعاملين	3
4	0.61	2.62	6.4	3	25.5	12	68.1	32	توفير التدريب المستمر على كيفية استخدام المواقع الإلكترونية	4
5	0.65	2.53	8.5	4	29.8	14	61.7	29	إتاحة المتابعة المستمرة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء العمل	5
مستوى مرتفع	0.37	2.66	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التدريب وبناء القدرات الرقمية كما يحدده المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.66)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساهم في زيادة كفاءة فريق العمل والتقليل من الأخطاء بمتوسط حسابي (2.81)، يليه الترتيب الثاني تصميم برامج تدريبية مناسبة للعاملين بمتوسط حسابي (2.7)، ثم الترتيب الثالث يساعد التحول الرقمي في التأثير على القوة العاملة وإتاحة فرص التدريب المناسبة لهم بمتوسط حسابي (2.64)، وأخيراً الترتيب الخامس إتاحة المتابعة المستمرة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء العمل بمتوسط حسابي (2.53)، مما يتطلب توفير الخبراء والمتخصصين في استخدام التكنولوجيا والمتابعة المستمرة لخطط تطبيق التحول الرقمي والقائمين عليها و أكدت عليه دراسة (منصور، 2021)، ويتفق مع الاطار النظرى للدراسة.

(11) الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي:

جدول (13) يوضح الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي (ن=47)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
4	0.52	2.66	2.1	1	29.8	14	68.1	32	يساهم التحول الرقمي في اطلاع المستفيدين على المستجدات باستمرار	1
1	0.44	2.74	-	-	25.5	12	74.5	35	تأكيد حق العاملين في استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة	2
6	0.62	2.53	6.4	3	34	16	59.6	28	تعزيز روح المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين	3
3	0.55	2.7	4.3	2	21.3	10	74.5	35	يساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء الواردة في العمل التقليدي	4
2	0.45	2.72	-	-	27.7	13	72.3	34	يساهم التحول الرقمي في تطبيق العاملين للقوانين للحد من اختراق بيانات العملاء	5
4	0.52	2.66	2.1	1	29.8	14	68.1	32	يساهم التحول الرقمي في وضع آلية للرقابة والمحاسبية	6
5	0.6	2.66	6.4	3	21.3	10	72.3	34	يساهم التحول الرقمي في وضع إستراتيجية لضمان سرية المعلومات	7
مستوى مرتفع	0.35	2.67	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.67)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تأكيد حق العاملين في استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة بمتوسط حسابي (2.74)، يليه الترتيب الثاني يساهم التحول الرقمي في تطبيق العاملين للقوانين للحد من اختراق بيانات العملاء بمتوسط حسابي (2.72)، ثم الترتيب الثالث يساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء الواردة في العمل التقليدي بمتوسط حسابي (2.7)، وأخيراً الترتيب السادس تعزيز روح المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بمتوسط حسابي (2.53)، مما يسمح بحفظ بيانات العملاء وسريتها وضمان عدم التكرار في الخدمات وهذا ما أكدته دراسة (Samara، 2020).

المحور الرابع أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي:
 (1) جدول (14) يوضح مستوى أداء العاملين:

م	العبارات	كما يحده		كما يحده المسؤلون (ن=47)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الترتيب
1	لدى العاملين القدرة على قيادة فريق العمل	2.43	0.73	2	4
2	يستطيع العاملون اتخاذ القرارات اللازمة في المواقف الطارئة	2.37	0.7	3	3
3	العاملين قادرين على تحمل المسئولية أثناء انجاز العمل	2.46	0.71	1	1
4	العاملين يستخدمون المهارات والأساليب الحديثة أثناء تقديم الخدمات	2.28	0.77	5	1
5	العاملين لديهم القدرة على قيادة المواقف لحل المشكلات الطارئة أثناء العمل	2.33	0.76	4	2
	البعد ككل	2.37	0.62	مستوى مرتفع	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى أداء العاملين كما يحده المسؤلون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.37)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العاملين قادرين على تحمل المسئولية أثناء انجاز العمل بمتوسط حسابي (2.46)، يليه الترتيب الثاني لدى العاملين القدرة على قيادة فريق العمل بمتوسط حسابي (2.43)، ثم الترتيب الثالث يستطيع العاملون اتخاذ القرارات اللازمة في المواقف الطارئة بمتوسط حسابي (2.37)، وأخيراً الترتيب الخامس العاملين يستخدمون المهارات والأساليب الحديثة أثناء تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.28)، مما يدل على حرص وحدات تنمية المجتمع على رفع أداء العاملين بها واكسابهم المهارات الحديثة في مجال العمل باستمرار، وهذا ما أكدت عليه دراسة (زهرا، 2019).

مستوى أداء العاملين كما يحده المسؤلون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.52)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العاملين قادرين

على تحمل المسؤولية أثناء انجاز العمل، والعاملين يستخدمون المهارات والأساليب الحديثة أثناء تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.57)، يليه الترتيب الثاني يتيح التحول الرقمي للعاملين القدرة على قيادة المواقف لحل المشكلات الطارئة أثناء العمل بمتوسط حسابي (2.51)، ثم الترتيب الثالث يستطيع العاملون اتخاذ القرارات اللازمة في المواقف الطارئة بمتوسط حسابي (2.49)، وأخيراً الترتيب الرابع لدى العاملين القدرة على قيادة فريق العمل بمتوسط حسابي (2.47)، وهناك اتفاق بين المستفيدين والمسؤولين على كفاءة أداء فريق العمل داخل وحدات تنمية المجتمع المحلي وقد يرجع ذلك إلى استخدامهم الأساليب الحديثة والتدريب المستمر. كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها:

جدول (15) بوضوح كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها

م	العبارات	كما يحدده المستفيدون (ن=47)		كما يحدده المسنونين (ن=380)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يساهم التحول الرقمي في توافر التقنيات والتجهيزات المناسبة التي تسهل تقديم الخدمات للمستفيدين	2.2	0.78	2.57	0.62
2	تتوافر قاعات انتظار للعملاء المستفيدين من الخدمات	2.34	0.7	2.45	0.69
3	تتوافر الخدمات الاجتماعية عند الحاجة إليها باستمرار	2.26	0.74	2.55	0.62
4	البنية المؤسسية بوحدات تنمية المجتمع مناسبة لتلقى الخدمة للمستفيدين	2.29	0.74	2.4	0.68
5	يساهم في توظيف الموارد والإمكانات المتاحة لتقديم الخدمات بفاعلية أكبر	2.24	0.74	2.55	0.54
	البعد ككل	2.26	0.6	2.51	0.48

يوضح الجدول السابق أن: مستوى كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها كما يحددها المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.26)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتوافر قاعات انتظار للعملاء المستفيدين من الخدمات بمتوسط حسابي (2.34)، يليه الترتيب الثاني البنية المؤسسية بوحدات تنمية المجتمع مناسبة لتلقى الخدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.29)، ثم الترتيب الثالث تتوافر الخدمات الاجتماعية عند احتياجنا إليها باستمرار بمتوسط حسابي (2.26)، وأخيراً الترتيب الخامس يساهم التحول الرقمي في توافر التقنيات والتجهيزات المناسبة التي تسهل

تقديم الخدمات للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.2)، وقد يرجع ذلك الى ضعف تمويل وحدات تنمية المجتمع وتعدد الخدمات الإجتماعية التي تقدمها لمستفيديها، بينما مستوى كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.51)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساهم التحول الرقمي في توافر التقنيات والتجهيزات المناسبة التي تسهل تقديم الخدمات للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.57)، يليه الترتيب الثاني يساهم في توظيف الموارد والإمكانيات المتاحة لتقديم الخدمات بفاعلية أكبر بمتوسط حسابي (2.55)، وبانحراف معياري (0.54)، ثم الترتيب الثالث تتوافر الخدمات الاجتماعية عند الحاجة إليها باستمرار بمتوسط حسابي (2.55)، وبانحراف معياري (0.62)، وأخيراً الترتيب الخامس البنية المؤسسية بوحدات تنمية المجتمع مناسبة لتلقى الخدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.4)، وهنا نجد اختلاف بين المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لبعد كفاية وتوافر الخدمات واستمراريتها حيث يحددها المستفيدين على أنها كافية بدرجة متوسطة وقد يرجع ذلك الى أنهم أكثر احساساً بالخدمات التي يحتاجون إليها.

(2) التوافق مع توقعات المستفيدين:

جدول (16) يوضح التوافق مع توقعات المستفيدين

م	العبارات	كما يحدده المستفيدين (ن=380)		كما يحدده المسؤولون (ن=47)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الانحراف المعياري
1	تناسب الخدمات المقدمة مع احتياجات المستفيدين من خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلي	2.36	0.7	1	2.53
2	تقدم وحدات تنمية المجتمع خدمات اجتماعية على درجة عالية من الكفاءة	2.22	0.72	5	2.43
3	تتوافر الخدمات عند الحاجة إليها	2.29	0.75	2	2.66
4	تنوع الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمات	2.27	0.74	3	2.64
5	يتم إخطار المستفيدين بموعد تلقي الخدمة في حالة تكرارها	2.25	0.76	4	2.64
	البعد ككل	2.28	0.58	متوسط مستوى	2.58
				مرتفع مستوى	0.44

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التوافق مع توقعات المستفيدين كما يحدده المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.28)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتناسب الخدمات المقدمة مع احتياجات المستفيدين من خدمات وحدات تنمية المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (2.36)، يليه الترتيب الثاني تتوافر الخدمات عند الحاجة إليها بمتوسط حسابي (2.29)، ثم الترتيب الثالث تتنوع الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.27)، وأخيراً الترتيب الخامس تقدم وحدات تنمية المجتمع خدمات اجتماعية على درجة عالية من الكفاءة بمتوسط حسابي (2.22) وقد يرجع ذلك إلى رغبة المستفيدين في الحصول على مستوى عالٍ من الخدمات تتناسب تطلعاتهم والتطور الذي يمر به المجتمع.

مستوى التوافق مع توقعات المستفيدين كما يحدده المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.58)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتوافر الخدمات عند الحاجة إليها بمتوسط حسابي (2.66)، يليه الترتيب الثاني تتنوع الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.64)، وبانحراف معياري (0.53)، ثم الترتيب الثالث يتم إخطار المستفيدين بموعد تلقي الخدمة في حالة تكرارها بمتوسط حسابي (2.64)، وبانحراف معياري (0.61)، وأخيراً الترتيب الخامس تقدم وحدات تنمية المجتمع خدمات اجتماعية على درجة عالية من الكفاءة بمتوسط حسابي (2.43) وهذا ما أكدت عليه دراسة (النوافلة، 2019) من ضرورة التركيز على الخدمات وتحسين مستوى جودتها حتى تتماشى مع توقعات المستفيدين منها.

(3) اعتمادية الخدمات الاجتماعية:

جدول (17) يوضح اعتمادية الخدمات الاجتماعية

م	العبارات	كما يحده		المستخدمون (ن=380)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي
1	يتوافر العدد الكافي من الموظفين المسئولين عن تقديم الخدمات	2.28	0.75	3	2.51
2	يسود التعاون بين فريق العمل وبعضهم البعض أثناء انجاز المهام	2.34	0.73	1	2.57
3	يحصل المستفيد على الخدمة فور التقدم لطلبها	2.3	0.73	2	2.64
4	يسود التنسيق والنظام بين مختلف الأقسام والوحدات	2.1	0.76	6	2.62
5	يستخدم العاملون الأساليب التكنولوجية الحديثة لتسهيل الحصول على الخدمات	2.21	0.76	4	2.68
6	يتوافر العدد الكافي من الموظفين المسئولين عن تقديم الخدمات	2.21	0.8	5	2.6
	البعد ككل	2.24	0.59	مستوى متوسط	2.6
				مستوى مرتفع	0.44

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى اعتمادية الخدمات الاجتماعية كما يحددها المستخدمون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.24)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يسود التعاون بين فريق العمل وبعضهم البعض أثناء انجاز المهام بمتوسط حسابي (2.34)، يليه الترتيب الثاني يحصل المستفيد على الخدمة فور التقدم لطلبها بمتوسط حسابي (2.3)، ثم الترتيب الثالث يتوافر العدد الكافي من الموظفين المسئولين عن تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.28)، وأخيراً الترتيب السادس يسود التنسيق والنظام بين مختلف الأقسام والوحدات بمتوسط حسابي (2.1)، وقد يرجع ذلك الى الاستراتيجية التي تتبناها الحكومة لتطوير وحدات تنمية المجتمع من خلال التركيز على الموارد البشرية وصلها بالمهارات الحديثة والأساليب التكنولوجية التي تتناسب مع التغيير الذي يمر به

المجتمع وهذا ما أكدتة دراسة (عبدالواحدة، 2019)، بينما مستوى اعتمادية الخدمات الاجتماعية كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يستخدم العاملين الأساليب التكنولوجية الحديثة لتسهيل الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (2.68)، يليه الترتيب الثاني يحصل المستفيد على الخدمة فور التقدم لطلبها بمتوسط حسابي (2.64)، ثم الترتيب الثالث يسود التنسيق والنظام بين مختلف الأقسام والوحدات بمتوسط حسابي (2.62)، وأخيراً الترتيب السادس يتوافر العدد الكافي من الموظفين المسئولين عن تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (2.51) حيث تتطلب الرقمته ضرورة التركيز على الموارد البشرية وتطويرها باستمرار وإكسابها مهارات وأساليب التكنولوجيا الحديثة لأنها العنصر الأساسي في أي خطة للتطوير.

(4) الاستجابة للمستفيدين: جدول (18) يوضح الاستجابة للمستفيدين

م	العبارات	كما يحدده المسئولين (ن=47)			كـمـا يـحـدـدـهـ المستفيدون (ن=380)		
		الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم إخطار المستفيدين بمواعيد الحصول على الخدمات	3	2.55	0.62	1	2.4	0.73
2	سرعة استجابة مقدمي الخدمات على استفسارات المستفيدين	4	2.55	0.65	3	2.28	0.76
3	يساهم التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات لضمان سهولة الحصول على الخدمة	1	2.68	0.52	2	2.29	0.76
4	يهتم العاملين بالرد على الشكاوى فور تقديمها	5	2.53	0.65	5	2.19	0.77
5	يستطيع فريق العمل حل المشكلات الطارئة التي تواجه تقديم الخدمات فوراً	2	2.57	0.58	4	2.21	0.76
	البعد ككل	مستوى مرتفع	2.58	0.43	مستوى متوسط	2.28	0.63

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الاستجابة للمستفيدين كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.28)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم إخطار المستفيدين بمواعيد الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (2.4)، يليه الترتيب

الثاني يساهم التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات لضمان سهولة الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.29)، ثم الترتيب الثالث سرعة استجابة مقدمي الخدمات على الاستفسارات من جانب المستفيدين بمتوسط حسابي (2.28)، وأخيراً الترتيب الخامس يهتم العاملين بالرد على الشكاوى فور تقديمها بمتوسط حسابي (2.19) وقد يرجع ذلك الى رغبة المستفيدين في الحصول على الخدمات في الوقت المحدد بينما اجراءات المؤسسة الروتينية لاتساعد في ذلك بالصورة المطلوبة، بينما مستوى الاستجابة للمستفيدين كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.58)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساهم التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات لضمان سهولة الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (2.68)، يليه الترتيب الثاني يستطيع فريق العمل حل المشكلات الطارئة التي تواجه تقديم الخدمات فوراً بمتوسط حسابي (2.57)، ثم الترتيب الثالث يتم إخطار المستفيدين بمواعيد الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (2.55)، وأخيراً الترتيب الخامس يهتم العاملين بالرد على الشكاوى فور تقديمها بمتوسط حسابي (2.53)، ويتفق ذلك مع النتائج التي توصلت اليها دراسة (احمد، 2021) من أهمية تحسين جودة الخدمات وذلك في إتاحة الخدمات الاجتماعية وتحقيق كفايتها وتسهيل اجراءات الحصول عليها.

المحور الخامس: الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي:

جدول (19) يوضح الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المستفيدون (ن=380)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	صعوبة إجراءات الحصول على الخدمات	174	45.8	149	39.2	57	15	2.31	0.72	10
2	نقص الموارد المادية المرتبطة بوحدة تنمية المجتمع المحلي	177	46.6	152	40	51	13.4	2.33	0.7	9
3	نقص الكوادر البشرية المدربة القادرة على توجيه العمل	182	47.9	145	38.2	53	13.9	2.34	0.71	8
4	تزايد اعداد المستفيدين من الخدمات عن الخدمات المتاحة	184	48.4	147	38.7	49	12.9	2.36	0.7	7
5	نقص الإشراف المستمر على أداء العاملين	196	51.6	129	33.9	55	14.5	2.37	0.72	6
6	التركيز على الأعمال الروتينية البسيطة	199	52.4	128	33.7	53	13.9	2.38	0.72	5
7	الافتقار إلى قاعدة بيانات مشتركة بين وحدات تنمية المجتمع المحلي	195	51.3	131	34.5	54	14.2	2.37	0.72	6

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.71	2.4	13.2	50	33.4	127	53.4	203	عدم توافر برامج الكترونية تساعد على تطوير العمل الإداري	8
4	0.71	2.38	13.4	51	35.5	135	51.1	194	وجود ثقافة مقاومة التغيير بالجهاز الإداري	9
1	0.74	2.41	15	57	28.7	109	56.3	214	التباطؤ في الرد على الشكاوى	10
11	0.74	2.31	16.8	64	35	133	48.2	183	البنية المؤسسية غير مناسبة لحصولنا على الخدمات	11
3	0.72	2.4	13.9	53	32.4	123	53.7	204	الافتقار إلى التطوير والتجديد في الخدمات	12
مستوى مرتفع	0.57	2.36	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.36)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول التباطؤ في الرد على الشكاوى بمتوسط حسابي (2.41)، يليه الترتيب الثاني عدم توافر برامج الكترونية تساعد على تطوير العمل الإداري بمتوسط حسابي (2.4)، وبانحراف معياري (0.71)، ثم الترتيب الثالث الافتقار إلى التطوير والتجديد في الخدمات بمتوسط حسابي (2.4)، وبانحراف معياري (0.72)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر البنية المؤسسية غير مناسبة لحصولنا على الخدمات بمتوسط حسابي (2.31)، مما يتطلب ضرورة التركيز على الخدمات وتحسين مستوى جودتها باستمرار ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (زهرا، 2019).

جدول (20) يوضح الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المسؤولون (ن=47)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
7	0.62	2.53	6.4	3	34	16	59.6	28	صعوبة استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة	1
9	0.69	2.45	10.6	5	34	16	55.3	26	نقص الموارد المادية المرتبطة بوحدات تنمية المجتمع المحلي	2
3	0.53	2.62	2.1	1	34	16	63.8	30	نقص الكوادر البشرية المدربة القادرة على توجيه العمل	3

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
6	0.58	2.6	4.3	2	31.9	15	63.8	30	تزايد أعداد المستفيدين من الخدمات عن الخدمات المتاحة	4
4	0.61	2.62	6.4	3	25.5	12	68.1	32	نقص الخبرات والإشراف المستمر على أداء العاملين	5
8	0.65	2.47	8.5	4	36.2	17	55.3	26	التركيز على الأعمال الروتينية البسيطة	6
2	0.63	2.68	8.5	4	14.9	7	76.6	36	الافتقار إلى قاعدة بيانات مشتركة بين وحدات تنمية المجتمع المحلي	7
5	0.64	2.62	8.5	4	21.3	10	70.2	33	عدم توافر برامج الكترونية تساعد على تطوير العمل الإداري	8
1	0.47	2.68	-	-	31.9	15	68.1	32	وجود ثقافة مقاومة التغيير بالجهاز الإداري	9
مستوى مرتفع	0.4	2.58	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.58)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول وجود ثقافة مقاومة التغيير بالجهاز الإداري بمتوسط حسابي (2.68)، وبانحراف معياري (0.47)، يليه الترتيب الثاني الافتقار إلى قاعدة بيانات مشتركة بين وحدات تنمية المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (2.68)، وبانحراف معياري (0.63)، ثم الترتيب الثالث نقص الكوادر البشرية المدربة القادرة على توجيه العمل بمتوسط حسابي (2.62)، وأخيراً الترتيب التاسع نقص الموارد المادية المرتبطة بوحدات تنمية المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (2.45)، مما يتطلب امدادهم بدورات تدريبية مرتبطة بالتحول الرقمي وتغيير القيم السلبية التي تؤثر على انجازهم لمهامهم داخل وحدات تنمية المجتمع.

المحور السادس: مقترحات تفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي:

جدول (21) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المستفيدون (ن=380)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب
		نعد		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	توفير قاعدة بيانات مشتركة بين العاملين والمستفيدين لتسهيل التواصل بينهم	324	85.3	44	11.6	12	3.2	2.82	4	
2	الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين لتطوير قدراتهم على حل المشكلات	325	85.5	47	12.4	8	2.1	2.83	3	
3	تزويد القاعات بالأجهزة التكنولوجية الحديثة لتيسير أداء العمل	327	86.1	48	12.6	9	2.4	2.84	2	
4	المتابعة والإشراف المستمر على أداء العاملين	330	86.8	45	11.8	5	1.3	2.86	1	
5	تنشيط الشكاوى ووضع حلول فورية لها	318	83.7	50	13.2	12	3.2	2.81	5	
6	استخدام وسائل تكنولوجية حديثة في تقديم الخدمات	310	81.6	54	14.2	16	4.2	2.77	10	
7	توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة	308	81.1	62	16.3	10	2.6	2.78	8	
8	توفير الخدمات الاجتماعية عند الحاجة إليها	305	80.3	69	18.2	6	1.6	2.79	6	
9	وضع لجان مهمتها المحاسبية الاجتماعية	299	78.7	66	17.4	15	3.9	2.75	11	
10	تطوير البنية المؤسسية لوحدات تنمية المجتمع	310	81.6	58	15.3	12	3.2	2.78	9	
11	تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات	312	82.1	56	14.7	12	3.2	2.79	7	
12	التطوير المستمر في الخدمات الاجتماعية	309	81.3	60	15.8	11	2.9	2.78	9	
	البيد ككل							2.8	0.32	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات تفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.8)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المتابعة والإشراف المستمر على أداء العاملين بمتوسط حسابي (2.86)، يليه الترتيب الثاني تزويد القاعات بالأجهزة التكنولوجية الحديثة لتيسير أداء العمل بمتوسط حسابي (2.84)، ثم الترتيب الثالث الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين لتطوير قدراتهم على حل

المشكلات بمتوسط حسابي (2.83)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر وضع لجان مهمتها المحاسبية الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.75)، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (منصور، 2021) والتي وضعت مجموعة من المقترحات لتدعيم التحول الرقمي وأكدت على ضرورة توافر الخبراء والمتخصصين .

جدول (22) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المسئولون (ن=47)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	توفير قاعدة بيانات مشتركة بين العاملين والمستفيدين	40	85.1	6	12.8	1	2.1	2.83	0.43	4
2	الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين	42	89.4	4	8.5	1	2.1	2.87	0.4	1
3	تزويد القاعات بالأجهزة التكنولوجية الحديثة لتيسير أداء العمل	36	76.6	9	19.1	2	4.3	2.72	0.54	7
4	المتابعة والإشراف المستمر على أداء العاملين	40	85.1	6	12.8	1	2.1	2.83	0.43	4
5	تنشيط الشكاوى ووضع حلول فورية لها	39	83	8	17	-	-	2.83	0.38	3
6	استخدام وسائل تكنولوجية حديثة	38	80.9	8	17	1	2.1	2.79	0.46	5
7	توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة	41	87.2	5	10.6	1	2.1	2.85	0.42	2
8	الربط بين الإدارات من خلال شبكة اتصالات حديثة	40	85.1	6	12.8	1	2.1	2.83	0.43	4
9	وضع لجان مهمتها مراجعة وتقييم العملية الإدارية	38	80.9	7	14.9	2	4.3	2.77	0.52	6
	البعد ككل							2.81	0.35	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات تفعيل إسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.81)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين بمتوسط حسابي (2.87)، يليه الترتيب الثاني توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة بمتوسط حسابي (2.85)، ثم الترتيب الثالث تنشيط الشكاوى ووضع حلول فورية لها بمتوسط حسابي (2.83)، وأخيراً الترتيب السابع تزويد

القاعات بالأجهزة التكنولوجية الحديثة لتيسير أداء العمل بمتوسط حسابي (2.72)، ويتطلب ذلك توفير موارد مادية مستمرة للانفاق على الخدمات، والاستفادة من الموارد المجتمعية المتاحة وتوفير الوسائل الحديثة التي تمكن العاملين وتساعدهم في انجاز مهامهم ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Charlene Li, 2021).

المحور السابع اختبار فروض الدراسة:

(1) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي مرتفعاً ":

جدول (23) يوضح مستوى التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي ككل كما يحددها المسؤولون (ن=47)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي	2.73	0.26	مرتفع	1
2	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي	2.72	0.36	مرتفع	3
3	الترباط والتشباك بين كافة الأجهزة التنفيذية	2.69	0.33	مرتفع	4
4	الموارد البشرية ذوى المعرفة	2.72	0.35	مرتفع	2
5	التدريب وبناء القدرات الرقمية	2.66	0.37	مرتفع	6
6	الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي	2.67	0.35	مرتفع	5
	أبعاد التحول الرقمي ككل	2.7	0.26	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.7)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.73)، يليه الترتيب الثاني الموارد البشرية ذوى المعرفة بمتوسط حسابي (2.72)، وبانحراف معياري (0.35)، ثم الترتيب الثالث البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (2.72)، وبانحراف معياري (0.36)، وأخيراً الترتيب السادس التدريب وبناء القدرات الرقمية بمتوسط حسابي (2.66). مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي مرتفعاً ".

(2) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي متوسطاً ":

جدول (24) يوضح مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ككل كما يحددها المستفيدون (ن=380)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	مستوى أداء العاملين	2.37	0.62	مرتفع	1
2	كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها	2.26	0.6	متوسط	4
3	التوافق مع توقعات المستفيدين	2.28	0.58	متوسط	2
4	اعتمادية الخدمات الاجتماعية	2.24	0.59	متوسط	5
5	الاستجابة للمستفيدين	2.28	0.63	متوسط	3
	أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية ككل	2.29	0.54	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ككل كما يحددها المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.29)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول مستوى أداء العاملين بمتوسط حسابي (2.37)، يليه الترتيب الثاني التوافق مع توقعات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.28)، وبانحراف معياري (0.58)، ثم الترتيب الثالث الاستجابة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.28)، وبانحراف معياري (0.63)، وأخيراً الترتيب الخامس اعتمادية الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.24). مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي متوسطاً ".

جدول (25) يوضح مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ككل كما يحددها المسؤولون (ن=47)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	مستوى أداء العاملين	2.52	0.45	مرتفع	4
2	كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها	2.51	0.48	مرتفع	5
3	التوافق مع توقعات المستفيدين	2.58	0.44	مرتفع	3
4	اعتمادية الخدمات الاجتماعية	2.6	0.44	مرتفع	1
5	الاستجابة للمستفيدين	2.58	0.43	مرتفع	2
	أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية ككل	2.56	0.39	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ككل كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.56)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول اعتمادية الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.6)، يليه الترتيب الثاني الاستجابة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.58)، وبانحراف معياري (0.43)، ثم الترتيب الثالث التوافق مع توقعات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.58)، وبانحراف معياري (0.44)، وأخيراً الترتيب الخامس كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية واستمراريتها بمتوسط حسابي (2.51). مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة جزئياً والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي متوسطاً ".

(3) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ":

جدول (26) يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي (ن=47)

الأبعاد	الأبعاد	الأبعاد	الأبعاد	الأبعاد	الأبعاد	الأبعاد
أبعاد الجودة ككل	الاستجابة للمستفيدين	اعتمادية الخدمات الاجتماعية	التوافق مع توقعات المستفيدين	كفاية وتوافر الخدمات الاجتماعية	مستوى أداء العاملين	الأبعاد
*0.319	*0.290	*0.360	*0.346	**0.381	*0.291	استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي
**0.555	**0.366	**0.485	**0.579	**0.538	**0.455	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي
**0.674	**0.552	**0.592	**0.634	**0.623	**0.545	الترايط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية
**0.659	**0.462	**0.638	**0.563	**0.700	**0.508	الموارد البشرية ذوى المعرفة
**0.625	**0.427	**0.653	**0.447	**0.695	**0.492	التدريب وبناء القدرات الرقمية
**0.772	**0.525	**0.772	**0.773	**0.749	**0.551	الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي
**0.792	**0.541	**0.766	**0.730	**0.808	**0.605	أبعاد التحول الرقمي ككل

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي. أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي تمثلت فيما يلي: الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي، يليها الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية، ثم الموارد البشرية ذوى المعرفة، يليها التدريب وبناء القدرات الرقمية، ثم البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، وأخيراً استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه. مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي".

جدول (27) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي (ن=47)

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة
0.102	*0.319	*5.115	*2.262	0.485	استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي
0.308	**0.555	**20.032	**4.476	0.598	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي
0.454	**0.674	**37.485	**6.123	0.808	الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية
0.435	**0.659	**34.603	**5.882	0.745	الموارد البشرية ذوى المعرفة
0.390	**0.625	**28.792	**5.366	0.667	التدريب وبناء القدرات الرقمية
0.596	**0.772	**66.385	**8.148	0.873	الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي
0.627	**0.792	**75.580	**8.694	1.198	أبعاد التحول الرقمي ككل

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع

المحلى " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.102)، أي أن استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي تساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى بنسبة (10.2%).

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.308)، أي أن البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي تساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى بنسبة (30.8%).

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية" والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.454)، أي أن الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية تساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى بنسبة (45.4%).

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الموارد البشرية ذوى المعرفة " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.435)، أي أن الموارد البشرية ذوى المعرفة تساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى بنسبة (43.5%).

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " التدريب وبناء القدرات الرقمية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.390)، أي أن التدريب وبناء القدرات الرقمية تساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى بنسبة (39%).

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.596)، أي أن الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي تساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي بنسبة (59.6%).
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد التحول الرقمي ككل " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.627)، أي أن أبعاد التحول الرقمي ككل تساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي بنسبة (62.7%).
- مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي ".

تاسعاً: الرؤية المستقبلية لتفعيل التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي:

- 1- الأسس التي تقوم عليها الرؤية المستقبلية:
 - تحليل نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.
 - ماتوصلت اليه نتائج الدراسة الحالية.
 - الاطار النظرى لطريقة تنظيم المجتمع.
- 2- أهداف الرؤية المستقبلية:
 - تفعيل التحول الرقمي بوحدات تنمية المجتمع المحلي.
 - تحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها وحدات تنمية المجتمع المحلي.
 - اكساب العاملين بوحدات تنمية المجتمع المهارات الرقمية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشبكات الافتراضية.
 - تطوير البنية المؤسسية لوحدات تنمية المجتمع المحلي.
 - توفير شبكة معلوماتية تسهل عملية التواصل مع المستفيدين من الخدمات.

- 3- الاستراتيجيات التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية:
 - استراتيجية العمل الفريقي: من خلال التعاون بين فريق العمل لتقديم خدمات على درجة عالية من الكفاءة.
 - استراتيجية المشاركة: وذلك بين المسؤولين وقيادات المجتمع المحلى لتطوير البنية المؤسسية لوحدات تنمية المجتمع لتسهيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 4- الأدوات التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية:
 - الاجتماعات: مع فريق العمل بوحدات تنمية المجتمع وقياداته وإمدادهم بالمهارات الرقمية المطلوبة لتمكينهم من تقديم الخدمات بفاعلية أكبر.
 - اللجان: من خلال تشكيل لجان لدراسة احتياجات المجتمع المحلى والخدمات التي يحتاجها الأهالى والعمل على اتاحتها.
 - المناقشات المفتوحة: حول أهمية التحول الرقمية والاتجاه نحو الرقمنة وتأثير ذلك على زيادة جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى.
- 5- الأدوار المهنية التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية:
 - الممكن: وذلك لمساعدة المستفيدين من وحدات تنمية المجتمع من الحصول على الخدمات وتسهيل الاجراءات لضمان جودة الخدمة المقدمة.
 - المنسق: وذلك لتيسير عملية التفاعل بين فريق العمل وتوحيد الجهود وتسهيل التعاون.
 - الخبير: من خلال تزويد العاملين بالمهارات الرقمية المطلوبة حول الشبكة المعلوماتية لتسهيل تقديم الخدمات.
- 6- المهارات التي التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية:
 - الاتصال - التفاعل - التبادل.
- 7- آليات تنفيذ التصور الرؤية المستقبلية:
 - العمل على توفير الدعم المادى اللازم لوحدات تنمية المجتمع .
 - تطوير البنية المؤسسية لوحدات تنمية المجتمع وتوفير الاجهزة التكنولوجية الحديثة .

- التعاون بين الأجهزة الحكومية لتوفير وإتاحة الخدمات التي تشبع الاحتياجات الملحة لسكان المجتمع المحلي.
 - توفير شبكة معلوماتية لتسهيل التواصل مع المستفيدين.
 - توفير الخبراء والمتخصصين في مجال التكنولوجيا الحديثة.
 - القيام بالدورات التدريبية لتنمية مهارات العاملين بوحدة تنمية المجتمع المحلي.
- 8- **الأجهزة المسؤولة عن تنفيذه:**
- وزارة التضامن الاجتماعي حيث تتولى الاشراف على تطوير الوحدات الاجتماعية وتوفير التمويل اللازم لخدماتها.
 - الشؤون الاجتماعية حيث تتولى الرقابة على تقديم الخدمات الاجتماعية.
 - قيادات المجتمع المحلي بما لديهم من خبرات حول احتياجات المجتمع والخدمات التي يحصلون عليها.

المراجع

- ابراهيم، أحمد حسن(2019)، التحول الرقمي نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الادارى، <http://search.mandumah.com>
- ابراهيم، سامي،(2022)، تقرير مجلس الوزراء الجمعة 29 يوليو، <https://eqtsadtoday.com>.
- ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (2008). لسان العرب، ط6، دار صادر، بيروت.
- أحمد، السيد علي عثمان،(2021). الشراكة المجتمعية كمدخل لتسحين جودة الخدمات الاجتماعية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية، العدد24، جامعة حلوان، القاهرة.
- أحمد، حسين مصلحي سيد،(2021). التحول الرقمي الاطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الكتاب والوثائق القومية، القاهرة.
- أل صليح، فالح مرزوق(2018). جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرضى وأسرهـم بالمستشفيات الحكومية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية، ع59، ج4، نجران.
- الجندي، مصطفى، الادارة المحلية واستراتيجياتها(1987). منشأة المعارف، الاسكندرية.
- حافظ، محمد السيد(2021). التحول الرقمي وصناعة التأمين: التسويق الإلكتروني لخدمات التأمين، بحث منشور في مجلة جمعية إدارة الاعمال العربية، العدد172، مصر.
- حسين، خالد بن سامي محمد (2011). ادارة الجودة الشاملة، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد21، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية.
- الخوري، على محمد(2021). الحكومة الرقمية مفاهيم وممارسات، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة- مصر.
- الريادة، وزارة الاقتصاد الرقمي،(2025). الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي <https://www.modoo.gov.jo>
- دليل تنمية المجتمع المحلي، 2009، مؤسسة الملك خالد الخيرية، القاهرة.
- زهران، سارة عبدالرحمن فتح الله(2019). إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للشباب الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- زيدان، سليمان(2010). ادارة الجودة الشاملة، دائرة المكتبات والوثائق الوطنية، عمان، الاردن.
- سليمان، اسراء ممدوح محمد(2017). اسس الخدمة الاجتماعية التنظيمية، ط1، دار الوفاء للنشر، الاسكندرية.

- شديد، مصطفى على، (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الآداب والعلوم السياسية، المجلد 22، العدد 4، جامعة السادات.
- شعبان، كمال بدران (2014). أثر الرقابة الإدارية على التنمية المحلية (رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الحلقة)
- صفي الدين، خالد فوزى (2017). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فى تنمية المجتمعات المحلية، دار المسيرة، عمان.
- عامر، طارق عبد الرؤوف، المصرى، ايهاب عيسى (2014). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي، المجموعه العربية للتدريب والنشر، الاسكندرية.
- عبدالرحمن، محمد، البيارى، على/ على، اسماعيل محمود/ المصرى، ابراهيم (2013). المعجم فى ترجمة مصطلحات علم الاجتماع و علم النفس الاجتماعى، دار الوفاء، الإسكندرية.
- عبدالرحيم، هبة الله عادل (2020)، العائد الاجتماعى لبرنامج التحول الرقمى بالأجهزة التخطيطية القومية، بحث منشور فى مجلة كلية الخدمة الاجتماعية، المجلد 22 الجزء 3، حلوان.
- عبداللطيف، شاد أحمد (2002). أساليب التخطيط للتنمية، المكتبة الجامعية، القاهرة.
- عطا الله، فاروق عبدالنبي حسانين، (2020) دراسة تقييمية لتأثير جودة الخدمات السياحية على المجتمع المحلي بالتطبيق على منطقة البترا بالملكة الأردنية الهاشمية، بحث منشور فى مجلة ،كلية السياحة والفنادق، مج 14، ع1، جامعة الفيوم.
- عفيف، هناء، و خولوفي، وهيبه (2022). الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، مج 6، ع 1 mandumah.search.com/htt
- على، ماهر أبو المعاطي (2013). الاتجاهات الحديثة فى جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- على، محمد أحمد (2021) تقييم أداء العاملين فى اطار الجودة الشاملة، دار الفكر، الاسكندرية.
- عبد، سماح فرج محمد (2010). دور التحول الرقمي فى تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الاستثمارية بالمشروعات الصغيرة، بحث منشور فى مجلة البحوث الإدارية، <https://jso.journals.ekb.eg>
- قدومى، منال عبدالمعطي صالح (2008). دور المشاركة المجتمعية فى تنمية وتطوير المجتمع المحلي (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس)
- محمد، سحر محمد إبراهيم، (2020). آليات التحول الرقمي ، بحث منشور فى مجلة دار الوثائق القومية، العدد 18، بنى سويف.
- منصور، محمود عبدالله محمد (2021). التحول الرقمي كألية لتنمية رأس المال الاجتماعى بمؤسسات التعليم الجامعي، بحث منشور فى مجلة كلية الخدمة الاجتماعية، المجلد 54، العدد 1، جامعة حلوان.
- ناجي، أحمد عبدالفتاح (2013). التنمية المستدامة للمجتمع النامى فى ضوء المتغيرات العالمية والمحلية الحديثة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- النوافل، ايناس (2019) تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية ، بحث منشور فى مجلة كلية التربية، العدد 164، ج 1، جامعة الأزهر.
- اشم، شيخ الدين مختار محمد (2020) المشاركة فى تنمية المجتمع المحلي (مجلة الدراسات العليا، مج 15، ع 2 <http://search.mandumah.com>
- Charlene Li, (2021). Digital transformation refocused: New goals require new strategies, PA Consulting, Harvard Business Review.
- Deau, J-ctarol (1998). marketing, strategie in dustrielle, ed vuipert, paris
- kutzer, K, Schoormann, T & Knackstedt, r (2018). digital transformation in information systems research a taxonomy-based approche to structure the field, eurpan.
- Peter C. Verhoef, et al. (2019). Journal of Business Research, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres>.
- Samara, Hadeel F (2020). Sentiment Analysis of Jordan Government provided E-services Using Twitter Platform, University for Technology (Jordan) ProQuest Dissertations Publishing.

