كلية الخدمة الاجتماعية

رسالة بعنوان

تحليل سياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية

Analysis of the Digital transformation policy to Achieve justice of social welfare services

"ضمن مقتضيات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية"

إعداد الباحث

اسلام محمد فارس مصطفى

مدرس مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

إشراف

أ.د/ يوسف محمد عبد الحميد

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

أ.د/ فاطمة محمود عبد العليم

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

١٤٤٥ هـ/ ٢٠٢٣

أولاً: ملخص الدراسة باللغة العربية

أولا: مشكلة الدراسة: –

يحظى موضوع الرعاية الاجتماعية بالاهتمام المتزايد وذلك من منطلق الايمان بقضية الانسان، حيث نجد أن كافة المجتمعات على اختلاف ايديولوجيتها تحاول أن تحظى بالسباق في توفير كافة الخدمات والبرامج التي من شأنها أن تكفل للمواطن الرعاية الاجتماعية المناسبة، كما أن موضوع الرعاية الاجتماعية بجانب أنه أصبح مجال التسابق لخدمة الانسان الا أنه يمثل مدخلا مأمون العواقب واستثمار ذو عائد اقتصادي ملموس على المجتمع بأكمله.

ومن المنظور الاقتصادي لا يمكن أن يتصف أي اقتصاد بالفعالية وبالإنسانية مالم تتوفر فيه تدابير واجراءات كافية للأمن الاقتصادي ونظم جيدة للضمان الاجتماعي التي تمكن الناس من أن يستجيبوا لتحديات الحياة ويتكيفوا مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تحيط بهم ويتمكنوا من تنمية امكانياتهم البشرية لتوفير حياه أفضل وسبل معيشة أكثر أمانا واستقرارا ، وتمثل برامج الحماية الاجتماعية المختلفة استثمار في رأس المال البشرى وفى التنمية الاجتماعية والاقتصادية على حد سواء ، وبالنسبة الى الدول وشعوبها لا تتمثل الحماية الاجتماعية مسألة استحقاق ومسئولية فحسب وانما مسألة حقوق ، ومن هنا أصبحت الحماية الاجتماعية وبرامجها المختلفة التي تقدمها مؤسسات المجتمع واحدة من المكونات الاساسية لسياسة رعاية اجتماعية متكاملة وشاملة وحق من حقوق الانسان .

وبحكم كونها منظومة من التدابير الحمائية التي تؤهل الانسان للحصول على احتياجاته الاساسية من مأكل ومسكن وعلاج، خاصة في الظروف التي يواجه فيها كارثة طبيعية أو ضائقة اقتصادية وضمان الحد الادنى لمستوى المعيشة وهذه التدابير الاقتصادية هي التي تصب في النهاية في خلق الامان الاجتماعي أو الاقتصادي واكثر الفئات الاجتماعية حاجة للأمن الاقتصادي هم اليتامى والارامل والعجزة والمعاقين والشيوخ والاطفال .

وتعتبر الرعاية الاجتماعية اليوم أحد مسئوليات المجتمع لتحقيق الحماية الاجتماعية فاذا كانت موارد الفرد والاسرة لا تكفي اشباع الحاجات الاساسية للإنسان فلابد من ايجاد تنظيم يقوم بأشباع هذه الاحتياجات ويتمثل ذلك في مسئولية المجتمع الذي يتولى ذلك عن طريق المجتمع .

وتعرف خدمات الرعاية الاجتماعية بأنها نسق منظم من الخدمات الاجتماعية والبرامج التي

للنمو والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق أقصى تكيف مع البيئة الاجتماعية والتي تؤدى في النهاية الى تحسين الاداء الاجتماعي للأفراد في المجتمع

ولما كان المجتمع المصري من المجتمعات النامية التي تجاهد من أجل التنمية والتخلص من المشكلات التي خلفها الماضي بغرض تحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير الحماية الاجتماعية والاقتصادية للإنسان حتى يتمكن من الحياة في مجتمع يليق بالكرامة الانسانية ، فقد اتجهت الدولة نحو الاهتمام المتزايد بقضية التنمية بصفة عامة وقضية الحماية الاجتماعية للفقراء بصفة خاصة كمحاولة منها للنهوض بأحوال الفئات الضعيفة والمهمشة وحمايتهم من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن الاصلاح الاقتصادي التي تقوم بها الدولة .

وتعتبر العدالة الاجتماعية من الصفات الاساسية لأى نظام سياسي ، فهي الارادة الثابتة والابدية لإعطاء كل فرد ما يجب ان يحصل عليه ، وعادة ما تعرف العدالة الاجتماعية بأنها اعطاء كل ذي حق حقه بما يتضمنه ذلك التعريف من توزيع الحقوق على الافراد المتساويين في الظروف دون تميز، وما دام مفهوم العدالة مرتبط بضرورة وجود مؤسسة مسئولة عن توزيع الثروات والموارد في المجتمع ، فأن الاخلال بهذه العدالة وفقا هذا السياق يتضح من خلال غياب المعايير المحددة لاستحقاق الخدمات في حالة الظروف المتشابهة والمختلفة داخل هذه المؤسسات .

وفى هذا الصدد تهتم العدالة الاجتماعية بتوزيع الموارد على المحتاجين من خلال المجتمع ومن ثم فأن العدالة الاجتماعية تهتم بتحقيق الحماية الاجتماعية والقانونية للحقوق الشخصية

وتعتبر العدالة التوزيعية هي الوجه الاخر للعدالة الاجتماعية، فهناك من يرى ان العدالة التوزيعية هي امتداد لمفهوم العدالة، حيث انها تختص بتوزيع موارد المجتمع وخدماته، معنوية كانت او مادية والمساواة التي تحكم هذا النوع من العدالة ليست هي المساواة الحسابية ولكنها مساواة تناسبية، حيث ان الغرض من العدالة التوزيعية هو ان ينال كل مواطن نصيبا مساويا لظروفه بناءا على مبدأ الاستحقاق الانتقائي .

والعدالة الاجتماعية في ظل مبدأ الاستحقاق الانتقائي المقصود بها هنا ان تكون خدمات الرعاية الاجتماعية حقا لكل من يحتاج اليها ويستحقها، ومن ثم فان العدالة الاجتماعية هنا عدالة تبنى على الشك، ومن ثم فهي أقرب للظلم من العدل فقد يأخذ الخدمة غير محتاج وقد يحرم منها محتاج.

والخدمة الاجتماعية ترتبط بالعدالة الاجتماعية تاريخيا وفلسفيا وليس من المبالغة القول بأنها من أكثر المهن المنوطة بتحقيق ابعاد العدالة الاجتماعية بين فئات المجتمع المختلفة معتمدة في ذلك على طرقها والياتها ونماذجها واستراتيجياتها

إن مسئولية الخدمة الاجتماعية عن تحقيق العدالة الاجتماعية نابع في الأساس من كونها مهنة إنسانية تؤمن بالكرامة الإنسانية للفرد وتدعو فلسفتها إلى القيم السامية من الحق والعدل.

كما أن اتجاه مصر الى الاخذ بمظاهر الحماية الاجتماعية كأحد اشكال العدالة الاجتماعية للقضاء على مظاهر الفقر الحضري، انما هو ايمان منها بأنه ثمة اتصال فج بين الفقر وعدم توفير الحماية الاجتماعية للفئات الضعيفة والمهمشة، ونظرا لكون الحماية للفقراء هي الهدف فقد باتت كافة المؤسسات التي تعمل في النطاق الحضري سواء كانت حكومية او اهلية مسئولة عن القيام بها .

ومع الاهمية الحيوية للمؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية وعظم الدور الملقى عليها ، فأن ذلك يستوجب ضرورة توفير العديد من المتطلبات للنهوض بها والارتقاء بخدمها حيث ان تلك المؤسسات منظومة مركبة من مجموعة كبيرة من المتغيرات الاساسية التابعة والمستقلة ، لذلك لا يمكن ادارة هذه المؤسسات بأساليب تقليدية وادوات روتينية تقليدية ، بل لابد من وجود ادارة واعية قادرة على رؤية الابعاد الحقيقية للتقدم وعلى أداء أدوار اساسية تتحمل فيها تلك المؤسسات مسئوليات جديدة تتطلبها عملية التحديث والتطوير لمواكبة حاجات العصر وتحديات المستقبل.

حيث اصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذى ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءات عالية لأنه اصبح ضرورة حتمية ، وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمديري المؤسسات الاجتماعية بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حتى يستطيع القيام بدورها ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الادارية من الاساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية الى اساليب الادارة الرقمية في الادارة حيث اصبحت الادارة الرقمية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفي وثورة الانترنت كل متغيراته وحركة اتجاهه .

هذا ويحتل الاصلاح الإداري أولوية خاصة في خطط التنمية الادارية في معظم الدول العربية ومما يعزز هذا التوجه هو قناعة الحكومات العربية ومنها مصر استغلال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات في تعزيز فاعلية وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية لضمان سرعة استجابتها للاحتياجات والمتطلبات المحلية والاجنبية ، اضافة الى قناعاتها بأن الاصلاح والتطوير الإداري هو أحد المحددات الرئيسية لمناخ الاستثمار حيث ان تخلف نظم الادارة الحكومية هو واحد من الاسباب الرئيسية لأحجام المستثمرين المحلية والاجانب

حيث يشهد العالم اليوم انطلاقة لعصر جديد هو "عصر ثورة المعلومات أو ما يعرف اليوم بعصر الرقمنة والمعرفة" فلم يشهد عصر من العصور من قبل هذه الاهمية الشديدة للمعلومات والبيانات، حيث اصبحت المعلومات والبيانات هي السمة الاساسية للعقود الاخيرة من القرن الحالي ، ولقد ظهر في الآونة الاخيرة بعض المفاهيم والمصطلحات التي اطلقت على هذا العصر فاطلق عليه "**عصر الرقمنة او المعرفة**" مما يجعله بحق عصر المعلومات ، فتوافر المعلومة الدقيقة في الوقت المناسب يعتبر من العناصر الاساسية المؤثرة في عملية اتخاذ القرار، لذا اصبحت الحاسبات هي احدى الدعائم الرئيسية التي تبنى عليها عصر المعلومات لما توفره من قدرات هائلة على تخزين البيانات وسرعة استرجاعها واصبح انطلاق الانسان الى هذا العصر ضرورة مؤكدة حتى يستطيع الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في دعم الانشطة الاجتماعية على مختلف اشكالها، ولقد أدى التطوير التكنولوجي المستمر في مجالات الحاسبات وتطبيقاتها الى زيادة استخدمها وانتشارها في قطاعات المجتمع ككل .

ومع بدايات القرن الحادي والعشرين وظهور الثورة المعلوماتية وحدوث الطفرة الهائلة في التقنيات المختلفة التي حتمت على جميع المنظمات المجتمعية استخدام أساليب ادارية حديثة تواكب هذا العصر ومن بين هذه التقنيات تقنية **الادارة الرقمية** التي تمكن الكثير من المؤسسات ومنها المؤسسات الاجتماعية من معالجة وثائقها والسيطرة على المخزون الورقي الهائل والتخلي عن اساليب الادارة التقليدية .

وفى ضوء التقدم المتزايد باستخدام التكنولوجيا وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات وتعدد أماكن عملها والمتعاملين معها سواء داخل المؤسسة او العملاء الخارجيين أصبح دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في أدائها أكثر فاعلية وتأثيرا على المؤسسة ككل او المتعاملين معها، وعليه فأن مسألة اختيار المنظمة لتوجيهاتها المستقبلية والتعامل مع اسلوب الادارة الرقمية يتطلب منها معرفة متطلباتها ومعوقاتها واستنارة الحقائق الموضوعية في المنظمات الاجتماعية وتوظيفها لخدمة القرار الاستراتيجي .

ان التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية اصبحت عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة بالإضافة الى انها بديل عصري يواكب التطور في حياة الانسان على سطح الارض ويلبى مطالبه الادارية ويرضى طموحه في الحصول على قدرات أعلى وايسر في أدارة شئون حياته، كما انها تختصر وقت تنفيذ الخدمات الاجتماعية والادارية المختلفة وتسهيل الاتصال بين أدارات الاجهزة الحكومية ومنظماتها وتوفير الدقة والوضوح في العمليات الادارية .

وقد تم تطبيق الإدارة الرقمية في مصر بشكل واضح عندما أنشئت مراكز المعلومات في كافة الهيئات والوزارات والمحافظات بقرار رئيس الجمهورية رقم ٦٢٧ لسنة ١٩٨١

هذا القرار (١٥٠) مركز معلومات حكومية ، (١٠٠) مركز في الوزارات والهيئات ، (١٤٠) مركز في المحافظات والمحليات وتم وضع اكثر من (٥٠٠) مقر حكومي على شبكة الانترنت وقد تم انشاء اكشاك للخدمة العامة في الميادين العامة من اجل تسهيل حصول المواطن على الخدمات وتم ربط هذه الاكشاك بالمؤسسات الحكومية من خلال شبكة الانترنت .

وعلي نفس السياق بدأت الدولة في عام ٢٠١٧ تطبيق استراتيجية التحول الرقمي بناءا على توجيهات رئيس الجمهورية، وانشاء المجلس الاعلى للتحول الرقمي التابع لرئاسة الجمهورية بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التخطيط والاصلاح الإداري، والرقابة الادارية وذلك لأنشاء قواعد البيانات الشاملة للمواطنين بالتعاون مع مختلف قطاعات الدولة بهدف الوصول الى الحكومة الرقمية ويكون مركزها العاصمة الادارية الجديدة.

ونظرا لأهمية التحول الرقمي في تحسين أداء العاملين، فقد أصبح يحظى بأهمية كبيرة خاصة على المستوى التطبيقي وذلك بهدف تصويب ومراقبة عمليات التغيير والتطوير داخل المنظمات الاجتماعية، وتبرز هذه الاهمية بشكل واضح من خلال الجهود التي تبذلها المنظمات لتوظيف الادارة الرقمية بأكبر قدر ممكن في عمليات التطوير والتغيير التنظيمي والتي من شأنها تحسين اداء العاملين .

ان ثقافة التحول الى المنظومة الرقمية لدى المنظمات الاجتماعية يتطلب اجراء تغييرات جوهرية في كل الانظمة الادارية التي تؤثر في المصادر البشرية من المهارات الفنية واساليب تنفيذ العمل وسياسات المنظمات وسلوك القائد الذى يؤدى الدور الاهم في النجاح بغض النظر عن صعوبات العمل الذى يواجه العاملون وحتى تستطيع المنظمات الاجتماعية التقدم الى المستقبل لابد لها ان تنتهج طريق الادارة الرقمية والتي تعد مطلبا اجباريا لتلك المنظمات التي تبحث عن التميز في الاداء ومع ثورة التكنولوجيا المعاصرة وتزايد حدة المنافسة أخذت المنظمات الاجتماعية تدرك شيئا فشيئا أهمية الادارية الرقمية ودورها كنشاط يمكن ان يكون منظما ومنهجا من اجل التوصل الى خدمات واساليب جديدة تحقق اداء افضل .

وتعتبر أدارة المؤسسات الاجتماعية من الطرق الاساسية في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتعرف بأنها طريقة اساسية من طرق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يمارسها الاخصائيون الاجتماعيون لتمكين كل الناس الذين تشملهم عمل المنظمة من أداء مسؤولياتهم والاستخدام الامثل للموارد والامكانيات المتاحة لمساعدة المنظمة على توفير أفضل خدمات اجتماعية ممكنة .

وجدير بالذكر ان ممارسة الخدمة واستخدام التكنولوجيا الحديثة صنوان لا يفترقان ، واليوم تعتمد المهنة في عملها كثيرا على توظيف التكنولوجيا الحديثة وتضع الم

تنظم سير الممارسة المهنية أدوات رقمية تعين الممارس على أداء مهمته ، ولا شك ان المستقبل في هذا الاتجاه واعد جدا ويحمل امال كبيرة لتحقيق افضل ممارسة مهنية ومن ثم توفير افضل خدمات اجتماعية للعملاء شريطة المواكبة المهنية المستمرة للتطورات السريعة والمتلاحقة بهذه التقنيات واجراء التعديلات المطلوبة على المعايير المهنية لتوظيف هذه التقنيات في مجالات الممارسة المختلفة .

حيث تعمل الخدمة الاجتماعية كغيرها من المهن الاخرى على الاستفادة من كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتكنولوجي سواء كان في تعليم الخدمة الاجتماعية او عمليات البحث او في ادارة المنظمات الاجتماعية العاملة بها او الممارسة المهنية .

والوحدة الاجتماعية بصورتها الحالية تمثل الجهاز المحلى لوزارة التضامن الاجتماعي الذي يتولى التنفيذ الميداني لمشروعاتها وخدماتها على اساس النهوض بالمشاركة وزيادة فاعليتها واسلوب العمل الفريق المتكامل مع الاجهزة المحلية الحكومية الاخرى والتي تعمل في مجالات الخدمات والتنمية في الحضر.

وبالرغم من تزايد الوحدات الاجتماعية في مصر وما تبذله من جهود في مجالات مختلفة لتحقيق العدالة الاجتماعية والحماية الاجتماعية، الا انه مازال متوقعا من الوحدات الاجتماعية ان تقوم بدور أكثر فعالية في قضية الحماية الاجتماعية للفقراء الحضر وذلك من خلال اتباع الاساليب الحديثة في الادارة لكي تتمكن من توصيل الخدمات وبرامج الرعاية للفئات المستحقة والمساهمة في تخطيط وتقويم هذه البرامج ضمانا لمزيد من فعاليتها في المجتمع.

ويعتبر ممارسة تحليل السياسة الاجتماعية جزء لا يتجزأ من ممارسة الخدمة الاجتماعية من بداية ظهور المهنة، ان تحليل سياسة الرعاية الاجتماعية ليس مجرد موضوع يدرسه الاخصائيون الاجتماعيون ويفهمونه من اجل مساعدة العملاء على الوصول الى البرامج والموارد بل انها أيضا ساحة لممارسة الخدمة الاجتماعية، ان ممارسة تحليل سياسة الرعاية الاجتماعية تعتبر من اهم الممارسات المهنية في الخدمة الاجتماعية التي تهدف الى تحقيق غايات ورسالة المهنة في تحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية.

وتأسيسا على ما تم عرضة فأن قضية ومشكلة الدراسة الحالية تتمثل في **"وصف وتحليل واقع سياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية "**

ثانيا : اهمية الدراسة :-

١- جاءت هذه الدراسة مواكبة لخطة الدولة للتنمية المستدامة ٢٠٣٠ وخطة الدولة للتحول الرقمي لكافة المؤسسات للانتقال من الادارة التقليدية الى الإدارة الرقمية في

٢- اكتسبت هذه الدراسة اهميتها من كونها تناولت موضوع التحديث والتطوير في المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية، لذلك تناولت الدراسة موضوع التحول الرقمي كأسلوب أداري حديث يسهم في التطوير التنظيمي الذي يحقق تحسين قدرة المؤسسة من حيث كفاءتها وفاعليتها في تقديم الخدمات للمجتمع المحلى، وتمكينها من حل مشاكلها ومواجهة تحدياتها.

٣- حاجة المجتمعات وخاصة المجتمعات النامية الى تحقيق اقصى استثمار ممكن لمواردها وامكانياتها البشرية، ومن هذا المنطلق جاء الاهتمام بالتحول الرقمي كأسلوب أداري حديث، نظرا لما له من مميزات وفوائد عديدة لتحقيق العدالة الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

٤- يعتبر موضوع التحول الرقمي من الموضوعات الحديثة والحيوية التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث لأهميته في مساعدة المؤسسات الاجتماعية في تحقيق اهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة.

٥-تكمن اهمية الدراسة ايضا في كونها تتناول بالدراسة أهم المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية وهي (الوحدات الاجتماعية) لتطويرها وتحديثها من خلال تطبيق استراتيجية التحول الرقمي.

٦- المساهمة في زيادة الوعي بأهمية تطبيق التحول الرقمي ومدى اسهامها في تطوير عمل المؤسسات الاجتماعية لتحقيق العدالة الاجتماعية.

٧-يؤمل ان تسهم نتائج هذه الدراسة في تحسين تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية.

٨- تستمد هذه الدارسة أهميتها في انها تقدم تحليلا لواقع تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية ومنها الوحدات الاجتماعية باعتبارها من المؤسسات الهامة في المجتمع والتي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية والمنوطة بتحقيق العدالة الاجتماعية.

٩- مساهمة الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية.

١٠-عدم وجود دراسات تتناول تحليل سياسة التحول الرقمي وعلاقتها بتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في دراسات وبحوث الخدمة الاجتماعية وخاصا في أدارة المؤسسات الاجتماعية التي تعتبر طريقة اساسية من طرق الممارسة المهنية.

١١-جاءت هذه الدراسة في وقت تكاد فيه مؤسساتنا الاجتماعية ان تفتقر للاستثمارات الحقيقية لمعطيات الادارة الحديثة ومنها "التحول الرقمي".

ثالثا : أهداف الدراسة :-

١- تنطلق الدراسة من هدف رئيسي أول مؤداه: وصف وتحليل واقع سياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق نموذج تحليل السياسة (ديفيد جيل)

وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الاهداف الفرعية تتمثل في:

- تحديد مجالات اهتمام سياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية.
- تحديد الأهداف والقيم والإجراءات والمستهدفين والتأثيرات الجوهرية لسياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية.
-

- تحديد التفاعلات المتوقعة بين سياسة التحول الرقمي والقو ى المحيطة المؤثرة في صنع وتنفيذ تلك السياسة لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية
- محاولة الوصول الى سياسات مقترحة بديلة تتماشى مع تحقيق الأهداف الاصيلة لسياسة التحول الرقمي الراهنة

٢-الهدف الرئيسي الثاني مؤداه: تحديد واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الاهداف الفرعية تتمثل في:

- تحديد واقع ومستوي تحقيق العدالة الإجرائية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.
- تحديد واقع مستوي تحقيق العدالة التوزيعية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.
- تحديد واقع مستوي تحقيق العدالة التعويضية لخدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي.

رابعا : تساؤلات الدراسة :-

- ما هي مجالات اهتمام سياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية؟
- ما هي الأهداف والقيم والإجراءات والمستهدفين والتأثيرات الجوهرية لسياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية؟
- ما هي الجوانب التطبيقية لسياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية؟
- ما هي التفاعلات المتوقعة بين سياسة التحول الرقمي والقوى المحيطة المؤثرة في صنع وتنفيذ تلك السياسة لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية؟
- ماهي السياسات المقترحة البديلة التي تتماشى مع تحقيق الأهداف الاصيلة لسياسة التحول الرقمي الراهنة؟
- ما واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي؟

خامسا : مفاهيم الدراسة :-

١- مفهوم تحليل السياسة

٢- مفهوم التحول الرقمي

٣- مفهوم عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية

٤- مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية

سادسا : المنظمات النظرية للدراسة : (نظرية المجتمع الشبكي – نموذج ديفيد جيل لتحليل السياسة)

سابعا : الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- : نوع الدراسة :-

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية (الكيفية) لأنها تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة " تحليل سياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية ".

وبالتالي فإن الدراسة الراهنة تمثل محاولة لتحديد مجالات اهتمام سياسة التحول ق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية ، وتحديد الأهداف والقيم والإجراءات

والمستهدفين والتأثيرات الجوهرة لسياسة التحول الرقمي في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية ، وتحديد الجوانب التطبيقية لسياسة التحول الرقمي في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية ونتائج تنفيذها واثرها على المجتمع ، وتحديد التفاعلات المتوقعة بين سياسة التحول الرقمي في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية وبين القوي المحيطة المؤثرة في صنع وتنفيذ تلك السياسة ، وصولا الى محاولة التوصل لمقترحات سياسة بديلة تتماشي مع احتياجات مجتمع الدراسة .

٢- : المنهج المستخدم :-

واتساقاً مع نوع الدراسة الحالية، اعتمد الباحث على المنهج الكمي والكيفي معاً حتى يكمل كلاً منهما مزايا الآخر بشكل يحقق التكامل بين طرق البحث الكمية والكيفية بقصد محاولة التوصل إلى نتائج أدق يمكن الاعتماد عليها نظرياً واجرائياً تمكن الباحث من تحقيق هدف الدراسة .

ولكي يحقق الاستفادة من كلا المنهجين فقد استخدم الباحث:

- **(أ) منهج دراسة الحالة:** والحالة هنا كافة التشريعات والقوانين والمنشورات وبروتوكولات التعاون والسجلات المرتبطة بسياسة التحول الرقمي وخاصا في مجال خدمات الرعاية الاجتماعية .
- **(ب) منهج المسح الاجتماعي بالعينة:** للمستفيدين من برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها الوحدات الاجتماعية الحضرية ببندر الفيوم والتابعة لوزارة التضامن الاجتماعي والتي تبلغ عددها (٦) وحدات اجتماعية
-

٣- : أدوات الدراسة :-

اعتمد الباحث على أدوات متنوعة، تتفق مع طبيعة ونوع الإستراتيجية المنهجية المستخدمة في الدراسة الراهنة حتى يتسنى تحقيق أهداف الدراسة، وذلك لضمان مصداقية ودقة وكفاية البيانات المستهدفة، **ومن ثم اعتمدت الدراسة الراهنة على الأدوات التالية:**

١- أدوات جمع البيانات:

- استمارة استبيان بعنوان " التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية " طبقت على عينة من المستفيدين من برنامج وخدمات الرعاية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية ببندر الفيوم

- دليل تحليل مضمون بعنوان " سياسة التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية "

- دليل مقابلة للخبراء مقنن بعنوان " التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية " طبقت على الخبراء الأكاديميين والخبراء العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي (وكيلة الوزار ة ومديري الإدارات) ورؤساء الوحدات الاجتماعية بمركز الفيوم (بندر اول – بندر ثاني – بندر ثالث – بندر رابع – بندر خامس – بندر سادس)

٢- أدوات تحليل البيانات:

أ – أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة

ب- أسلوب التحليل الكمي: باستخدام مجموعة من المعاملات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

٤- : مجالات الدراسة :-

١- المجال المكاني :- الوحدات الاجتماعية الحضرية بمركز الفيوم

٣- المجال البشري :-

طبقت أداة جمع البيانات (الاستبيان) لهذه الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (٣٦٧) مفردة، من المستفيدين من برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة في الوحدات الاجتماعية والتي بلغ عددهم ٨٣٥٩ كأطار عام للمعاينة

١) ٣- المجال الزمني :- يتحدد المجل الزمني للدراسة في :

الفترة الاولي: وهي فترة الإعداد النظري للدراسة.

- **الفترة الثانية:** فترة إجراء الدراسة الميدانية وهي من ٧/١٢/ ٢٠٢٠م إلى ٢٠٢١/١/٢٣م.

٥- : نتائج الدراسة :-

أشارت النتائج العامة للدراسة الي وجود معوقات تحد من أداء الوحدات الاجتماعية الحضرية لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية في إطار سياسة التحول الرقمي، وهي كالاتي: -

المعوقات المرتبطة بالوحدة

١-

٢- ضعف الموارد والامكانيات بالوحدة
٣- تعقد القوانيين والتشريعات المنظمة للعمل داخل الوحدة
٤- ضعف اهتمام الوحدةبدراسة المجتمع المحلي لتحديد الاحتياجات والمشكلات والفئات الأولى بالرعاية لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية
٥- وجود ثقافة تنظيمية لا تساعد على التكيف مع منظومة التحول الرقمي
٦- عدم وجود كوادر بشرية مدربة من الموظفين على منظومة التحول الرقمي
٧- ضعف قاعدة البيانات المتوفرة لدي الوحدة بخصوص المستفيدين
٨- ضعف التمويل المادي للوحدة

المؤشر الثاني / المعوقات المرتبطة بالمستفيدين

جاءت عبارات هذا المؤشر مرتبة على النحو التالي: -

١- انتشار الامية التكنولوجية بين المستفيدين بالوحدة
٢- انتشار الامية الهجائية بين المستفيدين بالوحدة
٣- قلة وعي المستفيدين بالوحدة بأهمية منظومة التحول الرقمي في تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية
٤- ادلاء المستفيدين بالوحدة ببيانات خاطئة للحصول على الخدمة دون وجه حق
٥- صعوبة امتلاك المستفيدين بالوحدة الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تمكنهم من التعامل مع منظومة التحول الرقمي للحصول على الخدمة

المؤشر الثالث / المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية بالوحدة

جاءت عبارات هذا المؤشر مرتبة على النحو التالي: -

١- عدم وجود ربط وتنسيق مؤسسي بين الوحدة والمؤسسات الأخرى لتبادل البيانات والمعلومات
٢- عدم وجود موقع خاص بالوحدة او صفحة رسمية على الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي يستطيع العملاء من خلالها التقديم على الخدمات ومتابعة كل جديد
٣- قلة الأجهزة والوسائل الحديثة التي تستخدم لتنفيذ منظومة التحول الرقمي في تقديم الخدمات
٤- ضعف سرعة شبكة الانترنت بالوحدة
٥- عدم وجود كوادر فنية متخصصة من الموظفين للتعامل مع مشكلات منظومة التحول الرقمي
٦- عدم الاهتمام بالصيانة الدورية على الأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر – سيرفرات –