

**الرقمنة كألية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات
التضامن الاجتماعي**
**Digitization As a Mechanism in Planning to
Achieve Service Excellence in Social Solidarity
Units**

د/ دعاء على عبد الرحيم مفرج

مدرس التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط

DOI: 10.21608/fjssj.2025.351404.1284 Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_407868.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/١٢/٦ م تاريخ القبول: ٢٠٢٥/١/١٢ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/١/٣٠ م
توثيق البحث: مفرج، دعاء على عبد الرحيم. (٢٠٢٥). الرقمنة كألية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ٢٠، ج. (٧)، ص-ص: ١٨٧-٢٤٤.

٢٠٢٥ م

FSSJ

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal

العدد: السابع. يناير ٢٠٢٥ م.

المجلد: العشرون.

الرقمنة كألية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي

المستخلص:

استهدفت الدراسة رصد واقع تطبيق الرقمنة بوحدات التضامن الاجتماعي، تحديد مستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، تحديد العلاقة بين تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، تحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، والتوصل إلى خطة تنفيذية مقترحة لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي باستخدام الرقمنة، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بنوعية الشامل والعينة، المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بإدارة ساحل سليم الاجتماعية والوحدات التابعة لها وعددهم (٤٥) مفردة، عينة من المستفيدين من وحدات التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة ساحل سليم الاجتماعية وعددهم (٣٧٦) مفردة، وتمثلت أدوات الدراسة في استبيان للمسؤولين، استبار للمستفيدين حول الرقمنة كألية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها إنه يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد تطبيق الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والمعرفة التكنولوجية، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الإلكتروني) على تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديد مستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل لصالح استجابات المسؤولين، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مجموعة من المعوقات التي تواجه تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي منها قلة عدد العاملين بالمؤسسة، وقلة وعى المستفيدين بكيفية استخدام الوسائل التكنولوجية في الحصول على الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التخطيط، التميز الخدمي، وحدات التضامن الاجتماعي.

Digitization As a Mechanism in Planning to Achieve Service Excellence in Social Solidarity Units

Abstract:

The study aimed to monitor the reality of applying digitization in social solidarity units, determine the level of achieving service excellence in social solidarity units, determine the relationship between applying digitization and achieving service excellence in social solidarity units, determine the difficulties facing the contributions of digitization in achieving service excellence in social solidarity units, and reach a proposed executive plan to achieve service excellence in social solidarity units using digitization. This study is one of the descriptive studies. The study relied on the social survey method with a comprehensive and sample type, a comprehensive social survey of officials in the Sahel Selim Social Administration and its affiliated units, numbering (45) individuals, a sample of beneficiaries of social solidarity units affiliated with the Sahel Selim Social Administration, numbering (376) individuals. The study tools represented in a questionnaire for officials, a questionnaire for beneficiaries about digitization as a mechanism in planning to achieve service excellence in social solidarity units. The results of the study reached a set of results, the most important of which is that there is a statistically significant difference between the impact of the dimensions of applying digitization (technological infrastructure, Human resources with knowledge ,technological knowledge ,technological skills, and electronic communication) to achieve service excellence in social solidarity units. There is a statistically significant direct effect relationship between the application of digitization and achieving service excellence in social solidarity units. There are statistically significant fundamental differences between the responses of beneficiaries and officials regarding their determination of the level of achieving service excellence in social solidarity units as a whole in favor of the responses of officials. The results of the study also found that there are a group of obstacles facing the achievement of service excellence in social solidarity units, including the small number of employees in the institution, and the lack of awareness of beneficiaries of how to use technological means to obtain services.

Keywords: Digitization, Planning, Service Excellence, Social Solidarity Units.

أولاً: مشكلة الدراسة.

أصبحت قضية التنمية من القضايا الهامة على مستوى العالم المعاصر، وتعتبر التنمية عملية دينامية مقصودة تتم من خلال التدخل الإداري بغرض التحكم، وتوجيه التغيير الاجتماعي عن طريق استثمار كافة الموارد البشرية، ودعم العلاقات بين الأفراد بطريقة تسمح لهم بالاستخدام الأفضل للموارد المتاحة. (حلاوة & صالح، ٢٠١٠، ص ٢٢)، فغاية التنمية وهدفها الأساسي هو إحداث تغيير اجتماعي قد يكون هذا التغيير مادياً يسعى إلى رفع المستوى الاقتصادي والتكنولوجي في المجتمع، أو يكون انسانياً يتجه إلى تغيير اتجاهات البشر وأساليب حياتهم. (خاطر & محمد، ٢٠١٠، ص ١١)

وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال عملها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية إلى تطوير خدماتها، من خلال الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أفضل في تقديم الخدمات آخذة في الاعتبار مستهلكي الخدمة. (حجازي، ٢٠٢٣، ص ٣٧٢)

وتعد مؤسسات الرعاية الاجتماعية أداة هامة لمساعدة الأفراد في الحصول على الخدمات واشباع الاحتياجات، وتقديم الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية. (Christian, 2014, p 347, Levis and other)، فهي لها تأثير كبير في حياة الأفراد لكونها الوسيلة التي يستند إليها في تطوير المجتمع اقتصادياً واجتماعياً، ومن ضمن هذه المؤسسات مؤسسات التضامن الاجتماعي والتي تهدف إلى تنفيذ العديد من البرامج والمشروعات التنموية، وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية إلى المواطنين، والإسهام في إعداد وتنمية القوى البشرية اللازمة للعمل الاجتماعي بغرض تحقيق رفاهية الأفراد. (أبو النصر، ٢٠٠٧، ص ٥٠)، وهذا ما أشارت إليه دراسة عبد الله (٢٠٢٠) والتي أشارت إلى الدور الهام الذي تقوم به مؤسسات التضامن الاجتماعي في تقديم العديد من الخدمات لأفراد المجتمع.

وتتحمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية عبء تقديم الرعاية والخدمات بصورة مرضية للمستفيدين كافة من خلال إداراتها ووحداتها المختلفة، لذا تسعى مؤسسات التضامن الاجتماعي إلى تحقيق التميز في كل شيء، وخاصة في الخدمات التي تقدمها سواء كانت خدمات مادية متمثلة في اشباع احتياجات الأفراد، أو خدمات معنوية متمثلة في رفع مستوى الوعي لدى الأفراد. (محمد، عبد الفتاح، ٢٠٠٤، ص ٦٨)

حيث يعتبر التميز الخدمي أحد العناصر الأساسية التي تساهم في نجاح المؤسسات، بهدف تحقيق أفضل النتائج وتحسين الأداء، وتقديم الخدمات بطريقة تشعر

المستفيد بأهميته. (Kasim,2010,p277) وهذا ما أكدته دراسة (Batra(2017) والتي أكدت أن تحقيق التميز الخدمي يعتمد على تطوير الأداء وإرضاء المستفيدين، ودراسة Justin (2018) والتي أشارت أن التميز ممارسات تحقق النجاح المستدام بمجالات عمل المؤسسة، وتزيد قدرتها على مواجهة التحديات، ودراسة (kawecki(2020) والتي أكدت أن التميز في خدمة العملاء جزء مهم من الإدارة الفعالة، كما إنه يحقق رضا العملاء.

وأصبح التميز الخدمي أمراً ملحاً وضرورياً للغاية، ولا يمكن تغافله لاسيما أصبحنا نعيش عصر سريع التطور عصر الثورة المعرفية والتكنولوجية، حيث يعد التميز مدخلاً نستطيع من خلاله تحقيق مستوى أداء أفضل عن طريق استثمار قدرات وإمكانيات المؤسسة المادية والبشرية والتكنولوجية، وتحسينها بشكل مستمر. (السلمي، ٢٠١٢، ص٨٧)، وهذا ما أكدته دراسة عبد البصير (٢٠٢١) والتي أكدت أن تحقيق التميز داخل المؤسسات يساعد في تطوير الأداء وتحسين مستوى الخدمات.

فالتميز الخدمي يساعد المؤسسة على البقاء والتكيف في ظل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فمؤسسات التضامن الاجتماعي تعمل على تعزيز قدراتها وإمكانياتها لتحقيق التميز وخاصة في الخدمات المقدمة، وذلك لمواكبة التطورات العالمية في الابتكار والابداع والتخطيط لتحسين جودة الخدمات. (الشريف، ٢٠١٥، ص ١٧٩)، وهذا ما أكدته دراسة عبد الحكيم (٢٠٢٢) والتي أكدت أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية يجب أن تستفيد بكافة الموارد والإمكانيات والقدرات الموجودة بها من أجل الوصول إلى التميز في الخدمات التي تقدمها. حيث أن المؤسسات المتميزة هي التي تسعى إلى ترجمة أهدافها إلى واقع ملموس

من أجل تحقيق طموحاتها في دعم وتشجيع التميز في مختلف أنشطتها ومجالات عملها (Darling&walker)، (2010,p48), لذا تسعى مؤسسات التضامن الاجتماعي إلى الاهتمام بتحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وتقليل نسبة الخطأ في الخدمات، لأن ذلك بات أحد العوامل الرئيسية لدعم ثقافة التنافسية بين المؤسسات. (عطية، ٢٠١٩، ص ١٧)، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من آدم (٢٠١٩)، ودراسة دوار (٢٠٢٢) واللاتان أكدتا إنه كلما كان هناك تميز في الخدمة أدى إلى زيادة رضا العملاء.

فالتميز يكمن في التعرف على العملاء وتفهم مطالبهم واحتياجاتهم، واهتمام كافة عناصر المنظمة بتلك الاحتياجات، فالمنظمة المتميزة هي التي تعمل على تطوير خدماتها بشكل مستمر، وتسعى من أجل الفهم والاستجابة لتوقعات المتعاملين مع المنظمة، وتبذل كل

ما في وسعها لتحقيق الاستدامة في الأداء الإيجابي الذي يفوق متطلبات الاحتياجات الحالية. (القرزعي، ٢٠١٨، ص ٢٤)، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من عيد (٢٠٢٢)، دراسة حسانين & سليم (٢٠٢٤) واللاتان أكدتا أن المؤسسة المتميزة هي التي تعتمد على تطوير آلية تقديم الخدمات، وإدراج احتياجات المستفيدين بالمرتبة الأولى، إلى جانب الارتقاء بمستوى الخدمات لتقابل توقعات المستفيدين، وتعزيز مفهوم ضمان الجودة في الخدمة المقدمة.

ويتطلب تحقيق التميز الخدمي إحداث تغييرات في المناخ التنظيمي السائد بالمؤسسة، بالإضافة إلى التدريب المستمر للقوى البشرية الموجودة بالمؤسسة لتكون قادرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية الحديثة. (المليجي، ٢٠١٢، ص ٥) وهذا ما أشارت إليه دراسة كلاً من المصري (٢٠٢١)، أبو غبن (٢٠٢٣) واللاتان أكدتا على ضرورة الاهتمام بتسمية القوى البشرية وتدريبهم ليكونوا قادرين على التعامل مع التغييرات التكنولوجية المتلاحقة. ويشهد عصرنا الحاضر تطورات كبيرة ومتسارعة في العديد من الميادين، بفعل التطورات التكنولوجية والتقنية والمعلوماتية، حيث يصبح عالمنا اليوم ويمسي على ابتكارات جديدة في تكنولوجيا المعلومات، وفي حقول العلم والمعرفة، وتتغير هذه النظم بشكل مستمر لتتناغم مع ما يحدث من تطور 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، وإنما بالنسبة لحياة الدول والمؤسسات، حيث لم يعد لتلك الدول والمؤسسات في ظل تحول العالم إلى قرية صغيرة إلا أن تحافظ على بقاؤها لتكون قادرة على التكيف مع مستجدات البيئة الداخلية والخارجية المتغيرة باستمرار، ومع اشتداد المنافسة بين مختلف المنظمات في سعيها لنيل رضا عملائها من خلال تقديمها للخدمات بصورة أكثر فعالية، وجودة عالية، لذا كان لأبد من الاستثمار في كل تطور تكنولوجي من شأنه أن يساعد على تحقيق تلك الأهداف بصورة أكثر فاعلية. (بن مرزوق وآخرون، ٢٠١٨، ص ١٥)

الأمر الذي فرض على الحكومات والمؤسسات في جميع أنحاء العالم العمل على تطبيق تقنيات ومبادئ تكنولوجية، رقمية مستحدثة من خلال فتح المواقع الإلكترونية لنشر المعلومات بصورة أكثر كفاءة وتقديم الخدمات العامة بشكل أكثر جودة وفعالية. (Lee)، (Geiller, 2019, p208)، وتوفير كافة الأجهزة التكنولوجية التي تساعد على الاتجاه نحو الرقمنة، والعمل على تعظيم المميزات والآثار الإيجابية نتيجة تبني

استراتيجيات الرقمنة من أجل تحسين الخدمات العامة، وتعزيز الثقة في العمليات الحكومية، وتحسين الكفاءة الإدارية. (Twizeyimana&Andersson,2019,p167) وهذا ما أكدته دراسة كلاً من خفاجي(٢٠٢٢)، ودراسة Baiyere (2020) واللاتان أكدتا على ضرورة توفير البنية التحتية المجهزة التي تساعد على اتجاه المؤسسة نحو تطبيق الرقمنة.

وفى إطار خطة الدولة للتنمية المستدامة ٢٠٣٠ والمشروع القومي للتحويل الرقمي لأجهزة ومؤسسات الدولة فى جميع المجالات وبناءً على تعليمات المجلس الأعلى للتحويل الرقمي، قامت وزارة التضامن الاجتماعى بتوقيع بروتوكول تعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فى عام ٢٠١٩م بشأن تطوير أعمال خدمات الميكنة والتحول الرقمي بالوزارة بهدف رفع كفاءة البنية التحتية الأساسية، وميكنة كافة خدمات الوزارة على مستوى الجمهورية. (الموقع الرسمى لوزارة التضامن الاجتماعى)

ولأهمية ذلك ينص الهدف الثالث من أهداف رؤية مصر للتنمية المستدامة ٢٠٣٠ على تحقيق نمو اقتصادي قائم على المعرفة وتحقيق التحويل الرقمي ورفع درجة مرونة وتنافسية الاقتصاد، وزيادة معدلات التشغيل وفرص العمل اللائق وتحسين بيئة الأعمال وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال، وتحقيق الشمول المالي والاجتماعي في التنمية الاقتصادية. (رؤية مصر ٢٠٣٠)

لذا اصبح الاتجاه نحو الرقمنة ضرورة من ضروريات الحياة المعاصرة فى كافة المجالات، وفى كافة المؤسسات التى تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها لتسهيل وصولها للمستفيدين، وذلك من خلال توفير كافة التقنيات الرقمية فى المؤسسات الخدمية بطريقة حديثة، فالرقمنة وسيلة جوهرية لجعل المؤسسات أكثر كفاءة فهى بمثابة الخيط الذى يربط بين الإدارات والوحدات والعاملين بالمؤسسة. (كامل، ٢٠٢٢، ص ١٣٤) وهذا ما أكدته دراسة osmundes(2018) والتى أكدت أن استخدام الرقمنة يؤدي إلى تطوير الأعمال وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

وخاصة فى ظل اتجاه الدولة فى الفترة الحالية نحو ميكنة كافة خدماتها من خلال استخدام الرقمنة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات بصورة أفضل، واتخاذ قرارات صحيحة من خلال الاعتماد على بيانات ومعلومات دقيقة، حيث أصبحت كل الخدمات التى تقدمها الدولة للمواطنين، بما فيهم وزارة التضامن الاجتماعى معتمدة على التحويل الرقمي. (الموقع الرسمى لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢١)، وهذا ما

أشارت اليه دراسة كلاً من البلوشية (٢٠٢٠)، ودراسة الحارثي (٢٠٢٢) واللاتان أكدتا على ضرورة الاتجاه نحو الرقمنة من أجل تقديم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة وفعالية، ودراسة Mentsiev (2020) والتي أكدت أن استخدام التقنيات الرقمية داخل المؤسسات يزيد من كفاءة العمل واتخاذ القرارات بطريقة صحيحة.

وانتشرت الرقمنة وتداعياتها في مجالات عديدة سياسية واقتصادية واجتماعية، وأصبح توظيف الوسائل التكنولوجية المختلفة التي أظهرها العصر الرقمي ضرورة حتمية، فاستخدام هذه الوسائل يوفر الوقت والجهد، ويساعد في تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة في مختلف مجالات الحياة. (محمد، ماجدة، ٢٠٢٣) وهذا ما أكدته دراسة Heaven & power (2018) والتي أكدت على التأثير الإيجابي للرقمنة والوسائل التكنولوجية في اتخاذ القرارات وتحقيق العدالة من خلال الاعتماد على بيانات ومعلومات دقيقة، وكذلك دراسة الرحيلي (٢٠٢٠) والتي أكدت على أهمية الاعتماد على الرقمنة في تقديم الخدمات لما له من دور هام في تحقيق الشفافية والعدالة.

لذا بدأت تلك المؤسسات بالاهتمام بالرقمنة لما لها من دور هام في تسريع عملية التفاعل بين العاملين داخل المؤسسة، وبين المؤسسة والمؤسسات الأخرى، حيث أن الرقمنة تهدف إلى الوصول بمؤسسات التضامن الاجتماعي إلى مستويات عالية من الكفاءة وتمكينها من تحقيق ميزة تنافسية عن طريق تقديم الخدمات والبرامج بجودة عالية وبأقل تكلفة. (Hagerer, 2019, p266), وهذا ما أكدته دراسة كلاً من Carlos and other (2021)، ودراسة علام (٢٠٢١) واللاتان أشارا إلى أن التكنولوجيا الحديثة والتحول نحو الرقمنة له تأثير إيجابي في الخدمات المقدمة فهو يحقق السرعة والدقة في الخدمات، ويتفق ذلك أيضاً مع ما أكدته دراسة كلاً من Reis and others (2020) ودراسة Tilen & Andrej (2019) واللاتان أكدتا أن الاتجاه نحو الرقمنة يدفع إلى الابتكار في تقديم الخدمات، وأن استخدام التقنيات الحديثة يوفر الوقت والجهد، ويعزز الميزة التنافسية للمؤسسة. فالرقمنة لا تعنى فقط تطبيق التقنية داخل المؤسسة بل هي برنامج شمولي يمس المؤسسة ابتداء من أساليب العمل الداخلية وحتى كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لأداء الخدمات بشكل أسهل وأسرع، حيث توفر الرقمنة التكلفة والجهد بشكل كبير وتحسن الكفاءة التشغيلية وتنظمها. (حجازي، ٢٠٢٣، ص ٣٦٩) ويتفق ذلك مع ما أشارت اليه دراسة

samara(2020) والتي أكدت أن الرقمنة تعمل على تقديم الخدمات بشكل أسرع، وتسهيل وصولها للمستخدمين.

ونتيجة لذلك أصبحت الرقمنة خطوة أساسية وليست رفاهية مع توجه دول العالم إلى الاستفادة من تقنياتها لميكنة ورقمنة الخدمات الحكومية، لتسهيل حصول المستخدمين على الخدمات، وزيادة نسبة الشفافية والمساءلة، كما تهدف الرقمنة إلى مواكبة التغيرات والوصول بالمؤسسة إلى مستوى أعلى من الكفاءة وتمكينها من تحقيق ميزة تنافسية عن طريق تقديم الخدمات بأعلى جودة، وذلك من من شأنه أن يزيد من فعالية المؤسسات ويؤدي إلى تحقيق تميز خدمي ينعكس بدوره على الانتاج والانتاجية، كما أنها تعمل على تحسين الجودة وتبسيط إجراءات الخدمات المقدمة للجمهور، وتوفر فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية تساهم بدورها في تحقيق الرضا والقبول تجاه خدمات المؤسسة، إلى جانب سهولة الربط بين المؤسسات وبعضها البعض أو بين المؤسسات والقطاع الخاص لضمان جودة البيانات. (درويش، ٢٠٠٧، ص ٥٣)، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من أنس (٢٠٢٤)، ودراسة عفيفي (٢٠٢٣)، واللاتان أكدتا أن الاتجاه نحو استخدام الوسائل التكنولوجية له دور هام في تطوير الأداء المؤسسي وزيادة جودة الخدمات.

ونظراً لأهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتوصيل الدعم للفئات الأولى بالرعاية، أصبحت الرقمنة من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستخدمين. (الباز، ٢٠١٩، ص ٦)، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من حميدة (٢٠٢٣)، ودراسة Carlos & Others (2021) واللاتان أكدتا أن التكنولوجيا المتمثلة في التحول الرقمي بأبعادها المختلفة تؤثر في الخدمات المقدمة بطريقة إيجابية، وتساعد المؤسسة على التوافق مع الاحتياجات المستمرة.

وبناء على ما سبق فإن تحقيق الرقمنة بالشكل الصحيح له أثر إيجابي يتمثل في سرعة إنجاز الاعمال داخل المؤسسة، وتبسيط إجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات وحفظها، بالإضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور، وهذا ما يسعى إليه التخطيط الاجتماعي باعتباره الوسيلة الأنسب لاختيار الأساليب المستخدمة في العمل والتي تستهدف المساعدة على حل المشكلات وإحداث التغيرات وتحقيق التنمية، وذلك عن طريق الاستفادة من كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة وتحريكها نحو تحقيق الأهداف، وهذا بدوره يؤدي إلى نجاح العمل المؤسسي. (صقر، ٢٠١٩، ص ٤١)

كما يساهم التخطيط الاجتماعي بصورة مباشرة في إحداث تغييرات لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، لأنه يعمل على وضع الاستراتيجيات الفعالة وتنفيذها وتقييمها. (Simard & Rich, 2006, p 94)، فالتخطيط يقوم على التنبؤ بالمستقبل ومن ثم يساهم في تطوير الحاجات وإشباعها، وتعتبر عملية تحديد الحاجات وتطويرها هي خطوة أولى من خطوات التخطيط، وذلك لإحداث التطوير في أداء الوحدات الاجتماعية، كما يهدف التخطيط إلى تحقيق التميز في الأداء ونوعية الخدمات المقدمة، والسعى نحو التطوير المستمر لما له من دور فعال في زيادة الإبداع والابتكار، ورفع وتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات. (مصطفى، ٢٠١٧، ص ٢٣١)

وبناء على ما سبق يمكن القول إنه في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم ظهرت أهمية الاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة كوسيلة مساعدة على تجاوز التحديات التي فرضت نفسها على كثير من المؤسسات منها مؤسسات التضامن الاجتماعي، ومن أبرز هذه التحولات هو الاتجاه نحو الرقمنة، حيث يمثل هذا التحول فرصة حقيقية لمؤسسات الدولة كافة لخلق حلول جديدة لمساعدة العملاء وتقديم أجود الخدمات وتحقيق التميز، وبالتالي إحداث التنمية داخل المجتمع، لذا كان الزاماً على مؤسسات الدولة والتي من ضمنها مؤسسات التضامن الاجتماعي الاستعداد لهذا التحول من أجل تقديم خدمات أفضل. ومن هذا المنطلق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في القضايا التالية:

- ١- ما واقع الرقمنة بوحدات التضامن الاجتماعي.
- ٢- ما مستوى أبعاد التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
- ٣- ما هي العلاقة بين تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
- ٤- ما هي معوقات تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.

ثانياً: أهمية الدراسة.

- ١- تتبع أهمية الدراسة من أهمية مؤسسات الرعاية الاجتماعية ودورها الحيوي في تحقيق التنمية بالمجتمع وخاصة في ظل التغيرات التكنولوجية، واهتمام الحكومة المصرية في الوقت الراهن بتفعيل دور مؤسسات الرعاية الاجتماعية كشريك في التنمية وذلك من خلال بناء قدراتها لزيادة فاعليتها في تحقيق الاهداف المرجوة.
- ٢- تأتي أهمية الدراسة نتيجة اهتمام الدولة المصرية عامة ووزارة التضامن الاجتماعي خاصة نحو ميكنة كافة خدماتها، وإصرارها على تعزيز منظومة الرقمنة والتحول الرقمي وذلك

لتحسين جودة الخدمات والحرص على سرعة الاستجابة للمواطنين، حيث أطلق السيد رئيس الجمهورية منصة مصر الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية بشكل رقمي يوفر الوقت والمجهود لصالح المواطن، وتضم المنصة حالياً أكثر من ١٦٥ خدمة في مختلف القطاعات. (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠٢٢)

٣- تعمل الرقمنة على توفير الوقت والجهد والمال وتحسين كفاءة العمل، وتحسين جودة الخدمات، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة للعملاء، وتعزيز الميزة التنافسية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٤- يعد التميز الخدمي أحد التوجهات الحكومية التي تتبناها الدولة من أجل التطور وتحقيق التنمية المستدامة داخل المجتمع، وتعزيز التميز في الخدمات المقدمة لكافة المؤسسات الاجتماعية.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

١. رصد واقع تطبيق الرقمنة بوحدات التضامن الاجتماعي.
٢. تحديد مستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
٣. تحديد العلاقة بين تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
٤. تحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
٥. تحديد مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
٦. التوصل إلى خطة تنفيذية مقترحة لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي باستخدام الرقمنة.

رابعاً: فروض الدراسة:

- (١) الفرض الأول للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ".
- (٢) الفرض الثاني للدراسة: " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد تطبيق الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والمعرفة التكنولوجية، والمهارات

التكنولوجية، والتواصل الالكتروني) على تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي".

(٣) **الفرض الثالث للدراسة:** " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي".

خامساً: مفاهيم الدراسة

١- مفهوم الرقمنة

تعرف الرقمنة لغوياً بأنها: استخدام التكنولوجيا الرقمية. (المعجم الحديث، ٢٠١٠، ص ١٢٣٤)

وتعرف الرقمنة اصطلاحاً بأنها: عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك من خلال معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني. (يسن، ٢٠١٣، ص ١٨)

كما تعرف الرقمنة بأنها: انتقال المنظمات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار وجودة الخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات والفرص التي تزيد من قيمة الخدمات المقدمة. (Hannah, 2020, p 4)

بينما عرفها بعض آخر على إنها: عملية تغيير بشكل عميق في كافة الاعمال التي تقوم بها المنظمة فهي لا تتعلق بتطوير الأجهزة فقط، بل بدمج البيانات الرقمية في كل ما تقوم به المؤسسة. (Reinsel and others, 2018, p 2)

وهناك من يرى أن الرقمنة هي: العملية التي تحقق فيها المنظمة قفزات نوعية في تحسين مؤشرات أدائها كالخدمة والتكلفة والجودة سعياً للتطوير المستمر. (محمد، عهد، ٢٠٢٤، ص ٢١)

وهناك من يعرفها بأنها: التغيرات المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب المنظمة. (Hellsten & paunu, 2020, p228)

المفهوم الإجرائي للرقمنة:-

عملية تحول القطاع الحكومي من النموذج التقليدي الورقي إلى نموذج حديث يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية مع تسهيل الإجراءات الإدارية في الحصول على الخدمات، والعمل على تحسين كفاءة العاملين وتنظيم العمل فيما بينهم مما يوفر الوقت والجهد، ووصول الخدمات

المقدمة لأكبر عدد ممكن من المستفيدين من خلال الأبعاد الآتية (البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية ذوى المعرفة، المعرفة التكنولوجية، المهارات التكنولوجية، والتواصل الإلكتروني)

٢- مفهوم التميز الخدمي

يعرف التميز لغوياً: الإنفراد والاختلاف فلو قلنا إن فلان يمتاز عن قومه أي يختلف، أو يتفرد عنهم بصفات معينة. (إبن منظور، ٢٠٠٢، ص ١٥٧)

ويعرف التميز اصطلاحاً بأنه: التفوق والنجاح المتزايد عن الآخرين، كما إنه يشير إلى امتلاك الشخص والمنظمة موهبة أو خاصية تجعلها تختلف عن الآخرين اختلافاً إيجابياً. (جاد الرب، ٢٠١٣، ص ١١٣)

بينما يعرفه بعض آخر بأنه: قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المطلوبة منها بكفاءة وفعالية وأداء الأعمال بإتقان. (ابو النصر، ٢٠١٠، ص ٦٧)

وهناك من يعرف التميز الخدمي على إنه: تقديم خدمة تتجاوز توقعات العملاء وتستلزم رضا العملاء. (Asif, 2015, p13)

وهناك من يرى أن التميز الخدمي هو: تقديم خدمة تتجاوز توقعات العميل مما يجعل المنظمة دائماً هي البديل الوحيد، والاختيار الأفضل للعملاء بما يحقق النجاح والتميز العام للمؤسسة. (توفيق، ٢٠١٠، ص ٧)

بينما يرى بعض آخر أن التميز الخدمي هو: قدرة مقدمي الخدمة على تلبية توقعات العملاء باستمرار من خلال التحسين المستمر للأعمال، وتحسين جودة الخدمات المقدمة مع الأخذ في الاعتبار خفض التكاليف وتوسيع نطاق المساعدة المقدمة للعميل، ورفع كفاءة الموظفين نحو زيادة القدرة على حل مشاكل العملاء. (kawecki, 2020 p39)

المفهوم الاجرائى للتميز الخدمي

مجموعة من العمليات والأنشطة التي تقوم بها المؤسسة بهدف تحقيق الترابط والتكامل بين العناصر الإدارية لتحقيق أعلى معدلات الفعالية، والوصول بمستوى الخدمات إلى حد عالي من التميز بما يتفق مع رغبات وتوقعات المستفيدين، ويساهم في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة وذلك من خلال الأبعاد التالية (الاستجابة لحاجات العملاء - التحسين المستمر للخدمات، الرضا عن الخدمات، المرونة في تقديم الخدمات، المصداقية في تقديم الخدمات)

سادساً: الإطار النظري الموجه للدراسة

(أ) أهمية الرقمنة

تتبع أهمية الرقمنة في إنها تسهم في حل مشكلات الأفراد من ناحية، وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية أخرى، حيث إنها تساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتحسين مستوى الأداء فهي توفر فرصة حقيقية لتطوير المؤسسة والعاملين، فالرقمنة تساعد في إتباع أسلوب محدد في التعامل مع المستفيدين، وهذا ما يضيف الشفافية على الخدمات. لذا تسعى المؤسسات إلى تحويل خدماتها من الصورة التقليدية إلى الصورة الإلكترونية بما يضمن لها أداء الخمة في أقل وقت وبأقل مجهود، ولشريحة أكبر من المستفيدين، لذا تعتبر الرقمنة نقلة نوعية في وسيلة تقديم الخدمات.(شعبان، عادة سيد، ٢٠٢١، ص ٩)

(ب) أهداف الرقمنة

تعمل الرقمنة على تحقيق أهداف المؤسسة، وتنظيم العمل وتحقيق السرعة والكفاءة في الأداء، فهي تهدف إلى حفظ البيانات والمعلومات بطريقة أفضل، وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة أفضل مما يؤدي إلى اختصار الوقت والجهد في أداء العمل بما يضمن تقديم الخدمات الإلكترونية بطريقة أفضل.(عبد الرحيم، ٢٠٢٤، ص ٣١)

وهناك من يرى أن أهداف الرقمنة تتمثل في:-

- ١- التحول من الهياكل التنظيمية المعقدة إلى الشكل الإلكتروني.
- ٢- تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات، بالإضافة إلى الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.
- ٣- تحسين مستوى كفاءة الأداء.
- ٤- تحقيق الشفافية داخل المؤسسات.
- ٥- توفير الوقت والجهد والتكاليف.
- ٦- تساعد الرقمنة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها.
- ٧- تسهم الرقمنة في الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.
- ٨- تقديم فرص ميسرة لتقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين.
- ٩- تعزيز حماية البيانات الرقمية.
- ١٠- إدارة ومتابعة كافة الإدارات الخاصة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- ١١- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا. (عبد الغنى، سناء محمد، ص ٥٦)

(ج) فوائد التحول نحو الرقمنة

- تساهم الرقمنة فى الارتقاء بكفاءة المؤسسات وتطويرها.
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتخطيط للمستقبل.
- تقديم الخدمات بكفاءة عالية، وتحسين أداء المؤسسات.
- الشمول والتنوع والانتشار لخدمات المؤسسة لفئات كبيرة فى المجتمع.
- توفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تعزيز الابتكار والابداع، وتوظيفهما فى مجال الخدمات.
- زيادة التنافسية بين المؤسسات.
- تحسين الكفاءة وتقليل الانفاق والسرعة، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، وتسهيل إتاحة الخدمات للمستفيدين.
- توجيه طاقات الأفراد لتنمية مهاراتهم الرقمية.
- رفع مستويات الشفافية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء. (الرابعى، ٢٠٢٢، ص ٣٣)

(د) متطلبات التحول نحو الرقمنة

- توفير بنية تحتية متميزة من خلال توفير التقنيات التكنولوجية الحديثة للتحول نحو الرقمنة والمتمثلة فى أجهزة الكمبيوتر، ومساحات ضوئية، والبرامج الإلكترونية، والشبكات الرقمية.
- توفير الموارد البشرية ذوى المعرفة التى لديها القدرة على التعامل بكفاءة مع التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات بكفاءة عالية.
- تدريب العاملين على آليات التعامل مع الرقمنة.
- تعزيز الشراكة والتعاون مع المؤسسات والهيئات الأخرى من أجل تنفيذ التحول نحو الرقمنة.
- توفير الجوانب المادية الخاصة بالبرامج التدريبية اللازمة للعاملين، والتكاليف الخاصة بالاتصالات الشبكية، وحماية أمن المعلومات.
- وضع القواعد والإجراءات الأمنية الخاصة ببيانات العملاء، وتأمين الوصول إلى البيانات الخاصة بالمؤسسة والعملاء. (محمد، عادل محمد، ٢٠٢٣، ص ٥٦٢)

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) منهجية الدراسة:

تتنمي هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلى نمط الدراسات الوصفية التي لديها القدرة على تقديم التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة، كما أن الدراسات الوصفية تعد من أنسب أنواع الدراسات لموضوع الدراسة الراهنة حيث أنها تركز على رصد وتحليل العلاقة بين تطبيق الرقمنة (كمتغير مستقل) وتحقيق التميز الخدمي بوحدة التضامن الاجتماعي (كمتغير تابع) وصولاً إلى خطة تنفيذية مقترحة لتحقيق التميز الخدمي بوحدة التضامن الاجتماعي باستخدام الرقمنة، وذلك من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والرصد والتحليل والاستنتاج بمعطيات الأطر النظرية العلمية ونتائج الأطر الميدانية التطبيقية للدراسة. واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط وعددهم (٣٧٦) مفردة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط، ووحدة التضامن الاجتماعي التابعة لها وعددهم (٤٥) مفردة.

(٢) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني للدراسة: تمثل المجال المكاني للدراسة في إدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط، ووحدة التضامن الاجتماعي التابعة لها، وذلك كما يلي:

- وحدة ساحل سليم الاجتماعية.
- وحدة الشامية الاجتماعية.
- وحدة العونة الاجتماعية
- وحدة المطمر الاجتماعية.
- وحدة بويط الاجتماعية.

(ب) المجال البشري للدراسة: تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

(ب-١) المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة

ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط، وذلك كما يلي:

(١-١) وحدة المعاينة: تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في المستفيد بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط أيماً كان نوعه أو سنه أو حالته الاجتماعية أو حالته التعليمية أو وظيفته.

(٢-١) إطار المعاينة: تم حصر المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط وبلغ عددهم (١٧٤٦١) مفردة تقريباً.
(٣-١) نوع وحجم العينة:

تمثلت نوع العينة للدراسة في العينة العشوائية الطبقية، وبتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة (الضحيان، حسن، ٢٠٠٢، ص ٢٤٧) بلغ حجم العينة للمستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط (٣٧٦) مفردة، وتم استخدام طريقة التوزيع المتناسب وذلك كما يلي:

جدول رقم (١) يوضح توزيع المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة

م	وحدات التضامن الاجتماعي	عدد المستفيدين	حجم العينة
١	وحدة ساحل سليم الاجتماعية	٥٤٠٠	١١٦
٢	وحدة الشامية الاجتماعية	٥٥٠٠	١١٨
٣	وحدة العونة الاجتماعية	٢٢٣٠	٤٨
٤	وحدة المطمر الاجتماعية	٢٢٧٠	٤٩
٥	وحدة بويط الاجتماعية	٢٠٦١	٤٥
	المجموع	١٧٤٦١	٣٧٦

(ب-٢) المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط، ووحدة التضامن الاجتماعي التابعة لها وعددهم (٤٥) مفردة. وتوزيعهم كما يلي:

جدول رقم (٢) يوضح توزيع المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المسؤولين
١	إدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط	١٤
٢	وحدة ساحل سليم الاجتماعية	٧
٣	وحدة الشامية الاجتماعية	٧
٤	وحدة العونة الاجتماعية	٦
٥	وحدة المطمر الاجتماعية	٦
٦	وحدة بويط الاجتماعية	٥
	المجموع	٤٥

(ج) المجال الزمني للدراسة: تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات من إدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط، ووحدة التضامن الاجتماعي التابعة لها والتي بدأت في الفترة من ٢٠٢٤/٩/١٥ م إلى ٢٠٢٤/١١/٢ م.

(٣) متغيرات الدراسة ومصادرها:

عدد العبارات	المتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي "	عدد العبارات	المتغير المستقل " الرقمنة "
٥	الاستجابة لحاجات المواطنين	٥	البنية التحتية التكنولوجية

عدد العبارات	المتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي "	عدد العبارات	المتغير المستقل " الرقمنة "
٥	التحسين المستمر للخدمات	٥	الموارد البشرية ذوى المعرفة
٦	الرضا عن الخدمات	٦	المعرفة التكنولوجية
٥	المرونة في تقديم الخدمات	٥	المهارات التكنولوجية
٥	المصادقية في تقديم الخدمات	٦	التواصل الالكتروني
٩	الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي		
٩	مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي		
<ul style="list-style-type: none"> • وتحددت أهم مصادر تلك المتغيرات في الرجوع إلى الأدبيات النظرية الموجه للدراسة، وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة بالمشكلة البحثية للدراسة. 			

(٤) أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول الرقمنة كآلية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي:
- قامت الباحثة بتصميم استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول الرقمنة كآلية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي وذلك اعتماداً على التراث النظري الموجه للدراسة، وكذلك الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالقضية البحثية للدراسة.
- اشتمل استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد تطبيق الرقمنة بوحدات التضامن الاجتماعي " استبيان المسؤولين فقط "، وأبعاد تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، والصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي، وتحديد مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
- اعتمد استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، وذلك كما يلي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).
- للتحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين قامت الباحثة بالإطلاع على الأدبيات النظرية والكتب العلمية والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة، ثم تحليلها وذلك لتحديد أبعاد تطبيق الرقمنة والمتمثلة في: (البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوى المعرفة، والمعرفة التكنولوجية، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الالكتروني)، وأبعاد تحقيق التميز الخدمي والمتمثلة في: (الاستجابة

لحاجات المواطنين، وتحسين المستمر للخدمات، والرضا عن الخدمات، والمرونة في تقديم الخدمات، والمصادقية في تقديم الخدمات). ثم تم عرض الأداة على عدد (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس - تخصص تخطيط اجتماعي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الآخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية ويمكن الاعتماد على نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة فروضها.

- تم حساب ثبات استتبار المستفيدين باستخدام معامل ثبات (ألفا. كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للأداة وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠) مفردة من المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي التابعة لإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط (خارج إطار عينة الدراسة) وبلغ معامل الثبات (٠,٩٦٤). وكذلك تم حساب ثبات استبيان المسؤولين وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين بإدارة ساحل سليم الاجتماعية بمحافظة أسيوط، ووحدة التضامن الاجتماعي التابعة لها (خارج إطار مجتمع الدراسة) وبلغ معامل الثبات (٠,٩١٤). وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي لأدوات الدراسة، ويشير ذلك إلى تمتع معاملات الثبات بدرجة عالية من الثبات والدقة والموثوقية، وأصبحت الأدوات في صورتها النهائية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها مع إمكانية التعميم على مجتمع الدراسة.

(٥) تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستوى أبعاد الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي، حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، وتم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٣) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١,٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١,٦٨ إلى ٢,٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢,٣٥ إلى ٣

(٦) أساليب التحليل الإحصائي:

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

• **نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:**

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة:

جدول (٤) يوضح وصف المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة (ن=٣٧٦)

المتغيرات الكمية	س	σ	الحالة الاجتماعية	ك	%
السن	٥٠	٩	أعزب	٣٦	٩,٦
النوع	ك	%	متزوج	٢٢٠	٥٨,٥
ذكر	١٣٤	٣٥,٦	مطلق	٣٤	٩
أنثى	٢٤٢	٦٤,٤	أرمل	٨٦	٢٢,٩
المجموع	٣٧٦	١٠٠	المجموع	٣٧٦	١٠٠
الحالة التعليمية	ك	%	الوظيفة	ك	%
أمي	١٣٧	٣٦,٤	أعمال حرة	١١٢	٢٩,٨
يقرأ ويكتب	٦٧	١٧,٨	عامل يومية	٢٨	٧,٤
مؤهل متوسط	١٧٢	٤٥,٧	لا يعمل	٢٣٦	٦٢,٨
المجموع	٣٧٦	١٠٠	المجموع	٣٧٦	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي (٥٠) سنة، وانحراف معياري (٩) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي إناث بنسبة (٦٤,٤%)، بينما الذكور بنسبة (٣٥,٦%).

- أكبر نسبة من المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٤٥,٧%)، يليه أمي بنسبة (٣٦,٤%)، وأخيراً يقرأ ويكتب بنسبة (١٧,٨%).
 - أكبر نسبة من المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي متزوجين بنسبة (٥٨,٥%)، ثم أرمل بنسبة (٢٢,٩%)، يليه أعزب بنسبة (٩,٦%)، وأخيراً مطلق بنسبة (٩%).
 - أكبر نسبة من المستفيدين بوحدة التضامن الاجتماعي لا يعملون بنسبة (٦٢,٨%)، ثم أعمال حرة بنسبة (٢٩,٨%)، وأخيراً عامل يومية بنسبة (٧,٤%).
- (ب) وصف المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة:

جدول (٥) يوضح وصف المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة (ن=٤٥)

المتغيرات الكمية	س	σ	النوع	ك	%
السن	٤٥	٤	ذكر	٢٦	٥٧,٨
عدد سنوات الخبرة	١٩	٢	أنثى	١٩	٤٢,٢
			المجموع	٤٥	١٠٠
المتغيرات الكمية	ك	%	الوظيفة	ك	%
المؤهل العلمي	٩	٢٠	مدير إدارة اجتماعية	١	٢,٢
مؤهل متوسط	٦	١٣,٣	رئيس وحدة اجتماعية	٥	١١,١
مؤهل فوق المتوسط	٣٠	٦٦,٧	رئيس قسم	٩	٢٠
مؤهل جامعي			أخصائي اجتماعي	١٦	٣٥,٦
			إداري	١٤	٣١,١
			المجموع	٤٥	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي (٤٥) سنة، وبانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات خبرة المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي في مجال العمل (١٩) سنة، وبانحراف معياري سنتان تقريباً.
- أكبر نسبة من المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي ذكور بنسبة (٥٧,٨%)، بينما الإناث بنسبة (٤٢,٢%).
- أكبر نسبة من المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٦٦,٧%)، ثم مؤهل متوسط بنسبة (٢٠%)، وأخيراً مؤهل فوق المتوسط بنسبة (١٣,٣%).

- أكبر نسبة من المسؤولين بوحدة التضامن الاجتماعي وظيفتهم أخصائي اجتماعي بنسبة (٣٥,٦%)، يليه إداري بنسبة (٣١,١%)، ثم رئيس قسم بنسبة (٢٠%)، يليه رئيس وحدة اجتماعية بنسبة (١١,١%)، وأخيراً مدير إدارة اجتماعية بنسبة (٢,٢%).

المحور الثاني: أبعاد تطبيق الرقمنة بوحدة التضامن الاجتماعي:
(١) البنية التحتية التكنولوجية:

جدول (٦) يوضح البنية التحتية التكنولوجية بوحدة التضامن الاجتماعي (ن=٤٥)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتوافر لدى المؤسسة أجهزة إلكترونية حديثة تتناسب مع متطلبات العمل.	٢,٤٢	٠,٥	٣
٢	تتوافر العديد من التطبيقات والبرامج التي يتم استخدامها لتقديم الخدمات للمستخدمين.	٢,٣٨	٠,٥٣	٥
٣	يوجد العديد من السياسات الأمنية التي تهدف إلى تأمين البيانات الخاصة بالمستخدمين.	٢,٥٨	٠,٥٤	١
٤	تعمل المؤسسة على تحديث البرامج والتقنيات بشكل مستمر.	٢,٤٢	٠,٥٨	٤
٥	تقوم المؤسسة بوضع منظومة متكاملة لتسهيل إجراءات الوصول إلى البيانات.	٢,٤٧	٠,٦٦	٢
	البنية التحتية التكنولوجية ككل	٢,٤٥	٠,٣٨	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى البنية التحتية التكنولوجية بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يوجد العديد من السياسات الأمنية التي تهدف إلى تأمين البيانات الخاصة بالمستخدمين بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، يليه الترتيب الثاني تقوم المؤسسة بوضع منظومة متكاملة لتسهيل إجراءات الوصول إلى البيانات بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، وأخيراً الترتيب الخامس تتوافر العديد من التطبيقات والبرامج التي يتم استخدامها لتقديم الخدمات للمستخدمين بمتوسط حسابي (٢,٣٨). وتنعكس هذه النتائج اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بكفاءة البنية التحتية التكنولوجية، وذلك من خلال الاهتمام بتأمين البيانات الخاصة بالعملاء عن طريق استخدام السياسات الأمنية التي تحافظ على سرية بيانات العملاء، إلى جانب توفير نظام حماية لشبكة الخدمات، هذا بالإضافة إلى اهتمام المؤسسة بوضع منظومة متكاملة لتسهيل الوصول إلى البيانات مما يحقق الدقة والسرعة في تقديم الخدمات، وحرص المؤسسة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تساعدها على

تحقيق التميز والشفافية فى الخدمات المقدمة. وهذا ما أكدته دراسة كلاً من خفاجى (٢٠٢٢)، (Baiyere(2020)، ودراسة إبراهيم (٢٠٢٣) والذين أكدوا على ضرورة توفير البنية المجهزة التى تساعد على اتجاه المؤسسة نحو تطبيق الرقمنة، وكذلك دراسة Mentsiev and others(2020) والتي أكدت أن استخدام التقنيات الرقمية بالمؤسسة يزيد من كفاءة العمل واتخاذ القرارات بطريقة صحيحة.

(٢) الموارد البشرية ذوى المعرفة:

جدول (٧) يوضح الموارد البشرية ذوى المعرفة بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=٤٥)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتوافر لدى المؤسسة خطة لتطوير الكوادر البشرية لتكون قادرة على العمل الالكتروني.	٢,٢٢	٠,٦	٥
٢	يتوفر لدى المؤسسة كوادر فنية مدربة قادرين على التعامل مع الوسائل التكنولوجية.	٢,٢٩	٠,٥١	٤
٣	تقوم المؤسسة بتدريب العاملين على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	٢,٣١	٠,٦٧	٣
٤	أتقن التعامل مع مختلف البرامج والأجهزة الحديثة اللازمة للعمل وفق المنظومة الالكترونية.	٢,٣٨	٠,٥٣	٢
٥	استخدام المنصات الإلكترونية للتواصل مع المواطنين.	٢,٤٤	٠,٥٩	١
	الموارد البشرية ذوى المعرفة ككل	٢,٣٣	٠,٣٨	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الموارد البشرية ذوى المعرفة بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول استخدام المنصات الإلكترونية للتواصل مع المواطنين بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، يليه الترتيب الثاني أتقن التعامل مع مختلف البرامج والأجهزة الحديثة اللازمة للعمل وفق المنظومة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وأخيراً الترتيب الخامس يتوافر لدى المؤسسة خطة لتطوير الكوادر البشرية لتكون قادرة على العمل الالكتروني بمتوسط حسابي (٢,٢٢). **وتعكس هذه النتائج** ضرورة اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتوفير العدد الكافي من الموارد البشرية المدربة والمتقنة لاستخدام الوسائل التكنولوجية، هذا بالإضافة إلى الاهتمام بعمل خطة لتطوير الكوادر البشرية، من خلال تزويد العاملين بالمعلومات والمعارف اللازمة لتطبيق الرقمنة، وزيادة عدد الدورات التدريبية فى مجال تكنولوجيا المعلومات، وكيفية التعامل مع العملاء إلكترونياً، وذلك لرفع كفاءة العاملين حتى

يستطيعوا تقديم الخدمات الالكترونية بكفاءة عالية، وهذا من شأنه أن يحقق التميز للمؤسسة. وهذا ما أكدته دراسة كلاً من عبد العزيز (٢٠٢٢)، ودراسة (Gordon & Raeesi, 2022)، الدهشان (٢٠٢٠)، عبد الرحيم (٢٠٢٤)، ودراسة حماد (٢٠٢٠) والذين أكدوا على ضرورة الاهتمام بالعاملين وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة، والتقنيات الرقمية لما له من دور كبير في تحسين مستوى الخدمات وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي.

(٣) المعرفة التكنولوجية:

جدول رقم (٨) يوضح المعرفة التكنولوجية بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=٤٥)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أتابع التطورات التكنولوجية الخاصة بمجال العمل.	٢,٧٣	٠,٤٥	٢
٢	أسعى لتطوير قدراتي الذاتية في تسجيل العملاء عبر الانترنت	٢,٦	٠,٥	٤
٣	أستخدم التابلت الالكتروني في تسجيل البيانات الخاصة بالمواطنين.	٢,٧٦	٠,٤٣	١
٤	أستفيد من التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمواطنين	٢,٦٢	٠,٤٩	٣
٥	أقوم بإرسال واستقبال التسجيلات والملفات عبر البريد الالكتروني.	٢,٣٨	٠,٦١	٦
٦	لدى القدرة على إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالمستفيدين.	٢,٥٦	٠,٦٢	٥
	المعرفة التكنولوجية ككل	٢,٦١	٠,٣٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المعرفة التكنولوجية بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أستخدم التابلت الالكتروني في تسجيل البيانات الخاصة بالمواطنين بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، يليه الترتيب الثاني أتابع التطورات التكنولوجية الخاصة بمجال العمل بمتوسط حسابي (٢,٧٣)، وأخيراً الترتيب السادس أقوم بإرسال واستقبال التسجيلات والملفات عبر البريد الالكتروني بمتوسط حسابي (٢,٣٨). **وهذا يدل على اتجاه وحدات التضامن الاجتماعي نحو الاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة في كافة أعمالها الإدارية والخدمية لما توفره هذه الوسائل من دقة وسرعة في العمل، وتعكس هذه النتائج أيضاً امتلاك العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على العديد من المعارف والمهارات التكنولوجية المختلفة التي تمكنهم من تقديم الخدمات إلكترونياً، ويظهر ذلك في قدرتهم على تسجيل البيانات الخاصة بالعملاء إلكترونياً، وإنشاء قاعدة بيانات خاصة بالمستفيدين كل ذلك من شأنه أن يحسن**

مستوى الخدمات المقدمة ويحقق التميز الخدمي. وهذا ما أشارت اليه دراسة كلاً من (osmundes(2018، ودراسة (samara(2020 واللاتان أكدتا أن استخدام الرقمنة يؤدي إلى تطوير الاعمال ويحسن مستوى الخدمات، وكذلك دراسة (Mentsiev (2020 والتي أكدت أن استخدام التقنيات الرقمية يزيد من كفاءة العمل واتخاذ القرارات.

(٤) المهارات التكنولوجية:

جدول رقم (٩) يوضح المهارات التكنولوجية بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=٤٥)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	لدى القدرة على تخزين المستندات الخاصة بالمؤسسة إلكترونياً.	٢,٤٤	٠,٦٢	٢
٢	لدى المهارة في أعداد تقارير الكترونية حول نتائج العمل مع المواطنين.	٢,٣١	٠,٥١	٤
٣	أستطيع استخدام الأساليب التكنولوجية لتسجيل البيانات الخاصة بالعملاء.	٢,٤	٠,٥	٣
٤	أستطيع أداء عملي بشكل أفضل من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	٢,٥١	٠,٥١	١
٥	لدى القدرة على تتبع حالة المستخدمين في حالة تغير بيانات الأسرة من خلال الربط الشبكي.	٢,٥١	٠,٥١	١
	المهارات التكنولوجية ككل	٢,٤٤	٠,٣١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المهارات التكنولوجية بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أستطيع أداء عملي بشكل أفضل من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، ولدى القدرة على تتبع حالة المستخدمين في حالة تغير بيانات الأسرة من خلال الربط الشبكي بمتوسط حسابي (٢,٥١)، يليه الترتيب الثاني لدى القدرة على تخزين كافة المستندات الخاصة بالمؤسسة إلكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، وأخيراً الترتيب الرابع لدى المهارة في أعداد تقارير الكترونية حول نتائج العمل مع المواطنين بمتوسط حسابي (٢,٣١). وهذا يؤكد على امتلاك العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على العديد من المهارات التكنولوجية التي تمكنهم من أداء عملهم بطريقة فعالة، ويظهر ذلك في قدرتهم على تتبع حالات المستخدمين من خلال الربط الشبكي، وقدرتهم على تخزين كافة المستندات الكترونياً، ويتفق ذلك مع ما أكدته دراسة (Heavin(2018 والتي أكدت على التأثير الإيجابي للرقمنة في اتخاذ القرارات وتحقيق العدالة، ودراسة الرحيلي (٢٠٢٠) والتي أكدت على أهمية الرقمنة في تقديم الخدمات

وتحقيق الشفافية. ويتفق ذلك أيضاً مع الإطار النظري للدراسة باتجاه الدولة فى جميع القطاعات ومن ضمنها قطاع التضامن الاجتماعى نحو ميكنة كافة الخدمات التى تقدمها.

(٥) التواصل الإلكتروني:

جدول رقم (١٠) يوضح التواصل الإلكتروني بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=٤٥)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	أستخدم مختلف أشكال الاتصال الإلكتروني في تقديم الخدمات للمواطنين.	٢,٥١	٠,٥٥	١
٢	يتم التفاعل الإلكتروني مع المستخدمين لجمع بياناتهم.	٢,٢٤	٠,٦١	٦
٣	يساهم التواصل الإلكتروني على تحقيق المساواة بين العملاء في الحصول على الخدمات.	٢,٤٧	٠,٥٩	٢
٤	تسهل عملية التواصل الإلكتروني الاتصال مع المسؤولين.	٢,٣١	٠,٦	٤
٥	يقلل التواصل الإلكتروني من الأعباء الإدارية داخل المؤسسة.	٢,٤٤	٠,٦٦	٣
٦	يساهم التواصل الإلكتروني في طرح وجهات النظر المرتبطة بالشكاوى الخاصة بالعملاء.	٢,٢٩	٠,٥٩	٥
	التواصل الإلكتروني ككل	٢,٣٨	٠,٣٩	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التواصل الإلكتروني بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحدده المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أستخدم مختلف أشكال الاتصال الإلكتروني في تقديم الخدمات للمواطنين بمتوسط حسابي (٢,٥١)، يليه الترتيب الثاني يساهم التواصل الإلكتروني على تحقيق المساواة بين العملاء في الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، وأخيراً الترتيب السادس يتم التفاعل الإلكتروني مع المستخدمين لجمع بياناتهم بمتوسط حسابي (٢,٢٤). **وتعكس هذه النتائج** اهتمام مؤسسات التضامن الاجتماعي بالتواصل الإلكتروني الفعال مع المستخدمين، لأن التواصل الإلكتروني يساهم بدور فعال فى تقديم مختلف الخدمات للمستخدمين بسرعة عالية، وكذلك معرفة الشكاوى الخاصة بالعملاء والعمل على حلها فى أسرع وقت، والتعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم، كما أن التواصل الإلكتروني يساعد على تحقيق الشفافية والعدالة فى تقديم الخدمات، ويقلل من الإجراءات الروتينية، ويزيد من فعالية الخدمات. وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته دراسة كلاً من حميدة (٢٠٢٣)، ودراسة أنس (٢٠٢٤)، ودراسة Carlos & Others (٢٠٢١) والذين أكدوا أن الاتجاه نحو استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة له دور هام فى تطوير الأداء المؤسسى وزيادة كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة.

• مستوى تطبيق الرقمنة بوحدات التضامن الاجتماعي ككل:

جدول رقم (١١) يوضح مستوى تطبيق الرقمنة بوحدات التضامن الاجتماعي ككل (ن=٤٥):

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
٢	مرتفع	٠,٣٨	٢,٤٥	البنية التحتية التكنولوجية
٥	متوسط	٠,٣٨	٢,٣٣	الموارد البشرية نوى المعرفة
١	مرتفع	٠,٣٧	٢,٦١	المعرفة التكنولوجية
٣	مرتفع	٠,٣١	٢,٤٤	المهارات التكنولوجية
٤	مرتفع	٠,٣٩	٢,٣٨	التواصل الالكتروني
مستوى مرتفع		٠,٢٢	٢,٤٤	أبعاد تطبيق الرقمنة ككل

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى تطبيق الرقمنة بوحدات التضامن الاجتماعي ككل كما يحدده المسئولون
مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المعرفة التكنولوجية بمتوسط حسابي (٢,٦١)، يليه الترتيب الثاني البنية التحتية التكنولوجية بمتوسط حسابي (٢,٤٥)، ثم الترتيب الثالث المهارات التكنولوجية بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، يليه الترتيب الرابع التواصل الالكتروني بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وأخيراً الترتيب الخامس الموارد البشرية نوى المعرفة بمتوسط حسابي (٢,٣٣). **وتعكس هذه النتائج اهتمام مؤسسات التضامن الاجتماعي بالاتجاه نحو الرقمنة واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات للعملاء، لما لها من دور هام في توفير الوقت والجهد والقضاء على الروتين الإداري وضغط العمل، وكذلك تقديم الخدمات إلكترونياً بما يساعد على تحقيق الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات ويسهل عملية التواصل مع المستفيدين، ويظهر ذلك في اتجاه المؤسسة بالاهتمام بتوفير البنية التحتية اللازمة للتحويل نحو الرقمنة، وإعداد الموارد البشرية اللازمة للعمل الإلكتروني، وتوفير الأجهزة التكنولوجية الحديثة التي تساعد على تقديم الخدمات بكفاءة عالية، بما يحقق التميز الخدمي ويعزز الميزة التنافسية للمؤسسة.** وهذا ما أكدته دراسة كلاً من Carlos and other (2021) والتي أشارت إلى أن التكنولوجية الحديثة والتحول نحو الرقمنة له تأثير إيجابي في الخدمات المقدمة، ودراسة علام (٢٠٢١) والتي أشارت أن اتجاه المؤسسة نحو الرقمنة يساعد على أداء الخدمات بسرعة عالية بالإضافة إلى جودة الخدمات المقدمة، ودراسة (Reis and others (2020) والتي أكدت أن الاتجاه نحو الرقمنة يدفع إلى الابتكار في تقديم الخدمات، وأن استخدام التقنيات الحديثة يعزز الميزة التنافسية للمؤسسة، وكذلك دراسة الرحيلي (٢٠٢٠) والتي أكدت على أهمية الاعتماد على الرقمنة في تقديم الخدمات لما لها من دور هام في تحقيق الشفافية والعدالة.

المحور الثالث: أبعاد تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي:

(١) الاستجابة لحاجات المواطنين:

جدول رقم (١٢) يوضح الاستجابة لحاجات المواطنين بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستفيدين (ن=٣٧٦)			المسنولين (ن=٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تعمل المؤسسة علي الاستجابة السريعة لشكاوي المستفيدين.	٢,١٩	٠,٦٦	٢	٢,٥١	٠,٥٥	
٢	يوجد سرعة في تقديم الخدمات مهما كان عدد المستفيدين.	١,٧١	٠,٦	٥	٢,٢	٠,٥٥	
٣	تقوم المؤسسة بتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات.	٢,٥٢	٠,٦٥	١	٢,٣٨	٠,٤٩	
٤	تعمل المؤسسة علي الاستجابة لحاجات المستفيدين رغم ضغوط العمل.	١,٨٣	٠,٥١	٤	٢,٤٢	٠,٥	
٥	تعمل المؤسسة علي توفير العدد الكافي من العاملين لأداء العمل.	٢,٠٥	٠,٤	٣	٢,٢٧	٠,٦٩	
	الاستجابة لحاجات المواطنين ككل	٢,٠٦	٠,٣٨	متوسط مستوى	٢,٣٦	٠,٣٩	
				مرتفع مستوى			

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الاستجابة لحاجات المواطنين بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدين - متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقوم المؤسسة بتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، يليه الترتيب الثاني تعمل المؤسسة علي الاستجابة السريعة لشكاوي المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,١٩)، وأخيراً الترتيب الخامس يوجد سرعة في تقديم الخدمات مهما كان عدد المستفيدين بمتوسط حسابي (١,٧١). **وتعكس هذه النتائج** ضرورة اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي وسعيها نحو تحقيق التميز وتقديم الخدمات بكفاءة عالية من خلال تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، والسعي نحو معرفة شكاوي المستفيدين والاستجابة لها بسرعة كبيرة، هذا بالإضافة إلى ضرورة توفير عدد كافي من العاملين بالوحدة حتى يتسنى لها تقديم الخدمات بسرعة عالية، وهذا ما أكدته دراسة فرادى (٢٠١٨) والتي أكدت على ضرورة الاستجابة لحاجات ومتطلبات العملاء من خلال تقديم الخدمات بأساليب متطورة وبسرعة عالية، ويتفق ذلك أيضاً مع دراسة كلاً من المصري (٢٠٢١)، ودراسة أبو

غبن (٢٠٢٣) واللاتان أكدتا على ضرورة الاهتمام بتوفير العدد الكافي من الموارد البشرية المدربة على استخدام الوسائل التكنولوجية.

- مستوى الاستجابة لحاجات المواطنين بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تعمل المؤسسة علي الاستجابة السريعة لشكاوي المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٥١)، يليه الترتيب الثاني تعمل المؤسسة علي الاستجابة لحاجات المستفيدين رغم ضغوط العمل بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، وأخيراً الترتيب الخامس يوجد سرعة في تقديم الخدمات مهما كان عدد المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٢). **وتعكس هذه النتائج مدى حرص المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي وسعيهم نحو تحقيق التميز الخدمي من خلال الاستجابة السريعة لشكاوي العملاء، والاهتمام بالاحتياجات الفعلية للمستفيدين والسعي نحو تلبيتها، وتبسيط اجراءات الحصول على الخدمات، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من عيد (٢٠٢٢)، ودراسة حسانين (٢٠٢٤) واللاتان أكدتا أن المؤسسة المتميزة هي التي تسعى نحو تطوير آلية تقديم الخدمات والاهتمام بوضع احتياجات المستفيدين في المرتبة الأولى. وبالنظر إلى نتائج الجدول نرى أنه يوجد اتفاق بين آراء المسؤولين والمستفيدين حول الاستجابة لحاجات العملاء.**

(٢) التحسين المستمر للخدمات:

جدول رقم (١٣) يوضح التحسين المستمر للخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستفيدين (ن=٣٧٦)			المسؤولين (ن=٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تعمل المؤسسة علي تطوير أنظمة العمل بداخلها مما يزيد من جودة الخدمة المقدمة.	٢,٢٩	٠,٥٩	٢	٢,٤	١	
٢	يتوفر لدى المؤسسة كوادر بشرية لديها القدرة على تقديم خدمات مميزة	٢,٥٦	٠,٥٥	١	٢,٣٣	٣	
٣	يتم متابعة العملاء بعد الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها.	١,٨٩	٠,٦٦	٤	٢,٤	٢	
٤	تقوم المؤسسة بإجراء بحوث ميدانية تساهم في تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين.	١,٦٣	٠,٦٦	٥	٢,٣١	٤	
٥	تطور المؤسسة من أساليب تقديم خدماتها بشكل دائم وفقاً للاحتياجات المستمرة للمستفيدين.	١,٩٣	٠,٦٥	٣	٢,٢٧	٥	
	التحسين المستمر للخدمات ككل	٢,٠٦	٠,٤	متوسط	٢,٣٤	متوسط	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى التحسين المستمر للخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحدده المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوفر لدى المؤسسة كوادر بشرية لديها القدرة على تقديم خدمات مميزة بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، يليه الترتيب الثاني تعمل المؤسسة علي تطوير أنظمة العمل بداخلها مما يزيد من جودة الخدمة المقدمة بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وأخيراً الترتيب الخامس تقوم المؤسسة بإجراء بحوث ميدانية تساهم في تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (١,٦٣). **وتعكس هذه النتائج** حرص وحدات التضامن الاجتماعي على توفير الكوادر البشرية المدربة التي لديها القدرة على التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة وتقديم الخدمات بصورة فعالة، هذا بالإضافة إلى ضرورة اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتطوير اساليب تقديم الخدمات والعمل على توفير المزيد من الكوادر البشرية حتى يتسنى لها التعامل مع الاحتياجات المستمرة للعملاء، وتكثيف جهودها نحو الاهتمام بإجراء بحوث ميدانية لتطوير خدماتها باستمرار، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من المصري (٢٠٢١)، ودراسة أبو غبن (٢٠٢٣) واللاتان أكدتا على ضرورة وجود كوادر بشرية مدربة قادرة على التعامل مع الوسائل التكنولوجية حتى تستطيع تقديم الخدمات بكفاءة عالية.

- مستوى التحسين المستمر للخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحدده المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تعمل المؤسسة علي تطوير أنظمة العمل بداخلها مما يزيد من جودة الخدمة المقدمة بمتوسط حسابي (٢,٤)، يليه الترتيب الثاني يتم متابعة العملاء بعد الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها بمتوسط حسابي (٢,٤)، وأخيراً الترتيب الخامس تطور المؤسسة من أساليب تقديم خدماتها بشكل دائم وفقاً للاحتياجات المستمرة للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٢٧). **وهذا يدل** على ضرورة اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتطوير أنظمة العمل بداخلها من خلال الاعتماد على اساليب تكنولوجية حديثة في تقديم خدماتها، إلى جانب اهتمام الوحدة بمتابعة العملاء بعد الحصول على الخدمات للتعرف على المشكلات التي تواجههم، بالإضافة إلى حاجة وحدات التضامن الاجتماعي نحو تكثيف جهودها للاهتمام بدراسة التطورات الخارجية والاحتياجات المستمرة للعملاء حتى تستطيع أن تحسن مستوى خدماتها بشكل أفضل وأن تتنافس المؤسسات الأخرى، وهذا ما أكدته دراسة عبد البصير (٢٠٢١) والتي

أكدت على ضرورة تطوير انظمة العمل بما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة. وبالنظر إلى الجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن هناك اتفاق بين آراء المسؤولين وآراء المستفيدين حول مستوى التحسين المستمر للخدمات.

(٣) الرضا عن الخدمات:

جدول رقم (١٤) يوضح الرضا عن الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستفيدين (ن=٣٧٦)			المسؤولين (ن=٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تخصص المؤسسة كوادر مدربة لفحص شكاوى المستفيدين ودراساتها والعمل على حلها.	٢,٤٧	٠,٥٧	١	٢,٥٣	٠,٥٩	٢
٢	تحرص المؤسسة علي معرفة المشكلات التي تواجه المستفيدين عند الحصول علي الخدمات.	٢,١٤	٠,٦٩	٤	٢,٤٢	٠,٥٨	٦
٣	تقوم المؤسسة باستطلاع آراء المستفيدين لتحديد مدي الرضا عن الخدمات المقدمة لهم.	١,٤٨	٠,٦٨	٦	٢,٤٩	٠,٥٥	٣
٤	يحصل المستفيد على الخدمة بناء على إجراءات محددة مسبقاً مما يجعله يشعر بالشفافية.	٢,٢٣	٠,٦٦	٣	٢,٤٤	٠,٦٢	٤
٥	يشعر المستفيدين بالرضا عند تقديم الخدمات لهم.	٢,٠٧	٠,٤٢	٥	٢,٤٢	٠,٥٤	٥
٦	يتم التعامل مع شكاوي المستفيدين بجدية.	٢,٢٣	٠,٤٦	٢	٢,٦	٠,٥	١
	الرضا عن الخدمات ككل	٢,١	٠,٢٩	متوسط	٢,٤٩	٠,٣٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الرضا عن الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحدده المستفيدين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تخصص المؤسسة كوادر مدربة لفحص شكاوى المستفيدين ودراساتها والعمل على حلها بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، يليه الترتيب الثاني يتم التعامل مع شكاوي المستفيدين بجدية بمتوسط حسابي (٢,٢٣)، وأخيراً الترتيب السادس تقوم المؤسسة باستطلاع آراء المستفيدين لتحديد مدي الرضا عن الخدمات المقدمة لهم بمتوسط حسابي (١,٤٨). وتنعكس هذه النتائج ضرورة اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بقياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، لأن زيادة قدرة المؤسسة على امتلاك ميزة تنافسية مرهون بتحقيق رضا

العملاء، وذلك من خلال زيادة اهتمام المؤسسة بتخصيص كوادر متخصصة لفحص شكاوى المستفيدين والتعامل معها بجدية، والعمل على حلها، بالإضافة إلى الاهتمام بعمل استطلاع رأى لمعرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من Batra(2017) والتي أكدت أن تحقيق التميز الخدمي يعتمد على تطوير الأداء، وإرضاء المستفيدين، ودراسة kaweck(2020) والتي أشارت أن التميز في خدمة العملاء جزء مهم من الإدارة الفعالة، ودراسة Heaven & power (2018) والتي أكدت على التأثير الإيجابي للرقمنة والوسائل التكنولوجية في تحقيق العدالة.

- **مستوى الرضا عن الخدمات بوحدة التضامن الاجتماعي كما يحدده المسئولون مرتفع** حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم التعامل مع شكاوى المستفيدين بجدية بمتوسط حسابي (٢,٦)، يليه الترتيب الثاني تخصص المؤسسة كوادر مدربة لفحص شكاوى المستفيدين ودراساتها والعمل على حلها بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، وأخيراً الترتيب السادس تحرص المؤسسة علي معرفة المشكلات التي تواجه المستفيدين عند الحصول علي الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٢). **وتعكس هذه النتائج حرص وحدات التضامن الاجتماعي على الاهتمام بالمستفيدين واحتياجاتهم المستمرة وذلك من خلال حرص الوحدة على تخصيص كوادر متخصصة لفحص شكاوى المستفيدين والتعامل معها بجدية، واهتمام الوحدة بمعرفة مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، والسعي نحو تحقيق التميز وتقديم الخدمات بصورة فعالة، ويتفق ذلك مع ما أكدته دراسة كلاً من آدم (٢٠١٩)، دوار (٢٠٢٢) واللذان أكدتا أن كلما كان هناك تميز في الخدمة أدى إلى زيادة رضا العملاء، ويتفق ذلك أيضاً مع ما جاء به توفيق في الإطار النظري للدراسة والذي أكد أن التميز يكمن في التعرف على العملاء وتفهيم مطالبهم واحتياجاتهم، واهتمام كافة عناصر المنظمة بتلك الاحتياجات، فالمنظمة المتميزة هي التي تعمل على تطوير خدماتها للعملاء بشكل مستمر، والسعي من أجل الفهم والاستجابة لتوقعات المتعاملين مع المنظمة. وبالنظر لنتائج الجدول نجد أن هناك اتفاق بين وجهة نظر المسئولين والمستفيدين حول مستوى الرضا عن الخدمات.**

(٤) المرونة في تقديم الخدمات:

جدول رقم (١٥) يوضح المرونة في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستفيدين (ن=٣٧٦)			المسؤولين (ن=٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تتميز إجراءات الحصول على الخدمات بالبساطة.	٢,٤٨	٠,٥٦	١	٢,٤٤	٠,٦٦	٣
٢	تستخدم المؤسسة الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات.	٢,٤٤	٠,٥٨	٢	٢,٤٢	٠,٦٢	٤
٣	يتم الحصول على الخدمات دون تأخير.	١,٨٤	٠,٦١	٥	٢,٦	٠,٥	٢
٤	يهتم العاملون بالمؤسسة على أداء العمل في الوقت المحدد.	١,٩٧	٠,٥	٤	٢,٦٢	٠,٤٩	١
٥	يتوافر لدى المستفيدين المعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة.	٢,٢٩	٠,٥٦	٣	٢,٤٢	٠,٦٢	٤
	المرونة في تقديم الخدمات ككل	٢,٢	٠,٣٢	مستوى متوسط	٢,٥	٠,٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المرونة في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتميز إجراءات الحصول على الخدمات بالبساطة بمتوسط حسابي (٢,٤٨)، يليه الترتيب الثاني تستخدم المؤسسة الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات للمواطنين بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، وأخيراً الترتيب الخامس يتم الحصول على الخدمات دون تأخير بمتوسط حسابي (١,٨٤). **وتعكس هذه النتائج ضرورة حرص وحدات التضامن الاجتماعي على تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة لتحقيق التميز في تقديم الخدمات، وضرورة الاهتمام بتقديم الخدمات في الوقت المحدد، وزيادة الوسائل التكنولوجية الموجودة بالمؤسسة حتى يتسنى لها تقديم الخدمات بكفاءة أكثر، وهذا ما أكدته دراسة فتحي & فوزي (٢٠٢١) والتي أكدت على أن استخدام الوسائل التكنولوجية بالمؤسسة يساعد في تحسين مستوى الخدمات المقدمة.**

- مستوى المرونة في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

الترتيب الأول يهتم العاملين بالمؤسسة على أداء العمل في الوقت المحدد بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، يليه الترتيب الثاني يتم الحصول على الخدمات دون تأخير بمتوسط حسابي (٢,٦)، وأخيراً الترتيب الرابع تستخدم المؤسسة الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات للمواطنين بمتوسط حسابي (٢,٤٢). **وتعكس هذه النتائج اهتمام العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي بأداء العمل في الوقت المحدد، وحرصهم على تزويد المستفيدين بالمعلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة حتى يستطيعوا الحصول على كافة الخدمات المقدمة دون تأخير، وهذا يدل على حرص المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي على مصلحة العملاء، وعلى السهولة والسرعة والوضوح وعدم التعقيد في الخدمات المقدمة بالوحدة، ويتفق ذلك مع ما أكدته دراسة (Breja 2010) والتي أكدت أن المرونة في تقديم الخدمات تقود المؤسسة نحو تحقيق التميز، وبالنظر للجدول نجد أن هناك اتفاق بين رأى المسؤولين والمستفيدين حول المرونة في الخدمات المقدمة.**

(٥) المصدقية في تقديم الخدمات:

جدول رقم (١٦) يوضح المصدقية في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستفيدين (ن=٣٧٦)			المسؤولين (ن=٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تقوم المؤسسة بتزويد المواطنين بكافة المعلومات عن الخدمات التي تقدمها.	٢,٥١	٠,٥٨	١	٢,٦٢	٠,٥٣	
٢	تقدم المؤسسة الخدمات لجميع المواطنين دون تمييز.	٢,١١	٠,٥٩	٤	٢,٥١	٠,٥١	
٣	تهتم المؤسسة بجودة الخدمات المقدمة	١,٨٧	٠,٦٤	٥	٢,٥٦	٠,٥	
٤	تتسم إجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين بوضوح.	٢,٣٤	٠,٦٣	٢	٢,٣٨	٠,٥٣	
٥	تقوم المؤسسة بالتأكد من الاستفادة من الموارد التقنية بالشكل الأمثل.	٢,١٩	٠,٥٦	٣	٢,٦	٠,٥	
	المصدقية في تقديم الخدمات ككل	٢,٢١	٠,٣٣	متوسط مستوى	٢,٥٣	٠,٣٤	
	مستوى مرتفع						

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المصدقية في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقوم المؤسسة بتزويد المواطنين بكافة المعلومات عن

الخدمات التي تقدمها بمتوسط حسابي (٢,٥١)، يليه الترتيب الثاني تتسم إجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين بوضوح بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وأخيراً الترتيب الخامس تهتم المؤسسة بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (١,٨٧). **تعكس هذه النتائج** ضرورة اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتزويد المستفيدين بكافة المعلومات عن خدمات المؤسسة، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، هذا بالإضافة ضرورة مراعاة الحيادية عند تقديم الخدمات، والاهتمام بجودة الخدمات المقدمة حتى تستطيع أن تحقق ميزة تنافسية مع المؤسسات الأخرى، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من عيد (٢٠٢٢)، جلال (٢٠٢٣)، دراسة حسنين & سليم (٢٠٢٤) والذين أكدوا أن المؤسسة المتميزة هي التي تعتمد على تطوير آلية تقديم الخدمات، وإدراج احتياجات المستفيدين بالمرتبة الأولى، والعمل على تعزيز مفهوم ضمان الجودة لدى العاملين في الخدمة المقدمة للمستفيدين.

- مستوى المصادقية في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقوم المؤسسة بتزويد المواطنين بكافة المعلومات عن الخدمات التي تقدمها بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، يليه الترتيب الثاني تقوم المؤسسة بالتأكد من الاستفادة من الموارد التقنية بالشكل الأمثل بمتوسط حسابي (٢,٦)، وأخيراً الترتيب الخامس تتسم إجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين بوضوح بمتوسط حسابي (٢,٣٨). **وتعكس هذه النتائج** اهتمام وحدات التضامن الاجتماعي بتزويد المستفيدين بكافة المعلومات عن الخدمات المتاحة، واهتمامها بعملية التطوير المستمر، وحرصها على الاستفادة من كافة الموارد التقنية المتاحة من أجل تقديم الخدمات بكفاءة عالية، وهذا يوضح مدى إدراك المؤسسة لقيمة الجودة وتأثيرها على المستفيدين، وهذا ما أكدته دراسة عبد الحكيم (٢٠٢٢) والتي أكدت أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية يجب أن تستفيد بكافة الموارد والإمكانات والقدرات الموجودة بها من أجل الوصول إلى الابتكار والتميز في الخدمات التي تقدمها. وبالنظر للجدول نجد أن هناك اتفاق بين رأى المسؤولين والمستفيدين حول المصادقية في تقديم الخدمات.

• مستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل:

جدول رقم (١٧) يوضح مستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل

المسؤولين (ن=٤٥)		المستفيدين (ن=٣٧٦)				الأبعاد		
الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	المستوى		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
٤	مرتفع	٠,٣٩	٢,٣٦	٤	متوسط	٠,٣٨	٢,٠٦	الاستجابة لحاجات المواطنين
٥	متوسط	٠,٣٣	٢,٣٤	٥	متوسط	٠,٤	٢,٠٦	التحسين المستمر للخدمات
٣	مرتفع	٠,٣٧	٢,٤٩	٣	متوسط	٠,٢٩	٢,١	الرضا عن الخدمات
٢	مرتفع	٠,٤	٢,٥	١	متوسط	٠,٣٢	٢,٢	المرونة في تقديم الخدمات
١	مرتفع	٠,٣٤	٢,٥٣	٢	متوسط	٠,٣٣	٢,٢١	المصداقية في تقديم الخدمات
مستوى مرتفع		٠,٢٨	٢,٤٤	مستوى متوسط		٠,٢٥	٢,١٣	أبعاد التميز الخدمي ككل

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل كما يحدده المستفيدين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المرونة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٢)، يليه الترتيب الثاني المصداقية في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٢١)، ثم الترتيب الثالث الرضا عن الخدمات بمتوسط حسابي (٢,١)، يليه الترتيب الرابع التحسين المستمر للخدمات بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وانحراف معياري (٠,٣٨)، وأخيراً الترتيب الخامس التحسين المستمر للخدمات بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وانحراف معياري (٠,٤). وتعكس هذه النتائج ضرورة اهتمام مؤسسات التضامن الاجتماعي بتكثف جهودها من أجل تحقيق التميز الخدمي ورفع كفاءة الجهاز الإداري بداخلها من أجل الوصول إلى جهاز كفاء قادراً على مواكبة التغييرات وتقديم خدمة متميزة، هذا بالإضافة إلى ضرورة مراعاة الحيادية عند تقديم الخدمات وبجودة الخدمات المقدمة، إلى جانب وضع آلية محددة لفحص الشكاوى الخاصة بالمستفيدين والعمل على حلها، وكذلك الاهتمام بالاحتياجات الفعلية للعملاء، وقياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وذلك لمعرفة نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة. وهذا ما أكدته دراسة عبد الحكيم (٢٠٢٢) والتي أكدت على ضرورة اهتمام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بتلبية

احتياجات المستفيدين والاهتمام بالاحتياجات الفعلية، والاستجابة السريعة للشكاوى، ومراعاة العدالة في الخدمات.

- مستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل كما يحدده المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المصادقية في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، يليه الترتيب الثاني المرونة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٥)، ثم الترتيب الثالث الرضا عن الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، يليه الترتيب الرابع الاستجابة لحاجات المواطنين بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، وأخيراً الترتيب الخامس التحسين المستمر للخدمات بمتوسط حسابي (٢,٣٤).

- وتعكس هذه النتائج اهتمام مؤسسات التضامن الاجتماعي بتقديم الخدمات بكفاءة عالية مع مراعاة المصادقية والشفافية والعدالة في الخدمات المقدمة، واهتمام المؤسسة بالاستفادة من كافة الموارد التقنية المتاحة في تقديم الخدمات، وحرص العاملين بوحدات التضامن الاجتماعي على أداء العمل في الوقت المحدد، وتزويد المستفيدين بالمعلومات عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة حتى يستطيعوا الحصول على كافة الخدمات المقدمة دون تأخير، وهذا يدل أيضاً على حرص المسؤولين بوحدات التضامن الاجتماعي على مصلحة العملاء، وعلى السهولة والسرعة والوضوح وعدم التعقيد في الخدمات المقدمة بالوحدة. وهذا ما أكدته دراسة أحمد & إبراهيم (٢٠٢٢) والتي أكدت على اهتمام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالخدمات المقدمة لعملاء، من خلال تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، وتوفير متخصصين لفحص الشكاوى الخاصة بالعملاء، وكذلك اهتمام المؤسسة بمتابعة العملاء بعد الحصول على الخدمات.

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (١٨) يوضح الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز
الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستفيدين (ن=٣٧٦)			المسؤولين (ن=٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة.	٢,٥٦	٠,٦٧	٤	٢,٧١	٠,٥١	٣
٢	تعقد إجراءات الحصول على الخدمات	٢,٣٤	٠,٧٣	٧	٢,٤٧	٠,٦٣	٨
٣	تزايد أعداد المستفيدين عن الخدمات المتاحة.	٢,٢٣	٠,٧١	٨	٢,٥٦	٠,٥٥	٦
٤	ضعف اهتمام المؤسسة بوضع آلية للتعامل مع الشكاوى والمقترحات.	٢,٥٦	٠,٥٩	٣	٢,٤٩	٠,٥٩	٧
٥	ضعف اهتمام المؤسسة برغبات المستفيدين.	٢,٥	٠,٥٣	٦	٢,٤٧	٠,٦٦	٩
٦	قلة عدد العاملين بالمؤسسة	٢,٥١	٠,٥٥	٥	٢,٧٣	٠,٥	٢
٧	عدم استطلاع المؤسسة لأراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة	٢,٧٢	٠,٥٥	١	٢,٦٧	٠,٦	٥
٨	قلة وعى المستفيدين بكيفية استخدام الوسائل التكنولوجية في الحصول على الخدمات.	٢,٦٩	٠,٦٣	٢	٢,٦٩	٠,٥١	٤
٩	عدم رغبة المستفيدين في تقديم مستندات لإثبات أحقية الحصول على الخدمات.	٢,١٧	٠,٩١	٩	٢,٧٦	٠,٤٨	١
	الصعوبات ككل	٢,٤٨	٠,٢٦	مستوى مرتفع	٢,٦١	٠,٢٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عدم استطلاع المؤسسة لأراء المستفيدين فيما يقدم لهم من خدمات بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، يليه الترتيب الثاني قلة وعى المستفيدين بكيفية استخدام الوسائل التكنولوجية في الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، ثم الترتيب الثالث ضعف اهتمام المؤسسة بوضع آلية للتعامل مع الشكاوى والمقترحات بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وبانحراف معياري (٠,٥٩)، يليه الترتيب الرابع عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وبانحراف معياري (٠,٦٧)، وأخيراً الترتيب التاسع عدم رغبة المستفيدين في تقديم مستندات لإثبات أحقية الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,١٧)، وتنعكس هذه النتائج وجود

مجموعة من المعوقات تواجه تحقيق التميز الخدمي من وجهة نظر المستفيدين منها قلة وعى المستفيدين بكيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة، وعدم وجود الية محددة للتعامل مع الشكاوى، وهذا يدل على حاجة وحدات التضامن الاجتماعي إلى ضرورة الاهتمام بعمل استطلاع رأى للمستفيدين فيما يقدم لهم من خدمات، وعمل حملات توعية لتزويد المستفيدين بالمعلومات حول كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، والاهتمام بوضع آلية محددة للتعامل مع الشكاوى. ويتفق ذلك مع ما أكدته دراسة كلاً من مصباح (٢٠٢٢)، ودراسة بريك (٢٠٢٢) واللاتان أكدتا على وجود مجموعة من المعوقات تحول دون تحقيق التميز منها قلة وعى المستفيدين بكيفية استخدام الوسائل التكنولوجية، ونقص أعداد العاملين داخل المؤسسة، وعدم توافر الوسائل التكنولوجية الكافية.

- مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عدم رغبة المستفيدين في تقديم مستندات لإثبات أحقية الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، يليه الترتيب الثاني قلة عدد العاملين بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٧٣)، ثم الترتيب الثالث عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٧١)، يليه الترتيب الرابع قلة وعى المستفيدين بكيفية استخدام الوسائل التكنولوجية في الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وأخيراً الترتيب التاسع ضعف اهتمام المؤسسة برغبات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٤٧). **وتعكس هذه النتائج وجود مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي من وجهة نظر المسؤولين من ضمنها عدم رغبة المستفيدين في تقديم المستندات المطلوبة للحصول على الخدمات ، ونقص عدد العاملين بهذه الوحدات ، وكذلك نقص الامكانيات المالية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة، وهذا يدل على أن وحدات التضامن الاجتماعي بحاجة إلى الموارد المالية والبشرية الكافية، وإلى زيادة أعداد العاملين بشكل يناسب الاحتياجات المستمرة للمستفيدين وذلك لتحسين مستوى الخدمات والوصول إلى التميز. ويتفق ذلك مع ما جاءت به دراسة أحمد & ابراهيم (٢٠٢٢) والتي أكدت على وجود مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق التميز بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من ضمنها نقص الموارد البشرية الكافية والمدرية على استخدام**

الوسائل التكنولوجية، ودراسة (Chen et al (2021) والتي أكدت على وجود مجموعة من المعوقات منها نقص التمويل، ونقص القدرة الرقمية، ونقص الموارد البشرية، والحوجز التقنية. المحور الخامس: مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (١٩) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي

م	العبارات	المستخدمين (ن=٣٧٦)			المسؤولين (ن=٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توفير الإمكانيات المادية التي تساعد على تطبيق التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة.	٢,٦٥	٠,٦٧	٨	٢,٦٢	٠,٦١	٨
٢	تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات	٢,٥٥	٠,٥٩	٩	٢,٦٤	٠,٥٣	٧
٣	وجود آلية محددة للتعامل مع شكاوي المستخدمين.	٢,٧٣	٠,٥٣	٦	٢,٨٢	٠,٣٩	١
٤	تبني المؤسسة ثقافة رضا المستخدمين.	٢,٦٥	٠,٤٩	٧	٢,٧٨	٠,٤٧	٥
٥	تخفيف الأعباء الإدارية عن العاملين بالمؤسسة.	٢,٧٨	٠,٤٣	٣	٢,٨	٠,٥٥	٤
٦	تقديم الخدمات وفقاً للحاجات الفعلية للمستخدمين.	٢,٧٥	٠,٥	٥	٢,٦٩	٠,٦	٦
٧	تشجيع العاملين على توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في التعامل مع المستخدمين.	٢,٨٤	٠,٤٣	٢	٢,٨	٠,٤٦	٢
٨	توعية المستخدمين بكيفية الاستفادة من الخدمات إلكترونياً.	٢,٩	٠,٣٢	١	٢,٨	٠,٤٦	٢
٩	زيادة عدد العاملين بما يتناسب مع متطلبات العمل بالمؤسسة.	٢,٧٧	٠,٤٩	٤	٢,٨	٠,٥	٣
	المقترحات ككل	٢,٧٤	٠,٢٧	مستوى مرتفع	٢,٧٥	٠,٣٨	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المستخدمون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توعية المستخدمين بكيفية الاستفادة من الخدمات إلكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٩)، يليه الترتيب الثاني تشجيع العاملين على توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في التعامل مع المستخدمين بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، ثم الترتيب الثالث تخفيف الأعباء الإدارية عن العاملين بالمؤسسة بمتوسط حسابي

(٢,٧٨)، يليه الترتيب الرابع زيادة عدد العاملين بما يتناسب مع متطلبات العمل بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٧٧)، وأخيراً الترتيب التاسع تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٥٥). **وتعكس هذه النتائج** ضرورة حرص وحدات التضامن الاجتماعي على الاهتمام بتوعية المستفيدين بكيفية الاستفادة من الخدمات إلكترونياً، وتشجيع العاملين على استخدام الوسائل التكنولوجية في التعامل مع المستفيدين، وتوفير العدد الكافي من العاملين حتى يتسنى لها تقديم الخدمات بسرعة عالية، وكذلك ضرورة اهتمام المؤسسة بأن تكون الخدمات وفق الاحتياجات الفعلية. وهذا ما أكدته دراسة مصباح (٢٠٢٢) والتي أكدت على ضرورة توفير الموارد المالية اللازمة، وكذلك توفير العدد الكافي من العاملين.

- **مستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول وجود آلية محددة للتعامل مع شكاوي المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٨٢)، يليه الترتيب الثاني تشجيع العاملين على توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في التعامل مع المستفيدين، وتوعية المستفيدين بكيفية الاستفادة من الخدمات إلكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٨) وبانحراف معياري (٠,٤٦)، ثم الترتيب الثالث زيادة عدد العاملين بما يتناسب مع متطلبات العمل بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٨) وبانحراف معياري (٠,٥)، يليه الترتيب الرابع تخفيف الأعباء الإدارية عن العاملين بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٨) وبانحراف معياري (٠,٥٥)، وأخيراً الترتيب الثامن توفير الإمكانيات المادية التي تساعد على تطبيق التكنولوجيا الحديثة بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٦٢). **وهذا يدل** على أن وحدات التضامن الاجتماعي يجب أن تسعى جاهدة من أجل وضع آلية محددة للتعامل مع شكاوي المستفيدين، والعمل على تشجيع العاملين على توظيف التكنولوجيا الحديثة في كافة نواحي العمل، وتوفير العدد الكافي من العاملين المدربين على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة حتى تستطيع أن تحقق المزيد من التميز في الخدمات المقدمة. ويتفق ذلك مع ما أكدته دراسة حسن (٢٠١٩) والتي أكدت على ضرورة توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة للتحويل نحو الرقمنة، وكذلك تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات.

المحور السادس: اختبار فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ":
جدول رقم (٢٠) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق الرقمنة على تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
**٠,٢٦٦	**٠,٥١٦	**١٥,٥٧١	**٣,٩٤٦	٠,٣٧٨	تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل	البنية التحتية التكنولوجية
**٠,٢٧٨	**٠,٥٢٧	**١٦,٥٢٢	**٤,٠٦٥	٠,٣٨٢		الموارد البشرية ذوى المعرفة
*٠,٠٩١	*٠,٣٠٢	*٤,٣١٤	*٢,٠٧٧	٠,٢٢٥		المعرفة التكنولوجية
٠,٠٢٢	٠,١٤٨	٠,٩٦٩	٠,٩٨٤	٠,١٣٠		المهارات التكنولوجية
*٠,١٤٣	*٠,٣٧٨	*٧,١٦٩	*٢,٦٧٨	٠,٢٦٥		التواصل الالكتروني
**٠,٣١٢	**٠,٥٥٩	**١٩,٥٢٦	**٤,٤١٩	٠,٧٠٨		أبعاد تطبيق الرقمنة ككل

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " البنية التحتية التكنولوجية " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٢٦٦)، أي أن البنية التحتية التكنولوجية تفسر نسبة (٢٦,٦%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الموارد البشرية ذوى المعرفة " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٢٧٨)، أي أن الموارد البشرية ذوى

المعرفة تفسر نسبة (٢٧,٨%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المعرفة التكنولوجية " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠٥). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٩١)، أي أن المعرفة التكنولوجية تفسر نسبة (٩,١%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المهارات التكنولوجية " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى عدم وجود ارتباط طردي بين المتغيرين.

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " التواصل الالكتروني " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠٥). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,١٤٣)، أي أن التواصل الالكتروني تفسر نسبة (١٤,٣%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " تطبيق الرقمنة ككل " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٣١٢)، أي أن تطبيق الرقمنة ككل يفسر نسبة (٣١,٢%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.

- مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي "

(٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد تطبيق الرقمنة(البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والمعرفة التكنولوجية، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الالكتروني) على تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (٢١) يوضح تحليل الانحدار المتعدد لتباين تأثير أبعاد تطبيق الرقمنة على تحقيق

التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معاملات بيتا	معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
٠,٥٧٤ **	٠,٧٥٧ **	١٠,٥٠١ **	٢,٤٢٩ **	٠,٢٧٩	٠,٢٠٥	تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل	البنية التحتية التكنولوجية
			٢,٨٣٦ **	٠,٣٤٧	٠,٢٥٢		الموارد البشرية ذوى المعرفة
			١,٦٥٢	٠,٢٠٤	٠,١٥٢		المعرفة التكنولوجية
			٢,٧٢٥ **	٠,٣٣١	٠,٢٩٠		المهارات التكنولوجية
			٣,١٩٧ **	٠,٣٦٠	٠,٢٥٢		التواصل الالكتروني

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين جميع المتغيرات المستقلة لأبعاد تطبيق الرقمنة ككل والمتمثلة في: " البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوى المعرفة، والمعرفة التكنولوجية، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الالكتروني " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " (٠,٧٥٧)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وتدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٥٧٤)، أى أن أبعاد تطبيق الرقمنة ككل والمتمثلة في: " البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوى المعرفة، والمعرفة التكنولوجية، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الالكتروني " تفسر (٥٧,٤%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي.
- وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير أربعة متغيرات مستقلة فقط وهى " البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوى المعرفة، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الالكتروني " على المتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي " يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) و(٠,٠٥). بينما كان تأثير المتغير المستقل الآخر " المعرفة التكنولوجية " غير معنوي وغير دال إحصائياً.
- ومن خلال قيم معاملات بيتا Beta يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية حسب الأهمية النسبية، وذلك كما يلي:

١. التواصل الالكتروني (بيتا=٠,٣٦٠).
 ٢. الموارد البشرية ذوي المعرفة (بيتا=٠,٣٤٧).
 ٣. المهارات التكنولوجية (بيتا=٠,٣٣١).
 ٤. البنية التحتية التكنولوجية (بيتا=٠,٢٧٩).
- ويشير ذلك إلى تباين تأثير " البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الالكتروني " أكثر من تأثير " المعرفة التكنولوجية " على تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ."
- مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد تطبيق الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والمعرفة التكنولوجية، والمهارات التكنولوجية، والتواصل الالكتروني) على تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ."
- (٣) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي :"
- جدول رقم (٢٢) يوضح دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي (ن=٢١٤)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
الاستجابة لحاجات المواطنين	المستفيدين	٣٧٦	٢,٠٦	٠,٣٨	٤١٩	٤,٨٦٢-	**
	المسؤولين	٤٥	٢,٣٦	٠,٣٩			
التحسين المستمر للخدمات	المستفيدين	٣٧٦	٢,٠٦	٠,٤	٤١٩	٤,٦٠٠-	**
	المسؤولين	٤٥	٢,٣٤	٠,٣٣			
الرضا عن الخدمات	المستفيدين	٣٧٦	٢,١	٠,٢٩	٤١٩	٨,١٥٨-	**
	المسؤولين	٤٥	٢,٤٩	٠,٣٧			
المرونة في تقديم الخدمات	المستفيدين	٣٧٦	٢,٢	٠,٣٢	٤١٩	٤,٨٣١-	**
	المسؤولين	٤٥	٢,٥	٠,٤			
المصداقية في تقديم الخدمات	المستفيدين	٣٧٦	٢,٢١	٠,٣٣	٤١٩	٦,١٩٨-	**
	المسؤولين	٤٥	٢,٥٣	٠,٣٤			
أبعاد تحقيق التميز الخدمي ككل	المستفيدين	٣٧٦	٢,١٣	٠,٢٥	٤١٩	٨,٠١٠-	**
	المسؤولين	٤٥	٢,٤٤	٠,٢٨			

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الاستجابة لحاجات المواطنين بوحدات التضامن الاجتماعي لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى التحسين المستمر للخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الرضا عن الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المرونة في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المصادقية في تقديم الخدمات بوحدات التضامن الاجتماعي لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ككل لصالح استجابات المسؤولين.
- مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ".

المحور السابع: الخطة التنفيذية المقترحة لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي باستخدام الرقمنة:

المراحل التخطيطية	الأهداف	إجراءات التنفيذ	وسائل التنفيذ	المستهدفون	جهات التنفيذ	التوقيت الزمني
مرحلة تحديد الأهداف	- تحديد الأهداف لتفعيل اسهامات الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي. - وضع إطار عام للخطة. - بناء قاعدة بيانات حديثة عن خدمات التضامن الاجتماعي.	- توفير المناخ الداعم لتطبيق عملية الرقمنة. - نشر ثقافة الرقمنة لكافة العاملين. - دعم بناء البنية التحتية الرقمية. - توفير التمويل اللازم لتطبيق الرقمنة وتنفيذ البرامج التدريبية اللازمة للعاملين. - توفير بيئة عمل افتراضية بما يشجع العاملين على القيام بالمهام الإدارية بصورة الكترونية. - تطوير خدمات الوحدات الاجتماعية من خلال اعتمادها على الأجهزة التكنولوجية.	- الاجتماعات - المناقشات الجماعية. - المقابلات.	- المسنولين والعاملين بإدارات ووحدات التضامن الاجتماعي.*المستفيدين من خدمات التضامن الاجتماعي	- وزارة التنمية المحلية. - وزارة التضامن الاجتماعي. - مديريّة التضامن الاجتماعي. - الادارات والوحدات المحلية. - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	ستة أشهر
مرحلة وضع الخطة	- تحديد الاولويات أثناء وضع الخطة. - تحديد البدائل المتاحة للخطة. - تحديد الموارد والامكانيات المتاحة والتي يمكن الاستفادة منها.	- وضع خطة استراتيجية ملانمة لتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استخدام التكنولوجية. - وضع استراتيجية للرقمنة في ضوء تحليل احتياجات العاملين. - وضع خطة لتحقيق أمن وسرية المعلومات. - توفير التشريعات اللازمة للحفاظ على خصوصية المعلومات.	- الاجتماعات - المناقشات الجماعية. - المقابلات.	- المسنولين والعاملين بإدارات ووحدات التضامن الاجتماعي.	- وزارة التضامن الاجتماعي. - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. - مديريّة التضامن الاجتماعي.	ستة اشهر

المراحل التخطيطية	الأهداف	إجراءات التنفيذ	وسائل التنفيذ	المستهدفون	جهات التنفيذ	التوقيت الزمني
مرحلة وضع الخطة	- وضع الخطة لتفعيل اسهامات الرقمنة في تحقيق التميز الخدمي	- وضع القوانين المنظمة للتحويل نحو الرقمنة. - تطوير نظم التدريب بما يتناسب مع الاتجاه نحو الرقمنة. - وضع خطة لتلبية الاحتياجات وحل المشكلات القائمة التي تعوق عملية التحويل الرقمي.	- الاجتماعات - المناقشات الجماعية.	- المستفيدين من خدمات التضامن الاجتماعي.	- الادارات والوحدات الاجتماعية. - هيئة الرقابة الإدارية.	ثلاثة أشهر
مرحلة التنفيذ	- الالتزام بالخطة الزمنية الموضوعية. - توفير الموارد والامكانيات اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونياً. - التنسيق بين الأجهزة المسنولة عن تنفيذ خطة الرقمنة.	- بناء شبكة اتصال لتبادل المعلومات. - التواصل السدايم بالهيئات المعنية بالتحويل نحو الرقمنة. - توفير كوادر متخصصة لفحص الشكاوى المقدمة من العملاء وحلها. - تدريب العاملين على كيفية توظيف الرقمنة في كافة التعاملات مع العملاء - توفير الأجهزة التكنولوجية الحديثة اللازمة للعمل. - تنظيم دورات تدريبية وندوات وورش عمل لرفع كفاءة العاملين في التعامل مع الوسائل التكنولوجية. - عمل ندوات تثقيفية للمستفيدين حول كيفية التعامل مع الوسائل التكنولوجية، وكيفية الاستفادة من الخدمات إلكترونياً. - تشجيع العاملين على انجاز المهام في الوقت المحدد. - وجود منصات إلكترونية يتم من خلالها التعامل مع	- الاجتماعات المناقشات الجماعية. - الندوات. - الدورات التدريبية. ورش العمل - المنصات الرقمية.	- المسنولين والعاملين بإدارات ووحدات التضامن الاجتماعي - المستفيدين من خدمات التضامن الاجتماعي	- وزارة التضامن الاجتماعي. وزارة التنمية المحلية. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. مديرية التضامن الاجتماعي. الادارات والوحدات الاجتماعية. هيئة الرقابة الإدارية.	سنوي

المراحل التخطيطية	الأهداف	إجراءات التنفيذ	وسائل التنفيذ	المستهدفون	جهات التنفيذ	التوقيت الزمني
		العملاء. - التواصل السدائم والمستمر بالوزارات المعنية بالتحول الرقمي.				
مرحلة المتابعة	- متابعة تنفيذ الخطة الخاصة بالتحول الرقمي. - إعداد نماذج لتقارير متابعة الخدمات المقدمة. - متابعة تقديم الخدمات الإلكترونية.	- تصميم خطة للمتابعة الدورية لما يتم تنفيذه. - وضع آليات واضحة لمتابعة تنفيذ البرامج التدريبية المقدمة للعاملين. - وضع آلية لمتابعة رأى العملاء فيما يقدم لهم من خدمات. - متابعة معدل أداء العاملين لضمان تقديم الخدمات بكفاءة عالية. - الاهتمام بالقياس الدورى فيما يتم تقديمه من خدمات.	- الاجتماعات المناقشات الجماعية. - التقارير الدورية. - المراجعة الداخلية والخارجية. - اللجان المتخصصة. - المنصات الرقمية.	- المسنولين والعاملين بإدارات ووحدات التضامن الاجتماعى - المستفيدين من خدمات التضامن الاجتماعى	- وزارة & ومديرية التضامن الاجتماعى. - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. - الادارات والوحدات الاجتماعية. - هيئة الرقابة الإدارية.	سنوى
مرحلة التقويم	- تحديد ايجابيات وسلبيات الخطة الخاصة بالرقمنة ومدى قدرتها على تحقيق التميز في الخدمات. - دراسة المعوقات التى تواجه تقديم الخدمات الإلكترونية.	- إعداد تقارير حول جوانب القوة والضعف في البرامج التدريبية المقدمة للعاملين. - قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة. - المقارنة بين ما تم تنفيذه من الخطة بما هو مستهدف. - وضع خطة للتحسين والتطوير المستمر. - استطلاع آراء المستفيدين فيما يقدم لهم من خدمات. - الاستفادة من نتائج التقويم في التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية.	وسائل التقويم - المقاييس العلمية - الاستبيانات - المنصات الإلكترونية الاجتماعات - اللجان المتخصصة.	- المسنولين والعاملين بإدارات ووحدات التضامن الاجتماعى - المستفيدين من خدمات التضامن الاجتماعى.	- وزارة & ومديرية التضامن الاجتماعى.. - الإدارات والوحدات الاجتماعية. - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - هيئة الرقابة الإدارية.	ثلاثة أشهر

قائمة المراجع:

- إبراهيم، دينا إبراهيم (٢٠٢٣). متطلبات تحقيق التحول الرقمي لقطاع الحماية الاجتماعية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠، بحث منشور، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مجلد ١٢، عدد (١).
- **أبن منظور** (٢٠٠٢). لسان العرب، بيروت.
- **أبو النصر، مدحت محمد** (٢٠٠٧). إدارة منظمات المجتمع المدني، إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة.
- **أبو النصر، مدحت محمد** (٢٠١٠). الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- **أبو غبن، أحمد فاروق** (٢٠٢٣). دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي (بالتطبيق على العاملين في بلدة غزة، بحث منشور، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية الإدارة، جامعة الأقصى، مجلد ٣١، عدد (١).
- **أحمد، أحمد حمدان & إبراهيم، محمد عبد الفتاح** (٢٠٢٢). المهارات التخطيطية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، مجلد ٧٣، عدد (١).
- **آدم، معاذ عمر طاهر** (٢٠١٩). الدور الوسيط لتمييز الخدمة المصرفية في العلاقة بين التسويق الإلكتروني ورضا العملاء، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الدراسات العليا، الخرطوم.
- **الباز، عدنان مصطفى** (٢٠١٩). تقنيات التحول الرقمي، مقالة، كلية الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز.
- **البلوشية، نوال بنت علي** (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، بحث منشور، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، عدد (١).
- **الحارثي، دياب عبد الله** (٢٠٢٢). التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئية، بحث منشور، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المركز القومي للبحوث بغزة، فلسطين.

- الدهشان، جمال على & السيد، سماح السيد (٢٠٢٠). رؤية مقترحة لتحول الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية فى ضوء التحول الرقمى، بحث منشور، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج.
- الرابعى، ريم على محمد (٢٠٢٢). الحكومة الرقمية فى ضوء برامج التحول الرقمى وتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، بحث منشور، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات، مجلد ٢، عدد (٢).
- الرحيلي، هدى عبد اللطيف & الفجون، هناء على (٢٠٢٠). تطوير قطاع الإيجار العقارى بما يتماشى مع التحول الرقمى بالمملكة العربية السعودية، بحث منشور، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جامعة الملك عبد العزيز، عدد (١).
- السلمى، على (٢٠١٢). إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر العولمة، دار الغريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- الشريف، راشد (٢٠١٥). تصور مقترح لتطوير عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة تبوك في ضوء مدخل إدارة التميز، بحث منشور، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، عدد (١٦٢).
- الضحيان، سعود بن ضحيان & حسن، عزت عبد الحميد محمد (٢٠٠٢). معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS 10، سلسلة بحوث منهجية، الرياض.
- القرزعى، مها أحمد (٢٠١٨). فلسفة إدارة التميز في التعليم نماذج دولية وعربية ومحلية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة.
- المحمدى، سعد على الريحان (٢٠٢٠). استراتيجية الاعلان والاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسى، اليازورى العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- المصرى، ماهر اسماعيل (٢٠٢١) مدى تأثير التخطيط الاستراتيجى في تحقيق التميز في تقديم الخدمة، بحث منشور، مجلة العودة للبحوث والدراسات القانونية والانسانية، كلية العودة الجامعية، غزة، عدد (٨).
- المعجم الحديث (٢٠١٠). دار الفكر للنشر، القاهرة.
- المليجي، رضا إبراهيم (٢٠١٢). إدارة التميز المؤسسى بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة.

- الموقع الرسمي لرؤية مصر (٢٠٣٠). التنمية المستدامة.
- الموقع الرسمي لوزارة التضامن الاجتماعي (٢٠٢١).
- الموقع الرسمي لوزارة الاتصالات والمعلومات (٢٠٢١). التحول الرقمي.
- أنس، عبد الفتاح ماهر (٢٠٢٤). متطلبات التحول الرقمي كألية لتطوير أداء العاملين بالمنظمات الغير حكومية، بحث منشور، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية، عدد (٦٧).
- بريك، محمد حلمى (٢٠٢٢). واقع التحول الرقمي للجمعيات الاهلية رؤية مقترحة من منظور التخطيط الاجتماعى لتفعيله، بحث منشور، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مجلد ١١، عدد(١).
- بن مرزوق وآخرون (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية، مركز الكتاب الاكاديمي، الاردن.
- توفيق، عبد الرحمن & آخرون (٢٠١٠): التميز الإدارى والفاعلية والقيادة، دار الخيرات المهنية، القاهرة.
- جاد الرب، سيد محمد (٢٠١٣). إدارة الإبداع والتميز التنافسي، دار الكتب المصرية، القاهرة.
- جلال، أميرة عصام (٢٠٢٣). التخطيط لتحقيق التميز الخدمى بوحدات الإدارة المحلية، بحث منشور، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد الثانى، عدد (٢٤).
- حجازى، صالح صبرى (٢٠٢٣). متطلبات تطبيق التحول الرقمي للأخصائين الاجتماعيين بالمجال المدرسي فى ضوء التحديات المجتمعية المعاصرة، بحث منشور، مجلة كلية التربية، مجلد ١، عدد(١).
- حسانين، جاد الرب & سليم، أحمد حسن (٢٠٢٤). أثر الالتزام التنظيمي على التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع التعليم بجامعة المنصور، بحث منشور، مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية ونظم المعلومات، مجلد ٤، عدد(٦).
- حسن، محمد عبد الرحمن(٢٠١٩). التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، جامعة الفيوم، مجلد ٧، عدد (٢).
- حلاوة، جمال & صالح، على (٢٠١٠). مدخل إلى علم التنمية، الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.

- **حماد، محمد محمد (٢٠٢٠).** دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مجلد ٧، عدد (٢).
- **حميده، هانى جاد (٢٠٢٣).** دور الرقمنة في تحقيق الاستدامة بقطاع الخدمات، بحث منشور، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد (٦).
- **خاطر، أحمد مصطفى & محمد، محمد عبد الفتاح (٢٠١٠).** الاتجاهات المعاصرة فى تنمية المجتمعات المحلية، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.
- **خفاجى، محمد حسن (٢٠٢٢).** ثقافة الرقمنة وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي، بحث منشور، مجلة مستقبل الخدمة الاجتماعية، العدد التاسع، الجزء الرابع.
- **درويش، زين العابدين (٢٠١٧).** الابداع فى العمل المؤسسى المعوقات واليات المواجهة، ورقة بحثية، المؤتمر السنوى التاسع، الجمعية العربية للإدارة، القاهرة.
- **دوار، عبد القادر (٢٠٢٢).** ثقافة الجودة ودورها في تحقيق التميز في أداء الخدمة العمومية الصحية، بحث منشور، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة محمد أبو قره، مجلد ١٢، عدد (٢).
- **شعبان، غادة سيد (٢٠٢١).** أثر التحول الرقمي على تحقيق التنمية المستدامة في ظل جائحة كورونا، بحث منشور، المجلة العلمية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مجلد ١٢، عدد (٤).
- **صقر، أحمد محى (٢٠١٩).** التخطيط والسياسة الاجتماعية المفاهيم والأطر والآليات، دار التعليم الجامعى، الإسكندرية.
- **عبد البصير، ألفت السيد (٢٠٢١).** العلاقة بين معايير نموذج التميز المؤسسى والأداء بالمؤسسات الحكومية وأثرها على معدلات التنمية المستدامة، بحث منشور، مجلة البحوث المالية والإدارية، جامعة بورسعيد، مجلد ٢٢، عدد (٤).
- **عبد الحكيم، خيرات سيد (٢٠٢٢).** العلاقة بين الميزة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسى بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مجلد ٦، العدد (٩).

- **عبد الرحيم، علاء عبد الرحيم (٢٠٢٤).** التحول الرقمي كمتغير في التخطيط لتطوير الجهاز الإداري بالمؤسسات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- **عبد العزيز، إيمان (٢٠٢٢).** متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز الرقمي، بحث منشور، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، العدد التاسع، (ج٢).
- **عبد الغنى، سناء محمد (٢٠٢٢).** انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادى في مصر، بحث منشور، كلية السياحة والاقتصاد، مجلد ١٥، عدد (٤).
- **عبد الله، نمر نكى (٢٠٢٠).** تقدير احتياجات الاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعى بالبحيرة كآلية لتحسين أدائهم المهني، بحث منشور، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مجلد ١، عدد (٤٩).
- **عطية، محسن على (٢٠١٩).** الجودة الشاملة والمنهج، العبيكان للنشر، المملكة العربية السعودية.
- **عفيفي، أحمد عبد الله بيومي (٢٠٢٣).** متطلبات التحول الرقمي للوحدات الاجتماعية بجنوب سيناء، بحث منشور، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، عدد (٤١).
- **علام، وليد كامل (٢٠٢١).** التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسئولى خدمة العملاء، بحث منشور، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مجلد ٥٢، عدد (١).
- **عيد، نور الايمان أشرف (٢٠٢٢).** التماثل التنظيمي كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بالمنظمات غير الحكومية، بحث منشور، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مجلد ١٠، عدد (٤).
- **فتحي، عمار & فوزى محمد (٢٠٢١).** دور الرقمنة فى تحسين جودة الخدمات المقدمة فى جامعة مدينة السادات، بحث منشور، مجلة كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، المؤتمر الدولى السادس للدراسات والبحوث البيئية.
- **كامل، حنان مصطفى (٢٠٢٢).** السجلات الصحية الالكترونية وتحديات التحول الرقمي فى مجال الرعاية الصحية، بحث منشور، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق، مجلد ٥، عدد (١٥).

- محمد، عادل محمد (٢٠٢٣). متطلبات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية في مصر، بحث منشور، مجلة كلية التربية، عدد (١٣٣).
- محمد، عبد الفتاح (٢٠٠٤). الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية نماذج تطبيقية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- محمد، عهود يوسف (٢٠٢٤). إدارة التحول الرقمي في المنظمات، اليازورى العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- محمد، ماجدة عبد الشافي (٢٠٢٣). الرقمنة كآلية لإعادة هندسة المرافق العامة للحد من الفساد الإداري، بحث منشور، مجلة الدراسات القانونية والاقتصاد، مجلد ٩، عدد (١).
- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار (٢٠٢٢): الرقمنة في مصر.
- مصباح، سحر فتحى (٢٠٢٢). التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحداث تنمية المجتمع المحلى، بحث منشور، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية، عدد (٦٠)
- مصطفى، على محمد حسن (٢٠١٧). أثر التخطيط الاستراتيجى فى التسويق لخدمات قطاع الاتصالات الأردنية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- يسن، نجلاء احمد (٢٠١٣). الرقمنة وتقنياتها فى المكتبات العربية، المنهال للنشر والتوزيع، الأردن.
- **Aro-Gordon, S., & Mohamed Al-Raesi, F. Y (2022).** Sustainable HRM Practice and Organizational Excellence: An Empirical Analysis , International HR Conference on “Talent Management and Leadership Challenges in the New Normal Business, organized by SDMIMD,
- **Asif Muhammad (2015).** A critical review of service Excellence models towards developing an integrated framework , Springer.
- **Baiyere and salmela (2020).** digital transformation and the new Logics of business Process Management , European Journal of information system , Vol 29, Non (3).
- **Batra , Madan (2017).** Customer Experience-An Emerging Frontier in Customer Service Excellence (In: Competition Forum) , Research Gate , Indiana University of Pennsylvania , United States. (

- **Breja , S& et all** (2010).Role of Flexibility in Sustaining Excellence: case of aTQM company, International Journal of Productivity and Quality Management , Vol 5 , issue (3).
- **Carlos ,R.L, Pablo ,G.R & Javier ,P.G** (2021).The digital transformation of work: A relational view ,Business ethics the environment and responsibility ,WILEY,(30).
- **Chen, C & Pandia , H** (2021). Role of government to enhance digital transformation in small service business. Research in Sustainability vol 3, Non(13).
- **Christian Levis and other** (2014). E- Health for continuity of care , IOS, Press.
- **Darling, J & Walker, W** (2010). Foundations Of Organizational Excellence: Leadership Values. Strategies and Skills LTA, 2(1).
- **Hagerer ,Ilse** (2019).Universities act differently, identification of organizational effectiveness criteria for faculties, journal of tertiary education and management , vol 25 , Non (3).
- **Hannah ,Sausen** (2020).What is Digitalization Opportunities and Challenges in East Africa , Friedrich – Ebert- Stiftung , Rwanda.
- **Hellsten, Pasi& Paunu , Annamajj** (2020). Digitalization A Concept Easier to Talk about Than to Understand, International Joint Conference on Knowledge Discovery , Knowledge engineer and management.
- **Heaven.c & Power.D**(2018). Challenges For digital Transformation Towards a Conceptual decision support guide for managers , Journal of decision system , vol 27.
- **Justin V** (2018). Dynamic reform of public institutions: A model of motivated agents and collective reputation. Journal of Public Economics.
- **Kasim , R** (2010): the relationship of Knowledge management practice , international journal of human and social sciences , issue 5.
- **Kawecki , Norbert** (2020). Customer Service Excellence as a Part of Management Process Customer Service Excellence Report Analysis , Modern management System Institution of Organization and Management , Faculty of Security Logistics and Management , Military University , VOL 17.

- **Lee ,Geiller** (2019). using government websites to enhance democratic E- governance: A conceptual model for evaluation , Journal of government information quarterly , vol 36, issue(2).
- **Mentsive , AU& others** (2020).The Concept of Digitalization and its Impaction The Modern Economy , International Scientific Conference , Advances in Economics , Business and Management Research, Vol 128.
- **Osmundesn and Bygstad** (2018).Digital Transformation: Drivers ,success factors and implications , the 12 th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS). Association for Information Systems AIS Electronic Library Greece, vol 13, non (1).
- **Reis ,Joao and Others** (2020). Digitalization: A Literature Review and Research Agenda , Springer Nature Switzerland AG.
- **Reinsel , David & Gantz , John & Rydning , John** (2018): The Digitalization of The World From Edge to Core , Published by SEACATA.
- **Samara, Hadeel , F**(2020). Sentiment Analysis of Jordan Government provided Eservices Using Twitter Platform, University for Technology (Jordan) ProQuest Dissertations Publishing.
- **Simard& Rice** (2006). Managerial Information Behavior: Relationships among total quality management orientation , information use environments and managerial roles , Total quality management.
- **Tilen ,Gorensek & andrej , Kohont** (2019). Conceptualization of digitalization ; Opportunities and Challenges for organizations in the Euro – Mediterranean AREA , Vol 12, Non 2.
- **Twizeyimana &Andersson**(2019): the public value of E-government – A literature review , government information Quarterly, vol (36)