

**كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة
تنظيم المجتمع**
**Efficiency of human resources in achieving
organizational digitization in community organizing
bodies**

إعداد

أ.م.د / أحمد مرعي هاشم

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

٢٠٢١م



كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع
تاريخ الاستلام: ٢٠٢١/٩/٢٥ تاريخ النشر: ٢٠٢١/١٠/٣٠

المستخلص:

استهدفت الدراسة الحالية تحقيق هدف رئيسي مؤداه: " قياس مستوى كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع، حيث تنتمي هذه الدراسة لنمط الدراسات التقييمية التحليلية وتسعى إلى التقييم باستخدام أحد مؤشرات التقييم وهو مؤشر الكفاءة، حيث تسعى لقياس كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع، وقد استخدمت الدراسة طريقة المسح الاجتماعي في اختيار عينة البحث حيث طُبقت الدراسة على عينة من العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي عددهم (١٠٠) مفردة، تماشياً مع نوع الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أهمية تعزيز كفاءة المورد البشري في جميع أبعادها (المعرفة، المهارات، الخبرات، الإبداع) لتحقيق الرقمنة التنظيمية الفعالة، مما يسهم في تطوير أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها في تقديم الخدمات الرقمية.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة، الرقمنة التنظيمية، المورد البشري.

Efficiency of human resources in achieving organizational digitization in community organizing bodies

Abstract:

The current study aimed to achieve a main goal: "Measuring the level of efficiency of human resources in achieving organizational digitization in community organizing agencies", as this study belongs to the pattern of analytical evaluation studies and seeks to evaluate using one of the evaluation indicators, which is the efficiency index, as it seeks to measure the efficiency of human resources in achieving organizational digitization in community organization agencies, and the study used the social survey method in selecting the research sample, where the study was applied to a sample of employees in the Directorate of Social Solidarity numbering (100) single, in line with With the type of study, the study relied on the questionnaire as a tool for data collection, and the study reached the following results: The importance of enhancing the efficiency of the human resource in all its dimensions (knowledge, skills, experiences, creativity) to achieve

effective organizational digitization, which contributes to the development of the institution's performance and increase its effectiveness in providing digital services.

Keywords: efficiency, organizational digitization, human resource.

أولاً: مشكلة الدراسة.

تعد التنمية المستدامة عملية تنمية تهدف إلى تلبية احتياجات الأجيال الحالية دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها الخاصة. وتُعد رؤية مصر ٢٠٣٠ خطة استراتيجية طويلة المدى تعكس التزام الدولة بتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة في جميع المجالات، مع التركيز على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية، وتعمل على توطيد هذه المبادئ في أجهزة الدولة المصرية.

في هذا الإطار، تُعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية تعتمد على وجود العديد من المؤسسات التي تقدم خدمات متنوعة للمواطنين. ومن بين الآليات الرئيسية لتقديم هذه الخدمات، تأتي أجهزة تنظيم المجتمع، التي تُعد من أهم الأدوات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للأفراد والمنظمات في المجتمع.

وتُعد طريقة تنظيم المجتمع ضرورة حيوية في المجتمعات المعاصرة التي أصبحت أكثر تعقيداً وتشابكاً بسبب التطورات التكنولوجية والمعلوماتية السريعة، والتي أثرت على جميع جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية. وتلعب أجهزة تنظيم المجتمع دوراً محورياً في رفع مستوى الخدمات المقدمة، مما يجعلها أداة لا غنى عنها في تحقيق التنمية المستدامة. حيث تتنوع أجهزة تنظيم المجتمع وتختلف وفقاً للوظائف والمهام التي تقوم بها، سواء كانت حكومية أو أهلية، أو وفقاً لطبيعة الممارسة المهنية داخلها، سواء كانت أولية أو ثانوية. وتُعتبر الأجهزة الخدمية من أهم هذه المؤسسات، حيث تُعنى بتقديم الخدمات المباشرة للمجتمع المحلي، والتخطيط لها بشكل يضمن استدامتها واستمراريتها.

باختصار، تعمل أجهزة تنظيم المجتمع على تعزيز قدرة المجتمع على مواجهة التحديات المعاصرة، وضمان تقديم خدمات مستدامة تلبي احتياجات الأفراد والمنظمات، مما يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تسعى إليها الدولة.

وقسم " جورين وبرلمان " أجهزة تنظيم المجتمع لثلاث سياقات تنظيمية أساسية يمكن العمل من خلالها وهي المؤسسات التطوعية (الجمعيات الأهلية)، ومؤسسات التخطيط

(الاتحادات والمديريات)، ومؤسسات الخدمات كالمؤسسات التعليمية والصحية والوحدات الاجتماعية (Perlman & Gurin, 1972, p. 164)

وشهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الانسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في هذه التطورات، وتعد التقنيات التكنولوجية الحديثة في الوقت الراهن مطلباً رئيسياً لمواكبة عصر التطور التكنولوجي، واللاحق بركب التطور التكنولوجي، والدخول في دائرة المنافسة بين المؤسسات، وهذا ما أظهرته دراسة عبد الرزاق (٢٠١٩) من أهمية إدخال تقنيات الرقمنة ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الرقمنة، وكذلك صدور قوانين التجارة الإلكترونية التي يتم تكيفها وفقاً لهذه التطورات، وما تقدمه من الخدمات والاتصالات والبريد في إطار المساهمة في التطوير والعصرنة، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية، وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر، والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية، وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حتى يستطيع المسير أن يفهم بيئة التغيير ومن ثمة حسن إدارتها والتعامل معها بإيجابية، ونتيجة لذلك فقد انتقل العمل الإداري مستفيداً من التكنولوجيا من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والاجراءات الروتينية إلى الأساليب الرقمية (مصطفى، ٢٠١٧، صفحة ٥١).

وفي ظل تلك التطورات المتواكبة والمتسارعة، والتغييرات المتلاحقة التي تحدث في المجتمعات عامة، والمجتمع المصري خاصة، كان لابد من إحداث تنمية في أجهزة تنظيم المجتمع، والنهوض بأفرادها، ولا يمكن أن تتم عملية التنمية إلا عن طريق تكاتف الجهود الحكومية، حيث تبذل الحكومة جهوداً كثيرة لأجل تحسين رأس المال البشري بأجهزة تنظيم المجتمع، مما دفعها للأخذ بالتحول الرقمي بمؤسسات الدولة (الدهان، ٢٠١٨، صفحة ٦٦).

ومما لا شك فيه أن الرقمنة التنظيمية تُعد من القضايا المحورية في المؤسسات الحديثة، حيث تلعب دوراً حاسماً في تحديد معايير نجاح التنظيم أو فشله. وتعتمد قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بشكل كبير على كفاءتها في الاستغلال الأمثل لإمكاناتها ومواردها، سواء كانت مادية أو بشرية أو فنية. كما أن فعالية الأداء تحتل مكانة بارزة في الفكر التنظيمي،

حيث تُعتبر أحد المعايير الأساسية لتقييم الوظائف والأعمال والممارسات والأهداف التي تتبناها المؤسسة وتسعى لتحقيقها. فالأداء عالي الجودة هو نتاج جهد مكثف، سواء كان جسدياً أو فكرياً، يبذله فرد أو مجموعة أفراد، مما يعزز مكانة المؤسسة في السوق وفقاً لطبيعتها وخصوصيتها الاقتصادية أو الخدماتية. وهذا الأداء المتميز يضمن للمؤسسة البقاء والاستمرارية والنفوق بين المنافسين، مما يجعلها قادرة على الحفاظ على موقعها ضمن المؤسسات الناجحة.

من هذا المنطلق، يبرز توصيف مشروع الرقمنة التنظيمية كمنتج للنظام الاجتماعي، وكاتجاه متزايد الأهمية في تنظيماتنا المعاصرة. وتُعد الرقمنة خطوة مرحلية فرضتها المتغيرات والمعطيات المتسارعة التي يشهدها العصر الحالي، حيث أصبحت ضرورة لا غنى عنها لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق الكفاءة التشغيلية. (البطل، ٢٠١٧، صفحة ١١١).

مما سبق تعد الرقمنة التنظيمية أداة استراتيجية تعزز كفاءة المؤسسات وتضمن استمراريتها وتميزها في ظل بيئة تنافسية متغيرة، مما يجعلها عنصراً أساسياً في تحقيق النجاح على المدى الطويل.

وأن التعرف على خصائص المؤسسة التي تعمل باستخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة يساعد العاملين بها على مواكبة التطور والعمل على زيادة إنتاجيتها وتميزها، فالرقمنة التنظيمية لا تعتمد فقط على مجرد مجموعة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، بل يتعدى ذلك إلى البنية الأساسية التي تتيح فرصة الانتقال إلى مزيد من التقدم والمشاركة الحقيقية، مما يساهم في الانصهار باقتدار في مجتمع المعلومات الذي يعتمد على الوسائل الرقمية، وبالرغم من الفرص الكثيرة التي تقدمها تقنية الرقمنة، إلا أن هناك العديد من العوائق التي تعترض المؤسسات في تبني وتطبيق هذه التقنية الحديثة والاستفادة منها، فقدره المؤسسات في تحقيق أهدافها تتوقف على كفاءتها في الاستغلال الأمثل لإمكاناتها ومواردها الفنية والمادية والبشرية أي فعاليتها التنظيمية (Turban, E et al., 2016, p. 210).

وهذا ما أكدته العديد من الدراسات ومنها دراسة مختار (٢٠٠٧) ودراسة العريش (٢٠٠٨)، بأن الإدارة الإلكترونية اتخذت عدة أشكال ولكنها اجتمعت في تنفيذ المعاملات والخدمات الحكومية كافة من خلال شبكات المعلومات والبيانات باستخدام وسائل الاتصال

ووضع خطط استراتيجية، وإعادة تأهيل الموارد البشرية بهدف تطوير نقاط القوة وتحديد نقاط الضعف وسد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية.

وأظهرت نتائج دراسة نصر الله (٢٠٢٠) أهمية التحول الرقمي في إنجاز المعاملات الحكومية وتحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث الوقت والتكلفة والجودة، وكانت من أهم التوصيات نشر ثقافة استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الأفراد والمؤسسات عبر تنظيم ندوات تثقيفية حول أهمية توظيف أدوات التكنولوجيا ومدى تأثيرها على المؤسسات الاقتصادية، وزيادة قدرات الكوادر البشرية العاملة في المؤسسات الحكومية، وضرورة توفير تجهيزات للشبكات والأنظمة السائدة لتفادي حدوث أعطال تهز أمن الشبكات واستقرارها.

كما تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مميز فالمنظمة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات وندرته، فتكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل، وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة ودقيقة مما يساعدهم على السيطرة على تنفيذ قراراتهم من رؤوسهم وهذا ربما يعود بهم إلى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم الرقمنة أو تكنولوجيا المعلومات وأن أهمية الرقمنة التنظيمية أو تكنولوجيا المعلومات تبرز من خلال ما تمنحه للمنظمات من فرص سوقية جديدة لأنها تجعل المنظمات تخرج على النظام التقليدي في ممارسة أعمالها في موقع واحد هي بذلك توفر فرص لإقامة شبكات أعمال بين أطراف متفرقة في شتى أنحاء القطر الواحد وخارجه (Verhoef et al., 2021, p. 890).

ولذلك أصبحت الرقمنة والتحول الرقمي ضرورة للمنظمات من أجل مواكبة الثورة التكنولوجية، والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية والقضاء على البيروقراطية وتقليل الأخطاء البشرية، وترشيد النفقات، وتحقيق كفاءة المعاملات والخدمات، وتحسين اتخاذ القرار، كما يساهم في خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية وتساعد على التوسع والانتشار لنطاق أوسع من العملاء.

وتمثل الرقمنة تغيير جذري كبير في تقديم الخدمات وليس تغييرا تراكميا، حيث تساعد على تحقيق الاستدامة والتنافسية، بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة، لأنه يساعد في تقديم

الخدمات بشكل أفضل وأسرع. فهو عملية انتقال المنظمات إلى نموذج يعتمد على الرقمنة في ابتكار المنتجات والخدمات (مصطفى، ٢٠١٩، ص ٢).

يؤدي التطور الكبير في الأنظمة والأجهزة الذكية إلى توفير الوقت والجهد، وخفض التكاليف، وزيادة الكفاءة والمرونة في العمليات الإنتاجية، مع قدرة هائلة على معالجة البيانات. ولا شك أن هذه التطورات تسهم في توسيع نطاق التغيير وإحداث تحولات غير مسبوقة في القطاع الصناعي وسوق العمل والاقتصاد، حيث يُعد التحول الرقمي محفزاً رئيسياً لنمو الشركات الكبرى والأجهزة الحكومية، مما يفرض سباقاً لتطوير حلول مبتكرة تضمن الاستمرارية في المنافسة.

وتركز عمليات الرقمنة التنظيمية على تدريب وتأهيل جميع العاملين بالمؤسسات المختلفة كونهم العنصر البشري الرئيس لتنمية مهاراتهم الرقمية، والتي تضم مزيجاً من المهارات التقنية والمهارات المعرفية والمهارات الأخلاقية والمهارات الاستراتيجية، والتي تتضمن **المهارات التقنية**: العقلية والرقمية اللازمة لتشغيل الأجهزة والبرمجيات والنظم والابتكار والابداع، والاستقلالية، والإدارة، والفردية والثقة، والتعاون، والتكامل، في حين تشمل **المهارات المعرفية**: النظريات والفهم والتحليل للعمل بشكل متزايد في بيئة البيانات والمعلومات ومصادرها وأنواعها، والمهارات الأخلاقية التي تتعلق بالأمن والخصوصية، وكذلك المهارات الاستراتيجية للتنبؤ بالمشكلات في بيئة العمل الرقمية والاستعداد لها بحلول مناسبة لها (Almarashdeh, 2018, p. 65).

كما أن الرقمنة التنظيمية تحتاج إلى قدرات ومهارات وخصائص شخصية للمورد البشري بمنظمات المجتمع والمتمثل في (جميع العاملين) داخل المنظمة مما يجعلهم قادرين على تحقيق متطلبات الرقمنة، وهذا ما أكدته نتائج دراسة (Masduki (2020 للتعرف على إسهامات الرقمنة بالمؤسسات، ومسارات التحولات العامة وآليات تنفيذها، كما أشارت إلى أن عملية نجاح الرقمنة تعتمد على فاعلية العاملين في الإدارة العليا والتنفيذية بالمؤسسة بالإضافة إلى التطبيقات التكنولوجية الحديثة (Asbari, 2020).

كما أن من أهم المستجدات بوقتنا الحالي التقدم التقني الرقمي الذي أدى لتغيير جذري بطبيعة حياتنا المعاصرة، والذي دفع العالم للانتقال من النظم الحكومية التقليدية لما يسمى بالحكومة الإلكترونية وهذا ما جاءت به دراسة الدهشان (٢٠٢٠) من أن الإدارة التقليدية لم

تعد لديها القدرة على الاستجابة لمتغيرات عصرنا الحالي ومتطلباته، فقد أصبح متاحاً لكافة دول العالم المتقدمة والنامية بحد سواء التحول الرقمي، وأن على الإدارة العليا دوراً كبيراً في تنمية رأس المال البشري، وعليها العناية بإشكاليات الإدارة كونها تعد ركيزة من الركائز الأساسية لتطوير كفاءة وفاعلية المؤسسات الحكومية لتحقيق النفع العام (الدهشان و السيد، ٢٠٢٠).

وقد أظهرت دراسة عبدالله (٢٠٢١) أنه بالرغم مما يشهده عصرنا الحالي من تطورات تقنية متسارعة، وبمقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات، وقيام المؤسسات الاجتماعية ببذل الكثير من الجهود لأجل الارتقاء بكفاءتها والتحسين من جودتها، وتوظيفها لتكنولوجيا المعلومات واستيعاب التطورات التكنولوجية وتبنى الكثير من مشروعات التطوير، إلا أن الواقع الفعلي يكشف لنا عن وجود بعض مظاهر القصور بأداء هذه المؤسسات الاجتماعية كهشاشة البنية التحتية بهذه المؤسسات، وضعف قدرة العاملين ببعض هذه المؤسسات في التعامل مع أساليب التكنولوجيا الحديثة، وغياب القدرة على الوصول للإنترنت بين المستفيدين، والتكلفة المالية الكبيرة التي يتطلبها التحول للرقمنة التنظيمية (عبدالله، ٢٠٢١).

ومن الجدير بالذكر أن استخدام التحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المؤسسات ساعد بشكل كبير في الإلتزام التنظيمي والمؤسسي داخل تلك المنظمات، وهذا ما أكدته دراسة (Bicen, H., Duman(2020) أن استخدام التكنولوجيا وتطبيق عملية الرقمنة أدت إلى مزيد من الإلتزام التنظيمي والمؤسسي الذي ساعد في تقديم خدمات المؤسسة بشكل أسرع وأوفر في الوقت والجهد (Bicen, H, 2020)

ومن هذا المنطلق يتضح لنا أن هناك حاجة ماسة في عصرنا الحديث للرقمنة أو ما يطلق عليها الرقمية من خلال إعداد عاملين لديهم معرفة رقمية متعمقة ولديهم القدرة على توظيف التكنولوجيا الحديثة بالشكل الأمثل للمساهمة في تقديم خدمات مميزة لعملاء هذه المؤسسات.

وتواجه المؤسسات الاجتماعية (أجهزة تنظيم المجتمع) الكثير من التحديات التي فرضتها التطورات التقنية المتلاحقة بالعصر الرقمي، وهذا ما توصلت له دراسة محمد (٢٠١٢) أن المؤسسات الاجتماعية تواجه العديد من التحديات، ويتطلب مواجهة هذه التحديات الارتقاء بكفاءة منظومة هذه المؤسسات عن طريق تنمية الموارد البشرية الموجودة

فيها، والتي تعد أحد العناصر الهامة بتحريك القدرات والكفاءات بظل تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي جعل هذه المؤسسات تعيد صياغة استراتيجياتها ببناء مواردها البشرية بحيث لا تعتبرها هدفا بحد ذاته بل وسيلة للوصول للمستوى المرغوب وتحقيق أهدافها (محمد، ٢٠١٢).

وتعد الموارد البشرية من أهم الموارد بالنسبة لأي مؤسسة خاصة أجهزة تنظيم المجتمع بوصفها المصدر الرئيسي للمعرفة والتحكم بكل الموارد الأخرى، فمع تطور الفكر الإداري والثورة التكنولوجية الحديثة ونتيجة التحول نحو التحول الرقمي على أساس المعرفة، فرض هذا الواقع الجديد على مؤسسات التحول إلى مؤسسات قائمة على المعرفة والتي تعتد بشكل خاص على الأفراد المزودين بالمعرفة، وهذا ما أشارت إليه دراسة الهطيل (٢٠٢٠)، إلى أهمية العنصر البشري وأهمية الاستثمار فيه خاصة في ظل الثورة المعرفية، والدور الذي يلعبه الانترنت في تنمية المهارات التقنية والمعرفية وتشكيل رأس المال، وأهمية توظيف الانترنت لخدمة العاملين بمؤسسات الخدمات الاجتماعية (الهطيل، ٢٠٢٠).

كما يُعد المورد البشري ناقلاً للمعرفة التكنولوجية في المقام الأول والتي هي في أساس التقدم العلمي والتكنولوجي، ويلعب دوراً حاسماً في تطوير التكنولوجيات الجديدة وأساس الاستخدام الفاعل لها، كما يساعد رأس المال البشري في تحقيق التنمية المستدامة للدولة من خلال أبعاده المختلفة، وقد جاءت دراسة Garrison (٢٠١٢) لتؤكد على ضرورة الاستثمار في المورد البشري لمساعدة صناع القرار في سعيهم لتحقيق التنمية المستدامة للدولة (Garrison, 2012).

ويُعد المورد البشري جوهر الاقتصاد الرقمي، وهذا ما أكدته دراسة حنفي (٢٠١٧) من أن تنمية المورد البشري عن طريق التدريب والتعليم تسهم بخلق قوة عاملة مؤهلة ومتخصصة تساهم بتحويل النشاط الاقتصادي من الإنتاج السلعي للإنتاج الرقمي، كما توصلت إلى أن هناك أثر إيجابي لتنمية المورد البشري بتحسين أداء الاقتصاد الرقمي المصري معبرا عنه بزيادة الصادرات المصرية من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كنسبة من إجمالي الصادرات المصرية (حنفي، ٢٠١٧).

ويتضح أن المورد البشري يجب أن يتضمن مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات والإبداعات والسمات التي يمتلكها العامل، ويستثمرها في العمل بهدف تطويره أداءه، وزيادة

انتاجيته وتحقيق التفكير الإبداعي، حيث يعتبر رأس المال البشري هو المفهوم الذي يتفق مع ما يتطلبه التحول الرقمي وهذا ما توصلت دراسة أسعد (٢٠١٥) إلى أن أثر أبعاد الاستثمار في رأس المال البشري تتمثل في المعرفة، المهارات، الخبرة، الابتكار والتجديد، والمعنويات في تحقيق التفكير الإبداعي، وهو أثر معنوي، وتظهر نتائج الدراسة أن الأثر المعنوي هو أكثر تقارباً لأبعاد رأس المال البشري بتحقيق التفكير الإبداعي (أسعد، ٢٠١٥).

كما سعت دراسة (Channar, et al.2015) إلى تقييم أثر متغيرات المورد البشري متمثلة في: الخبرات، والمعارف، والمهارات على رضا العاملين ومن ثم على فعالية المنظمات وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية لمتغيرات رأس المال البشري على رضا العاملين (Claudia, 2014).

وتوصلت دراسة يعقوب (٢٠١٦) لمجموعة من النتائج أبرزها أن المورد البشري هو الأساس في أي عمل إنتاجي بل وتقدم أي أمة، وأن الاستثمار هو الأساس في رأس المال البشري والفكري مصطلح يشمل الإنسان بما يحمل من قيم وأفكار ورؤى وغيرها، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الجهود بين مؤسسات الدول والشعوب لتطوير الموارد البشرية وضرورة وضع خطط وبرامج لتنمية الموارد البشرية على المدى الطويل (يعقوب، ٢٠١٦).

كما أن الوسائل التكنولوجية الحديثة والمختلفة مثل البرامج والأجهزة بجميع أشكالها والمعدات بمختلف أنواعها والشبكات لها دوراً كبيراً بتنمية المورد البشري، ويظهر ذلك بشكل ملحوظ وواضح، وهذا ما يدفعنا للربط بين تحقيق الرقمنة التنظيمية، والدور الذي يقوم به المورد البشري فيه، وهذا ما توصلت إليه دراسة بن زهية (٢٠١٨) لتؤكد على أن تكنولوجيا المعلومات والأجهزة والمعدات، والبرامج، وقواعد البيانات والشبكات لها أثر ملحوظ بتنمية رأس المال البشري عن طريق أبعاده المختلفة (محمد، ٢٠١٨).

فلا بد أن تهتم الدولة بالمورد البشري وتطويره فهو يمثل عاملاً أساسياً في الابتكار والابداع والقدرة على التغيير والتجديد داخل المنظمات والمؤسسات المختلفة كما يساعد على تغيير وضع المنظمة من النظام التقليدي إلى نظام حديث يتماشى مع تغيرات العصر وهذا ما أكدته دراسة الجندي (٢٠١٩) على أن الاهتمام برأس المال البشري يمثل عاملاً أساسياً في الابداع والابتكار بالمنظمات المختلفة، كما أنه يساعد على تحقيق أهداف المنظمات وحل المشكلات التي تواجهها (الجندي، ٢٠١٩).

ويسعى المورد البشري لتحقيق الوعي الكافي وتطوير الذات بالمعارف والمهارات وتزويد العقل البشري بالخبرات التي تساعده على تحقيق الرقمنة التنظيمية.

وفي ذات السياق سعت دراسة (Sima(2020 إلى دراسة تأثيرات الثورة الصناعية الرابعة على تنمية المورد البشري وسلوك المستهلك, حيث تؤثر الرقمنة باعتبارها عمليات تطويرية طويلة الاجل بشكل كبير على تحول المهن وملامح الوظائف وشكل التوظيف مما يخلق تحديات للسياسات الاجتماعية، وكشفت النتائج عن بعض الجوانب الرئيسية لتطوير المورد البشري عن طريق المعلومات، والوظائف الجديدة، والانترنت، والتدريب، والمهارات الجديدة، والاتصال والابتكار، التوظيف الالكتروني، إنترنت الأشياء.

وأيضاً أشارت دراسة فريج(٢٠٢١) إلى أهمية توفير المناخ المناسب لتنمية المورد البشري بالمؤسسات، وضرورة تنظيم دورات تدريبية لصقل المهارات الإدارية للعاملين وربطها بالمورد البشري من جوانبه المتعددة، وضرورة فتح علاقات خارجية مع كافة المؤسسات (فريج، ٢٠٢١)

وترى الدارسة بناءً على ما سبق عرضه وما أكدته الدراسات السابقة أن الموارد البشرية لها أهمية قصوى بأي مؤسسة وتزيد أهميتها بقدر ماتملكه من المعارف والمهارات والخبرات ومدى تأثير ذلك على مستوى الرقمنة التنظيمية بالمؤسسات عموماً و بأجهزة تنظيم المجتمع خاصة ولذلك تسعى الدراسة الحالية لقياس مستوى كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

من خلال استقراء الدراسات السابقة، يتضح وجود اتفاق عام حول أهمية الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية، خاصة في أجهزة تنظيم المجتمع. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كونها استكمالاً لها، وفي تصنيف أبعاد الرقمنة التنظيمية ومؤشراتها، وإلقاء الضوء على مفهومي الموارد البشرية والرقمنة التنظيمية وتطبيقهما في أجهزة تنظيم المجتمع. وأن التدريب والتأهيل يلعبان دوراً محورياً في تمكين العاملين من استخدام التكنولوجيا الحديثة، كما أشارت إلى أن الموارد البشرية هي العمود الفقري لأي تحول رقمي ناجح. بالإضافة إلى ذلك، تم التأكيد على أن الرقمنة تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتقديم خدمات أكثر فعالية، رغم التحديات التي تواجهها المؤسسات في تبنيها، مثل مقاومة التغيير وضعف البنية التحتية. من ناحية أخرى، اختلفت الدراسات في بعض الجوانب، مثل طبيعة

المؤسسات محل الدراسة، حيث ركز بعضها على القطاع الحكومي أو الخاص، بينما تحتاج أجهزة تنظيم المجتمع إلى نهج خاص يتناسب مع طبيعتها الاجتماعية. كما اختلفت في درجة التركيز على الإبداع والابتكار، حيث أشارت بعض الدراسات إلى أهميتهما في تحقيق الرقمنة، بينما لم تركز دراسات أخرى على هذا الجانب بشكل كبير. وفي المقابل، تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تركيزها على أجهزة تنظيم المجتمع بشكل خاص، والتي تحتاج إلى نهج مميز يتناسب مع طبيعتها الاجتماعية، كما تُعد من أوائل الدراسات في مجال الخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع التي اهتمت بوصف وقياس كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية، وهي قضية لم تتطرق إليها الدراسات السابقة بشكل مباشر. وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة البحث وأهميته، وتحديد المفاهيم، وصياغة الأهداف والتساؤلات، وإعداد الإطار النظري والأدوات، بالإضافة إلى الاستفادة من النتائج والتوصيات السابقة في استكمال القضايا البحثية التي لم تُدرس بعد. ومن هنا تأتي الدراسة الحالية لتطرح تساؤلها الرئيسي: ما كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع؟

ثانياً: أهداف الدراسة.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في (قياس مستوى كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع).

ومن خلال الهدف الرئيس يمكن تحديد مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

١. قياس مستوى كفاءة معرفة المورد البشري بتحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع.
٢. قياس مستوى كفاءة خبرات المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع.
٣. قياس مستوى كفاءة مهارات المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع.
٤. قياس مستوى كفاءة إبداع المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة.

وتتمثل تساؤلات هذه الدراسة في تساؤل رئيسي وهو: (ما كفاءة الموارد البشرية في

تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع؟)

١. ما كفاءة معرفة المورد البشري بتحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع؟
٢. ما كفاءة خبرات المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع؟
٣. ما كفاءة مهارات المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع؟
٤. ما كفاءة إبداع المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة: تتمحور الدراسة الراهنة حول عدة مفاهيم رئيسية تتمثل في:

١. مفهوم المورد البشري:

يرى أن المورد البشري يتمثل في المعارف والمهارات التي ينشئها الأفراد ويحافظون

عليها ويستخدمونها (Armstrong, M, 2006, p. 111).

ويعرفه انه عبارة عن مجموع عمال المنظمة، وكفاءاتهم، وخبراتهم المتراكمة، ومدى مشاركتهم وقدراتهم على الابداع ويمثل رأس المال البشري العنصر الأساسي والأول من رأس المال غير الملموس، كما أن مجموع المورد البشري ونظام المنظمة يمثلان الذكاء الجماعي لها (Allegre, A.E., 2008, p. 8).

كما يعرف المورد البشري على أنه النقاء بين عناصر الإنتاج المختلفة، بين الارض ورأس المال والعمل والتنظيم البشري، وينتج عن هذا الالتقاء إنتاج رأس مال جديد يضاف إلى ما هو قائم بالفعل، فتربوا ثروة الامة وتزداد (زايد، ٢٠١١، صفحة ٢٥).

ويعرف على أنه جميع القدرات التي يمتلكها الموظفون في الابتكار في كل المنتجات والخدمات التي تقدم لأول مرة، أو تطوير ما هو موجود فعلاً (السيد، ٢٠١٣، صفحة ١٩).

ويري أيضا بأنه مجموعة القوى العاملة والتي تمتلك الابتكار والتفكير والقدرة والتجديد، وذلك بفعل المعارف الضمنية الكامنة بأذهان العاملين التي تخلق المهارات الخاصة بالقيادة واتخاذ القرارات الرشيدة والتعامل مع التحديات، حيث أنه يعكس فاعلية المؤسسة بإدارة مواردها الملموسة والغير ملموسة (مدفوني، ٢٠١٧، صفحة ١٣٠).

ويعرف المورد البشري بأنه يتألف من المهارات والمعارف والقدرات الصحية المتراكمة لدى الأفراد على مدار الحياة بما يمكنهم من الاستغلال لإمكاناتهم كأفراد منتجين بالمجتمع (البنك الدولي، ٢٠١٩، صفحة ٥٥).

ويشير مفهوم المورد البشري في هذه الدراسة إجرائياً إلى مجموعة المعارف والمهارات والخبرات والقدرات الابتكارية والابداعية التي يملكها العاملون بأجهزة تنظيم المجتمع والتي تمكنهم من القيام بالمهام والواجبات المختلفة وإنجازها على أفضل وجه، بحيث تساهم في رفع كفاءة المؤسسات الاجتماعية.

ويمكن للباحث تحديد مؤشرات مفهوم الموارد البشرية فيما يلي:

أ. **معرفة العاملين:** وتشمل الأفراد القادرين على الجمع والفرز والتفسير لاستخدام المعلومات المقبولة ذات القيمة، والاستفادة منها، ويمكننا التمييز بين نوعين من هذه المعرفة هما:

- **المعرفة الصريحة:** وهي التي يمكن أن يتم تجسيدها من خلال الصور، والرسوم، والنصوص، ويقصد بها المعرفة المنظمة المخزنة بالوسائل المادية كالأرشيف.

- **المعرفة الضمنية:** فهي ثمرة للخبرات الشخصية، ويمكن أن يتم التعبير عنها بما يوجد بالعقول من مهارات والتي يصعب تحويلها أو نقلها للآخرين.

ب. **خبرة العاملين:** وهي مستوى المعارف المتراكمة والمكتسبة من الوظائف سواء الحالية أو السابقة التي يتمتع بها الأفراد العاملون.

ج. **مهارة العاملين:** وهي القدرات التي يتم اكتسابها من خلال التجربة والتمرين بالعمل، وتكمن القدرات الإنسانية في القدرة الحركية، والقدرة الميكانيكية، والعقلية.

د. **إبداع العاملين:** هو المقدرة على تقديم حلول جديدة ومبتكرة بدلا من الاستخدام للأساليب التقليدية بشكل مستمر، وهذا الجزء من المورد البشري أساسي وضروري لإبداع العاملين ولمقدرة المؤسسة على التكيف مع أي مواقف جديدة.

٢. مفهوم الرقمنة التنظيمية

مفهوم الرقمنة مفهوم مستجد لذلك نجد اختلاف كبير في تحديد تعريف دقيق له، فالرقمنة هي مجال أوسع من تكنولوجيا المعلومات لأنها تستخدم هذه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهدافها وغاياتها فليس من الطبيعي أن نطبق الرقمنة دون التمكن الصحيح من

تكنولوجيا المعلومات، حيث إن مصطلح الرقمنة يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني

لغة: إن مادة رقم لها جملة من المعاني في المعاجم اللغوية العربية أهم هذه المعاني: التحجيم، التبيين، الكتابة، بمعنى الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه وكتاب مرقوم أي بينت حروفه بعلاماتها من التثقيط " (الصريرية، ٢٠١٠، صفحة ١٣٤).

اصطلاحا: يعرف الترقيم التناظري النمط Numeration بأنه: " عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الصنف الورقي إلى النمط الرقمي، بذلك يصبح النص أو الصورة الثابتة أو المتحركة أو الصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية (عبدالفتاح، ٢٠٠٤، صفحة ١٠٢).

كما عرفت انها مجال افتراضي نتاج تكنولوجيا المعلومات؛ يتكون من مجموعة عناصر لكل عنصر فيها وظيفة واختصاص يتفاعل في إطار مهمته مع بقية العناصر الأخرى، وفق منظومة لانجاز مهام محددة، بما يسهل على الإنسان تفاعله معها واستفادته منها في مختلف مناحي الحياة (فرح، ٢٠٠٩، صفحة ١١)

كما تعرف الرقمنة انها عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الصنف الورقي إلى النمط الرقمي، بذلك يصبح النص أو الصورة الثابتة أو المتحركة أو الصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية (يس، ٢٠١٣، صفحة ٢٠)

استخدام المنظمة للتقنية في إدارة أعمالها وخدماتها وأنشطتها وفي معالجة وتحليل بياناتها وفي التواصل بين أفرادها (كل من الإداريين والموظفين وفي أداء تعاملاتها إلكترونيا بشكل كامل، ولا بد أن يتم كل ذلك في بيئة تقنية ورقمية آمنة مستندة إلى قواعد بيانات محمية (كدام ورحالي، ٢٠٢٠، صفحة ٢٠).

كما تعرف الرقمنة انها تغيير جذري كبير في تقديم الخدمات وليس تغييرا تراكميا، حيث تساعد على تحقيق الاستدامة والتنافسية، بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة، لأنه يساعد في

تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع. فهو عملية انتقال المنظمات إلى نموذج يعتمد على الرقمنة في ابتكار المنتجات والخدمات (مصطفى، ٢٠١٩، ص ٢).
و الرقمنة هي مجال أوسع من تكنولوجيا المعلومات لأنها تستخدم هذه الأخيرة - تكنولوجيا المعلومات - في تحقيق أهدافها وغاياتها فليس من الطبيعي أن نطبق الرقمنة دون التمكن الصحيح من تكنولوجيا المعلومات، ومن الناحية الإجرائية يمكن تعريف الرقمنة بأنها تحويل الملفات الورقية إلى ملفات رقمية مهما كانت هذه الملفات سواء كانت كتب مجلات رسائل كما لا يقتصر التحويل على الملفات الورقية بل يتعدى ذلك إلى العناصر الأخرى المتمثلة مثلاً في المواد السمعية والبصرية، وذلك لأجل تسهيل معالجتها إلكترونياً؛ لأن التخزين الإلكتروني يحول كل المواد المذكورة آنفاً إلى ثنائية رقمية ٠، ١ ما يقلص من حجم مساحة التخزين ويسهل عملية المعالجة والاسترجاع بدقة كبيرة وسرعة فائقة. (إبراهيم بوسمعون، ٢٠٠٩، ص ٥٧)

ويشير مفهوم الرقمنة التنظيمية في هذه الدراسة إجرائياً إلى قدرة أجهزة تنظيم المجتمع على الانتقال من النظام التقليدي للنظام الرقمي القائم على تكنولوجيا المعلومات في كافة مجالات الممارسة المهنية بأجهزة تنظيم المجتمع، بما يحقق أداء وظيفي متميز ويعزز الميزة التنافسية والقيمة المجتمعية لهذه المؤسسات.

ويمكن للباحث تحديد مؤشرات مفهوم الرقمنة التنظيمية فيما يلي:

- أ. **وجود رقمي مقنع:** يعد إنشاء وجود رقمي مقنع للمؤسسة هو الخطوة الأولى والأساس لنظام رقمي متكامل، ويتضمن ذلك القنوات الاجتماعية وقناة اليوتيوب وغيرها، كما يعد إنشاء الحضور الرقمي المقنع موضوعاً معقداً، فمن مميزاته (يمنح العملاء الثقة في المنتجات والعلامات التجارية، موثوق به وسريع وآمن، مصمم بشكل جيد).
- ب. **الأمن الرقمي:** هو مفتاح إنشاء الثقة بين الأفراد والكيانات ويتمثل في نظام البريد الإلكتروني، أحدث تقنيات التشفير، ويتيح ذلك حماية خصوصية وأمان عملائك.
- ج. **التواصل الرقمي الفعال:** لكي تنجح المؤسسة في التواصل مع عملائها فإنها تحتاج إلى أكثر من مجرد إنشاء قنوات الاتصال، ويجب أن تتبنى الإجراءات الصحيحة وتدريب الموظفين على التواصل بشكل احترافي وفعال مع العملاء.

د. البصيرة الرقمية: فهي تساعد على فهم سلوك العملاء على موقع الويب استنادا إلى ما إذا كانوا يستخدمون جهاز كمبيوتر أو جهازا لوحيا أو هاتفيا، وتحديد الصفحات التي يدخل ويغادر منها العملاء إلى مواقع الشركة، تحديد أي صفحات الموقع تعمل بشكل جيد من حيث تفاعل الزوار.

هـ. التوليد الرقمي للعملاء المحتملين: واحدة من أهم الفرص التي تتمتع بها المؤسسة الرقمية هي توليد عملاء جدد من خلال الوسائل الرقمية، والمحتوى التي تنشئه المؤسسة يظهر في نتائج بحث جوجل، ويزور العملاء المحتملين موقع المؤسسة للحصول على الخدمة.

٣. مفهوم أجهزة تنظيم المجتمع:

تعرف أجهزة تنظيم المجتمع بأنها مؤسسات أنشئت بقصد وفي إطار قانوني ملتزم بقيم المجتمع وأهدافه التي تتكون من قيم وأهداف وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية وهذه المؤسسات تعمل مع بعضها ومع مؤسسات أو هيئات أخرى تقوم بتقديم خدمات قد تكون اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر وتدخل في أنشطة تنظيم المجتمع ويعمل بها اجتماعيون وتضم أفراد من المهتمين بالرعاية الاجتماعية (عبداللطيف، ٢٠٠٧، صفحة ٢٩٧).

كما تعرف بأنها تلك الاجهزة التي تمارس نشاطاتها مع هيئات ومؤسسات وجمعيات تقوم بتقديم خدمات مباشرة لسكان المجتمع في مجالات الرعاية الاجتماعية، ولا تقوم اجهزة تنظيم المجتمع عادة بتقديم خدمات مباشرة لهؤلاء السكان الا في حالات استثنائية مثل إجراء التجارب، او مواجهة الكوارث، أو تقديم خدمة يحتاج إليها سكان المجتمع، ولم توجد بالهيئة التي يستطيع أن تقدم مثل تلك الخدمة (حسانين، ١٩٨٩، صفحة ٤٠٦)
وقاما بتقسيم أجهزة تنظيم المجتمع لثلاثة أنواع كما يلي (Perlman & Gurin, 1972, p. 234)

أ. المؤسسات التطوعية: يستهدف أعضاء هذه التنظيمات تحقيق أهداف مشتركة كتحقيق أو تغيير أو إصلاح بعض المؤسسات أو النظم الاجتماعية أو العلاقات الاجتماعية القائمة،

كما تستهدف المؤسسات التطوعية لبناء وتنمية البناء التنظيمي للمنظمات وزيادة فاعليتها بتحقيق الأهداف التي تسعى للوصول إليها.

ب. **مؤسسات الخدمات:** وهي المؤسسات التي تقدم خدمة اجتماعية متنوعة كالمؤسسات التعليمية والصحية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية، وهذه المؤسسات قد تكون حكومية أو أهلية أو تجمع بين الأثنين.

ج. **مؤسسات التخطيط:** وهي مؤسسات متخصصة بالتخطيط لخدمات من نوع معين وبرامج محددة كمؤسسات التخطيط لميادين الرعاية الاجتماعية أو مجالس المنظمات أو إدارات التخطيط المتخصصة، أي أنها تخطط لمشاكل خاصة كانحراف الأحداث، والإدمان وغيرها. **تقصد الدراسة بأجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات التخطيط) بأنها:** مؤسسات متخصصة في التخطيط لخدمات من نوع معين وبرامج محددة مثل مؤسسات التخطيط لميدان الرعاية الاجتماعية والتعليمية والصحية والضمان الاجتماعي وغيرها وهي ما يطلق عليها (المديريات).

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة

١- نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التقييمية التحليلية، والتقييم هو قياس النتائج المرغوب فيها وغير المرغوب فيها لسلوك أو فيما يحقق هدف له قيمته، وعرف (ناجي، ٢٠١١ص ١٤) التقييم على أنه "عملية قياس موضوعي للقيمة الفعلية لأي عمل أو نشاط مقاساً بما يستخدم في أدائه من إمكانات فكرية ومادية وبشرية وما يحدثه من تغييرات إنسانية وبما يحقق من نتائج وأهداف مبتغاة". كما يحاول الإجابة على تساؤل هام يتعلق بالنتائج المترتبة نتائجها لتطبيق برنامج معين لحل مشكلة معينة، والدراسة تسعى إلى التقييم باستخدام أحد مؤشرات التقييم وهو مؤشر الكفاءة، حيث تسعى الدراسة لقياس **كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع.**

٢- المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة الراهنة على كل من المنهج الكيفي والمنهج الكمي، للحصول على نتائج كافية ودقيقة تمكن الدارسة من تحقيق هدف دراستها، ولتحقق الاستفادة كاملة من كلا

المنهجين استخدمت الدراسة طريقة المسح الاجتماعي في اختيار عينة البحث، الذي يعتبر بمثابة الدراسة العلمية للظواهر الموجودة في مكان معين وفي جماعة معينة، وتنصب على وقتنا الحاضر وتتعلق بالجانب العملي، وتحاول الكشف عن الوضع القائم.

٣- أدوات الدراسة

استمارة قياس لقياس كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع.

جدول رقم (١) المصفوفة الارتباطية بين أبعاد استمارة قياس كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع (صدق الإداة)

م	الأبعاد	المجموع الكلي
١	كفاءة معارف الموارد البشرية في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	٠,٩٠
٢	كفاءة مهارات الموارد البشرية العاملين في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	١,٦٠
٣	كفاءة خبرات الموارد البشرية في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	١,١٣
٤	كفاءة إبداع الموارد البشرية في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	٠,٨٦

معامل ارتباط دال عند مستوي (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق ارتباط أبعاد الاستبيان ببعضها البعض عند مستوي دلالة

(٠,٠١)، وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة كبيرة من الصدق.

جدول رقم (٢) يوضح معامل الثبات للأبعاد استمارة قياس كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

م	الأبعاد	المجموع الكلي
١	كفاءة معارف الموارد البشرية في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	٠,٩٦
٢	كفاءة مهارات الموارد البشرية العاملين في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	٠,٨٩
٣	كفاءة خبرات الموارد البشرية في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	٠,٩٨
٤	كفاءة إبداع الموارد البشرية في تحقيق مؤشرات الرقمنة التنظيمية	٠,٨٦
	المقياس ككل	٠,٨١

من خلال الجدول السابق يتضح أن معامل الثبات بالنسبة للأبعاد الاستبانة والمجموع الكلي مرتفعة، وبناءً على تلك النتيجة فإن مستوي الثبات للأداة مناسباً من وجهة نظر البحث العلمي.

٤- مجالات الدراسة

(أ) المجال المكاني: أجريت الدراسة على مديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم.

(ب) المجال البشري: ويتمثل في: عينة من العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي عددهم

(١٠٠) مفردة

جدول رقم (٣) يوضح خصائص عينة الدراسة من العاملين بمديرية التضامن بمحافظة الفيوم

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤٩	٣٩,٠٠
٢	انثى	٧٦	٦١,٠٠
الأجمالي			
ظ	السن	ك	%
١	من ٢٥ لأقل من ٣٥ سنة	٢١	١٧,٠٠
٢	من ٣٥ لأقل من ٤٥ سنة	٣٧	٣٠,٠٠
٣	من ٤٥ لأقل من ٥٥ سنة	٤٦	٣٧,٠٠
٤	من ٥٥ سنة فأكثر	٢١	١٧,٠٠
الأجمالي			
م	المؤهل الدراسي	ك	%
١	مؤهل جامعي (ليسانس) – (بكالوريوس)	٥١	٤١,٠٠
٢	دبلوم	٤٥	٣٦,٠٠
٣	ماجستير	١٩	١٥,٠٠
٤	دكتوراه	١٠	٨,٠٠
الأجمالي			
م	سنوات الخبرة في العمل	ك	%
١	أقل من ٥ سنوات	١٦	١٣,٠٠
٢	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٢٨	٢٢,٠٠
٣	من ١٠ إلى ١٥ سنة	٤٠	٣٢,٠٠
٤	من ١٥ إلى ٢٠ سنة	١٩	١٥,٠٠
٥	من ٢٠ سنة فأكثر	٢٢	١٨,٠٠
الأجمالي			

من خلال تحليل الجدول رقم (٣)، نلاحظ أن خصائص العينة تتوزع كالتالي:

بالنسبة لمتغير النوع، نجد أن عدد الإناث العاملات في مديرية التضامن يفوق عدد الذكور، وذلك نظرًا لطبيعة العمل في المؤسسة التي تتطلب وجود عدد كبير من الإناث للتعامل مع الفئات المختلفة من العملاء، خاصة السيدات. حيث إن غالبية العملاء الذين يتقدمون بطلبات للحصول على المساعدات هم من السيدات، مثل الأرمال والمطلقات والمرأة المعيلة وغيرها من الفئات التي تحتاج إلى تعامل خاص يتسم بالحناسية والفهم لتقدير احتياجاتهم ومساعدتهم على تلبية متطلباتهم. أما بالنسبة لمتغير السن، فقد تصدرت الفئة العمرية من (٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة) المرتبة الأولى. ويرجع ذلك إلى أن هذه المرحلة العمرية تتمتع بالخبرة الكافية في التعامل مع العملاء، بالإضافة إلى الثقة في قدرتها على تلبية احتياجاتهم. كما أن هذه الفئة لديها القدرة على احتواء المشكلات التي يواجهها العملاء وإيجاد حلول مناسبة لها. وفيما يتعلق بمتغير المؤهل الدراسي، جاء الحاصلون على مؤهل عالي في المرتبة الأولى. وهذا

يؤكد أن هذه الفئة تمتلك القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى المهارات اللازمة لمساعدة العملاء في تلبية احتياجاتهم وتوجيههم للحصول على الخدمات بشكل فعال. أما بالنسبة لمتغير الخبرة، فقد تصدرت الفئة التي لديها خبرة تتراوح بين (١٠ إلى أقل من ١٥ سنة) المرتبة الأولى. وهذا يعكس وجود خبرات واسعة يمكن الاستفادة منها والاعتماد على أفكارهم الإبداعية في تحقيق أهداف أجهزة تنظيم المجتمع، بما يتماشى مع رؤية مصر ٢٠٣٠ وأهدافها. وقد أكدت ذلك العديد من الدراسات والمقولات النظرية، مثل دراسة (Stand & Kuhl, 2017)، ودراسة عبد الرازق (٢٠١٩)، وكذلك دراسة نصر الله (٢٠٢٠). باختصار، تُظهر خصائص العينة أن العاملين في مديرية التضامن يتمتعون بخصائص تؤهلهم للتعامل بفعالية مع العملاء، بما في ذلك الخبرة الواسعة والمؤهلات العالية والقدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يسهم في تحقيق أهداف التنمية المجتمعية وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠.

ج) المجال الزمني: يمثل المجال الزمني فترة التطبيق وجمع البيانات من الميدان وهي الفترة

من ٢٠٢١/٤/١ وحتى ٢٠٢١/٦/١٥

سادسا: - نتائج الدراسة.

نتائج البعد الأول: كفاءة معرفة المورد البشري بتحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

جدول رقم (٤) يوضح استجابات المبحوثين حول كفاءة معارف الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

م	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك							
المؤشر الأول: مستوى كفاءة معرفة العاملين في توفير قاعدة رقمية مقنعة:																
١	تسمح ثقافة المؤسسة بتدفق المعارف والمعلومات التي تضمن تطوير موقعها على الويب.	١٥	١٢,٠٠	١٩	١٥,٢٠	٧٢	٥٧,٦٠	١٨	١٤,٤٠	١	٠,٨٠	٤٠٤	٦٤,٦٤	٨٠,٨٠	١٨,٨٢	١٨
٢	تتوفر المؤسسة للموظفين المعرفة التي تساعد على	١٠	٨,٠٠	٢٠	١٦,٠٠	٦٩	٥٥,٢٠	٢٥	٢٠,٠٠	١	٠,٨٠	٣٨٨	٦٢,٠٨	٧٧,٦٠	١٩,٤٠	٢٣

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															وضع نظام رقمي متكامل.	
٢٥	١٦,٠٢	٦٧,٢٠	٥٣,٧٦	٣٣٦	٨,٠٠	١٠	٤٤,٨٠	٥٦	٢٦,٤٠	٣٣	١٢,٠٠	١٥	٨,٨٠	١١	يمتلك العاملون المعرفة والقدرة التي تمنح العملاء الثقة في موقع المؤسسة.	٣
٢١	١٥,٥١	٧٩,٠٠	٦٣,٢٠	٣٩٥	٦,٤٠	٨	٧,٢٠	٩	٦٠,٨٠	٧٦	١٥,٢٠	١٩	١٠,٤٠	١٣	تضع المؤسسة أسس معرفية تضمن تصميم الموقع بشكل جيد.	٤
١٠	٢٥,٢٦	٨٨,٦٠	٧٠,٨٨	٤٤٣	٤,٠٠	٥	٨,٠٠	١٠	٢١,٦٠	٢٧	٦٢,٤٠	٧٨	٤,٠٠	٥	يمتلك العاملون بالمؤسسة المعرفة الكافية للتعامل مع البيانات الرقمية على موقع المؤسسة.	٥
المؤشر الثاني: مستوى كفاءة معرفة العاملين في تحقيق الأمن الرقمي:																
٨	٢٣,٩٤	٩٢,٢٠	٧٣,٧٦	٤٦١	٨,٠٠	١٠	١٦,٠٠	٢٠	١٧,٦٠	٢٢	١٦,٠٠	٢٠	٤٢,٤٠	٥٣	يسعى العاملون لمعرفة الوسائل التكنولوجية الحديثة لحفظ البيانات وحمايتها.	٦
١٩	١٨,٣٣	٨٠,٤٠	٦٤,٣٢	٤٠٢	٨,٠٠	١٠	٥,٦٠	٧	٥٥,٢٠	٦٩	١٩,٢٠	٢٤	١٢,٠٠	١٥	تمنح المؤسسة العامل فرص التقدم المعرفي الذي يساعد في إنشاء الثقة بين الأفراد والكيانات.	٧
١٢	٢١,٤٦	٨٦,٨٠	٦٩,٤٤	٤٣٤	٦,٤٠	٨	١٢,٨٠	١٦	١٦,٨٠	٢١	٥٥,٢٠	٦٩	٨,٨٠	١١	يسا تطيع	٨

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															الموظفون بالمؤسسة توظيف معارفهم في إنشاء نظام بريد إلكتروني موثوق به.	
٢٢	١٥,١٠	٦٨,٨٠	٥٥,٠٤	٣٤٤	٧,٢٠	٩	٤٨,٠٠	٦٠	١٥,٢٠	١٩	٢١,٦٠	٢٧	٨,٠٠	١٠	تقدير المؤسسة المساهمات المعرفية الإيجابية المقدمة من العمال لإنشاء الثقة بين المؤسسة والعملاء.	٩
٧	٢١,١٧	٩٤,٢٠	٧٥,٣٦	٤٧١	٤,٠٠	٥	٧,٢٠	٩	١٨,٤٠	٢٣	٤٨,٨٠	٦١	٢١,٦٠	٢٧	تتبع المؤسسة تبادل المعرفة بين الموظفين القدامى والجدد بما لا يتعارض مع حماية خصوصية العمل.	١٠
المؤشر الثالث: مستوى كفاءة معرفة العاملين في تحقيق التواصل الرقمي:																
١٣	١٧,٩٥	٨٥,٦٠	٦٨,٤٨	٤٢٨	٥,٦٠	٧	١٦,٠٠	٢٠	٢٣,٢٠	٢٩	٤٠,٨٠	٥١	١٤,٤٠	١٨	تشجع المؤسسة تبادل المعرفة والمعلومات بين العاملين لتسهيل التواصل الرقمي مع العملاء.	١١
١	٢٤,٤٦	١٠٤,٤٠	٨٣,٥٢	٥٢٢	١,٦٠	٢	٨,٠٠	١٠	١٢,٠٠	١٥	٢٨,٠٠	٣٥	٥٠,٤٠	٦٣	يساعد التحديث الدوري للهيكل التنظيمي على وضع أسس متطورة للتواصل التكنولوجي	١٢

الترتيب	النسبة المرححة	الوزن المرحح	القوة النسبية (%)	التكرار المرحح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															الحديث	
١٦	١٧,٣٠	٨٣,٢٠	٦٦,٥٦	٤١٦	٠,٨٠	١	١٥,٢٠	١٩	٥٢,٠٠	٦٥	١٤,٤٠	١٨	١٧,٦٠	٢٢	تضع المنظمة السياسات التي تضمن خلق معارف جديدة تضمن سهولة التواصل الرقمي.	١٣
١٥	١٨,٨٧	٨٤,٠٠	٦٧,٢٠	٤٢٠	٦,٤٠	٨	٩,٦٠	١٢	٤٣,٢٠	٥٤	٢٣,٢٠	٢٩	١٧,٦٠	٢٢	تضع المؤسسة آليات فعالة لنقل المعرفة التكنولوجية بين العاملين لتساعد على التواصل بشكل فعال.	١٤
٥	٢٠,١٢	٩٥,٠٠	٧٦,٠٠	٤٧٥	٤,٠٠	٥	٨,٠٠	١٠	١٢,٠٠	١٥	٥٦,٠٠	٧٠	٢٠,٠٠	٢٥	تعتمد المؤسسة على معرفة العاملين في اتخاذ الإجراءات الصحيحة للتعامل على موقع المؤسسة.	١٥
المؤشر الرابع: مستوى كفاءة معرفة العاملين في تحقيق بصيره رقمية:																
١١	٢٢,٥٨	٨٧,٦٠	٧٠,٠٨	٤٣٨	٤,٠٠	٥	٨,٠٠	١٠	٣٣,٦٠	٤٢	٤٢,٤٠	٥٣	١٢,٠٠	١٥	توفر المؤسسة للعاملين المعرفة اللازمة لفهم سلوك العملاء على موقع الويب.	١٦
٢٠	١٨,٤٨	٨٠,٢٠	٦٤,١٦	٤٠١	٣,٢٠	٤	٨,٨٠	١١	٦٠,٨٠	٧٦	١٨,٤٠	٢٣	٨,٨٠	١١	تعمل المؤسسة على تزويد العاملين بالمعرفة التي تساعد على تحدد عدد زوار الموقع	١٧

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															ونسبته التفاعل.	
٩	٢٢,٤٠	٩١,٠٠	٧٢,٨٠	٤٥٥	٠,٨٠	١	١٤,٤٠	١٨	٢٦,٤٠	٣٣	٣٦,٨٠	٤٦	٢١,٦٠	٢٧	لدى العاملين بالمؤسسة المعرفة الكافية لتحديد صفحات العملاء التي يتصفحون بها موقع المؤسسة	١٨
٢٤	١٥,٢٤	٦٥,٦٠	٥٢,٤٨	٣٢٨	٤,٨٠	٦	٥٢,٨٠	٦٦	٢١,٦٠	٢٧	١٦,٨٠	٢١	٤,٠٠	٥	تعتمد المؤسسة في إكتساب المعرفة للعاملين على مصادر خارجية تساعدهم في فهم سلوك العملاء على موقع الويب.	١٩
١٧	٢١,٣٠	٨٢,٨٠	٦٦,٢٤	٤١٤	٧,٢٠	٩	١٢,٠٠	١٥	٤٢,٤٠	٥٣	١٩,٢٠	٢٤	١٩,٢٠	٢٤	تضع المؤسسة أسس معرفة واضحة تساعد العاملين على تنشيط التفاعل على موقع المؤسسة.	٢٠
المؤشر الخامس: مستوى كفاءة معرفة العاملين في تحقيق توليد رقمي:																
٤	٢٠,٥٢	٩٧,٠٠	٧٧,٦٠	٤٨٥	١,٦٠	٢	٤,٨٠	٦	١٤,٤٠	١٨	٦٢,٤٠	٧٨	١٦,٨٠	٢١	تسعى المؤسسة لاستثمار معرفة العاملين بها لتوليد عملاء جدد من خلال الوسائل الرقمية.	٢١
٣	٢٠,٨٨	٩٧,٨٠	٧٨,٢٤	٤٨٩	٣,٢٠	٤	٦,٤٠	٨	٦,٤٠	٨	٦٤,٠٠	٨٠	٢٠,٠٠	٢٥	تساعد معرفة العاملين	٢٢

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															بالمؤسسة على طرح محتواها في نتائج بحث جوجل.	
٢	٢٠,٩٩	٩٨,٠٠	٧٨,٤٠	٤٩٠	٠,٨٠	١	٩,٦٠	١٢	١٠,٤٠	١٣	٥٥,٢٠	٦٩	٢٤,٠٠	٣٠	تشجيع المؤسسة العاملين على نشر المعارف لمساعدة المستفيدين منها على موقع المؤسسة.	٢٣
٦	٢٠,٤٧	٩٤,٨٠	٧٥,٨٤	٤٧٤	١,٦٠	٢	٥,٦٠	٧	٢٢,٤٠	٢٨	٥٢,٨٠	٦٦	١٧,٦٠	٢٢	يساعد العاملين بالمؤسسة المعرفة المنقولة التكنولوجية إلهم لجناب العملاء على موقع المؤسسة.	٢٤
١٤	١٧,١٤	٨٤,٨٠	٦٧,٨٤	٤٢٤	١,٦٠	٢	٣,٢٠	٤	٦٢,٤٠	٧٨	٢٠,٠٠	٢٥	١٢,٨٠	١٦	لدى العاملين بالمؤسسة المعرفة الكافية للتعامل مع الوسائل الرقمية الحديثة مما يساعد في تقديم الخدمة للعميل بشكل جيد على موقع المؤسسة.	٢٥
	القوة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	البعد ككل											
	٨٥,٨٩	٢١٤٧,٤	١٠٧٣٧	٢٠,٦٤	٤٢,٩٤											

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (٤)، الذي يعرض كفاءة معارف الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع، يتضح أن العاملين في هذه الأجهزة قد حصلوا على مؤشرات عالية تدل على كفاءتهم، حيث بلغت القوة النسبية (٨٥,٨٩%)، والوزن

المرجح (١٠٧٣٧)، والمتوسط الحسابي (٢٠,٦٤٪). هذه النتائج تشير إلى أن هذا البعد جاء مرتفعاً، مما يؤكد أن الموارد البشرية العاملة في أجهزة تنظيم المجتمع تمتلك المعارف والمهارات اللازمة التي تؤهلها لاستخدام الرقمنة التنظيمية بشكل فعال.

وتلعب هذه المعارف دوراً محورياً في تمكين أجهزة تنظيم المجتمع من التخطيط للخدمات الاجتماعية بشكل أفضل، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وقد أيدت هذه النتائج دراسات سابقة مثل دراسة علي (٢٠١٣) ودراسة زهية (٢٠١٨)، اللتان أكدتا على أهمية معارف ومعلومات الموارد البشرية في أجهزة تنظيم المجتمع لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠.

ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال الاستفادة من معارف الموارد البشرية القادرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، واستخدام الأساليب والبرامج التكنولوجية التي تسهل على العملاء الحصول على الخدمات بشكل يلبي توقعاتهم ويحقق رضاهم عن الخدمات المقدمة. باختصار، تُظهر النتائج أن الموارد البشرية في أجهزة تنظيم المجتمع تتمتع بالكفاءة اللازمة لتبني الرقمنة التنظيمية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية ويدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠.

نتائج البعد الثاني: كفاءة مهارات الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

جدول رقم (٥) يوضح استجابات الباحثين حول كفاءة مهارات الموارد البشرية في تحقيق

الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
المؤشر الأول: مستوى كفاءة مهارات العاملين في توفير قاعدة رقمية مقننة:												
١	يمتلك العاملون مهارات التعامل مع التقنيات الرقمية الحديثة التي تساعد في تقديم الخدمات للعملاء على موقع المؤسسة	١٠	٨,٠٠٠	١٨	١٤,٤٠	٦٥	٥٢,٠٠	١٧	١٣,٦٠	١٥	١٢,٠٠	٢٢
			٧٣,٢٠		٥٨,٥٦		٣٦٦		١٨,٦٥			

الترتيب	النسبة المرحجة	الوزن المرحج	القوة النسبية (%)	التكرار المرحج	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															الإلكتروني.	
٢٤	١٧,٤٨	٦٢,٦٠	٥٠,٠٨	٣١٣	١٣,٦٠	١٧	٤٩,٦٠	٦٢	١٦,٨٠	٢١	١٢,٨٠	١٦	٧,٢٠	٩	تهتم إدارة المؤسسة بإكساب العاملين مهارات جديدة تساعد في وضع أسس رقمية مبتكرة.	٢
٢٣	١٦,٧٩	٦٥,٢٠	٥٢,١٦	٣٢٦	٢,٤٠	٣	٥٧,٦٠	٧٢	٢٢,٤٠	٢٨	١٢,٠٠	١٥	٥,٦٠	٧	يخصص العاملون بالمؤسسة لحضور ندوات ودررات تجعلهم قادرين على التعامل مع التقنيات الرقمية الحديثة.	٣
٢٠	١٩,٨٢	٧٦,٤٠	٦١,١٢	٣٨٢	٤,٨٠	٦	١٦,٠٠	٢٠	٥٦,٠٠	٧٠	١٥,٢٠	١٩	٨,٠٠	١٠	تساهم المؤسسة في زيادة مهارات العاملين للتعامل مع مواقع الويب بشكل سريع وأمن.	٤
٧	٢٧,٢٥	٨٨,٨٠	٧١,٠٤	٤٤٤	٨,٠٠	١٠	٨,٨٠	١١	١٦,٨٠	٢١	٥٢,٨٠	٦٦	١٣,٦٠	١٧	يقوم العاملون من خلال مهاراتهم بمنح العملاء الثقة في جودة خدمات المؤسسة.	٥
المؤشر الثاني: مستوى كفاءة مهارات العاملين في تحقيق الأمن الرقمي:																
١٨	١٧,٨٩	٧٨,٦٠	٦٢,٨٨	٣٩٣	١,٦٠	٢	١٧,٦٠	٢٢	٥٣,٦٠	٦٧	١٩,٢٠	٢٤	٨,٠٠	١٠	تمتلك المؤسسة كفاءات مهارية لاستخدام أحدث تقنيات التشفير	٦

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك							
	الرقمي.															
٧	يتم تطوير مهارات العاملين لحماية خصوصية المستفيدين على موقع الويب.	٢٢	١٧,٦٠	٦٦	٥٢,٨٠	٣١	٢٤,٨٠	٦	٤,٨٠	٠	٠,٠٠	٤٧٩	٧٦,٦٤	٩٥,٨٠	٢٢,٥٩	٢
٨	يتوفر لدى العاملين بالمؤسسة المهارة لحماية وسريّة المعلومات الخاصة بالعملاء.	١٠	٨,٠٠	٧٢	٥٧,٦٠	٢٢	١٧,٦٠	٢١	١٦,٨٠	٠	٠,٠٠	٤٤٦	٧١,٣٦	٨٩,٢٠	٢١,٥٤	٦
٩	يمتلك العاملين بالمؤسسة المهارة الكافية لحفظ ملفات العملاء بسرية تامة على صفحة الويب.	٢٠	١٦,٠٠	٢٤	١٩,٢٠	٥٠	٤٠,٠٠	١٦	١٢,٨٠	١٥	١٢,٠٠	٣٩٣	٦٢,٨٨	٧٨,٦٠	١٨,٨٢	١٨م
١٠	تسعى المؤسسة لتنمية مهارات العاملين التي تجعلهم يضعون شفرات سرية لتأمين ملفات العملاء.	١٩	١٥,٢٠	٣١	٢٤,٨٠	٥٤	٤٣,٢٠	٩	٧,٢٠	١٢	٩,٦٠	٤١١	٦٥,٧٦	٨٢,٢٠	١٩,١٦	١٤
المؤشر الثالث: مستوى كفاءة مهارات العاملين في تحقيق التواصل الرقمي:																
١١	تعمل المؤسسة على استثمار قدرات العاملين بها لتحقيق التواصل الرقمي.	١٨	١٤,٤٠	٢٦	٢٠,٨٠	٤٦	٣٦,٨٠	٢٥	٢٠,٠٠	١٠	٨,٠٠	٣٩٢	٦٢,٧٢	٧٨,٤٠	١٩,٢٣	١٩
١٢	تساعد	١٠	٨,٠٠	٥٧	٤٥,٦٠	٤٠	٣٢,٠٠	١٠	٨,٠٠	٨	٦,٤٠	٤٢٦	٦٨,١٦	٨٥,٢٠	٢١,٣٧	٩

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															مهارات وقدرات العاملين على التواصل بشكل فعال مع العملاء على موقع المؤسسة.	
١٦	١٩,٥٢	٧٩,٨٠	٦٣,٨٤	٣٩٩	٤,٨٠	٦	١٦,٠٠	٢٠	٤١,٦٠	٥٢	٣٠,٤٠	٣٨	٧,٢٠	٩	تتمى المؤسسة قدرات العاملين بها لتنمذجهم القدرة على تفعيل التواصل الرقمي بشكل جيد.	١٣
١٠	١٩,٨٢	٨٤,٦٠	٦٧,٦٨	٤٢٣	٥,٦٠	٧	٦,٤٠	٨	٤٨,٠٠	٦٠	٢٤,٠٠	٣٠	١٦,٠٠	٢٠	تشجع المؤسسة اكتساب المهارات الجديدة بين العاملين لتسهيل التواصل الرقمي مع العملاء.	١٤
١٧	٢٠,٠٦	٨٢,٠٠	٦٥,٦٠	٤١٠	٨,٠٠	١٠	٨,٠٠	١٠	٤٤,٠٠	٥٥	٢٨,٠٠	٣٥	١٢,٠٠	١٥	تعتمد المؤسسة على مهارة العاملين في اتخاذ الإجراءات الصحيحة للتعامل على موقع المؤسسة.	١٥
المؤشر الرابع: مستوى كفاءة مهارات العاملين في تحقيق بصيره رقمية:																
١١	١٩,٤٢	٨٤,٠٠	٦٧,٢٠	٤٢٠	٥,٦٠	٧	٧,٢٠	٩	٤٤,٨٠	٥٦	٣٠,٤٠	٣٨	١٢,٠٠	١٥	يتوفر لدى العاملين مهارات تكنولوجية مميزة تساعد في تطبيق التحول الرقمي بالمؤسسة.	١٦

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
٢١	١٨,٥٤	٧٤,٤٠	٥٩,٥٢	٣٧٢	٨,٠٠	١٠	٢٧,٢٠	٣٤	٣٦,٠٠	٤٥	١٦,٨٠	٢١	١٢,٠٠	١٥	تركز المؤسسة على تدريب العاملين لاكتساب المهارات التي تجذب العملاء على موقع المؤسسة.	١٧
١٣	٢٠,٣٥	٨٢,٨٠	٦٦,٢٤	٤١٤	٨,٠٠	١٠	١٢,٠٠	١٥	٣٦,٨٠	٤٦	٢٧,٢٠	٣٤	١٦,٠٠	٢٠	تم تهتم المؤسسة بتطوير مهارات العاملين بها مما يدعم طريقة التعامل مع العملاء على موقع الويب.	١٨
١٢	١٩,٦٥	٨٣,٢٠	٦٦,٥٦	٤١٦	٨,٠٠	١٠	١٢,٠٠	١٥	٣٩,٢٠	٤٩	٢٠,٨٠	٢٦	٢٠,٠٠	٢٥	تشجع المؤسسة اكتساب العاملين لمهارات جديدة مما يفيد في فهم سلوك العملاء على موقع المؤسسة.	١٩
٤	٢٢,٠٥	٩١,٦٠	٧٣,٢٨	٤٥٨	٤,٠٠	٥	٤,٠٠	٥	٣٦,٨٠	٤٦	٣٢,٠٠	٤٠	٢٣,٢٠	٢٩	تستثمر المؤسسة مهارات العاملين في تحديد عدد الزوار والوسيلة التي يتواصلون بها على موقع الويب.	٢٠
المؤشر الخامس: مستوى كفاءة مهارات العاملين في تحقيق توليد رقمي:																
٥	١٨,٩٨	٩٠,٤٠	٧٢,٣٢	٤٥٢	٤,٨٠	٦	١٢,٠٠	١٥	٢٤,٠٠	٣٠	٣٥,٢٠	٤٤	٢٤,٠٠	٣٠	تعتد المؤسسة على مهارات العاملين	٢١

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك							
	لتوظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل.															
٢٢	تمنح المؤسسة العامل فرص تنمية مهارته للتعامل مع التقدم التكنولوجي الحديث.	٢١	١٦,٨٠	٣١	٢٤,٨٠	٦٤	٥١,٢٠	٥	٤,٠٠	٤	٣,٢٠	٤٣٥	٦٩,٦٠	٨٧,٠٠	١٨,٠٦	٨
٢٣	تعمل المؤسسة على استثمار مهارات العاملين بها في جذب الزوار على موقع المؤسسة.	١١	٨,٨٠	٣٥	٢٨,٠٠	٦٢	٤٩,٦٠	١٠	٨,٠٠	٧	٥,٦٠	٤٠٨	٦٥,٢٨	٨١,٦٠	١٨,١٢	١٦
٢٤	يقوم العاملين بالمؤسسة بتوظيف مهاراتهم في نشر صفحة المؤسسة على موقع الويب.	٣٨	٣٠,٤٠	٤٢	٣٣,٦٠	٢٥	٢٠,٠٠	١٠	٨,٠٠	١٠	٨,٠٠	٤٦٣	٧٤,٠٨	٩٢,٦٠	٢٢,١٢	٣
٢٥	يتوفر لدى العاملين بالمؤسسة المهارة الكافية لتقديم أفضل خدمة للعاملين على موقع المؤسسة.	٦٥	٥٢,٠٠	٢٥	٢٠,٠٠	١٥	١٢,٠٠	١٠	٨,٠٠	١٠	٨,٠٠	٥٠٠	٨٠,٠٠	١٠٠,٠٠	٢٢,٧١	١
												المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التركرارات المرجحة	مجموع الأوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
												٤١,٣٦	١٩,٠٠	١٠٣٤١	٢٠٦٨,٢	٨٢,٧٣

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (٥)، الذي يعرض كفاءة مهارات الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع، يتضح أن العاملين في هذه الأجهزة قد حصلوا على مؤشرات عالية تدل على تمتعهم بمهارات متقدمة، حيث بلغت القوة النسبية (٨٢,٧٣٪)، والوزن المرجح (٢٠٦٨,٢)، والمتوسط الحسابي (١٩,٠٠٪). هذه النتائج تشير إلى أن هذا البعد جاء مرتفعاً، مما يؤكد أن الموارد البشرية تمتلك العديد من المهارات اللازمة لتحقيق الرقمنة التنظيمية في أجهزة تنظيم المجتمع.

وتسهم هذه المهارات بشكل فعال في تحقيق الأهداف التخطيطية لأجهزة تنظيم المجتمع من خلال دمج الرقمنة التنظيمية في الممارسات المهنية اليومية. وقد أيدت هذه النتائج العديد من الدراسات السابقة، مثل دراسة يعقوب (٢٠١٦)، ودراسة عبدالله (٢٠١٨)، وكذلك دراسة العاجز (٢٠٢٠)، التي أكدت جميعها على ارتفاع مستوى مهارات الموارد البشرية في المؤسسات في ظل عالم تنافسي لا مكان فيه للعناصر البشرية غير المؤهلة أو غير المدربة، والتي تفقر إلى المهارات الأساسية المطلوبة في سوق العمل. كما أوصت هذه الدراسات بأهمية الاستفادة من مهارات الموارد البشرية في المؤسسات، وتعزيز توجهه نحو التحول الرقمي والرقمنة التنظيمية في أجهزة تنظيم المجتمع، لتمكينها من تحقيق أهدافها بشكل أفضل. ويتم ذلك من خلال توظيف مهارات الموارد البشرية القادرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، واستخدام الأساليب والبرامج التكنولوجية التي تسهم في تطوير الأداء المهني والوظيفي، ومواكبة المستجدات في الممارسات المهنية بمؤسسات تخطيط الخدمات الاجتماعية.

باختصار، تُظهر النتائج أن الموارد البشرية في أجهزة تنظيم المجتمع تتمتع بمهارات عالية تؤهلها لتبني الرقمنة التنظيمية، مما يعزز من قدرة هذه الأجهزة على تحقيق أهدافها ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال تخطيط الخدمات الاجتماعية.

نتائج البعد الثالث: كفاءة خبرات الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

جدول رقم (٦) يوضح استجابات الباحثين حول كفاءة خبرات الموارد البشرية في تحقيق
الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

م	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك							
المؤشر الأول: مستوى كفاءة خبرات العاملين في توفير قاعدة رقمية مقنعة؟																
١	تضع المؤسسة آليات فعالة لنقل الخبرة التكنولوجية بين العاملين بها مما يساعد على وضع نظام رقمي متكامل.	٣٥	٥,٦٠	٣٨	٦,٠٨	٢٧	٤,٣٢	١٩	٣,٠٤	٦	٠,٩٦	٤٥٢	٧٢,٣٢	٩٠,٤٠	١٨,٦٨	١٩
٢	يُفسر العاملون بالمؤسسة الخبرة التكنولوجية طبقاً للإطار المرجعي الخاص بالمؤسسة.	٤٣	٦,٨٨	٥٢	٨,٣٢	١٢	١,٩٢	١٢	١,٩٢	٦	٠,٩٦	٤٨٩	٧٨,٢٤	٩٧,٨٠	٢١,٣١	٧
٣	يمتلك العاملون مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة مما يجعلهم قادرين على انشاء حضور رقمي مقنع.	٣٣	٥,٢٨	٤٨	٧,٦٨	٢٥	٤,٠٠	١٩	٣,٠٤	٠	٠,٠٠	٤٧٠	٧٥,٢٠	٩٤,٠٠	١٨,١١	١٢
٤	تعتمد المؤسسة على الوسائل الإلكترونية في اكساب الخبرة للعاملين مما يساعد في تصميم موقع المؤسسة	٤٣	٦,٨٨	٣٠	٤,٨٠	٤١	٦,٥٦	٦	٠,٩٦	٥	٠,٨٠	٤٧٥	٧٦,٠٠	٩٥,٠٠	٢٣,٢٧	١١

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															بشكل مميز.	
١٣	١٨,٢٠	٩٣,٤٠	٧٤,٧٢	٤٦٧	١,٢٨	٨	٢,٧٢	١٧	٣,٢٠	٢٠	٥,٦٠	٣٥	٧,٢٠	٤٥	تساعد خبرات العاملين بالمؤسسة على وضع قواعد بيانات رقمية موثوق بها.	٥
المؤشر الثاني: مستوى كفاءة خبرات العاملين في تحقيق الأمن الرقمي؟																
١٣م	١٦,٢٦	٩٣,٤٠	٧٤,٧٢	٤٦٧	٢,٤٠	١٥	٢,٠٨	١٣	٢,٤٠	١٥	٤,٦٤	٢٩	٨,٤٨	٥٣	تحرص المؤسسة على استثمار خبرات العاملين بها في الحفاظ على أمن الموقع.	٦
١٥	٢٠,٨٩	٩٣,٠٠	٧٤,٤٠	٤٦٥	٠,٨٠	٥	١,٦٠	١٠	٤,٠٠	٢٥	٩,٦٠	٦٠	٤,٠٠	٢٥	يحرص العاملون القدامى على تقديم خبراتهم للعاملين الجدد للمحافظة على السرية الرقمية.	٧
٨	٢١,٨٤	٩٧,٠٠	٧٧,٦٠	٤٨٥	٠,٨٠	٥	٠,٨٠	٥	٣,٢٠	٢٠	١٠,٤٠	٦٥	٤,٨٠	٣٠	تساعد الخبرة الرقمية للعاملين بالمؤسسة في تجنب الوقوع في مشكلة تسريب البيانات.	٨
٩	٢١,١١	٩٦,٨٠	٧٧,٤٤	٤٨٤	٠,١٦	١	٢,٢٤	١٤	٣,٥٢	٢٢	٨,١٦	٥١	٥,٩٢	٣٧	تسعى المؤسسة للاستفادة من خبرات العاملين باستخدام	٩

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															أحدث تقنيات التشفير بموقع الويب.	
١٨	١٩,٨٩	٩١,٦٠	٧٣,٢٨	٤٥٨	١,٦٠	١٠	٢,٤٠	١٥	٢,٤٠	١٥	٨,٣٢	٥٢	٥,٢٨	٣٣	تعتمد المؤسسة على الخبرات الداخلية للعاملين في حماية خصوصية العملاء على موقع المؤسسة.	١٠
المؤشر الثالث: مستوى كفاءة خبرات العاملين في تحقيق التواصل الرقمي؟																
٢٣	١٨,١٢	٨٣,٨٠	٦٧,٠٤	٤١٩	٢,٧٢	١٧	٢,٧٢	١٧	٣,٦٨	٢٣	٦,٥٦	٤١	٤,٣٢	٢٧	تحرص المنظمة على استثمار خبرات العاملين بها للتواصل مع العملاء بشكل تكنولوجي حديث.	١١
١٧	١٨,٥٣	٩٢,٠٠	٧٣,٦٠	٤٦٠	١,٧٦	١١	١,٧٦	١١	٢,٤٠	١٥	٩,٢٨	٥٨	٤,٨٠	٣٠	يحرص العاملين القدامى على تقديم خبراتهم للعاملين الجدد لاتخاذ الإجراءات الرقمية الصحيحة.	١٢
٢٠	٢١,٤٦	٩٠,٠٠	٧٢,٠٠	٤٥٠	١,٩٢	١٢	١,٩٢	١٢	٣,٣٦	٢١	٧,٨٤	٤٩	٤,٩٦	٣١	تلجأ المنظمة في حل مشكلات التواصل الرقمي لنظري الخبرات	١٣

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															من العاملين مما يساعد تحقيق التواصل عبر الانترنت.	
٣٧م	٢١,٣١	٩٧,٨٠	٧٨,٢٤	٤٨٩	٠,٦٤	٤	٠,٩٦	٦	٢,٧٢	١٧	١٠,٨٨	٦٨	٤,٨٠	٣٠	تم المنظمة ببديل الخبرات الرقمية مع المؤسسات الإقليمية والدولية مما يحد سهولة التواصل مع العملاء.	١٤
٢٢	١٧,٢٨	٨٦,٤٠	٦٩,١٢	٤٣٢	١,١٢	٧	٢,٨٨	١٨	٦,٤٠	٤٠	٤,٩٦	٣١	٤,٦٤	٢٩	تساهم خبرات العاملين بالمنظمة في سرعة التواصل مع العملاء على موقع الويب.	١٥
المؤشر الرابع: مستوى كفاءة خبرات العاملين في تحقيق بصيره رقمية؟																
١٤	١٩,٩٦	٩٣,٢٠	٧٤,٥٦	٤٦٦	١,٤٤	٩	١,٤٤	٩	١,٧٦	١١	١١,٨٤	٧٤	٣,٥٢	٢٢	تساعد خبرة العاملين في وضع نظام للتعامل مع موقع الويب يسهل التعامل معه لنقل المعلومات للمستفيدين.	١٦
٢١	١٦,٨٠	٨٦,٨٠	٦٩,٤٤	٤٣٤	١,١٢	٧	٢,٤٠	١٥	٦,٤٠	٤٠	٦,٠٨	٣٨	٤,٠٠	٢٥	يؤدي نقل الخبرة التكنولوجية إلى تحسين الأداء الوظيفي الرقمي للعاملين	١٧

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															على موقع الويب.	
١	٢٦,٣٢	١٠٥,٠٠	٨٤,٠٠	٥٢٥	٠,٨٠	٥	٠,٨٠	٥	٢,٤٠	١٥	٥,٦٠	٣٥	١٠,٤٠	٦٥	تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات لهم إلكترونياً.	١٨
١٦	١٨,٢١	٩٢,٨٠	٧٤,٢٤	٤٦٤	١,٦٠	١٠	٢,٧٢	١٧	٣,٣٦	٢١	٤,٤٨	٢٨	٧,٨٤	٤٩	تقوم المؤسسة بجذب العاملين ذوي الخبرات للتفاعل مع الزوار على موقع الويب.	١٩
٦	٢٣,٣٢	١٠٠,٤٠	٨٠,٣٢	٥٠٢	١,٦٠	١٠	١,٦٠	١٠	٢,٤٠	١٥	٣,٦٨	٢٣	١٠,٧٢	٦٧	تساعد خبرات العاملين بالمؤسسة على فهم سلوك العملاء على موقع الويب.	٢٠
المؤشر الخامس: مستوى كفاءة خبرات العاملين في تحقيق توليد رقمي؟																
٥	٢٣,٩٣	١٠١,٠٠	٨٠,٨٠	٥٠٥	١,٢٨	٨	١,٢٨	٨	٢,٨٨	١٨	٤,٤٨	٢٨	١٠,٠٨	٦٣	تستطيع المؤسسة من خلال خبرات العاملين حصر الحاصلين على الخدمة من موقع المؤسسة.	٢١
٢	٢٥,٤٢	١٠٤,٤٠	٨٣,٥٢	٥٢٢	٠,٩٦	٦	٠,٩٦	٦	٢,٠٨	١٣	٥,٦٠	٣٥	١٠,٤٠	٦٥	يوظف العاملون خبراتهم في	٢٢

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															العمل لتطوير أداء المؤسسة وجذب العملاء على موقع المؤسسة.	
١٠	١٨,٤٥	٩٦,٦٠	٧٧,٢٨	٤٨٣	٠,٩٦	٦	١,٤٤	٩	٢,٨٨	١٨	٨,٨٠	٥٥	٥,٩٢	٣٧	تحرص المنظمة على زيادة خبرات أعضائها مما يساعد في توليد عملاء جدد على موقع الويب.	٢٣
٣	٢٤,٣٣	١٠٢,٠٠	٨١,٦٠	٥١٠	٠,٩٦	٦	١,٢٨	٨	٢,٢٤	١٤	٦,٢٤	٣٩	٩,٢٨	٥٨	تمتلك المؤسسة كفاءات خبيرة متخصصة تعمل على إنشاء محتوى رقمي هادف على موقع الويب.	٢٤
٤	٢٤,١٣	١٠١,٤٠	٨١,١٢	٥٠٧	١,٤٤	٩	١,٤٤	٩	١,٧٦	١١	٥,٢٨	٣٣	١٠,٠٨	٦٣	تركز المؤسسة على الاستفادة من نوي الخبرات في تطوير الخدمات على موقع الويب.	٢٥
	القوة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	مجموع التكرارات المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	المؤشر ككل										
	٧٦,٠٣	٢٣٧٦,٠٠	١١٨٨٠	٤١,٥٢	٤٧,٥٢											

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (٦)، الذي يعرض كفاءة خبرات الموارد البشرية في

تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع، يتضح أن العاملين في هذه الأجهزة قد

حصلوا على مؤشرات تدل على تمتعهم بخبرات جيدة، حيث بلغت القوة النسبية (٧٦,٠٣٪)، والوزن المرجح (٢٣٧٦,٠٠)، والمتوسط الحسابي (٤١,٥٢٪). وقد جاء هذا البعد بمستوى متوسط، مما يؤكد أن الموارد البشرية في أجهزة تنظيم المجتمع، وخاصة في مؤسسات تخطيط الخدمات الاجتماعية مثل مديرية التضامن الاجتماعي، تمتلك خبرات مهنية عالية تسهم في تحقيق الرقمنة التنظيمية. ويعود هذا المستوى من الخبرة إلى عدد السنوات التي قضاها العاملون في ممارسة العمل داخل هذه الأجهزة، بالإضافة إلى حجم الأعمال والممارسات والمشاريع والخطط التي شاركوا فيها في مجال تخطيط الخدمات الاجتماعية. هذه الخبرات تسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخطط والخدمات المقدمة، مما يعزز من فعالية أجهزة تنظيم المجتمع في تحقيق أهدافها.

وقد أكدت على أهمية هذه الخبرات العديد من الدراسات، مثل دراسة يعقوب (٢٠١٦)، ودراسة عبدالله (٢٠١٨)، وكذلك دراسة العاجز (٢٠٢٠)، التي أشارت إلى ضرورة الاستفادة من خبرات الموارد البشرية القادرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والبرامج التكنولوجية في أجهزة تنظيم المجتمع. وذلك لتحقيق الرقمنة التنظيمية، والتي بدورها تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وتطوير أداء العاملين، وتحسين ممارساتهم المهنية.

باختصار، تُظهر النتائج أن الموارد البشرية في أجهزة تنظيم المجتمع تتمتع بخبرات واسعة تؤهلها لتبني الرقمنة التنظيمية، مما يعزز من قدرة هذه الأجهزة على تحسين خدماتها وخططها، ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال تخطيط الخدمات الاجتماعية.

نتائج البعد الرابع: كفاءة إبداع الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

جدول رقم (٧) يوضح استجابات الباحثين حول إبداع الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

م	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%							
المؤشر الأول: مستوى كفاءة إبداع العاملين في توفير قاعدة رقمية مقنعة؟																
١	تمنح المؤسسة العاملين حوافز معنوية لتزيد من	٢٤	٣,٨٤	٤٢	٦,٧٢	٣٨	٦,٠٨	١٥	٢,٤	٦	٠,٩٦	٤٣٨	٧٠,٠٨	٨٧,٦٠	٢١,١٢	١٣

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															إبداع العاملين في تطبيق النظام الرقمي المتكامل.	
٢٣	٢٠,٠٥	٧٧,٦٠	٦٢,٠٨	٣٨٨	٣,٢	٢٠	١,٦	١٠	٧,٥٢	٤٧	٥,٢٨	٣٣	٢,٤	١٥	توفير المؤسسة البيئية الملائمة لايتكامل وتصميم صفحات رسمية مميزة على موقع المؤسسة.	٢
٢١	١٩,٩٣	٧٩,٢٠	٦٣,٣٦	٣٩٦	٣,٠٤	١٩	٢,٠٨	١٣	٤,٩٦	٣١	٨,٣٢	٥٢	١,٦	١٠	تشجيع المؤسسة إبداع العاملين لتطوير العلامات التجارية وترويجها إلكترونياً.	٣
٢٢	١٩,١٠	٧٩,٠٠	٦٣,٢٠	٣٩٥	٢,٥٦	١٦	٣,٠٤	١٩	٤,٨	٣٠	٧,٨٤	٤٩	١,٧٦	١١	تبنى المؤسسة أساليب إبداعية مبتكرة لزيادة سرعة قاعدة البيانات على موقع المؤسسة.	٤
١٥	١٩,٨١	٨٦,٢٠	٦٨,٩٦	٤٣١	١,٤٤	٩	١,٩٢	١٢	٧,٠٤	٤٤	٥,٤٤	٣٤	٤,١٦	٢٦	تحرص المؤسسة على تشجيع إبداع العاملين التي تساعد في إقناع المستخدمين.	٥
المؤشر الثاني: مستوى كفاءة إبداع العاملين في تحقيق الأمن الرقمي؟																
١١	٢٠,٢٧	٩٠,٠٠	٧٢,٠٠	٤٥٠	١,٢٨	٨	٣,٣٦	٢١	٢,٤	١٥	٨	٥٠	٤,٩٦	٣١	يمتلك العاملون بالمؤسسة قدرة إبداعية	٦

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															تعمل على حماية البريد الإلكتروني.	
١٧	١٦,٨٢	٨٤,٢٠	٦٧,٣٦	٤٢١	١,٤٤	٩	٠,٨	٥	١٠,٢٤	٦٤	٤	٢٥	٣,٥٢	٢٢	يشجع نظام الحوافز في المؤسسة على الإبداع لتحقيق الامن الرقمي في العمل.	٧
١	٢٣,٩٩	١٠١,٤٠	٨١,١٢	٥٠٧	١,٤٤	٩	١,٧٦	١١	١,٩٢	١٢	٤	٢٥	١٠,٨٨	٦٨	تعتبر ترقية العاملين المميزين أحد نتائج الإبداع للحفاظ على تحقيق الامن الرقمي.	٨
٤	٢١,٥٩	٩٤,٢٠	٧٥,٣٦	٤٧١	١,٤٤	٩	١,٤٤	٩	٢,٤	١٥	٩,٧٦	٦١	٤,٩٦	٣١	تقوم المؤسسة بإستثمار القدرات الإبداعية للعاملين في إنشاء ملفات سرية على موقع الويب	٩
٢٠	١٦,٩٧	٨١,٠٠	٦٤,٨٠	٤٠٥	١,٢٨	٨	٠,٩٦	٦	١٢,٤٨	٧٨	٢,٢٤	١٤	٣,٠٤	١٩	تدعم المؤسسة العاملين المبدعين مما يحفزهم على حماية خصوصية العلاء.	١٠
المؤشر الثالث: مستوى كفاءة إبداع العاملين في تحقيق التواصل الرقمي؟																
٣	٢١,٩٥	٩٤,٦٠	٧٥,٦٨	٤٧٣	١,١٢	٧	١,٢٨	٨	٤	٢٥	٨	٥٠	٥,٦	٣٥	يساعد الإبداع العاملين في تطوير شكل التواصل الرقمي مع العلاء.	١١
٨	٢١,١٤	٩٢,٢٠	٧٣,٧٦	٤٦١	٠,٤٨	٣	٢,٥٦	١٦	٣,٠٤	١٩	١٠,٥٦	٦٦	٣,٣٦	٢١	تشجع المؤسسة الإبداع في الوصول إلى ثقة	١٢

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															العامل على موقع المؤسسة.	
٥	٢١,٠٠	٩٤,٠٠	٧٥,٢٠	٤٧٠	٠,٤٨	٣	١,٤٤	٩	٤,٩٦	٣١	٨,٦٤	٥٤	٤,٤٨	٢٨	تقوم المؤسسة باستثمار القدرات الإبداعية للعاملين لتطبيق اجراءات التواصل الرقمي الصحيحة.	١٣
١٩	١٧,٨١	٨١,٢٠	٦٤,٩٦	٤٠٦	١,٧٦	١١	١,١٢	٧	١٠,٢٤	٦٤	٤,١٦	٢٦	٢,٧٢	١٧	تبدع المؤسسة في وضع نظام اتصال يسهل التعامل معه لنقل المعلومات للمستفيدين على موقع الويب.	١٤
١٨	١٧,٨٧	٨٣,٤٠	٦٦,٧٢	٤١٧	١,٤٤	٩	٠,٨	٥	١٠,٨٨	٦٨	٣,٣٦	٢١	٣,٥٢	٢٢	تشجع المؤسسة العاملين بها على الإبداع في طريقة التواصل مع العملاء على موقع المؤسسة.	١٥
المؤشر الرابع: مستوى كفاءة إبداع العاملين في تحقيق بصيره رقمية؟																
٧	٢٠,٢٥	٩٢,٤٠	٧٣,٩٢	٤٦٢	٠,٨	٥	٣,٣٦	٢١	٢,٤	١٥	١٨	٥٠	٥,٤٤	٣٤	تساعد الأفكار الإبداعية لدى العاملين بالمؤسسة في فهم سلوك العملاء على موقع الويب.	١٦
١٢	١٩,١٠	٨٨,٠٠	٧٠,٤٠	٤٤٠	١,٦	١٠	٢,٥٦	١٦	٢,٤	١٥	١٠,٧٢	٦٧	٢,٧٢	١٧	تحرص المؤسسة على استقطاب	١٧

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															عاملين يتمتعون بحس من الإبداع للتعامل مع موقع الشركة.	
١٠	٢٠,١٥	٩٠,٨٠	٧٢,٦٤	٤٥٤	٠,٤٨	٣	٣,٣٦	٢١	١,٢٨	٨	١٢,٨	٨٠	٢,٠٨	١٣	تساهم القدرات الإبداعية لدى العاملين بالمؤسسة في زيادة عدد الزوار على موقع الويب.	١٨
٢	٢١,٠٤	٩٥,٢٠	٧٦,١٦	٤٧٦	١,١٢	٧	١,١٢	٧	١,٧٦	١١	١٢,٤٨	٧٨	٣,٥٢	٢٢	يتمتع العاملين بالمؤسسة بالأفكار الإبداعية التي تسهم في تطوير الأداء الرقمي.	١٩
١٤	١٩,٤٧	٨٦,٤٠	٦٩,١٢	٤٣٢	٣,٠٤	١٩	٠,٨	٥	٢,٠٨	١٣	١٢,١٦	٧٦	١,٩٢	١٢	تهتم المؤسسة بالجانب الإبداعي لدى العاملين مما يدعم زيادة تفاعل الزوار على موقع الويب.	٢٠
المؤشر الخامس: مستوى كفاءة إبداع العاملين في تحقيق توليد رقمي؟																
٩	٢٢,٢١	٩١,٤٠	٧٣,١٢	٤٥٧	١,١٢	٧	١,٢٨	٨	٤,١٦	٢٦	١٠,٢٤	٦٤	٣,٢	٢٠	تشجع المؤسسة علي الإبداع في جودة الخدمات المقدمة على موقع الويب لمساعدة المستفيدين.	٢١
١٦	١٩,٨٤	٨٥,٠٠	٦٨,٠٠	٤٢٥	١,٤٤	٩	٠,٤٨	٣	١٠,٠٨	٦٣	٤,٦٤	٢٩	٣,٣٦	٢١	يمتلك العاملين	٢٢

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	غير موافق بشدة		غير موافق		إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
															بالمؤسسة الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابتكارية تساعد بنقـديم الخدمات موقع المؤسسة.	
٦	٢٣,٢٤	٩٣,٠٠	٧٤,٤٠	٤٦٥	١,٦	١٠	١,٧٦	١١	٢,٨٨	١٨	٨,١٦	٥١	٥,٦	٣٥	تعتمد المؤسسة على إبداع العاملين في جذب عملاء جدد على موقع الويب.	٢٣
م٢٠	١٨,٦٩	٨١,٠٠	٦٤,٨٠	٤٠٥	٣,٠٤	١٩	٢,٢٤	١٤	٣,٥٢	٢٢	٩,٢٨	٥٨	١,٩٢	١٢	يتم تطوير قدرات العاملين بالمؤسسة على الإبداع لجذب العملاء على موقع الويب.	٢٤
٢٤	١٦,٠٢	٧٣,٢٠	٥٨,٥٦	٣٦٦	١,٦	١٠	٥,٤٤	٣٤	٧,٣٦	٤٦	٤	٢٥	١,٦	١٠	تقوم المؤسسة بمكافأة العاملين المبدعين مما يدفعهم إلى الاهتمام الابتكار على موقع المؤسسة.	٢٥
	مجموع النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	المؤشر ككل											
	٦٩,٨٣	٢١٨٢,٢٠	١٠٩١١	٢٣,٠٤	٤٣,٦٤											

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (٧)، الذي يعرض كفاءة إبداع الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع، يتضح أن مستوى الإبداع لدى الموارد البشرية جاء منخفضاً، حيث بلغت القوة النسبية (٦٩,٨٣٪)، والوزن المرجح (٢,١٨٢,٢)، والمتوسط الحسابي (٢٣,٠٤٪). هذه النتائج تشير إلى ضرورة تعزيز الجانب الإبداعي لدى العاملين في

أجهزة تنظيم المجتمع، وذلك من خلال الاستعانة بالكفاءات المبدعة وتوفير فرص تدريبية متخصصة لتنمية مهاراتهم. ولتحقيق ذلك، يمكن عقد ورش عمل ودورات تدريبية مكثفة للعاملين في أجهزة تنظيم المجتمع، بهدف تمكينهم من التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والبرامج المحاسبية المتطورة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وقد أكدت على أهمية ذلك دراسات سابقة، مثل دراسة (Channar et al., 2015)، ودراسة الجراح (٢٠١٩)، وكذلك دراسة الجندي (٢٠١٩)، التي أشارت إلى ضرورة الاستفادة من الأفكار الإبداعية للعاملين، خاصة أولئك الذين لديهم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا والبرامج التكنولوجية. وتساهم هذه الأفكار الإبداعية في تحقيق الرقمنة التنظيمية، مما يعزز من تحسين الممارسات المهنية ورفع مستويات الأداء الوظيفي، ويساعد في تحقيق أهداف المؤسسة. كما يمكن من خلالها تطوير فاعلية أجهزة تنظيم المجتمع وضمان استمراريتها، بالإضافة إلى تعزيز رضا المجتمع المحلي عن أدائها ورسالتها.

باختصار، تُظهر النتائج أن تعزيز الإبداع لدى الموارد البشرية في أجهزة تنظيم المجتمع يُعد أمراً ضرورياً لتحقيق الرقمنة التنظيمية، وذلك من خلال تدريب العاملين وتمكينهم من استخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يساهم في تحسين الخدمات المقدمة وحل المشكلات التي تواجه العملاء.

- النتائج العامة للدراسة:

١- نتائج البعد الأول: كفاءة معرفة المورد البشري بتحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

يساعد التحديث الدوري للهيكلة التنظيمي على وضع أسس متطورة للتواصل التكنولوجي الحديث، بقوة نسبية (٨٣,٥٢٪)، ونسبة مرجحة (٢٤,٤٦)،

تشجع المؤسسة العاملين على نشر المعارف لمساعدة المستفيدين منها على موقع المؤسسة، بقوة نسبية (٧٨,٤٠٪)، ونسبة مرجحة (٢٠,٩٩)،

تساعد معرفة العاملين بالمؤسسة على طرح محتواها في نتائج بحث جوجل، بقوة نسبية (٧٨,٢٤٪)، ونسبة مرجحة (٢٠,٨٢)،

تسعى المؤسسة لاستثمار معرفة العاملين بها لتوليد عملاء جدد من خلال الوسائل الرقمية، بقوة نسبية (٧٧,٩٠٪)، ونسبة مرجحة (٢٠,٥٢)،

تعتمد المؤسسة على معرفة العاملين في اتخاذ الإجراءات الصحيحة للتعامل على موقع المؤسسة، وذلك بقوة نسبية (٧٦,٠٠٪)، ونسبة مرجحة (٢٠,١٢)

٢- نتائج البعد الثاني: كفاءة مهارات المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

يتوفر لدى العاملين بالمؤسسة المهارة الكافية لتقديم أفضل خدمة للعاملين على موقع المؤسسة، بقوة نسبية (٨٠,٠٠٪)، ونسبة مرجحة (٢٢,٧١)،

يتم تطوير مهارات العاملين لحماية خصوصية المستفيدين على موقع الويب، بقوة نسبية (٧٦,٦٤٪)، ونسبة مرجحة (٢٢,٥٩)،

يقوم العاملون بالمؤسسة بتوظيف مهاراتهم في نشر صفحة المؤسسة على موقع الويب، بقوة نسبية (٧٤,٠٨٪)، ونسبة مرجحة (٢٢,١٢)،

تستثمر المؤسسة مهارات العاملين في تحديد عدد الزوار والوسيلة التي يتواصلون بها على موقع الويب، بقوة نسبية (٧٣,٢٤٪)، ونسبة مرجحة (٢٢,٠٥)،

تُعتمد المؤسسة على مهارات العاملين لتوظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل، بقوة نسبية (٧٢,٣٢٪)، ونسبة مرجحة (١٨,٩٨)

٣- البعد الثالث: كفاءة خبرات المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات لهم إلكترونياً، بقوة نسبية (٨٤,٠٠٪)، ونسبة مرجحة (٢٦,٣٢)،

يوظف العاملون خبراتهم في العمل لتطوير أداء المؤسسة وجذب العملاء على موقع المؤسسة، بقوة نسبية (٨٣,٥٢٪)، ونسبة مرجحة (٢٥,٤٢)،

تمتلك المؤسسة كفاءات خبيرة متخصصة تعمل على إنشاء محتوى رقمي هادف على موقع الويب، بقوة نسبية (٨١,٦٨٪)، ونسبة مرجحة (٢٤,٣٣)،

تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات في تطوير الخدمات على موقع الويب، بقوة نسبية (٨١,١٢٪)، ونسبة مرجحة (٢٤,١٣)،

تستطيع المؤسسة من خلال خبرات العاملين حصر الحاصلين على الخدمة من موقع المؤسسة، وذلك بقوة نسبية (٨٠,٨٠٪)، ونسبة مرجحة (٢٣,٩٣)

٤- البعد الرابع: كفاءة إبداع المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع

عتبر ترقية العاملين المميزين أحد نتائج الإبداع للحفاظ على تحقيق الأمن الرقمي، بقوة نسبية (٨١,١٢٪)، ونسبة مرجحة (٢٣,٩٩)،

يتمتع العاملون بالمؤسسة بالأفكار الإبداعية التي تساهم في تطوير الأداء الرقمي، بقوة نسبية (٧٦,١٦٪)، ونسبة مرجحة (٢١,٩٥)،
تقوم المؤسسة باستثمار القدرات الإبداعية للعاملين في إنشاء ملفات سرية على موقع الويب، بقوة نسبية (٧٥,٣٦٪)، ونسبة مرجحة (٢١,٥٩)،
تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات في تطوير الخدمات على موقع الويب، بقوة نسبية (٨١,١٢٪)، ونسبة مرجحة (٢٤,١٣)،
تقوم المؤسسة باستثمار القدرات الإبداعية للعاملين لتطبيق إجراءات التواصل الرقمي الصحيحة، وذلك بقوة نسبية (٧٥,٢٠٪)، ونسبة مرجحة (٢١,٠٠)
- دليل استرشادي لزيادة كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية:
مقدمة:

تعتبر كفاءة الموارد البشرية عنصراً أساسياً في تحقيق الرقمنة التنظيمية، خاصة في أجهزة تنظيم المجتمع التي تلعب دوراً محورياً في تطوير المجتمعات وتحقيق التنمية المستدامة. من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم، واستناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، تم وضع دليل استرشادي لزيادة كفاءة الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية لتحسين أداء أجهزة تنظيم المجتمع. كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٨) يوضح الدليل الاسترشادي من منظور تنظيم المجتمع لزيادة كفاءة المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية في أجهزة تنظيم المجتمع

م	مكونات الدليل الاسترشادي (المقترح)	المحتوي العلمي للدليل الاسترشادي (المقترح)
(١)	مفهوم الدليل الاسترشادي.	هو عبارة عن نموذج للتدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع للاستفادة من الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية من خلال زيادة كفاءة العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بصفة خاصة وبأجهزة تنظيم المجتمع، بصورة عامة من خلال تعزيز مهاراتهم الرقمية، مما يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسات الاجتماعية وزيادة فعاليتها في تقديم الخدمات.
(٢)	اعتبارات صياغة الدليل الاسترشادي المقترح.	- الحاجة الملحة للرقمنة: في ظل التطور التكنولوجي السريع، أصبحت الرقمنة ضرورة لتحسين كفاءة العمل المؤسسي. - أهداف التنمية المستدامة: تسعى الدولة المصرية إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة بحلول عام ٢٠٣٠، مما يتطلب تعزيز الرقمنة في المؤسسات الاجتماعية. - ضعف البنية الرقمية: أظهرت الدراسات السابقة وجود فجوة في تطبيق الرقمنة في المؤسسات الاجتماعية المصرية. - دور أجهزة تنظيم المجتمع: تعتبر هذه الأجهزة قادرة على قيادة الرقمنة التنظيمية من خلال تفعيل الموارد البشرية.

<p>- تعتبر طريقة تنظيم المجتمع بما تملكه من إطار نظري، وما تحويه من تجارب ميدانية عنصر فاعل في النهوض بالمجتمع ومواكبة عصر التطور التكنولوجي، من خلال ما تملكه من مبادئ وفلسفة وأهداف وقيم، ونماذج متعددة للتدخل المهني من أجل تحقيق الغايات والأهداف التي تسعى الطريقة إلى تحقيقها للمجتمع باعتباره وحدة عملها الأساسية ومن ثم تنصب حوله معظم الجهود.</p>		
<p>الهدف الأساسي:</p> <p>- تحسين كفاءة الموارد البشرية(العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي) في أجهزة تنظيم المجتمع لتحقيق الرقمنة التنظيمية.</p> <p>الأهداف الفرعية:</p> <p>- تنمية وعي العاملين بمفهوم الرقمنة التنظيمية.</p> <p>- تعزيز مهارات العاملين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.</p> <p>- تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات الرقمية.</p> <p>- تفعيل دور القيادات الشبابية في نشر الثقافة الرقمية.</p> <p>- تعزيز المشاركة الفعالة للموارد البشرية في تحقيق الرقمنة</p> <p>توصيف دور الجهات المشاركة في تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح.</p> <p>- إثراء الإطار النظري والميداني لطريقة تنظيم المجتمع، من خلال التدخل المهني للطريقة في تعزيز دور الموارد البشرية في تحقيق الرقمنة التنظيمية لتحسين أداء أجهزة تنظيم المجتمع.</p> <p>- الاستفادة من كافة الموارد والإمكانات المادية والبشرية المتاحة (كليات، ومعاهد، أعضاء هيئة تدريس وطلاب، ومؤسسات المجتمع الخارجي، وقيادات) في إرساء وتدعيم تحقيق الرقمنة التنظيمية.</p>	<p>أهداف الدليل الاسترشادي (الأساسية والاجرائية)</p>	<p>(٣)</p>
<p>- تضمين الرقمنة التنظيمية في المقررات الدراسية.</p> <p>- شمول المؤتمرات السنوية للكليات لأهمية الرقمنة التنظيمية.</p> <p>- عقد ندوات حول الرقمنة التنظيمية.</p> <p>- توزيع مطبوعات على العاملين حول الرقمنة التنظيمية.</p> <p>- وضع لافتات توضح أهمية الرقمنة التنظيمية في أماكن بارزة، بحيث يتمكن الجميع من رؤيتها.</p> <p>- توعية طلاب الجامعات بأهمية التكنولوجيا الرقمية.</p> <p>- توسيع دائرة التبادل الثقافي بين الجامعة ومؤسسات المجتمع (الجامعات- المديریات- الاعلام... إلخ) لتبصير الطلاب والعاملين بأهمية الرقمنة التنظيمية في شتى ميادين الحياة.</p> <p>- حث العاملين على أخذ دورات في التحول الرقمي.</p> <p>- تنمية قدرات العاملين على تحقيق الرقمنة التنظيمية، وحثهم تبادل المعارف والخبرات.</p> <p>- تنمية وعي العاملين بأهمية المشاركة في أداء الأعمال.</p> <p>- إعداد أعمال إلكترونية جماعية تحتاج إلى تشارك العاملين بالمؤسسة لممارستها.</p> <p>- إتاحة فرص المشاركة في العمل الإلكتروني لجميع العاملين.</p> <p>- تحفيز العاملين وتشجيعهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة.</p> <p>- عقد ندوات تبرز أهمية التحول الرقمي وأهمية العمل على تحقيقه.</p> <p>- تشجيع الطلاب على المشاركة في المناسبات القومية.</p>	<p>آليات تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح.</p>	<p>(٤)</p>

<ul style="list-style-type: none"> - استضافة أعضاء هيئة التدريس بكليات الذكاء الاصطناعي ليوضحوا لطلاب، الجامعات أهمية الرقمنة التنظيمية ومميزاته، وطرق الاستفادة منه. - التدريب والتأهيل: عقد دورات تدريبية لتنمية المهارات الرقمية للعاملين. - التوعية: تنظيم ندوات وورش عمل لتوضيح أهمية الرقمنة. - التواصل: استخدام وسائل الإعلام ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر الوعي الرقمي. - التعليم: تضمين مفاهيم الرقمنة في المناهج الدراسية والبرامج التدريبية. - التشجيع: تحفيز العاملين على المشاركة في المبادرات الرقمية. - التقييم: وضع آليات لتقييم أداء العاملين في تطبيق الرقمنة. 		
<ul style="list-style-type: none"> - أعضاء هيئة التدريس. - الهيئة المعاونة. - قيادات الأسر الطلابية. - المؤسسات الحكومية - الإعلاميين. - خبراء التكنولوجيا. - خبراء القانون. - القيادات الجامعية والمجتمعية. - أعضاء هيئة التدريس ولا سيما من هم بكلية الذكاء الاصطناعي. - إدارة التوجيه والإرشاد الطلابي. - المركز الاعلامي بالجامعة. - إدارة العلاقات العامة بالجامعة. - الإدارات المتخصصة 	<p>(٥) المشاركون في تحقيق أهداف الدليل الإسترشادي المقترح.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> مبدأ الواقعية لشرح واقع وطبيعة الرقمنة التنظيمية. مبدأ الشمول ويوضح أن تطبيق الرقمنة التنظيمية يشمل كافة المؤسسات الاجتماعية. - مبدأ التكامل يمكن من خلاله توضيح أن الرقمنة التنظيمية تعتبر نظام متكامل للعمل الإلكتروني يمكن تقديم كافة الخدمات من خلاله. - مبدأ الشفافية في تقديم الخدمات الرقمية بوضوح. - مبدأ المرونة وهي المرونة في العمل وتقديم الخدمات للجمهور. مبدأ التعاون ومن خلاله يمكن التعاون بين العاملين في العمل الإلكتروني ومساعدة بعضهم لبعض في معرفة طرق استخدام وتحقيق الرقمنة التنظيمية. - مبدأ الكفاءة ومن خلاله يمكن تحقيق الكفاءة في العمل. - مبدأ الوقائية لتجنب الوقوع في أخطاء غير مقصودة. - مبدأ الاستشارة ويستخدم لإثارة العاملين في استخدام الرقمنة التنظيمية. - مبدأ المسؤولية المجتمعية المشتركة من خلاله هذا المبدأ يشعر العاملين بالمسؤولية المشتركة تجاه أداء العمل. - مبدأ التخطيط ومن خلاله يمكن رسم خطة كاملة ومحكمة للعمل الإلكتروني داخل المؤسسة لتتبع سير العمل وأدائه بشكل مخطط وفق أهداف المؤسسة لتحقيق الرقمنة التنظيمية. - مبدأ الاعتماد علي الموارد الذاتية. - مبدأ التقييم لتقييم أداء العاملين باستخدام الرقمنة التنظيمية. - مبدأ الاستعانة بالخبراء والمتخصصين ويمكن الاستفادة منه عن طريق توضيح أهمية الرقمنة التنظيمية للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية وكيفية تطبيقه. 	<p>(٦) مبادئ طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة كمبادئ إرشادية للدليل الإسترشادي المقترح.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - استراتيجية الاستشارة. - استراتيجية البناء المعرفي. - استراتيجية الإقناع المنطقي. - استراتيجية المشاركة لإشراك جميع العاملين 	<p>(٧) استراتيجيات تنظيم المجتمع اللازمة</p>	

<p>في عملية الرقمنة.</p> <ul style="list-style-type: none"> - استراتيجية الديمقراطية. - استراتيجية التعاون. - استراتيجية الاتصال. - استراتيجية التعليم والتدريب لتنمية المهارات الرقمية. - استراتيجية العدالة لتوزيع الأعمال الإلكترونية بشكل متساوي. - استراتيجية التنسيق لتنظيم وترتيب الجهود بين المؤسسات الاجتماعية. - استراتيجية التفاعل لتعزيز روح التعاون والتفاعل والمشاركة بين العاملين. 	<p>لتحقيق أهداف الدليل الإستراتيجي المقترح.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - وسائل الإعلام: والتي لها دورا كبيرا في توضيح دور المورد البشري في تحقيق الرقمنة التنظيمية من خلال وسائل الإعلام المختلفة كالتلفزيون والإنترنت والمنشورات... الخ. - اللجان: تمكن الخبراء والمسؤولين من شرح أهمية الرقمنة التنظيمية ودور المورد البشري في تحقيقها. - الندوات: التي يمكن من خلالها التواصل مع العاملين بالمؤسسات الاجتماعية والمسؤولين بها وتوضيح هدف الدولة في تحويل العمل المؤسسي إلى عمل إلكتروني يسهل أداء العاملين ويسرع من توصيل الخدمات للمواطنين يمكنه أن يوفر وقت وجهد ومال للمواطنين. - ورش العمل: عقد ورش عمل داخل المؤسسات لتداول المعارف وتبادل الخبرات بين العاملين لتوطيد العمل الإلكتروني. - المحاضرات: يمكن عمل محاضرات داخل الجامعات لتوضيح الرقمنة التنظيمية وأهمية تحقيقها داخل المؤسسات وذلك لقرب لخرج طلاب الجامعات وتوليهم العمل. - اللقاءات الطلابية: عمل لقاءات للخبراء والمتخصصين مع طلاب الجامعات لتلقي تساؤلات الطلاب حول الرقمنة التنظيمية والرد عليها. - المناقشات الجماعية لتبادل التساؤلات والردود حول الرقمنة التنظيمية. - مواقع التواصل الاجتماعي ودورها الكبير في الوصول إلى جميع العاملين وطلاب الجامعات. 	<p>أدوات طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة في تنفيذ الدليل الإستراتيجي المقترح.</p>	(٨)
<ul style="list-style-type: none"> - مهارة الاتصال: وهي تتيح التواصل بين العاملين والعملاء لتلقي خدمات المؤسسة. - مهارة التأثير في الآخرين والاقناع وتستخدم في أفاع العملاء بالتفاعل على موقع المؤسسة وتلقي الخدمات من خلاله. - مهارة الملاحظة ومن خلال هذه المهارة يمكن للعاملين ملاحظة ما يطرأ على موقع المؤسسة من تغييرات والتعامل معها. - مهارة التفاوض والحوار البناء بين العاملين والعملاء في تقديم الخدمات والتعامل معهم من خلال موقع المؤسسة. 	<p>مهارات تنظيم المجتمع المستخدمة في الدليل الإستراتيجي المقترح.</p>	٨
<ul style="list-style-type: none"> - دور المخطط: ويقوم المخطط بوضع خطة الرقمنة وتفادي أي أخطاء يمكن أن تعطل العمل. - دور الباحث: للبحث عن كل ما هو جديد في مجال الرقمنة التنظيمية والعمل على تحقيقه بالمؤسسات ولإستكشاف أفضل الممارسات الرقمية. - دور الممكن: الذي يمكن المؤسسة من استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها. - دور الخبير هو من لدية خبرة في العمل الإلكتروني. - دور الموجه: يعمل على توجيه عمل المؤسسة نحو تحقيق الرقمنة. - دور الإداري: يمكن من خلاله إدارة المؤسسة وتوزيع المهام التي تضمن 	<p>أدوار المنظم الاجتماعي المستخدمة في الدليل الإستراتيجي المقترح.</p>	(٩)

استخدام العاملين للتكنولوجية الرقمية . - دور المنظم يستطيع تنظيم وترتيب المهام والمسئوليات داخل المؤسسة. - دور الاستشاري: يقدم الاستشارة للعاملين فيما يخص الرقمنة التنظيمية.		
استثمار التنظيمات الجامعية في تعزيز استخدام الرقمنة التنظيمية بالمؤسسات المجتمعية. - تحقيق الهدف الأسمى للبحث العلمي في الخدمة الاجتماعية ألا وهو خدمة المجتمع والعمل على تطويره وتقديمه، وإرساء دعائم ومقومات الاستقرار بداخله. - تكوين جيل واعى من الشباب يحمل هم مجتمعه، ويساهم في تحقيق تقدمه واستقراره (زيادة الوعي الرقمي). - تدعيم أهمية الرقمنة التنظيمية لدي العاملين بالمؤسسات الاجتماعية. - تسهيل العمل داخل المؤسسات الاجتماعية وتوفير وقت وجهد ومال العملاء. - النهوض بالمجتمع من مجتمع بدائي يعمل من خلال طرق العمل البدائية، إلى مجتمع يسوده التقدم التكنولوجي الحديث. - تزويد العاملين بالمعارف والخبرات الإلكترونية التي تسهل سير العمل المؤسسي. - تحقيق التنمية المستدامة: من خلال تعزيز الرقمنة في المؤسسات الاجتماعية.	المردود المتوقع من تنفيذ الدليل الإستراتيجي المقترح.	(١٠)

المراجع

المراجع العربية:

- أسعد، تماره حمزة. (٢٠١٥). أثر استثمار رأس المال البشري في تحقيق التفكير الإبداعي لدى طلبة المرحلة الجامعية. مجلة كلية التربية - جامعة الأزهر، القاهرة.
- البطل، منى. (٢٠١٧). العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنافسية المنظمة. مجلة دراسات مالية وتجارية، كلية التجارة، جامعة بني سويف، ٢(٣).
- البنك الدولي. (٢٠١٩). الطبيعة المتغيرة للعمل، تقرير عن التنمية في العالم. البنك الدولي.
- الجندي، أمينة أحمد محمد. (٢٠١٩). رأس المال البشري وعلاقته بتحفيز الإبداع في المنظمات غير الحكومية (دراسة تطبيقية على الجمعيات الأهلية بمدينة مكة المكرمة). مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم.
- الدهشان، جمال على خليل، السيد، سماح السيد محمد. (٢٠٢٠). رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى التحول الرقمي للجامعات. المجلة التربوي، جامعة سوهاج، ٧٨.
- <https://doi.org/10.12816/EDUSOHAG>
- الهطيل، مي أسامة. (٢٠٢٠). الإنترنت والمصادر الرئيسية لتشكيل رأس المال البشري في الجامعة، رؤية تحليلية للدور العلمي للإنترنت في الجامعة. المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية.

- حسانين، سيد أبوبكر. (١٩٨٩). طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع. مكتبة الانجلوا المصرية، القاهرة. <https://doi.org> /الطبعة الخامسة
- حنفي، محمود سليمان (٢٠١٧). السلوك الإداري وتطوير المنظمات، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.
- الدهان، علي. (٢٠١٨). أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الوقت. رسال ماجستير غير منشورة. مصر، القاهرة، جامعة عين شمس: كلية التجارة.
- السيد، محمود محمد. (٢٠١٣). دراسات متقدمة في إدارة الموارد البشرية. دار ماس للطباعة، القاهرة.
- الصرايرة، عبده خالد (٢٠١٠). مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات (انجليزي-عربي). كنوز المعرفة للنشر، عمان، الأردن.
- العريش، محمد بن محمد. (٢٠٠٨). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة تربية وتعليم بالعاصمة المقبسة (بنين). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى - كلية التربية، السعودية.
- زاهوني، عبد الرزاق. (٢٠١٩). تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية. مجلة الاقتصاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج ٨، ع ٣.
- زايد، أحمد. (٢٠١١). الاستثمار الاجتماعي مقارنة سوسولوجية للمفهوم. المؤتمر السنوي الثالث عشر. القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.
- صيرينة كدام، و سيف الدين رحالي. (٢٠٢٠). أثر استخدام الرقمنة في رفع درجة التحصيل العلمي لطلاب الجامعي. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، ٥(٥٢)، ٢٠.
- عبدالفتاح، عبدالكافي إسماعيل. (٢٠٠٤). معجم مصطلحات عصر العولمة (سياسية-اقتصادية-اجتماعية-نفسية-إعلامية). دار الثقافة للنشر، القاهرة.
- عبداللطيف، رشاد أحمد. (٢٠٠٧). تنظيم المجتمع وقضايا التعولم. دار الوفاء لندنيا النشر والتوزيع، الإسكندرية.
- فرح، أحمد. (٢٠٠٩). الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها (دراسات في الاشكاليات ومعايير الاختيار). مجلة دراسات المعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، ٤، ١١.
- فريج، عبدالفتاح حسن. (٢٠٢١). محددات رأس المال البشري في ضوء متطلبات سوق العمل في مجال التربية البدنية والرياضية. المجلة العلمية لعلوم الفنون الرياضية، ١٢(٤٣).
- محمد، أشواق قدور. (٢٠١٢). تقييم المؤسسات وفقا لرأس المال غير المادي. دار الراهة للنشر والتوزيع. عمان.

محمد، بن زهية. (٢٠١٨). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري (دراسة حالة مؤسسة كوندور). دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة الجلفة، الجزائر.

مختار، حمادة (٢٠٠٧). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر - كلية العلوم السياسية، الجزائر. مدفوني، هنده. (٢٠١٧). رأس المال البشري في الجامعة بين آليات الاستثمار فيه وإشكالية قياس أدائه. نموذج مقترح للقياس وفقا لمؤشرات التصنيف العالمي للجامعات وأبعاد بطاقة التقييم المتوازن. مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٧. مصطفى، أحمد السيد. (٢٠١٧). تكنولوجيا معلومات المنظمات. المكتبة الأكاديمية، القاهرة. مصطفى، عدنان (٢٠١٩)، التحول الرقمي كيف ولماذا، جامعة الملك عبد العزيز، جامعة أم القرى، السعودية.

ناجي، أحمد عبدالفتاح (٢٠١١) تقييم المشروعات الاجتماعية والتنمية المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

هيثم، ابراهيم ونصر الله، عبدالفتاح أحمد. (٢٠٢٠). المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال.

يس، نجلاء أحمد. (٢٠١٣). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

يعقوب، عبدالقادر محمد. (٢٠١٦). استثمار رأس المال البشري والفكري ودوره في تحقيق التنمية المستخدمة. مجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، السودان، ٣٢.

يوسمعون، إبراهيم، (٢٠٠٩) تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف أرشيف ولاية قسنطينة نموذجا، ماجستير علم المكتبات تخصص إعلام علمي وتقني جامعة منتوري، قسنطينة.

- المراجع الأجنبية:

Allegre, A.E., A. (2008). human Resoueces Management: Value of Intangibles.(vol).Edition of Boeck. paris. Analysis, with Special Reference to Education. Chicago: University of Chicago press.

Almarashdeh, I. (2018). The Important of Service Quality and the Trust in Technology on Users Perspectives to Continues Use of Mobile Services. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 96, 65.

- Armstrong, M. (2006). A Handbook of Human Resource Management Practice. London. <https://doi.org/10th ed>
- Asbari, M. (2020). Is Transformational Leadership Suitable for Future Organizational Needs? International Journal of Social, Policy and Law, 50(1).
- Bicen, H, D. (2020). The Relationship of Educational Management in the New World Order with the Sustainability of Digital Transformation and Corporate Commitment. Educational administration. Educational technology, Article Publisher in MDPI AG.
- Claudia, G. (2014). Human Capital, Handbook of Cliometrics. Springer-Verlag ,National Bureau of Economic Research.
- Garrison, E. (2012). States' Investment In Human Capital: Higher Education Funding Effort. PH.D. United States – Montana, University of Montana.
- Perlman, R., & Gurin, A. (1972). Community Organization and social planning. The Council For Social Work Education, New York.
- Turban, E, Miclean, E, Therbey, J, w., & Wiley, J. (2016). Information Tecnology for Management, Making connections for Strategic Advantage. New York.
- Verhoef, P., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital Transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda. Journal of Business Research, 122.