

التحول الرقمي لتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم**الحكومي في المجتمع المحلي****Digital transformation and achieving equitable
distribution of government support services in
the local community****د/ نسمة عبد العزيز بدوي**

مدرس التخطيط الاجتماعي كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة أسيوط

DOI: 10.21608/fjssj.2025.351723.1286 Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_407870.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/١٢/٥ م تاريخ القبول: ٢٠٢٥/١/١٠ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/١/٣٠ م
توثيق البحث: بدوي، نسمة عبدالعزيز. (٢٠٢٥). التحول الرقمي لتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ٢٠، ج. (٧)، ص-ص: ٩١-١٣٦.

٢٠٢٥ م

FSSJ

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal

العدد: السابع. يناير ٢٠٢٥ م.

المجلد: العشرون.

التحول الرقمي لتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي

المستخلص:

استهدفت الدراسة الراهنة رصد واقع تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي، تحديد مستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي، تحديد العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي، وتحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي، ومن ثم تحديد مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي، وتتبنى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية حيث أنها تركز علي رصد وتحليل العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي وصولاً إلى إجراءات تنفيذية مقترحة لتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي باستخدام التحول الرقمي، واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للمستفيدين من برنامج فرصة للتمكين الاقتصادي بإدارة التضامن الاجتماعي بمركز أبوتيج، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم، وبين التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم، كما توصلت أيضاً إلى أنه توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الدعم، الدعم الحكومي.

Digital transformation and achieving equitable distribution of government support services in the local community

Abstract:

The current study aimed to monitor the reality of digital application in social solidarity departments, determine the level of achieving justice in the distribution of government support services in the local community, determine the relationship between the application of digital justice in the distribution of government support services, and determine the challenges facing the application of digital transformation in achieving justice in the distribution of government support services, and then determine the effective mechanisms for transformation applications in achieving justice in the distribution of digital government support services This study belongs to the

descriptive studies as it focuses on monitoring and analyzing the relationship between the application of digital transformation and achieving fair distribution of government support services, leading to proposed executive procedures to achieve fair distribution of government support services using digital transformation The study relied on using the comprehensive social survey approach for beneficiaries of the Forsa Economic Empowerment Program at the Social Solidarity Department in Abu Tig Center. The results of the study concluded that there is a statistically significant positive relationship between the strategies for implementing digital transformation and achieving fair distribution of support services And between training and capacity building to implement digital transformation and achieve fair distribution of support services, it also concluded that there is a statistically significant direct relationship between implementing digital transformation and achieving fair distribution of government support services in the local community

Keywords: Digital transformation, support, government support.

أولاً: مدخل لمشكلة البحث:

تسعى المجتمعات إلى تحقيق التنمية وذلك لتحسين مستوى المعيشة للأفراد، فالتنمية في حقيقتها عملية بناء للإنسان لكونها تشمل أوجه النشاط في المجتمع بما يحقق رفاهية الإنسان وكرامته، وهي أيضا تطوير لكفاءته وإطلاق لقدراته، كما أنها اكتشاف لموارد المجتمع وتمييزها وحسن استثمارها (عبد اللطيف، ٢٠١٧).

وتعمل التنمية المستدامة للمجتمع المحلي على تحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، حيث يجب على المجتمعات المحلية أن تعمل على تعزيز القدرات البشرية والبنية التحتية والخدمات الأساسية لها. (مختار، ٢٠١٩).

وتتمثل تنمية المجتمع المحلي في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في المجتمعات المحلية، وتعتمد على مشاركة المواطنين في التنمية وتعزيز القدرات البشرية والبنية التحتية والخدمات الأساسية، وتلعب الخدمة الاجتماعية دوراً حيوياً في هذه العملية، حيث تعمل على توفير الدعم النفسي والاجتماعي للمواطنين وتعزيز التماسك الاجتماعي (البنك الدولي، ٢٠٢٠).

ويمكن تحقيق ذلك من خلال خدمات الدعم التي تقدمها الحكومات لمواطنيها حيث تعد قضية الدعم من احد اهم القضايا التي تسهم في محاربة الفقر وتوفير سبل الحماية

الاجتماعية للمواطنين، ويعد الدعم هو احد الوسائل او الاليات التي تستخدم من قبل الحكومات للتخفيف عن كاهل محدودي الدخل من ابناء الشعب بهدف خفض معدلات الفقر والارتقاء بمستويات المعيشة وتأمين الحد الأدنى من الاحتياجات الاساسية، وهو عبارة عن نفقة حكومية او خاصة في شكل مباشر أو غير مباشر أو حق اقتصادي ممنوح او امتياز خاص ممنوح الى المشروعات او الافراد او الوحدات الحكومية بدون مقابل يعادل ما تم تحويله او بدون مقابل بغرض تحقيق اهداف عامة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية او سياسية، (الزغل، ٢٠١١). ويهدف توزيع خدمات الدعم الحكومي بعدالة إلى توفير الخدمات الأساسية مثل الصحة والتعليم والمياه والكهرباء للجميع، خاصة الفئات المحرومة. يعتبر توزيع الخدمات الأساسية بعدالة ركناً أساسياً في تحقيق التنمية المستدامة (عبد الرحمن، ٢٠٢٠) ويعتمد توزيع خدمات الدعم الحكومي على معايير عادلة مثل الحاجة والأولوية والتكامل الاجتماعي والمساواة بين الجنسين. كما تشير معايير التوزيع العاد للخدمات بعدالة إلى تحقيق التنمية المستدامة (الحسين، ٢٠١٩)

ويتفق ذلك مع ما سعت إليه دراسة هاشم (٢٠٠٤) حيث هدفت إلى التوصل إلى مؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة الاجتماعية في توزيع الخدمات الاجتماعية الأهلية من خلال عدالة توزيع الخدمات على المواطنين. (صلاح، ٢٠٠٤)، كما توصلت دراسة محمود أحمد أمين (٢٠١٣) إلى أن سياسة الدعم الحالية حققت العديد من الفوائد التي من أهمها تحقيق حدة الفقر وتوفير الحد الأدنى من الإحتياجات الأساسية للمواطنين، ويعمل أيضاً على ترشيد الإستهلاك وتخفيف العبء عن الموازنة العامة. (أمين، محمود أحمد، ٢٠١٣).

كما توصلت نتائج دراسة علاء على الزغل (٢٠١١) إلى أن استراتيجية الدعم آلية لتحقيق العدالة الاجتماعية ووصول الدعم لمستحقيه، وسهولة الحصول عليه، وتحقيق المساواة، وتحقيق تكافؤ الفرص (الزغل، ٢٠١١).

حيث تحرص الدول والحكومات والتشريعات والقوانين على تحقيق أكبر قدر من العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات التي تكفل اشباع الاحتياجات الاساسية للمواطنين لتمكنهم من العيش في حياه كريمه. (الأمم المتحدة، ٢٠٠٨).

ويمكن تفعيل تلك الخدمات وتميزها من خلال الاهتمام بالانتقال من النظم التقليدية الى تبنى استراتيجية التحول حيث أكدت دراسة عبد الهادي (٢٠٠٢) ان التحول من المنظمة التقليدية الي المنظمة الرقمية يتطلب تطوير وادارة واستخدام ثلاثة من موارد أساسية وهي

المعلومات المتدفقة والمتوافرة لديها، تكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة، والموارد البشرية المناط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي الي تحقيق اهداف المنظمة في ظل استراتيجيتها، وان التحول الرقمي للمنظمة يتطلب توافر اسس ومعايير للاستعداد الالكتروني لديها ومدى جاهزيتها للتحول، والتي تتمثل في التفاعلية من خلال اتاحة شبكات جيدة للتفاعل والتواصل، ودعم ومساندة القيادات وامن المعلومات و أسس المال البشري المؤهل للتعامل مع التكنولوجيا، وتوفير بيئة العمل. (عبدالهادي، ٢٠٠٢)

كما هدفت دراسة خيال (٢٠٢١) إلى أهمية التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على أسلوب نمط تقليدي في التيسير الإداري إلى إستعمال التكنولوجيا وممكناتها في التيسير قصد الوصول إلى إدارة إلكترونية حديثة. (خيال ٢٠٢١).

وأنفقت معها دراسة إبراهيم (٢٠١٩) على أن التحول الرقمي يعتبر نقلة نوعية للتححرر من البيروقراطية والفساد الإداري داخل المؤسسات. (إبراهيم، أحمد حسن ٢٠١٩).

وتمثل رؤية مصر الرقمية ٢٠٣٠ خطة شاملة تعد بمثابة حجر الأساس لتحويل مصر الي مجتمع رقمي، ويعتمد بناء مصر الرقمية علي ثالث محاور أساسية، وهي التحول الرقمي، والمهارات والوظائف الرقمية والإبداع الرقمي و تعتمد هذه المحاور علي أسس مهمة، وهي تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير الإطار التشريعي التنظيمي. (الإستراتيجية القومية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠١٢)

ومن ثم أكدت دراسة أحمد محمد، السيد (٢٠٢١). على دور التحول الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في إطار رؤية مصر ٢٠٣٠، وأن العصر الحالي هو عصر لجنى ثمار التكنولوجيا والإستفادة من التحول الرقمي في كافة نواحي الحياة، وكذلك يتطلب التحول الرقمي تغيير ثقافات وأفكار وقناعات حول الجوانب الإقتصادية والإجتماعية والبيئية، ودمج التكنولوجيا فيها، لذا يجب زيادة الإهتمام بالبنية التحتية لمنظومة التحول الرقمي باعتبارها المكون الاول للتحول الرقمي، واللى من خلاله يتم تيسير الاستفاة من التكنولوجيا الرقمية. (الفالوجي، أحمد محمد سليم، بسمة السيد ٢٠٢١)

وفي هذا الإطار تؤكد دراسة شديد (٢٠٢١) على ضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية. (على شديد، مصطفى ٢٠٢٠).

حيث يمثل التحول الرقمي ركيزة أساسية لتعزيز الشفافية في توزيع خدمات الدعم الحكومي. من خلال استخدام قواعد البيانات المترابطة وتقنيات الذكاء الاصطناعي، يمكن متابعة وتحليل البيانات المتعلقة بالمستفيدين لضمان وصول الدعم إلى الفئات المستحقة. تُظهر الدراسات أن الأنظمة الرقمية تقلل من الأخطاء البشرية وتحد من الفساد. (The World Bank, 2021) كما يساهم التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي من خلال إنشاء منصات إلكترونية متكاملة تُتيح للمواطنين تقديم طلبات الدعم وتتبعها بسهولة. هذه المنصات تُقلل من التمييز وتضمن معاملة جميع المواطنين بشكل عادل. (United Nations E-Government Survey, 2022). وتوفر أنظمة التحول الرقمي أدوات تحليلية متقدمة تُساعد في تحديد احتياجات الفئات السكانية المختلفة بناءً على البيانات الدقيقة. هذه الأدوات تُعزز من كفاءة التوزيع وتُقلل من الإهدار في الموارد الحكومية. (OECD, Digital Government Strategies for Better Public Services, 2020).

حيث ترجع أهمية التحول الرقمي بأن له تأثيراً على الحياة الاجتماعية و الحصول على الخدمات الأساسية الصحية - والتعليمية- والمالية وتشجيع الإدماج الاجتماعي وزيادة فرص العمل والربط بين المجتمعات، وتقليص أوجه عدم المساواة، و رقمنة المعلومات وجعل الخدمات ذاتية التشغيل بما يساعد في تحقيق الأهداف. (طيار واخرون، ٢٠٢١) 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 ماجدة محمد (٢٠٢٣) وهذا ما أكدته دراسة هيفين بور(Heavin,c&power,D(2018) والتي أكدت على التأثير الايجابي 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.

وهذا ما هدفت إليه دراسة عبد الله على جمعه (٢٠٢٣) إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات. (أحمد، عبد الله على جمعه، ٢٠٢٣)، وهدفت دراسة على، السيد

(٢٠١٩) على التأكيد على متطلبات تحقيق التحول الرقمي. (منى محمد السيد، بركات على عطوة، ٢٠١٩).

وفى ضوء ذلك أيضاً إهتمت بذلك الموضوع دراسة حنفي (٢٠٢٠) التي اكدت نتائجها على الحقوق والمسئوليات الرقمية والمتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق العمل عن بعد وتحديد مسؤوليات والتزامات كمال الطرفين، مع تحديد مكونات البنية التحتية لتكنولوجي المعلومات وطرق الإتصال المناسبة بين العاملين والمديرين والمشرفين، وان المتطلبات القانونية المتمثلة في قوانين العمل، والمتطلبات التكنولوجية بما تحويه من تأسيس للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتطلبات التنظيمية خاصة الهيكل التنظيمي الملائم لتطبيق نظام العمل عن بعد، ومتطلبات ممارسات إدارة الموارد البشرية وتشمل اختيار الأفراد الذي يمكنهم العمل عن بعد، وتدريب هذه الفئة من العاملين على العمل من أي مكان بخالف المقر التقليدي للعمل، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مهام الوظيفة يمكن الجمعية من تحقيق أهدافها (حنفي، عبير محمود، ٢٠٢٠)

والتخطيط الإجتماعي يسعى لنقل المجتمع من الأوضاع القائمة إلى أوضاع أكثر تقدماً بما يتضمن ذلك من رفع مستوى معيشة المجتمع ككل في المدن والقرى إقتصادياً وإجتماعياً من أجل رخاء المجتمع وتقدمه ورفاهيته، وذلك بما يشمل من تعبئة وحسن إستغلال موارد وطاقت المجتمع وقواه البشرية والمادية لتحقيق أهداف المجتمع. (الزغل، علاء على، ٢٠١١).

ونخلص من ذلك أن من أهم الأبعاد التي تقتضى منا وضع تصور شامل للتحول الرقمي، هو دراسته فى علاقته بالمتغيرات الأخرى المرتبطة بتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومى، وعلى نحو خاص فى المجتمع المحلى، الامر الذى دفع الباحثة للوقوف على مستوى تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن لإجتماعى وتيسير وصول الخدمات للمواطنين وعدالتها فى التوزيع، ويمكن تحقيق لك من خلال برنامج "فرصة" وهو عبارة عن مشروع لتشغيل الشباب فى مصر، يقوم على فكرة توفير التدريب والتأهيل لسوق العمل والمساهمة فى توفير ودعم وسائل الإنتاج، كما يسعى إلى تكون شبكات الدعم الفنى وإرشاد الأعمال التجارية الخاصة والمناسبة للفقراء وأصحاب المشروعات متناهية الصغر والأسر المنتجة، نجد أن ها البرنامج قام بتوفير ٣٠٠٠ فرصة عمل فى ٨ محافظات فى الوجه القبلى وتقديم ٥٠ ألف قرض ميسر لتوفير عمل للمرأة المعيلة بتمويل ٢٥٠ مليون جنية من صندوق تحيا مصر

وتوفير حوالى ١٠٠٠٠ فرصة عمل فى المناطق الصناعية بالتنسيق مع جمعيات المستثمرين، كما ساعد هذا البرنامج على تدريب ٢٠ ألف شاب على التلمذه المهنية والمهارات الحرفية، ولك فى الفتره من (٢٠٢٠-٢٠٢٣). (مرجان، دعاء منصور عبد القادر، ٢٠٢٢)

ومن خلال قيام الباحثة بزيارة المسئولين عن تنفيذ برنامج فرصة فى إدارة التضامن الإجتماعى بمركز ومدينة أبوتيج تم التعرف على أن هناك حوالى ١٥٠ أسرة تم تسليمها مشروعات صغيرة من خلال الوزارة ضمن الأسر المستفيدة من تكافل وكرامة.

ومن هنا تحددت مشكلة الدراسة التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي فى المجتمع المحلي ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:-

١. ما واقع تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي.
 ٢. ما مستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي فى المجتمع المحلي.
 ٣. ما العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي فى المجتمع المحلي.
 ٤. ما الصعوبات التى تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي فى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي فى المجتمع المحلي.
 ٥. ما مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي فى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي فى المجتمع المحلي.
- ثانيا:- أهمية الدراسة:-

- ١- مواكبة التوجهات الحديثة للتحول الرقمى والتى تتفق مع رؤية مصر ٢٠٣٠م، فى جميع القطاعات والمجالات، والتى تسهم بدورها فى الوصول إلى مجتمع حيوى، ووطن طموح.
- ٢- الحاجة لمزيد من الدراسة لتطبيق استراتيجيات التحول الرقمى فى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي.
- ٣- الإهتمام بتطوير سياسات الدعم الحكومي عبر تقديمه من خلال سياسات التحول الرقمى وضمان وصول هذا الدعم لمستحقيه من خلال برنامج فرصة التابع لتكافل وكرامة.
- ٤- ندرة الدراسات فى ذلك الموضوع فى حدود علم الباحثة التى تتناول التحول الرقمى وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي فى المجتمع المحلي.
- ٥- تقييد متخذى القرارات بتوجيههم إلى أهمية التحول الرقمى واستراتيجياته.

ثالثاً: - أهداف الدراسة:

١. رصد واقع تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي.
٢. تحديد مستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
٣. تحديد العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
٤. تحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
٥. تحديد مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
٦. التوصل إلى إجراءات تنفيذية مقترحة لتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي باستخدام التحول الرقمي.

رابعاً: فروض الدراسة:**يتحدد الفرض الرئيس للدراسة في:**

" توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي "

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

١. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
٢. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
٣. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
٤. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الحقوق والمسئوليات الرقمية وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.

خامساً: مفاهيم الدراسة والإطار النظري:-

١- مفهوم التحول الرقمي:-

يعنى التحول الرقمي لغةً:

تَحَوَّلٌ: تَنَقَّلَ من موضع إلى موضع، أو من حال إلى حال و تَحَوَّلَ عن الشيء: انصرف عنه إلى غيره. (معجم المعاني الجامع)

ويعرف التحول الرقمي اصطلاحاً: بأنه قيام المنظمة بعملياتها الإدارية وكافة أنشطتها من خلال توفير بنية أساسية معلوماتية متطورة، يمكنها من مباشرة أعمالها عبر شبكة الإنترنت، وذلك في كافة المجالات، بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي لها. (عبد الفتاح، إيمان صالح ٢٠٠٧)

كما يشير التحول الرقمي إلى الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل، في ضوء مجموعة من المتطلبات المتمثلة في وضع استراتيجية للتحول الرقمي، ونشر ثقافة التحول الرقمي، وتصميم البرامج التعليمية الرقمية، وإدارة وتمويل التحول الرقمي، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية، والتقنية، والأمنية، والتشريعية. (أمين، مصطفى أحمد ٢٠٢٠).

ويعرف أيضاً بأنه توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو الخاصة، بهدف تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والانتاجية، مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها، إضافة لتعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد. (صادق، إسماعيل أحمد، ٢٠١٠).

كما يعرف بأنه استخدام تكنولوجيا الحاسب الألى والإنترنت في المؤسسات والهيئات الحكومية والقطاعات الخاصة والعامة (الحداد، بسمه محرم، وآخرون، ٢٠١٨)

ويعرفه آخرون بأنه قيام المنظمة بعملياتها الإدارية وكافة أنشطتها من خلال توفير بيئة أساسية معلوماتية متطورة، تمكنها من مباشرة أعمالها عبر شبكة الإنترنت. (محمد، محمد عبد الفتاح، ٢٠٠٧)

التعريف الإجرائي للتحول الرقمي:

- ١- قدرة إدارة وحدات التضامن الاجتماعي بمركز ومدينة أبوتيج على الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل بما يحقق أداء وظيفي متميز
- ٢- قيام إدارة وحدات التضامن الاجتماعي بعملياتها الإدارية وكافة أنشطتها من خلال توفير بنية أساسية معلوماتية متطورة، يمكنها من مباشرة أعمالها عبر شبكة الإنترنت
- ٣- كما يتمثل التحول الرقمي في وحدات التضامن الاجتماعي في مدى توافر البنية الأساسية لشبكات المعلومات، والتدريب على تكنولوجيا المعلومات، والحقوق والمسئوليات الرقمية.

٢- مفهوم الدعم:

يعرف لغوياً: يعرف بدعم يدعم، دعماً، فهو داعم، والمفعول مدعوم، دعم الشخص: أعانة وقواه وسانده. (معجم المعاني الجامع)

والدعم: مبلغ من المال تتحمله الدولة لتخفيض ثمن سلعة ما دعم السلع الغذائية، والدعم مساعدة مالية أو عينية تقدمها دولة لدولة أخرى أموال الدعم. (بن منظور، ٢٠١٠)

ويعرف الدعم الحكومي إصطلاحاً: بأنه سياسات وبرامج حكومية تهدف إلى تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحسين جودة الحياة. (الفي، خالد، ٢٠٢٠)

وعرفه كارل شوب على بأنه أسلوب تنتهجه الحكومات وتقوم بمقتضاه بتوفير ميزه ماليه للأسر أو الشركات في القطاع الخاص من المجتمع تمكنهم من إقتناء السلع والخدمات بأسعار أقل من أسعارها. (أبو بكر، وأحمد، سعدية، ٢٠١٨)

كما يعرف الدعم بأنه نفقة حكومية أو خاصة في شكل مباشر أو غير مباشر أو حق إقتصادي ممنوح أو إمتياز خاص ممنوح إلى المشروعات أو الأفراد أو الوحدات الحكومية بدون مقابل يعادل ما تم تحويله أو بدون مقابل بغرض تحقيق أهداف عامة سواء كانت إقتصادية أو إجتماعية أو سياسية. (مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، ٢٠٠٤).

وعرفه الحسيني بأنه: الإعانات والتسهيلات التي تمنحها الدولة او التي تتنازل عنها لأفراد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، بهدف التخفيف من تكاليف المعيشة المتزايدة عن المستهلكين من ذوى الدخل المحدود. (زيهان، ٢٠٢١)

تعريف الدعم الحكومى إجرائياً:

عبارة عن نفقة حكومية ممثلة فى الإعانات والتسهيلات التى تمنحها الدولة للمشروعات الخاصة ببرنامج فرصة المستحق للأفراد المنتفعين من برنامج تكرافل وكرامة، للتخفيف عن كاهل محدودى الدخل وتوفير إحتياجاتهم الأساسية، بدون مقابل ماضى مع توفير مدربين لتأهيل المنتفعين بالقيام بالمشروعات وكيفية الإستفادة منها.

التحول الرقمى وانترنت الأشياء وعلاقته بتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومى:

نجد أن أعداد الأجهزة المتصلة بالانترنت الأشياء حول العالم تزايداً سريعاً ويصل عددها اليوم إلى ما يقارب ٨٤ مليارات جهاز، وهناك توقع وصولها الرقم إلى مئات المليارات وبحسب توقعات مؤشر سيسكو للتواصل الشبكي المرئى، فسيكون أكثر من ٥٠٠ مليار جهاز متصلاً بالانترنت بحلول عام ٢٠٣٠م، ويرى الخبراء أن الإضراب الرقمى الذى تمر به معظم قطاعات الأعمال حالياً سيكون المحرك فى تحقيق تغيرات جذرية فى الإقتصاديات والمدن والمجتمعات، ومن هنا يوجب التحول الرقمى على المؤسسات الاستفادة من إنترنت الأشياء لتكون أكثر إدراكاً وقدرة على التنبؤ ومرونة فى العمل وهى الصفات التى ستجعلها قادرة على الابتكار بإسلوب أسرع بهدف تحقيق النتائج المرجوه من أعمالها، ومن أجل تحقيق النجاح، فإن على المؤسسات تطبيق الإطار الرقمى من خلال طيف يتضمن التقنيات (البيانات) والأشخاص والعمليات، وسيحتاج العدد الهائل من الأجهزة المتحركة وإمكانيات الإتصال بالإنترنت والخدمات الرقمية فى القطاعين العام والخاص إلى شبكات ضخمة وبنية تحتية متطورة، ومن خلال التوصل الشبكي بين الأشخاص والعمليات والبيانات فإن إنترنت الأشياء يشمل إمكانيات توصل إلى سرعة وتيرة التغيير (صالح ٢٠١١).

- خطوات التحول الرقمى:-

- صياغة إستراتيجية رقمية للمنظمة.
- تغير الهيكل التنظيمى بما يتوافق مع الإستراتيجية الرقمية لتحقيق المرونة اللازمة.
- تحديد الإمكانيات الرقمية للمنظمة وقياسها.
- إنشاء وحدة التحول الرقمى وتتبع إدارتها بفعالية.
- تحديد عوائق التكامل الرقمى والعمل على حلها. (غريسي، صدوقى، ٢٠٢١).

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي لديها القدرة على تقديم التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة، حيث تعد الدراسات الوصفية منهج علمي متكامل لدراسة المشكلات والظواهر العلمية، ثم وصفها بالكامل بناءً على المعلومات التي توفرت عند الباحث، ثم تحليل المعلومات وتنظيمها وتنسيقها، والتوصل إلى الاستنتاجات التي يسعى الباحث إلى استخدامها في البحث العلمي. كما أن الدراسات الوصفية تعد من أنسب أنواع الدراسات لموضوع الدراسة الراهنة حيث أنها تركز على رصد وتحليل العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي (كمتغير مستقل) وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي (كمتغير تابع) وصولاً إلى إجراءات تنفيذية مقترحة لتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي باستخدام التحول الرقمي 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 الشامل للمستفيدين من برنامج فرصة للتمكين الاقتصادي بإدارة التضامن الاجتماعي بمركز أبو تيج محافظة أسيوط وعددهم (١٣٨) مفردة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بإدارة التضامن الاجتماعي بمركز أبو تيج محافظة أسيوط وعددهم (٣٤) مفردة. وتمثل توزيع المستفيدين كما يلي:

جدول رقم (١) يوضح توزيع المستفيدين مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المستفيدين
١	قرية الزرابي	٣٤
٢	قرية دكران	٢٢
٣	قرية البلايزه	٢٠
٤	قرية دويبة	١٧
٥	قرية النخيلة	٣٥
٦	قرية الساحل	١٠
	المجموع	١٣٨
	عينة الثبات " خارج إطار مجتمع الدراسة "	١٠

(٢) متغيرات الدراسة ومصادرها:

عدد العبارات	المتغير التابع " عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي "	عدد العبارات	المتغير المستقل " التحول الرقمي "
٥	العدالة في توزيع الخدمات	٥	استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي
٥	المساواة في الحقوق	٥	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي
٥	المساواة في الواجبات	٥	التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي
٥	المساواة في الفرص المتاحة	٥	الحقوق والمسئوليات الرقمية
٥	عدالة التوزيع الجغرافي		
١٠	الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي		
١٠	مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي		
وتحددت أهم مصادر تلك المتغيرات في الرجوع إلى الأدبيات النظرية الموجه للدراسة، وكذلك الدراسات السابقة ذات الصلة بالمشكلة البحثية للدراسة.			

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

- استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي:
- قامت الباحثة بتصميم استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي وذلك بالرجوع إلى الأدبيات النظرية والإطار التصوري الموجه للدراسة، وكذلك الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالقضية البحثية للدراسة.
- اشتمل استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي " استبيان المسؤولين فقط"، وأبعاد تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي، والصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي، ومقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي.
- 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 " لاستتبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين قامت الباحثة بالإطلاع علي الأدبيات النظرية والكتب العلمية والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات النظرية وذلك لتحديد أبعاد تطبيق التحول الرقمي والمتمثلة في: (استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي، والبنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، والتدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي، والحقوق والمسئوليات الرقمية)، وأبعاد تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي والمتمثلة في: (العدالة في توزيع الخدمات، والمساواة في الحقوق، والمساواة في الواجبات، والمساواة في الفرص المتاحة، وعدالة التوزيع الجغرافي)، وتحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ومقترحات مواجهتها. ثم تم عرض الأداة على عدد (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس 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 (١٠) مفردات من المستفيدين من برنامج فرصة للتمكين الاقتصادي بإدارة التضامن الاجتماعي بمركز أبو تيج محافظة أسيوط (خارج إطار مجتمع الدراسة) وبلغ معامل الثبات (٠,٨٦٩). وكذلك تم حساب ثبات استبيان المسؤولين وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين بإدارة التضامن الاجتماعي بمركز أبو تيج محافظة أسيوط (خارج إطار مجتمع الدراسة) وبلغ معامل الثبات (٠,٩٢٣). 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.

(٤) تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستوى أبعاد الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح (٣/٢ = ١,٦٧) 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 (٢) 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

(٥) أساليب التحليل الكيفي والكمي:

تم جمع البيانات في الفترة من ١/٩/٢٠٢٤م إلى ٢٨/١٠/٢٠٢٤م، واعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

- أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.
- أسلوب التحليل الكمي: 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، 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 مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٣) يوضح وصف المستفيدين مجتمع الدراسة (ن=١٣٨)

المتغيرات الكمية	— س	Σ	النوع	ك	%
السن	٣٨	٦	ذكر	١٢	٨,٧
عدد أفراد الأسرة	٦	١	أنثى	١٢٦	٩١,٣
متوسط الدخل الشهري للأسرة	١٧٧	٤٨٠	المجموع	١٣٨	١٠٠
٩					
الحالة الاجتماعية	ك	%	الحالة التعليمية	ك	%
أعزب	١	٠,٧	أمي	٣٣	٢٣,٩
متزوج	١٣٤	٩٧,١	يقرأ ويكتب	٤٦	٣٣,٣
مطلق	١	٠,٧	مؤهل متوسط	٥٣	٣٨,٤
أرمل	٢	١,٤	مؤهل جامعي	٦	٤,٣
المجموع	١٣٨	١٠٠	المجموع	١٣٨	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من المستفيدين إناث بنسبة (٩١,٣%)، بينما الذكور بنسبة (٨,٧%).
- متوسط سن المستفيدين (٣٨) سنة، وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد أفراد أسر المستفيدين (٦) أفراد، وبانحراف معياري فرد واحد تقريباً.
- متوسط الدخل الشهري لأسر المستفيدين (١٧٧٩) جنية، وبانحراف معياري (٤٨٠) جنية تقريباً.
- أكبر نسبة من المستفيدين متزوجين بنسبة (٩٧,١%)، ثم أرمل بنسبة (١,٤%)، وأخيراً أعزب، ومطلق بنسبة (٠,٧%).
- أكبر نسبة من المستفيدين حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٣٨,٤%)، يليه يقرأ ويكتب بنسبة (٣٣,٣%)، ثم أمي بنسبة (٢٣,٩%)، وأخيراً مؤهل جامعي بنسبة (٤,٣%).

(ب) وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٤) يوضح وصف المسئولين مجتمع الدراسة (ن=٣٤)

المتغيرات الكمية	س	Σ	النوع	ك	%
السن	٤٠	٧	ذكر	١١	٣٢,٤
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١٢	٥	أنثى	٢٣	٦٧,٦
			المجموع	٣٤	١٠٠
المؤهل العلمي	ك	%	الوظيفة	ك	%
مؤهل متوسط	١٣	٣٨,٢	مدير إدارة	١	٢,٩
مؤهل فوق المتوسط	٤	١١,٨	رئيس قسم	١١	٣٢,٤
مؤهل جامعي	١٢	٣٥,٣	رئيس وحدة	٥	١٤,٧
دراسات عليا	٥	١٤,٧	إداري	١٧	٥٠
المجموع	٣٤	١٠٠	المجموع	٣٤	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من المسئولين إناث بنسبة (٦٧,٦%)، بينما الذكور بنسبة (٣٢,٤%).
- متوسط سن المسئولين (٤٠) سنة، وبانحراف معياري (٧) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات خبرة المسئولين في مجال العمل (١٢) سنة، وبانحراف معياري (٥) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسئولين حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٣٨,٢%)، يليه مؤهل جامعي بنسبة (٣٥,٣%)، ثم دراسات عليا بنسبة (١٤,٧%)، وأخيراً مؤهل فوق المتوسط بنسبة (١١,٨%).
- أكبر نسبة من المسئولين وظيفتهم إداري بنسبة (٥٠%)، يليه رئيس قسم بنسبة (٣٢,٤%)، ثم رئيس وحدة بنسبة (١٤,٧%)، وأخيراً مدير إدارة بنسبة (٢,٩%).

المحور الثاني: أبعاد تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي:

استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي: (١)

جدول رقم (٥) يوضح استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي

(ن=٣٤)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يوجد بالمؤسسة قسم يختص بالتحول الرقمي وتحقيق أهدافه	١,٩٧	٠,٩٤	٣
٢	يتم تحديد مسئوليات وأنوار العاملين في ضوء التحول الرقمي لتحقيق أهداف المؤسسة	١,٨٢	٠,٨	٤

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٣	تضع المؤسسة رؤية ورسالة للتحويل الرقمي في المؤسسة	٢,٠٣	٠,٩٤	٢
٤	تضع المؤسسة حوافز مادية لتشجيع روح الابتكارية للعاملين	١,٦٥	٠,٨١	٥
٥	تدعم وزارة التضامن الاجتماعي برنامج التحول الرقمي بالمؤسسة	٢,٠٩	٠,٩٣	١
	استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي ككل	١,٩١	٠,٧٤	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٩١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تدعم وزارة التضامن الاجتماعي برنامج التحول الرقمي بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، يليه الترتيب الثاني تضع المؤسسة رؤية ورسالة للتحويل الرقمي في المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٠٣)، وأخيراً الترتيب الخامس تضع المؤسسة حوافز مادية لتشجيع روح الابتكارية للعاملين بمتوسط حسابي (١,٦٥).

وقد يعكس ذلك إلى سعى وزارة التضامن الاجتماعي إلى وضع سياسة للتحويل الرقمي تتضمن استراتيجية واضحة وحرصها أن تمتلك ثقافة تنظيمية حديثة تميزها عن غيرها ويرفع من كفاءتها وقدرتها التنافسية، ويتفق ذلك مع دراسة بيتن 2021 (Bennett) ودراسة ماتش هنت، وبلاين 2015 (MattchHessth, Benlian) الذين أوضحوا أن المنظمة البدعة تمتلك فلسفة تنظيمية تترجم إلى آليات وبرامج وخطط لتحقيق رؤيتها المستقبلية كأدوات أساسية في تنفيذ التحول الرقمي الذكي يجعل التميز حليف تلك المنظمات وقد يرجع أيضاً إهتمام المؤسسة بوضع حوافز مادية لتشجيع العاملين إلى إيمانها بأهمية التحول الى التحول الرقمي وقدرته على توفير الوقت والجهد وسرعة الإنجاز في تحقيق الخدمات وعدالة التوزيع، ويتفق ذلك مع ما أشارت اليه دراسة سامارا (samara) 2020 والتي أكدت أن التحول الرقمي يعمل على تقديم الخدمات بشكل أسرع، وتسهيل وصولها للمستفيدين.

وكذلك دراسة كلاً من كيرلس وآخرون (Carlos and other 2021)، ودراسة علام (٢٠٢١) واللاتان أشارتا إلى أن التكنولوجيا الحديثة والتحول الرقمي يحقق السرعة والدقة في الخدمات في الخدمات المقدمة.

(٢) البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي:

جدول رقم (٦) يوضح البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي

(ن=٣٤)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتم تحديث قاعدة البيانات بصفة مستمرة	٢,٤١	٠,٦٦	١
٢	توجد منصات الكترونية محدثة تساعد على تطبيق التحول الرقمي	٢,٠٣	٠,٨	٤
٣	توفير الأجهزة الالكترونية الحديثة التي تساعد العاملين بالمؤسسة على استخدام التحول الرقمي	٢,١٨	٠,٨٧	٢
٤	ترغب المؤسسة في استخدام الأساليب الرقمية بدلا من الأساليب التقليدية	٢,١٥	٠,٨٦	٣
٥	تطور المؤسسة الهيكل التنظيمي لكي يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي	٢,٠٣	٠,٨	٤
	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي ككل	٢,١٦	٠,٦٩	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم تحديث قاعدة البيانات بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (٢,٤١)، يليه الترتيب الثاني توفير الأجهزة الالكترونية الحديثة التي تساعد العاملين بالمؤسسة على استخدام التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,١٨)، وأخيراً الترتيب الرابع توجد منصات الكترونية محدثة تساعد على تطبيق التحول الرقمي، وتطور المؤسسة الهيكل التنظيمي لكي يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٠٣).

وقد يعكس ذلك إهتمام إدارات التضامن الاجتماعي برفع كفاءة البنية الأساسية لها من خلال تحديث قاعدة البيانات بصفة مستمرة، وتوفير الأجهزة الإلكترونية الحديثة التي تساعد العاملين بالمؤسسة على استخدام التحول الرقمي إيماناً منها بالدور الذي يمكن أن يؤديه ذلك التحديث في شبكة البيانات من تحقيق العدالة في توزيع الخدمات لمستحقيها، وهذا ما أكدته نتائج دراسة البلوشى (٢٠٢٠)، ودراسة (منصور، ٢٠٢١)، كما أكدت دراسة بييري (Baiyere, 2020) على ضرورة توفير البنية المجهزة التي تساعد على اتجاه المؤسسة نحو تطبيق الرقمنة، وإتقت معها أيضاً دراسة مينتسيف وآخرون (Mentsiev and

others(2020) والتي أكدت أن استخدام التقنيات الرقمية بالمؤسسة يزيد من كفاءة العمل واتخاذ القرارات بطريقة صحيحة.

(٣) التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي:

جدول رقم (٧) يوضح التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن

الاجتماعى (ن=٣٤)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تعمل المؤسسة على تزويد العاملين بالمعارف والمعلومات اللازمة لتطبيق التحول الرقمي	٢,١٢	٠,٨٨	١
٢	تعقد المؤسسة دورات تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدام الانترنت والعمل من خلاله	١,٨٨	٠,٨١	٤
٣	يتم بناء قدرات العاملين بالمؤسسة على استخدام المنصات الإلكترونية	١,٩٧	٠,٨٣	٣
٤	تهتم المؤسسة بحل المشكلات التقنية التي تواجه العاملين	٢,١٢	٠,٨٨	١
٥	توفر المؤسسة كافة الخدمات الإلكترونية بصورة ملائمة للمتقدمين لها والمنتفعين منها	٢	٠,٧٨	٢
	التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي ككل	٢,٠٢	٠,٧٥	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تعمل المؤسسة على تزويد العاملين بالمعارف والمعلومات اللازمة لتطبيق التحول الرقمي، وتهتم المؤسسة بحل المشكلات التقنية التي تواجه العاملين بمتوسط حسابي (٢,١٢)، يليه الترتيب الثاني توفر المؤسسة كافة الخدمات الإلكترونية بصورة ملائمة للمتقدمين لها والمنتفعين منها بمتوسط حسابي (٢)، وأخيراً الترتيب الرابع تعقد المؤسسة دورات تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدام الانترنت والعمل من خلاله بمتوسط حسابي (١,٨٨).

وقد يعكس ذلك إهتمام المؤسسة وحرصها على تزويد العاملين بها بالمعارف والمعلومات اللازمة لتطبيق التحول الرقمي، وتوفير كافة الخدمات الإلكترونية للمتقدمين لها والمنتفعين منها من خلال تدريب فريق عمل من العاملين قادر على إدارة شبكة المعلومات بالمؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق مؤسسة متميزة في تحقيق أهدافها وسرعة توزيع الخدمات، إلى جانب ضرورة عقد الدورات التدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءة

العاملين بها، وهذا ما أكدته دراسة كلاً من القاعوري (٢٠١٢)، ودراسة ناجي جواد، محمد خير سليم (٢٠٠٧).

(٤) **الحقوق والمسئوليات الرقمية:**

جدول رقم (٨) يوضح الحقوق والمسئوليات الرقمية بإدارات التضامن الاجتماعي (ن=٣٤)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تدعم المؤسسة روح الفريق بين العاملين لتقديم الخدمات عبر المنصات الرقمية	٢,٠٦	٠,٨٩	٤
٢	يوجد بالمؤسسة تشريعات تسمح بسهولة التحول الرقمي بعيداً عن الأساليب التقليدية في إجراءات العمل	٢,٠٣	٠,٨٧	٥
٣	تؤكد المؤسسة حق المستفيدين من تلقي الخدمات عبر الإنترنت	٢,٠٦	٠,٨٥	٣
٤	يوجد بالمؤسسة تشريعات قانونية تتناسب مع التجديدات التي يتطلبها التحول الرقمي	٢,١٢	٠,٨٤	٢
٥	توفر المؤسسة برامج حماية البيانات والشبكات	٢,٢٤	٠,٨٩	١
	الحقوق والمسئوليات الرقمية ككل	٢,١	٠,٧٨	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الحقوق والمسئوليات الرقمية بإدارات التضامن الاجتماعي كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفر المؤسسة برامج حماية البيانات والشبكات بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، يليه الترتيب الثاني يوجد بالمؤسسة تشريعات قانونية تتناسب مع التجديدات التي يتطلبها التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,١٢)، وأخيراً الترتيب الخامس يوجد بالمؤسسة تشريعات تسمح بسهولة التحول الرقمي بعيداً عن الأساليب التقليدية في إجراءات العمل بمتوسط حسابي (٢,٠٣).

وقد يعكس ذلك إهتمام المؤسسة بتوفير برامج حماية البيانات والشبكات إيماءً منها بخطورة فقدان تلك البيانات أو تعرضها للتلف مما يعيق توفير الخدمات وتحقيق العدالة التوزيعية في تقديمها، بالإضافة إلى إهتمام المؤسسة بالتشريعات القانونية ومتابعة التجديدات التي يتطلبها التحول الرقمي مما يسهل عملية تقديم الخدمة، وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة حنفي (٢٠٢٠) التي أكدت على الحقوق والمسئوليات الرقمية والمتطلبات القانونية اللازمة لتطبيق العمل عن بعد وتحديد مسئوليات والتزامات كلا الطرفين، لتقديم الخدمة في أسرع وقت.

• مستوى تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي ككل:

جدول رقم (٩) يوضح مستوى تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي ككل
(ن=٣٤)

الترتيب ب	المستوى ي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
٤	متوسط	٠,٧٤	١,٩١	استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي
١	متوسط	٠,٦٩	٢,١٦	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي
٣	متوسط	٠,٧٥	٢,٠٢	التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي
٢	متوسط	٠,٧٨	٢,١	الحقوق والمسئوليات الرقمية
مستوى متوسط				تطبيق التحول الرقمي ككل

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى تطبيق التحول الرقمي بإدارات التضامن الاجتماعي ككل كما يحدده المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,١٦)، يليه الترتيب الثاني الحقوق والمسئوليات الرقمية بمتوسط حسابي (٢,١)، ثم الترتيب الثالث التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٠٢)، وأخيراً الترتيب الرابع استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (١,٩١).

ويعكس ذلك نظرة المؤسسة بأهمية وجود بنية تحتية تكنولوجية لتطبيق التحول الرقمي فبدون توفرها يكون هناك تضيق للوقت والجهد بدون جدوى وعدم الجدية في تقديم الخدمات وإمكانية تعرض المنتفعين للظلم وعدم العدالة في توزيع الخدمات، ومن ثم الإهتمام بتوفير حماية للبيانات والمعلومات طبقاً للحقوق والمسئوليات الرقمية وضمان توفير الأمن الرقمي لمعلومات المستفيدين، ومن هنا جاء دور التدريب وبناء القدرات البشرية لإكسابه المهارة في تطبيق التحول الرقمي لضمان الجودة في تقديم الخدمة.

المحور الثالث: أبعاد تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي:

(١) العدالة في توزيع الخدمات:

جدول رقم (١٠) يوضح العدالة في توزيع الخدمات

م	العبارات	المستفيدين (ن=١٣٨)			المسؤولين (ن=٣٤)		
		المتوسط ط	الانحراف ف	الترتيب ب	المتوسط ط	الانحراف ف	الترتيب ب
١	يساعد برنامج فرصة على عدم التمييز بين المستفيدين على أساس الدين أو غيره في	٢,٨٥	٠,٤٢	١	٢,٧٤	٠,٥٧	٢

م	العبارات	المستفيدين (ن=١٣٨)			المسئولين (ن=٣٤)		
		المتوسط	الانحراف	الترتيب	المتوسط	الانحراف	الترتيب
	الحصول على البرنامج						
٢	يساعد برنامج فرصة في تأسيس مشروعات متناهية الصغر ووحدات إنتاجية مجتمعة مدرة للدخل	٢,٦١	٠,٥	٤	٢,٧٦	٠,٥	١
٣	تطبق المؤسسة معايير الحصول على الخدمات على الجميع	٢,٦٩	٠,٥٦	٣	٢,٦٢	٠,٥٥	٤
٤	يعمل البرنامج على الحماية من المخاطر الاجتماعية بما في ذلك (البطالة، العجز، الشيخوخة)	٢,٨٣	٠,٤١	٢	٢,٧١	٠,٥٨	٣
٥	يساعد برنامج فرصة توزيع الموارد بشكل عادل على الأفراد والجماعات	٢,٥٥	٠,٥٥	٥	٢,٦٢	٠,٥٥	٤
	العدالة في توزيع الخدمات ككل	٢,٧١	٠,٣	مستوى مرتفع	٢,٦٩	٠,٤٢	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى العدالة في توزيع الخدمات كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساعد برنامج فرصة على عدم التمييز بين المستفيدين على أساس الدين أو غيره في الحصول على البرنامج بمتوسط حسابي (٢,٨٥)، يليه الترتيب الثاني يعمل البرنامج على الحماية من المخاطر الاجتماعية بما في ذلك (البطالة، العجز، الشيخوخة) بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، وأخيراً الترتيب الخامس يساعد برنامج فرصة توزيع الموارد بشكل عادل على الأفراد والجماعات بمتوسط حسابي (٢,٥٥).
- وقد يعكس لك حسن تعامل العاملون في ادارات الضمان الاجتماعي لمتلقى الخدمة وعدم التمييز بينهم في المعاملة بسبب الدين أو العرق أو غيره، كما يعكس تركيز المؤسسة على تقديم الخدمات التي توفر للمواطن حياة كريمة وتؤمنة من التعرض للمخاطر الاجتماعية الخاصة بالبطالة أو العجز أو الشيخوخة التي تحول بينه وبين توفير احتياجاته الأساسية للعيش بكرامة إنسانية، وذلك بالإضافة إلى حرص المؤسسة على محاولة توزيع الموارد بشكل عادل على الأفراد المستحقين من خلال تقديم الدعم ببرنامج فرصة، وهذا ما يتفق مع دراسة عمر محمد دره (٢٠٠٧).
- مستوى العدالة في توزيع الخدمات كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يساعد برنامج فرصة في تأسيس مشروعات متناهية الصغر ووحدات إنتاجية مجتمعة

مدرة للدخل بمتوسط حسابي (٢,٧٦), يليه الترتيب الثاني يساعد برنامج فرصة على عدم التمييز بين المستفيدين على أساس الدين أو غيره في الحصول على البرنامج بمتوسط حسابي (٢,٧٤), وأخيراً الترتيب الرابع تطبق المؤسسة معايير الحصول على الخدمات على الجميع, ويساعد برنامج فرصة توزيع الموارد بشكل عادل على الأفراد والجماعات بمتوسط حسابي (٢,٦٢).

وقد يعكس ذلك موافقة رأى المسؤولين مع المستفيدين من حيث تقديم المساعدة للمستفيدين دون التمييز بينهم فى الدين أو العرق أو غيره، ومحاولة تحقيق العدالة فى توزيع الموارد من خلال برنامج فرصة الذى يقدم مشروعات متناهية الصغر للمستفيدين تضمن لهم العيش بكرامة ويوفر لهم تلبية الإحتياجات الاساسية لمقومات الحياة، بالإضافة إلى دلالة المصادقية والشفافية فى تقديم الخدمة من خلال موافقة آراء المسؤولين والمستفيدين فى تقديم الخدمة.

(١) المساواة في الحقوق:

جدول رقم (١١) يوضح المساواة في الحقوق

م	العبارات	المستفيدين (ن=١٣٨)			المسنولين (ن=٣٤)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب ب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب ب
١	تحقق المؤسسة المساواة في الحقوق بين الرجل والمرأة في الحصول على البرنامج دون تمييز	١,٩٣	٠,٨٩	٥	٢,٦٥	٠,٥٤	١
٢	يساعد برنامج فرصة على توفير الاحتياجات الأساسية لأسر المنتفعين	٢,١	٠,٧	٤	٢,٢٩	٠,٥٢	٥
٣	يشعر العاملون بالمؤسسة المستفيدين أن هذا البرنامج حق من الحقوق الأساسية لهم ولأسرهم	٢,٧	٠,٥	٢	٢,٥٣	٠,٦١	٣
٤	يشعر المستفيدين بالرضا عن الخدمات المقدمة لهم	٢,٦	٠,٥١	٣	٢,٣٥	٠,٤٩	٤
٥	توفر المؤسسة للمواطنين حقهم في الحصول على الدعم دون تمييز	٢,٧٥	٠,٤٧	١	٢,٦٢	٠,٥٥	٢
	المساواة في الحقوق ككل	٢,٤٢	٠,٣	مستوى مرتفع	٢,٤٩	٠,٣٣	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المساواة في الحقوق كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفر المؤسسة للمواطنين حقهم في الحصول على الدعم دون تمييز بمتوسط حسابي (٢,٧٥), يليه الترتيب الثاني يشعر العاملون بالمؤسسة المستفيدين أن هذا البرنامج

- حق من الحقوق الأساسية لهم ولأسرهم بمتوسط حسابي (٢,٧)، وأخيراً الترتيب الخامس تحقق المؤسسة المساواة في الحقوق بين الرجل والمرأة في الحصول على البرنامج دون تمييز بمتوسط حسابي (١,٩٣).
- ويعكس لك حرص العاملين بالمؤسسة على تقديم الدعم بكل حيادية دون التمييز بين المستفيدين عند تقديم الخدمة بسبب الدين أو غيره، مما يؤدي بدوره إلى شعور العاملين بحسن المعاملة وأن هذا الدعم حق من حقوقهم الأساسية لهم ولأسرهم، بينما جاء ترتيب المساواة في الحقوق بين الرجل والمرأة في الحصول على البرنامج بمستوى منخفض مما يعكس النزعة القروية في تلك القرى ونظرتهم لاحقية الرجل عن المرأة في الحصول على خدمات البرنامج،
- ويتفق ذلك مع دراسة هيفين بور (2018) Heavin & power والتي أكدت على التأثير الإيجابي للرقمنة والوسائل التكنولوجية في تحقيق العدالة.
- مستوى المساواة في الحقوق كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحقق المؤسسة المساواة في الحقوق بين الرجل والمرأة في الحصول على البرنامج دون تمييز بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، يليه الترتيب الثاني توفر المؤسسة للمواطنين حقهم في الحصول على الدعم دون تمييز بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، وأخيراً الترتيب الخامس يساعد برنامج فرصة على توفير الاحتياجات الأساسية لأسر المنتفعين بمتوسط حسابي (٢,٢٩).
- ويعكس ذلك إختلاف وجهات النظر في تحقيق المساواة في الحقوق بين المسؤولين والمستفيدين فيرى المسؤولون أنهم يقدمون الخدمة بينهم دون تمييز بينما يرون المستفيدين عكس ما يرون وربما يرجع ذلك إلى إختلاف ثقافات المسؤولين والمستفيدين وقناعات ونظرة كلاً منهم بأحقية أحد الجنسين في الحصول على خدمات البرنامج في من خلال المشوعات التي يقدمها، بينما يتفق رأى كلاً منهما في الحصول على الخدمة دون التمييز بسبب الدين أو غيره في الحصول على الخدمة وهذا أيضاً يدل على المصادقية والشفافية.

(٢) المساواة في الواجبات:

جدول رقم (١٢) يوضح المساواة في الواجبات

م	العبارات	المستفيدين (ن=١٣٨)			المسؤولين (ن=٣٤)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يقوم المستفيدين بتقديم نفس المستندات للحصول على الخدمة	٢,٦٢	٠,٥٦	٢	٢,٧٩	٠,٤١
٢	يقدم المستفيدين مبررات الحصول على الخدمة عند طلبها	٢,٣٤	٠,٨٤	٥	٢,٦٨	٠,٥٣
٣	يشترك المستفيدين في نفس الاحتياجات أو متشابهة إلى حد ما	٢,٤٤	٠,٥٥	٣	٢,٦٢	٠,٥٥
٤	يحرص المستفيدين على تقديم مقترحات لتطوير الخدمة المقدمة لهم	٢,٤٣	٠,٧٨	٤	٢,٤٤	٠,٧٥
٥	يشارك المستفيدين في تحديد احتياجاتهم الضرورية	٢,٧٦	٠,٤٩	١	٢,٥	٠,٦٢
	المساواة في الواجبات ككل	٢,٥٢	٠,٤١	مستوى مرتفع	٢,٦١	٠,٣٢

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المساواة في الواجبات كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يشارك المستفيدين في تحديد احتياجاتهم الضرورية بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، يليه الترتيب الثاني يقوم المستفيدين بتقديم نفس المستندات للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، وأخيراً الترتيب الخامس يقدم المستفيدين مبررات الحصول على الخدمة عند طلبها بمتوسط حسابي (٢,٣٤).
- ويعكس ذلك حرص المؤسسة وإهتمامها بمشاركة المستفيدين في إتخاذ القرارات المناسبة لهم والتي تعمل على تلبية واشباع إحتياجاتهم الأساسية، بالإضافة إلى تحقيق المساواة في تقديم نفس المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة، وهذا يتفق مع دراسة نداء جواد العبيدي (٢٠١٢).
- مستوى المساواة في الواجبات كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يقوم المستفيدين بتقديم نفس المستندات للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢,٧٩)، يليه الترتيب الثاني يقدم المستفيدين مبررات الحصول على الخدمة عند طلبها بمتوسط

حسابي (٢,٦٨), وأخيراً الترتيب الخامس يحرص المستفيدين على تقديم مقترحات لتطوير الخدمة المقدمة لهم بمتوسط حسابي (٢,٤٤).
- ويعكس ذلك موافقة رأى المسئولين لرأى المستفيدين فى المساواة بين المستفيدين بتقديم نفس المستندات للحصول على الخدمة بحيادية ودون تمييز بينهم مما يدل على المصداقية والشفافية فى تقديم الخدمة.
(٣) المساواة فى الفرص المتاحة:

جدول رقم (١٣) يوضح المساواة فى الفرص المتاحة

م	العبارات	المستفيدين (ن=١٣٨)			المسئولين (ن=٣٤)		
		المتوسط الحسابي	الترتيب ب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب ب	الانحراف المعياري
١	توفر المؤسسة التمويل اللازم للمشروعات الصغيرة لجميع المنتفعين	٢,٤٨	٥	٠,٧١	٢,٤١	٣	٠,٨٢
٢	يتاح للفقراء فرص الحصول على برنامج فرصة بإجراءات مبسطة	٢,٥١	٤	٠,٧١	٢,٣٥	٤	٠,٦٥
٣	يبسط شروط الاستحقاق الخاصة بهذا الدعم	٢,٥٩	٣	٠,٥٧	٢,٧١	١	٠,٥٢
٤	يضمن برنامج فرصة استمرارية وصول الدعم إلى مستحقيه	٢,٦٥	١	٠,٥٨	٢,٥	٢	٠,٥١
٥	تكفل المؤسسة تكافؤ الفرص فى الحصول على البرنامج لجميع المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة	٢,٦٤	٢	٠,٥٦	٢,٣٥	٥	٠,٧٧
	المساواة فى الفرص المتاحة ككل	٢,٥٨		٠,٣٤	٢,٤٦		٠,٤٤
							مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المساواة فى الفرص المتاحة كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٨), ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يضمن برنامج فرصة استمرارية وصول الدعم إلى مستحقيه بمتوسط حسابي (٢,٦٥), يليه الترتيب الثاني تكفل المؤسسة تكافؤ الفرص فى الحصول على البرنامج لجميع المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة بمتوسط حسابي (٢,٦٤), وأخيراً الترتيب الخامس توفر المؤسسة التمويل اللازم للمشروعات الصغيرة لجميع المنتفعين بمتوسط حسابي (٢,٤٨).
- مما يعكس ذلك نظرة المستفيدين من تحقيق مبدأ العدالة فى توزيع الخدمة من خلال استمرارية وصول الدعم لمستحقيه، بالإضافة إلى تحقيق تكافؤ الفرص فى الحصول

على البرنامج لجميع المستفيدين من برنامج فرصة وكرامة مما يدفعهم للتقدم للحصول على الخدمة دون تردد أو خوف، بينما جاء توفر التمويل للنرم للمشروعات فى ترتيب متأخر وربما يرجع لك لرؤية المستفيدين أنهم مازلوا بحاجة إلى المزيد من التمويل لتلك المشروعات، وهذا ما أكدت دراسة حياة ابراهيم الدهبي (٢٠٢١).

- مستوى المساواة فى الفرص المتاحة كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يبسط شروط الاستحقاق الخاصة بهذا الدعم بمتوسط حسابي (٢,٧١)، يليه الترتيب الثاني يضمن برنامج فرصة استمرارية وصول الدعم إلى مستحقيه بمتوسط حسابي (٢,٥)، وأخيراً الترتيب الخامس تكفل المؤسسة تكافؤ الفرص في الحصول على البرنامج لجميع المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة بمتوسط حسابي (٢,٣٥).
- ويعكس ذلك إهتمام المؤسسة وحرصها على تبسيط شروط الاستحقاق للمستفيدين فى الحصول على الخدمة، والحرص على وصول الدعم لمستحقيه والتأكد من أن المستفيدين ممن يستفيدون من برنامج تكافل وكرامة.

(٤) عدالة التوزيع الجغرافي:

جدول رقم (١٤) يوضح عدالة التوزيع الجغرافي

م	العبارات	المستفيدين (ن=١٣٨)			المسنولين (ن=٣٤)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تتيح المؤسسة الحصول على برنامج فرصة لجميع الأفراد التابعين لوحدة الضمان الاجتماعي بالمركز	٢,٦٧	٠,٦٣	١	٢,٤٤	٠,٧	٤
٢	تمنح مواد الإنتاج طبقاً لما تتطلبه المنطقة الجغرافية من أعمال حرفية وخدمية	٢,٣٨	٠,٧٨	٤	٢,٥	٠,٥١	٣
٣	يمنح برنامج فرصة للأكثر أحقية طبقاً للمنطقة الجغرافية الأقرب التابعة لوحدة الضمان الاجتماعي	٢,٣٤	٠,٨٤	٥	٢,٣٥	٠,٧٧	٥
٤	يمنح برنامج فرصة أولاً للمناطق المحرومة بالنسبة لوجود الخدمات المتاحة بها	٢,٤٢	٠,٧٩	٣	٢,٦٥	٠,٦	٢
٥	يمنح برنامج فرصة للمناطق الأكثر بطالة من غيرها	٢,٥١	٠,٥٧	٢	٢,٧٤	٠,٥١	١
	عدالة التوزيع الجغرافي ككل	٢,٤٦	٠,٥٤		٢,٥٤	٠,٣٦	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى عدالة التوزيع الجغرافي كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتيح المؤسسة الحصول على برنامج فرصة لجميع الأفراد التابعين لوحة الضمان الاجتماعي بالمركز بمتوسط حسابي (٢,٦٧)، يليه الترتيب الثاني يمنح برنامج فرصة للمناطق الأكثر بطالة من غيرها بمتوسط حسابي (٢,٥١)، وأخيراً الترتيب الخامس يمنح برنامج فرصة للأكثر أحقية طبقاً للمنطقة الجغرافية الأقرب التابعة لوحة الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٣٤).
- وقد يعكس ذلك حرص المؤسسة على توفير وتقديم الخدمة لجميع الأفراد التابعين لوحة التضامن الاجتماعي الذين تنطبق عليهم الشروط ويقطنون في المركز التابع له، كما يؤكد حرص المؤسسة على إعطاء الأولوية للحصول على الخدمة للمناطق الأكثر بطالة لحمايتهم من التعرض للانحراف وإمكانية تلبية الإحتياجات لأساسية لمتطلبات الحياة لهم ولأسرهم، بينما جاء ترتيب أحقية الحصول على الخدمة طبقاً للمنطقة الجغرافية الأقرب التابعة لوحة الضمان الاجتماعي متأخراً مما يدل على اتاحة الفرصة للجميع القريب والبعيد دون تمييز أو محاباة.
- مستوى عدالة التوزيع الجغرافي كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يمنح برنامج فرصة للمناطق الأكثر بطالة من غيرها بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، يليه الترتيب الثاني يمنح برنامج فرصة أولاً للمناطق المحرومة بالنسبة لوجود الخدمات المتاحة بها بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وأخيراً الترتيب الخامس يمنح برنامج فرصة للأكثر أحقية طبقاً للمنطقة الجغرافية الأقرب التابعة لوحة الضمان الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٣٥).
- ويعكس ذلك حرص المؤسسة على تلبية إحتياجات المستفيدين والقضاء على البطالة من خلال تقديم أحقية الحصول على البرنامج للمناطق التي تكثر فيها نسبة البطالة، بالإضافة إلى حرصها على التركيز وإعطاء الأولوية للمناطق التي تكون محرومة من الخدمات بحيث يساهم البرنامج في تنوع الخدمات في تلك المناطق، بينما جاء ترتيب أحقية الحصول على البرنامج طبقاً للمنطقة الجغرافية الأقرب للوحدة في ترتيب متأخر

بما يتوافق مع رأى المستفيدين ويدلل على إتاحة الفرصة فى الحصول على البرنامج لجميع المستفيدين الأقرب والأبعد.

مستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ككل:
جدول رقم (١٥) يوضح مستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ككل

الترتيب	المسنولين (ن=٣٤)			المستفيدين (ن=١٣٨)			الأبعاد
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
١	٢,٧١	٠,٣	مرتفع	٢,٦٩	٠,٤٢	مرتفع	العدالة في توزيع الخدمات
٤	٢,٤٢	٠,٣	مرتفع	٢,٤٩	٠,٣٣	مرتفع	المساواة في الحقوق
٢	٢,٥٢	٠,٤١	مرتفع	٢,٦١	٠,٣٢	مرتفع	المساواة في الواجبات
٥	٢,٥٨	٠,٣٤	مرتفع	٢,٤٦	٠,٤٤	مرتفع	المساواة في الفرص المتاحة
٣	٢,٤٦	٠,٥٤	مرتفع	٢,٥٤	٠,٣٦	مرتفع	عدالة التوزيع الجغرافي
	٢,٥٤	٠,٢٨	مستوى مرتفع	٢,٥٦	٠,٢٦	مستوى مرتفع	عدالة توزيع الخدمات ككل

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ككل كما يحدده المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العدالة في توزيع الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٧١)، يليه الترتيب الثاني المساواة في الفرص المتاحة بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، ثم الترتيب الثالث المساواة في الواجبات بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، يليه الترتيب الرابع عدالة التوزيع الجغرافي بمتوسط حسابي (٢,٤٦)، وأخيراً الترتيب الخامس المساواة في الحقوق بمتوسط حسابي (٢,٤٢).
- مستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ككل كما يحدده المسؤلون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العدالة في توزيع الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، يليه الترتيب الثاني المساواة في الواجبات بمتوسط حسابي (٢,٦١)، ثم الترتيب الثالث عدالة التوزيع الجغرافي بمتوسط حسابي (٢,٥٤)، يليه الترتيب الرابع المساواة في الحقوق بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، وأخيراً الترتيب الخامس المساواة في الفرص المتاحة بمتوسط حسابي (٢,٤٦).

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي:

جدول رقم (١٦) يوضح الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في

تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي

م	العبارات	المستخدمين (ن=١٣٨)			المسنولين (ن=٣٤)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	نقص الخبرة لدى الموظفين فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتطور التكنولوجي	٢,٤٣	٠,٥٨	١	٢,٦٢	٠,٤٩	
٢	نقص الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي	٢,٢٨	٠,٥٢	٤	٢,٢٦	٠,٧١	
٣	رغبة العاملين وارتباطهم بالأساليب التقليدية وعدم رغبتهم في استخدام الأساليب الحديثة	٢,٢٥	٠,٧٦	٥	٢,٤١	٠,٧٨	
٤	نقص الأجهزة الإلكترونية اللازمة للعمل	٢,٣٦	٠,٦٥	٢	٢,٥٣	٠,٥٦	
٥	عدم تواجد العاملين في المؤسسة بمواعيد عملهم لتأدية الخدمة للمستخدمين	١,٩٩	٠,٦٦	٨	٢,٢٦	٠,٧٩	
٦	عدم وجود دورات تدريبية لبناء قدرات العاملين على تطبيق التحول الرقمي	٢,٢٩	٠,٥٤	٣	٢,٤٧	٠,٧٩	
٧	عدم تعاون المسنولين مع بعضهم البعض في انجاز المهام المشتركة	٢,١٥	٠,٥٧	٦	٢,٣٨	٠,٦	
٨	وجود تحيز تجاه بعض المستخدمين في الحصول على الخدمات	٢,٠٤	٠,٥٨	٧	١,٩٧	٠,٨	
٩	قلّة وعى المستخدمين بشروط الحصول على البرنامج	١,٩٤	٠,٦٧	٩	٢,٢٩	٠,٦٨	
١٠	صعوبة استيفاء شروط قبول الحصول على البرنامج	١,٩٣	٠,٧٩	١٠	٢,٢٩	٠,٥٨	
	الصعوبات ككل	٢,١٧	٠,٢٨	متوسط	٢,٣٥	٠,٣٢	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي كما يحددها المستخدمون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول نقص الخبرة لدى الموظفين فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتطور التكنولوجي بمتوسط حسابي (٢,٤٣)، يليه الترتيب الثاني نقص الأجهزة الإلكترونية اللازمة للعمل بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، ثم الترتيب الثالث عدم وجود

دورات تدريبية لبناء قدرات العاملين على تطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، يليه الترتيب الرابع نقص الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وأخيراً الترتيب العاشر صعوبة استيفاء شروط قبول الحصول على البرنامج بمتوسط حسابي (١,٩٣).

- مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول نقص الخبرة لدى الموظفين فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والتطور التكنولوجي بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، يليه الترتيب الثاني نقص الأجهزة الإلكترونية اللازمة للعمل بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، ثم الترتيب الثالث عدم وجود دورات تدريبية لبناء قدرات العاملين على تطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، يليه الترتيب الرابع رغبة العاملين وارتباطهم بالأساليب التقليدية وعدم رغبتهم في استخدام الأساليب الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٤١)، وأخيراً الترتيب العاشر وجود تحيز تجاه بعض المستفيدين في الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (١,٩٧).

مما يعكس ذلك ضرورة توفر الخبرة والتدريب المستمر لدى الموظفين فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وضرورة وضع خطة استراتيجية لتفعيل التحول الرقمي وتوظيفه في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم على المواطنين، مع الاهتمام التركيز على توفر الأجهزة الإلكترونية اللازمة للعمل، وهذا ما أكدته وإتقت معه دراسة ولاء محمد شعبان (٢٠١٣)، ودراسة مطاوع (٢٠١٦) التي توصلت نتائجها إلى أن هناك معوقات للتحول الرقمي منها ضعف المهارات الإلكترونية، وقلة استخدام التكنولوجيا، وأوصت بتوفير العاملين المؤهلين للعمل، كما تتفق أيضاً مع دراسة شين وآخرون (Chen et al (2021) والتي أكدت على وجود مجموعة من المعوقات منها نقص التمويل، ونقص القدرة الرقمية، ونقص الموارد البشرية، والحوافز التقنية، ودراسة ثابت غنام (٢٠٢٢) التي أكدت على أن هناك العديد من العوائق التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات منها نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة والقادرة على قيادة التحول الرقمي.

المحور الخامس: مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي:
جدول رقم (١٧) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي

م	العبارات	المستفيدين (ن=١٣٨)			المسنولين (ن=٣٤)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	عقد الدورات التدريبية اللازمة لبناء قدرات العاملين على تطبيق التحول الرقمي	٢,٤٦	٠,٧٦	١٠	٢,٤١	٠,٧٨	٨
٢	زيادة الوعي لدى المستفيدين بنوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة	٢,٦٥	٠,٦٤	٢	٢,٣٢	٠,٨٨	١٠
٣	توافر متخصصين لصيانة الأجهزة الالكترونية	٢,٦١	٠,٦٧	٤	٢,٣٥	٠,٨٨	٩
٤	توفير الأجهزة الالكترونية اللازمة للعمل	٢,٥٣	٠,٧٢	٩	٢,٧٤	٠,٦٧	٦
٥	توافر الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي	٢,٥٥	٠,٧٤	٨	٢,٧٩	٠,٥٤	٥
٦	الاستعانة بذوي الخبرة في مجال التحول الرقمي	٢,٥٨	٠,٧٤	٥	٢,٨٢	٠,٤٦	٤
٧	تشجيع العاملين على طرح أفكار جديدة وتنمية روح الابتكار لديهم	٢,٥٥	٠,٧٣	٧	٢,٩١	٠,٢٩	٢
٨	صرف مكافآت مادية وحوافز تشجيعية للعاملين	٢,٥٦	٠,٧٦	٦	٢,٨٨	٠,٣٣	٣
٩	توافر منصات الكترونية داخل المؤسسة للعمل من خلالها	٢,٦٣	٠,٧٣	٣	٢,٩٤	٠,٢٤	١
١٠	استطلاع آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم	٢,٦٨	٠,٦٦	١	٢,٧١	٠,٦٣	٧
	المقترحات ككل	٢,٥٨	٠,٥٩	مستوى مرتفع	٢,٦٩	٠,٣	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول استطلاع آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، يليه الترتيب الثاني زيادة الوعي لدى المستفيدين بنوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، ثم الترتيب الثالث توافر منصات الكترونية داخل المؤسسة للعمل من خلالها بمتوسط حسابي (٢,٦٣)، يليه الترتيب الرابع توافر

متخصصين لصيانة الأجهزة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٦١)، وأخيراً الترتيب العاشر عقد الدورات التدريبية اللازمة لبناء قدرات العاملين على تطبيق التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٤٦).

- مستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توافر منصات الكترونية داخل المؤسسة للعمل من خلالها بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، يليه الترتيب الثاني تشجيع العاملين على طرح أفكار جديدة وتنمية روح الابتكار لديهم بمتوسط حسابي (٢,٩١)، ثم الترتيب الثالث صرف مكافآت مادية وحوافز تشجيعية للعاملين بمتوسط حسابي (٢,٨٨)، يليه الترتيب الرابع الاستعانة بذوي الخبرة في مجال التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٨٢)، وأخيراً الترتيب العاشر زيادة الوعي لدى المستفيدين بنوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٣٢).

ويعكس ذلك ضرورة توافر منصات إلكترونية داخل المؤسسة تعمل على سرعة إنجاز المهام، مع ضرورة التركيز على تشجيع العاملين على طرح أفكار جديدة وتنمية روح الابتكار لديهم وصرف مكافآت تشجيعية، وتصميم خطة تفصيلية لبناء المهارات التكنولوجية للعاملين وإستخدام التقنيات الحديثة والقدرات الابداعية والإبتكارية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات، وهذا ما أكدته دراسة دعاء أحمد، يحيى الهايك (٢٠١٧)، ودراسة شعبان بركات (٢٠٠٢) المحور السادس: دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي: جدول رقم (١٨) يوضح دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي (ن=١٧٢)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
العدالة في توزيع الخدمات	المستفيدين	١٣٨	٢,٧١	٠,٣	١٧٠	٠,٢٨٣	غير دال
	المسؤولين	٣٤	٢,٦٩	٠,٤٢			
المساواة في الحقوق	المستفيدين	١٣٨	٢,٤٢	٠,٣	١٧٠	١,٢١٣-	غير دال
	المسؤولين	٣٤	٢,٤٩	٠,٣٣			
المساواة في الواجبات	المستفيدين	١٣٨	٢,٥٢	٠,٤١	١٧٠	١,١٤٣-	غير دال

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
المساواة في الفرص المتاحة	المسئولين	34	2,61	0,32	170	1,600	دال
	المستفيدين	138	2,58	0,34			
عدالة التوزيع الجغرافي	المسئولين	34	2,46	0,44	170	0,731-	غير دال
	المستفيدين	138	2,46	0,54			
أبعاد عدالة توزيع الخدمات ككل	المسئولين	34	2,56	0,26	170	0,375-	غير دال
	المستفيدين	138	2,54	0,28			

* معنوي عند (0,05)

** معنوي عند (0,01)

يوضح الجدول السابق أن:

لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسئولين بالنسبة لتحديد مستوى العدالة في توزيع الخدمات، ومستوى المساواة في الحقوق، ومستوى المساواة في الواجبات، ومستوى المساواة في الفرص المتاحة، ومستوى عدالة التوزيع الجغرافي، ومستوى أبعاد تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ككل.

المحور السابع: اختبار فروض الدراسة:

- اختبار الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي "

جدول رقم (19) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق التحول الرقمي على تحقيق

عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test	اختبار (ف) F-Test	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
المسئولين (ن=34)	استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي	0,201	**3,906	**15,259	**0,568	**0,323
	البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي	0,257	**5,337	**28,486	**0,686	**0,471
	التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي	0,228	**4,917	**24,177	**0,656	**0,430
	الحقوق والمسئوليات الرقمية	0,240	**5,819	**33,859	**0,717	**0,514
	أبعاد تطبيق التحول الرقمي ككل	0,247	**5,229	**27,346	**0,679	**0,461

* معنوي عند (0,05)

** معنوي عند (0,01)

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي " والمتغير التابع " تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٣٢٣)، أي أن استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي تفسر نسبة (٣٢,٣%) من التباين الكلي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استراتيجيات تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي " والمتغير التابع " تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٤٧١)، أي أن البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي تفسر نسبة (٤٧,١%) من التباين الكلي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي " والمتغير التابع " تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٤٣٠)، أي أن التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي يفسر نسبة (٤٣%) من التباين الكلي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد

- علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي .
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الحقوق والمسئوليات الرقمية " والمتغير التابع " تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي " إلى وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٥١٤)، أي أن الحقوق والمسئوليات الرقمية تفسر نسبة (٥١,٤%) من التباين الكلي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الحقوق والمسئوليات الرقمية وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي " .
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " تطبيق التحول الرقمي ككل " والمتغير التابع " تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠,٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٤٦١)، أي أن تطبيق التحول الرقمي ككل يفسر نسبة (٤٦,١%) من التباين الكلي في تحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي. مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي " .

المحور الثامن: الإجراءات التنفيذية المقترحة لتحقيق عدالة توزيع خدمات الدعم الحكومي في المجتمع المحلي باستخدام التحول الرقمي:

مؤشرات النجاح	جهات التنفيذ المقترحة	الفترة الزمنية للتنفيذ	مؤشرات الأداء	الإجراءات التنفيذية المقترحة
١. نسبة المواطنين الذين يستخدمون الخدمات الحكومية الإلكترونية: قياس النسبة المنوية للمواطنين الذين	وزارة التضامن الإجتماعي. إدارة التضامن	خلال ٦ شهور	وجود قسم بالمؤسسة يختص بالتحول الرقمي وتحقيق أهدافه	تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي
		خلال ٦ شهور	يتم تحديد مسئوليات وأدوار العاملين في ضوء التحول الرقمي لتحقيق أهداف المؤسسة	

مؤشرات النجاح	جهات التنفيذ المقترحة	الفترة الزمنية للتنفيذ	مؤشرات الأداء	الإجراءات التنفيذية المقترحة
<p>يستخدمون الخدمات الحكومية الإلكترونية. ٢. معدل الشفافية ١. لسرعة في التنفيذ: مدى سرعة تنفيذ المشاريع الرقمية. ٢. الجودة: جودة الخدمات الرقمية المقدمة. ٣. الرضا عن الخدمة: رضا المواطنين والمستخدمين عن الخدمات الرقمية. ٤. التكلفة: التكلفة لكل مستخدم والعائد على الاستثمار (ROI). ٥. الكفاءة: تحسين الكفاءة في العمليات الحكومية.</p>	الإجتماعي -	خلال ٦ شهور	١- تضع المؤسسة رؤية ورسالة للتحويل الرقمي في المؤسسة	<p>١- ٣</p> <p>١- ٤</p> <p>١- ٥</p>
	وزارة التنمية المحلية.	خلال ٦ شهور	تضع المؤسسة حوافز مادية لتشجيع روح الابتكارية للعاملين	
	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	خلال ٦ شهور	تدعم وزارة التضامن الاجتماعي برنامج التحويل الرقمي بالمؤسسة	
	-			
	الوحدات التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي			
<p>١. بناء بنية تحتية رقمية متقدمة. ٢. تدريب الموظفين على التكنولوجيا الرقمية. ٣. تطبيق الحلول الرقمية في الخدمات الحكومية. ٤. تعزيز الأمان السيبراني. ٥. تقييم تأثير التحويل الرقمي.</p>	وزارة التضامن الاجتماعي - إدارة التضامن الاجتماعي	خلال شهرين	٢- يتم تحديث قاعدة البيانات بصفة مستمرة	<p>١- ٢</p> <p>٢- ٢</p> <p>٢- ٣</p> <p>٢- ٤</p> <p>٢- ٥</p>
	التضامن الاجتماعي	خلال شهرين	توجد منصات الكترونية محدثة تساعد على تطبيق التحويل الرقمي	
	-	خلال شهرين	توفير الأجهزة الإلكترونية الحديثة التي تساعد العاملين بالمؤسسة على استخدام التحويل الرقمي	
	الوحدات التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي	خلال شهرين	ترغب المؤسسة في استخدام الأساليب الرقمية بدلا من الأساليب التقليدية	
	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	خلال شهرين	تطور المؤسسة الهيكل التنظيمي لكي يتناسب مع متطلبات التحويل الرقمي	
<p>مؤشرات النجاح الاجتماعية</p> <p>١. تحسين جودة الحياة للمواطنين. ٢. تعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية. ٣. تقليل الفقر والبطالة.</p>	وزارة التضامن الاجتماعي -	خلال ٣ شهور	٣- تعمل المؤسسة على تزويد العاملين بالمعارف والمعلومات اللازمة لتطبيق التحويل الرقمي	<p>التدريب وبناء القدرات لتطبيق التحويل الرقمي</p>
	الوحدات التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي	خلال ٣ شهور	تعقد المؤسسة دورات تدريبية للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدام الانترنت والعمل من خلاله	
	الوحدات التابعة لإدارة التضامن الاجتماعي	خلال ٣ شهور	يتم بناء قدرات العاملين بالمؤسسة على استخدام المنصات الإلكترونية	

مؤشرات النجاح	جهات التنفيذ المقترحة	الفترة الزمنية للتنفيذ	مؤشرات الأداء	الإجراءات التنفيذية المقترحة
٤. تعزيز التماسك الاجتماعي. ٥. دعم الفئات المحرومة. مؤشرات النجاح التقنية ١. تحسين البنية التحتية الرقمية. ٢. زيادة سرعة الإنترنت. ٣. تحسين الأمان السيبراني. ٤. تعزيز الابتكار والتكنولوجيا. ٥. توفير الخدمات الرقمية.	الاجتماعي- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات- وزارة التنمية المحلية.	خلال ٣ شهور	تهتم المؤسسة بحل المشكلات التقنية التي تواجه العاملين	(٣-) (٤)
		خلال ٣ شهور	توفر المؤسسة كافة الخدمات الإلكترونية بصورة ملائمة للمتقدمين لها والمنفعين منها	(٣-) (٥)
١. لشفافية والمساءلة: وجود آليات للشفافية والمساءلة. ٢. الكفاءة والفعالية: تحسين الكفاءة والفعالية في الخدمات الرقمية. ٣. الرضا عن الخدمة: رضا المواطنين عن الخدمات الرقمية. ٤. التقدم التكنولوجي: الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة. ٥. التأثير الاجتماعي: التأثير الإيجابي على المجتمع.	وزارة التضامن الاجتماعي-إدارة التضامن الاجتماعي- الوحدات الاجتماعية التابعه لإدارة التضامن الاجتماعي	خلال شهر	تدعم المؤسسة روح الفريق بين العاملين لتقديم الخدمات عبر المنصات الرقمية	(١) (٤-)
		خلال شهر	يوجد بالمؤسسة تشريعات تسمح بسهولة التحول الرقمي بعيداً عن الأساليب التقليدية في إجراءات العمل	(٢) (٤-)
		خلال شهر	تؤكد المؤسسة حق المستفيدين من تلقي الخدمات عبر الإنترنت	(٣) (٤-)
		خلال شهر	يوجد بالمؤسسة تشريعات قانونية تتناسب مع التجديدات التي يتطلبها التحول الرقمي	(٤) (٤-)
		خلال شهر	توفر المؤسسة برامج حماية البيانات والشبكات	(٥) (٤-)

توصيات البحث:-

- تحسين مستوى معيشة المواطنين من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من خدمات الدعم الحكومي وتسهيل الحصول على تلك الخدمات.
- العمل على تحسين عملية إستهداف المستحقين للدعم، لضمان وصول الدعم لمستحقيه مما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر من العدالة الإجتماعية.

- العمل على توفير المزيد من الفرص لتمكين الأسر المستفيدة فى الحصول على مشروعات صغيرة مدرة للدخل ورفع مستوى المعيشة.
- إتخاذ التدابير اللازمة لضمان الحفاظ على بيانات المستفيدين من خدمات الدعم رقمياً.
- التنسيق والمتابعة الدورية لبرامج الدعم المقدمة للمواطنين لضمان استمرارية نجاحها.
- الإهتمام بتدريب أفراد الأسر المستهدفة على البرامج التدريبية المتنوعة حتى تتناسب مع متطلبات سوق العمل.
- الإهتمام بتدريب العاملين بالمؤسسات الخدمية على كيفية استخدام تطبيقات التحول الرقمى.

المراجع:

- إبراهيم، أحمد حسن (٢٠١٩). التحول الرقمى نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإدارى، بحث منشور بنادى التجارى، ع ٦، ج ٦٧
- أبو بكر، حنصال، وأحمد، سعدية (٢٠١٨). إستراتيجية الدعم الحكومى المطبقة فى الجزائر من منظور الفعالية الإقتصادية وتحقيق العدالة الإجتماعية، بحث منشور بمجلة الدراسات الإقتصادية المعمقة، مج ١، ع ٧.
- أحمد، عبد الله على جمعه (٢٠٢٣). علاقة التحول الرقمى بجودة الخدمات الصحية، بحث منشور بالمجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة-الإسماعيلية، ج ١٤، ع ١.
- الاستراتيجية القومية للإتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢). المجتمع المصرى الرقمى فى ظل إقتصاد المعرفة، وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة الإتصالات جمهورية مصر العربية.
- الأسكوا (٢٠٠٨). الأمم المتحدة اللجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربى آسيا، السياسة الإجتماعية المتكاملة من المفهوم إلى الممارسة، التقرير الثانى.
- الأمم المتحدة (٢٠٠٨). اللجنة الإقتصادية والاجتماعية لغربى آسيا (الإسكوا). السياسة الإجتماعية المتكاملة من المفهوم إلى الممارسة. التقرير الثانى.
- أمين، محمود أحمد (٢٠١٣). سياسة الدعم الحكومى فى مصر المشاكل والحلول، بحث منشور بالمجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ع ٣.

أمين، مصطفى أحمد (٢٠٢٠). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، بحث منشور بمجلة الإدارة التربوية، ع ١٩.

بركات، وجدى شعبان (٢٠٠٢). نحو برنامج مقترح لطريقة تنظيم المجتمع لمساعدة جمعيات تنمية المجتمع في مواجهة تحديات العولمة، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الإجتماعية، ع ١٣، ج ١.

البلوشي، وآخرون، على، نوال (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، بحث منشور بمجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي.

بن منظور (٢٠١٠). معجم لسان العرب.

البنك الدولي (٢٠٢٠). تقرير التنمية المحلية.

جواد العبيدي، نداء (٢٠١٢). أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، جامعة تكريت، العراق، مجلد ٨، العدد ٢٤.

جواد، شوقي ناجي، أبوزيد، محمد خير سليم (٢٠٠٧). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن، متطلبات النجاح، بحث منشور في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ع ٣، ج ٣.

الحداد، بسمه محمد (٢٠١٨). منشآت الأعمال والتحول الرقمي، بحث منشور بمجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، ج ٢١، ع ٢.

الحسين، م. (٢٠١٩). التنمية المحلية. بيروت: دار العلم للملايين.

حميد خيال (٢٠٢١). الإدارة المتكاملة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكية الأسباب والداووق. بحث منشور بالمجلة الجزائرية للامن الإنساني. جامعة غرداية، ع ٢، ج ٦.

حنفي، عبير محمود (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق اسلوب العمل عن بعد في المنظمات العامة، دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر، بحث منشور بالمجلة العربية للإدارة، ج ٤٠، ع ٢.

الدهبي، حياة إبراهيم (٢٠٢١). العدالة التوزيعية وعلاقتها بدوران العمل الإداري، دراسة ميدانية بينوك ولاية أدار مجلة جيل العلوم الإنسانية الإجتماعية، مركز جيل البحث العلمي، ع ٧٧.

الرحيلي، هدى عبد اللطيف، الفجون، هناء على (٢٠٢٠). تطوير قطاع الإيجار العقارى بما يتماشى مع التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية، بحث منشور بمجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جامعة الملك عبد العزيز، ع ١٤.

الزغل، علاء على (٢٠١١). فعالية استراتيجية الدعم كآلية لتحقيق العدالة الإجتماعية فى مصر، بحث منشور بمجلة دراسات فى الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الإجتماعية، ع ٣١، ج ١٣.

زيهان، محمد عطا حمدى (٢٠٢١). الدعم الحكومى وتحقيق الأمن الإجتماعى للفئات الأولى بالرعاية، بحث منشور بالمجلة العلمية للخدمة الإجتماعية، حلوان، ج ١، ع ١٣.

شعبان، ولاء محمد (٢٠١٣). استخدام نماذج دعم وتطوير المنظمات وتطوير المنظمات لتنمية قدرات منظمات حقوق الإنسان لتدعيم واجبات المواطنة لدى الشباب، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

صادق، اسماعيل أحمد (٢٠١٠). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها فى الدول العربية، القاهرة، دار العربى للنشر والتوزيع.

صالح، عبد الحى ورمضان، السيد (٢٠١١). أسس الخدمة الإجتماعية الطبية والتأهيل، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

طيبار وآخرون، حسن (٢٠٢١). دور الإقتصاد الرقمى فى تحقيق التنمية المستدامة فى الدول النامية، الواقع والتحديات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التيسير.

عبد الرحمن، أحمد (٢٠٢٠). التنمية المستدامة. القاهرة: دار الفكر العربى.

عبد الفتاح، ايمان صالح (٢٠٠٧). التخطيط الإستراتيجى فى المنظمات الرقمية، القاهرة، ايبسس كوم للنشر والتوزيع.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٧). تنمية المجتمع المحلى، الإسكندرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة.

عبد الهادى، محمد محمد (٢٠٠٢). المنظمة الرقمية فى عالم متغير، نحو منظمة رقمية، بحث منشور بالمؤتمر العربى الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، شرم الشيخ، القاهرة.

علام، وليد كامل (٢٠٢١). التحول الرقمى وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسئولى خدمة العملاء، بحث منشور، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مجلد (٥٢)، عدد (١).

على شديد، مصطفى (٢٠٢٠). تأثير التحول الرقمى على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفى الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة كلية الإقتصاد والعلوم السياسية، مج ٢٢، ع ٤.

- غانم، ثابت (٢٠٢٢). التحول الرقمي والتنمية المستدامة في مصر ٢٠٣٠، بحث منشور بالمجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ع٢٦، ج ٦.
- الفاعوري، أسماء مروان (٢٠١٢) أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسة، دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- الفالوجي، أحمد محمد سليم، بسمة السيد (٢٠٢١). دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة في إطار رؤية مصر ٢٠٣٠، بحث منشور بالمجلة العربية للقياس والتقويم، ع ٣. الفقى، خالد (٢٠٢٠). السياسات الإقتصادية، الرياض، دار الفكر للنشر.
- محمد دره، عمر (٢٠٠٧). أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، عين شمس، قسم إدارة الأعمال، القاهرة.
- محمد، ماجدة عبد الشافي (٢٠٢٣). الرقمنة كألية لإعادة هندسة المرافق العامة للحد من الفساد الإداري، بحث منشور بمجلة الدراسات القانونية والإقتصاد، ج ٩، ع ١.
- محمد، محمد عبد الفتاح (٢٠٠٧). الإتجاهات النظرية الحديثة في دراسة المنظمات المجتمعية، غلاسنكدرية، المكتب الجامعي الحديث.
- مختار، عبد العزيز (٢٠١٩). التنمية المستدامة للمجتمعات المحلية، القاهرة، دار الفكر العربي.
- مرجان، دعاء منصور عبد القادر (٢٠٢٢). دور التمكين الإقتصادى فى شبكات الحماية الإجتماعية لخفض معدلات الفقر بمصر، بحث منشور بالمجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ع ١.
- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء (٢٠٠٤). إستطلاع رأى المواطنين حول التحول من الدعم العيني إلى الدعم النقدي، القاهرة.
- مطاوع، أسامة محمود (٢٠١٦). تطوير أداء الإدارة التعليمية المحلية فى مصر باستخدام الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بنى سويف.
- منى محمد السيد، بركات على عطوة (٢٠١٩). متطلبات التحول الرقمي فى مدارس التعليم الثانوى العام فى مصر، مجلة كلية التربية بنها، ع ١٢، ج ٥.

هاشم، صلاح أحمد (٢٠٠٤). مؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية الأهلية في الحضر، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

Baiyere and salmela (2020). Digital transformation and the new Logics of business Process Management, European Journal of information system, Vol 29, none (3)

Bennett, E.E (2012). Virtual HRDS Role in Crisis and the Post Covid-19 Professional Life World Accelera thing Skills For Digital Transformation Advances in Developing Human Resoures, Vol, 23(1).

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).

Heaven.c & Power.D (2018). Challenges For digital Transformation towards a Conceptual decision support guide for managers, Journal of decision system, vol 27

Heaven.c & Power.D (2018). Challenges For digital Transformation towards a Conceptual decision support guide for managers, Journal of decision system, vol27

<https://www.almaany.com>

Match, Hesstn, Benlian (2019). Digital Transformation Startegies, Business information Systems, Engineering.

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. OECD, Digital Government Strategies for Better Public Services, 2020.

Samara, Hadeel, F (2020). Sentiment Analysis of Jordan Government provided Eservices

The World Bank, Digital Transformation for Transparent Service Delivery, 2021

United Nations E-Government Survey, 2022

Using Twitter Platform, University for Technology (Jordan) ProQuest Dissertations Publishing