

## دراسة تحليلية لإتجاهات المستخدمين نحو جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء

### التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية

أ.م.د/ السيد علي عثمان أحمد

أستاذ التنمية والتخطيط المساعد - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

- ملخص :

تنتمي الدراسة الراهنة لنوعية الدراسات الوصفية ، وتستهدف تحديد إتجاهات المستخدمين نحو تطبيق التحول الرقمي، وكذلك تحديد إتجاهات نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية ، تحديد المعوقات التي تواجه المستخدمين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي، التوصل لمقترحات مستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمد الباحث في جمع بيانات دراسته على أداة رئيسية ، هي استبانة تتكون من (٤٩) عبارة بجانب البيانات الأولية ، وتم القيام بالإجراءات اللازمة للتأكد من صدق الأداة وثباتها ، وقد طبقت الأداة ميدانياً على المستخدمين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية وهم المستفيدون من: منافذ التموين - كارت الخدمات المتكاملة - تكافل وكرامة ، وتم حصرهم بطريقة المسح الاجتماعي بالعينة العمدية وبلغ عددهم (٨٥) مفردة ، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج هي : أن أكثر إتجاهات المستخدمين نحو تطبيق التحول الرقمي تمثلت في متابعة ما ينشر باستمرار عن الخدمات الحكومية على الإنترنت، أما عن إتجاهاتهم نحو أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي فقد تمثلت في أن الحصول على الخدمة يتم بطريقة سهلة على شبكة الإنترنت، وأن المواقع الإلكترونية أتاحت الحصول على الخدمة الحكومية في أي وقت ، وأنه يمكن الحصول على ما يحتاجونه من الخدمات الحكومية المطلوبة من خلال شبكة الإنترنت، أما أهم المعوقات التي تواجه المستخدمين في الحصول على الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي فقد كانت عدم تعلم بعض المواطنين استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمة الحكومية والتعقيد في خطوات الحصول على الخدمة على المواقع الإلكترونية أخيراً ، تمثلت أهم مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية في نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الحصول على الخدمات.

- الكلمات المفتاحية: إتجاهات المستخدمين ، جودة الخدمات الاجتماعية ، التحول الرقمي ، مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية.

رئيس مجلس القسم

أ.د/ وفاء يسري إبراهيم