



كلية الخدمة الاجتماعية

قسم التنمية والتخطيط

التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ضوء رؤية "مصر 2030"

The Digital Transformation as a Strategy to Build the Capacities of Administrative System in Social Services Institutions in Light of "Egypt's Vision 2030"

"ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية"

اعداد الدارسة

رابعة عبد التواب ناجي عبد الرحمن

معيد بقسم التنمية والتخطيط

إشراف

أ.م.د/ هاشم مرعي هاشم

أستاذ التنمية والتخطيط المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

أ.د/ أحمد عبد الفتاح ناجي

أستاذ التنمية والتخطيط ووكيل الكلية لشئون

دراسات العليا والبحوث سابقاً

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

1444ھ - 2023م

ملخص الدراسة

أولاً: ملخص الدراسة باللغة العربية

ثانياً: ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

ملخص الدراسة باللغة العربية

أولاً : مشكلة الدراسة وأهميتها:-

غير تطبيق التحول الرقمي والإنترنت وغيره من التقنيات الإلكترونية، طبيعة تقديم الخدمات الاجتماعية وكذلك إجراءات الحصول عليها بمؤسسات الخدمات الاجتماعية، حيث يمكن للعاملين بالجهاز الإداري تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين عبر الإنترنت والهواتف والفيديو ، والويب، والشبكات الاجتماعية الإلكترونية والبريد الإلكتروني والرسائل النصية ...أي إدخال أشكال متنوعة من الخدمات الرقمية والإلكترونية بما يسمى الخدمة الاجتماعية الرقمية " عن بعد" .

أصبح بناء مؤسسات الخدمات الاجتماعية وتطويرها وفق التغييرات الرقمية يقاس بمدى انتاجها واستخدامها للتقنيات الحديثة في مختلف مجالاتها وجوانب أداء مهامها وبقدر ما تمتلكه من معارف ومعلومات وقدرات " بشرية، إدارية وتنقية ورقمية " تجعل منها مؤسسات اجتماعية منتجة للتكنولوجيا الحديثة ومشاركة في تقدم المجتمع، حيث يعد من المرتكزات الأساسية التي تمكن من ملاحقه التطورات الهائلة في شتي مجالات الحياة.

حيث أصبح ربط العاملين بالجهاز الإداري باحتياجات سوق العمل وتطوراته واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء هذه الوظيفة تحدياً رئيساً في المؤسسات وفي تدعيم بقائها واستمرارها، في إطار من المنافسة الإيجابية وهو ما أدى إلى ظهور تطبيق التحول الرقمي للموارد البشرية، ويتأثر العاملون في الجهاز الإداري بالتوجه السائد الرقمي، فإن في الغالب يوجد الكثير من الصعوبات والتعقيد.

استناداً إلى ما سبق غيرت التكنولوجيا الرقمية والإنترنت وغيرها من التقنيات الإلكترونية طبيعة تقديم الخدمة والتعامل مع العملاء أو المستفيدين وممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة قائمة على خدمة المجتمع ككل " المستفيد، المؤسسة، الأخصائي الاجتماعي"، حيث يمكن للعاملين بالجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية المعاصرين تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية عبر الإنترنت والهواتف والفيديو، والويب، والشبكات الاجتماعية الإلكترونية والبريد الإلكتروني والرسائل النصية وغيرها من المنصات الحديثة الرقمية التقنية ودعمها وفق استراتيجية التحول الرقمي المعتمد من الجمهورية مصر العربية المتبناة في رؤية مصر 2030م.

وبناءً عليه تتبلور مشكلة الدراسة في "تحديد التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ضوء رؤية مصر 2030"، وذلك من خلال تحديد المؤسسات الاجتماعية المطبق بها التحول الرقمي من خلال مديرية التضامن الاجتماعي ومتطلبات إدارتها المحولة رقمياً.

ثانياً : مفاهيم الدراسة:

استندت الباحثة في هذه الدراسة على مفهومين أساسيين هما:

1- مفهوم التحول الرقمي بمؤسسات الاجتماعية .

2- مفهوم بناء القدرات المؤسسية.

ثالثاً : أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد واقع تطبيق التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- 2- تحديد فوائد التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- 3- تحديد وسائل وأساليب التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- 4- تحديد معوقات التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.
- 5- تصور مقترح للتحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

رابعاً : تساؤلات الدراسة:

- 1- التساؤل الأول : ما واقع تطبيق التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية؟
- 2- التساؤل الثاني : ما فوائد التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية؟
- 3- التساؤل الثالث: ما وسائل وأساليب التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية؟

4- التساؤل الرابع: ما معوقات التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز

الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية؟

خامساً : الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- نوع الدراسة:

تتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، وذلك لتحليل وتفسير التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ضوء رؤية مصر 2030.

2- المنهج المستخدم:

تعتمد الدراسة الحالية على:

- المسح الاجتماعي الشامل للعاملين في الإدارات المحولة الرقمية المختارة من التضامن الاجتماعي وعددهم (16) إدارة محولة رقمياً . كالتالي: (إدارة الموارد البشرية - إدارة شئون المرأة - إدارة التضامن - إدارة الحسابات - إدارة مركز المعلومات - إدارة التخطيط - إدارة الرقابة والمتابعة - إدارة الدفاع - إدارة الخدمة العامة - خدمة المواطنين - إدارة التنمية - إدارة الأسرة والطفولة - إدارة الجمعيات - إدارة الشئون المالية - إدارة السجل والتهجير - إدارة التنظيم والتدريب) .

- المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية البسيطة لمجموعة من الخبراء في تطبيق التحول الرقمي .

3- أدوات الدراسة:

أ- أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة في جمع البيانات على أداتين رئيسيتين هما:

- استمارة قياس التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ضوء رؤية مصر 2030 طبقت على موظفين الجهاز الإداري بمديرية التضامن الاجتماعي.
- دليل مقابلة الخبراء لتحديد التحول الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ضوء رؤية مصر 2030 طبقت على خبراء التحول الرقمي بكليات الحاسبات والمعلومات وبعض من العاملين في الجهاز الإداري بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم بلغت (10) مفردة استمارة فقط.

ب- أدوات تحليل البيانات:

اعتمدت الباحثة في معالجة بيانات الدراسة على برنامج (SPSS)،

وقد استخدمت الباحثة مجموعة من المعالجات الإحصائية وهي:

4- مجالات الدراسة:

أ- المجال البشري:

- تم تطبيق أداة الدراسة على العاملين في الجهاز الإداري بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم في الإدارات المحولة رقمياً الستة عشر محل الدراسة باستخدام الحصر الشامل حيث وصلت عدد الاستمارات التي تمت تعبئتها بالفعل إلى (133) استمارة مفردة.

- كما تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من الخبراء في تطبيق التحول الرقمي بكليات الحاسبات والمعلومات وبعض من العاملين في الجهاز الإداري بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم بلغت (10) مفردة استثمار فقط.

ب- المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة على ست عشرة إدارة محولة رقمياً بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم وهي كالاتي:

- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة شؤون المرأة.
- إدارة التضامن.
- إدارة الحسابات.
- إدارة مركز المعلومات.
- إدارة التخطيط.
- إدارة الرقابة والمتابعة.
- إدارة الدفاع.
- إدارة الخدمة العامة.
- إدارة التنمية.
- إدارة الأسرة والطفولة.
- إدارة الجمعيات.
- إدارة الشؤون المالية.
- إدارة السجل والتهجير.
- إدارة التنظيم والتدريب.

ج- المجال الزمني:

تم إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني خلال الفترة من مايو

2021 إلى يونيو 2022.

سادساً : نتائج الدراسة

1- تتعدد أهمية التحول الرقمي في بناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية وتتمثل في: تطوير القدرات الرقمية للمؤسسة، التعامل مع المستجدات الطارئة للتحول الرقمي بالمؤسسات الرقمية، نشر ثقافة العمل الإداري الرقمي بالمؤسسات، تحقيق التكامل بين كافة الإدارات الرقمية بمؤسسات الخدمات الاجتماعية، مما يتخطى صعوبات الوصول إلى المستفيدين الحقيقيين.

2- تقليل الصعوبات " الإدارية والتقنية والرقمية " التي تستجد من التغييرات الرقمية المستحدثة على مؤسسات الخدمات الاجتماعية"، نظام يتعقب أنظمة تخطيط موارد المؤسسة، تبسيط الإجراءات في الحصول على الخدمات الاجتماعية بأقل وقت وتكلفة، زيادة فاعلية العمل الإداري وكفاءته، وجود نظم الحفظ الرقمي من المستندات والمنصات الرقمية، ضعف الخبرة التكنولوجية، المستوى المهاري ذاته في التعلم والتدريب على أجهزة الحاسب في استخدام المنصات والمواقع الرقمية الخدمية، قلة المتخصصين والخبراء بالمؤسسة في التقنية الرقمية، عدم تنفيذ دورات، التكلفة العالية في إنشاء بنية شبكية غير قابلة للهكر وكذلك ضعف الاعتمادات المالية.

3- يتمثل واقع تطبيق التحول الرقمي لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية " توفير أحداث الأجهزة " الحاسب، الطباعة، المكاتب المهيئة رقمياً، المبني، الخطط، الإجراءات " لتطبيق التحول الرقمي بالمؤسسة "، أدى استخدام قنوات الاتصال والتوصل " المنصات الرقمية "

والحاسب الآلي السرعة في انجاز المهام المكلفة مما أدى إلى توفير الوقت والجهد، توجد شبكة حاسوب تتصل بجميع المكاتب في المديرية، الدقة في أداء العمل.

4- تعد وسائل وأساليب لتطبيق التحول الرقمي بالمديرية يوجد ثلاثة إدارات من الأنظمة المصنفة للاهتمام بالموارد البشرية والمؤسسي متمثل في " برمجيات إدارة المؤسسة، إدارة سلسلة التوريد، وإدارة العلاقات مع العملاء"، تعمل الإدارة بشكل مستقل، يعمل نظام الإدارة بالتخطيط للتعاون، تعمل إدارة التخطيط بشكل مستقل، إتاحة تبادل معلومات عن المستفيدين من المديرية، تعمل إدارة العلاقة مع العملاء في توفير الخدمات الاجتماعية بالمديرية في ضوء اللوائح والقوانين المتوفرة داخل المديرية.

5- متطلبات تطبيق التحول الرقمي في المديرية، تطوير مهارات اللغة الإنجليزية للموظفين من خلال الدورات التدريبية التي تخدم تطبيقات التحول الرقمي، تأهيل الموارد البشرية لاستخدام التحول الرقمي بالمديرية، وضع نظام حوافز ورواتب تشجيعه للعاملين المتميزين بالجهاز الإداري بالمديرية مع التقنيات الحديثة مما يؤدي إلى اهتمام العاملين والحفاظ على نفس المستوى من أداء المهام المكلفة إليهم.

6- على المسؤولين عن تطبيق التحول الرقمي بالمديرية، بناء قواعد للبيانات متكاملة، إنشاء مواقع إلكترونية للمديرية تعمل على فاعلية الاتصال بين العاملين بالجهاز الإداري بالمديرية وكذلك المستفيدين من الخدمات الاجتماعية، مسايرة الخطوات التطويرية الرقمية وما يستجد على المديرية،

وضع آليات التنسيق بين الإدارات المحولة الرقمية وذلك لتكامل الخدمة في الحصول عليها بكفاءة وفعالية، توفير القدرات المالية اللازمة لتدريب العاملين بالجهاز الإداري بالمديرية، توضيح للعاملين بالجهاز الإداري الإجراءات الرقمية والمستندات الورقية التي تخدم العامل أثناء أداء مهامه في المديرية، العمل على توفير بريد إلكتروني وجهاز حاسوب خاص لكل عامل بالجهاز الإداري بالمديرية.

7- كما توصلت لدراسة إلى وضع تصور مقترح للتحويل الرقمي كاستراتيجية لبناء قدرات الجهاز الإداري بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

Summary of the study in English

First: the study problem

The application of digital transformation, the internet and other electronic technologies, has developed the nature of providing social service as well as the procedures of obtaining them in social services institutions. This enables the workers in the administrative system to provide social services to beneficiaries via the internet, phones, video, the web, electronic social networks, e-mail and text messages or any entry various forms of digital and electronic services in the so-called digital social service "remotely"

Undoubtedly, performing and developing social services institutions according to the digital changes is measured by the extent of their production and use of modern technologies in various fields and aspects of performing their tasks, and the extent to which they possess knowledge, information and capabilities "human, technical and digital management", This makes these social institutions productive of modern technology and participating in the progress of society, as it is one of the basic pillars that enable them to follow up on the tremendous developments in various areas of life. This enhances the employees of the administrative system to be more aware of the needs and developments of the labor market.

Where linking employees with the administrative apparatus to the needs of the labor market and its developments and the use of information and Communication Technology in the

performance of this function has become a major challenge in institutions and in supporting their survival and continuity, in a framework of positive competition, which led to the emergence of the application of digital transformation of human resources, and employees in the administrative apparatus are affected by the prevailing digital orientation, there are often a lot of difficulties and complexity .

Based on the above, digital technology, the internet and other electronic technologies have changed the nature of service provision, dealing with customers or beneficiaries, and the practice of social service as a profession based on serving the community as a whole "beneficiary, institution, social worker", where employees of the administrative apparatus of modern social services institutions can provide digital social services via the internet, telephones, video, web, electronic social networks, e-mail, text messages and other modern digital technical platforms and support them according to the digital transformation strategy adopted by the Arab Republic of Egypt adopted in the vision of Egypt 2030 .

Accordingly, the problem of the study crystallizes in "defining digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus of social services institutions in the light of the vision of Egypt 2030", by identifying the social

institutions applying digital transformation through the Directorate of social solidarity and the requirements of its digitally transformed administration

Second: Study concepts

The researcher depended on two basic concepts:

- 1- The concept of digital transformation by social institutions .
- 2- The concept of institutional capacity building .

Third: The purposes of the study

The study aimed to:

- 1- Determine the reality of applying digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions.
- 2- identify the benefits of digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative staff of social services institutions.
- 3- identify the means and methods of digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus of social services institutions.
- 4- identifying the obstacles to digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions.

- 5- a proposed vision for digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions.

Fourth: Study questions

The study aimed to answer the following questions:

- 1- **The first question:** What is the reality of applying digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions
- 2- **Second question:** What are the benefits of digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions
- 3- **The third question:** What are the means and methods of digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions
- 4- **Fourth question:** What are the obstacles to digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions

Fifth: The methodological procedures of the study

- 1- **Type of study**

This study belongs to the type of descriptive analytical studies, in order to analyze and interpret digital as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus of social services institutions in the light of Egypt's Vision " 2030."

2- method used

The current study was based on:

- Comprehensive Social Survey of employees from the selected digital transformation departments of social solidarity and their number (16) departments. As follows: (Human Resources Management - Women Affairs Management - guarantor management - accounts management - Information Center management - planning management - control and follow-up management - Defense Management - Public Service Management - citizen service- Development Management - family and child management - association management - financial affairs management - registry and displacement management - organization and training management) .
- Social Survey with a simple random sample of a group of experts digital transformation of social services institutions.

3- Study instruments

- The study tool was applied to the employees of the administrative apparatus of the Directorate of social solidarity in Fayoum in the sixteenth digitally converted departments under study using the comprehensive inventory, where the number of forms that have already been filled out reached (133) single forms.
- A simple random sample of digital transformation experts in social services institutions was also selected, amounting to (10) single forms only.

4- Fields of study

A- Spatial domain:

- A form for measuring digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions in the light of the vision of Egypt 2030 was applied to the employees of the administrative apparatus in the Directorate of social solidarity.
- A guide to meet experts to identify digital transformation as a strategy to build the capacity of the administrative apparatus in social services institutions in the light of Egypt's Vision 2030 applied to experts digital transformation in social services institutions

C- Time domain:

The study was conducted in its theoretical and field aspects during the period from May 2021: June 2022.

Sixth: The results of the study

- 1- The importance of digital transformation in capacity-building is beyond the administrative apparatus of social services institutions : developing the digital capabilities of the institution, dealing with the emergency developments of digital transformation in digital institutions, spreading the culture of digital administrative work in institutions, achieving integration between all digital departments in social services institutions, which overcomes the difficulties of reaching the real beneficiaries .
- 2- Reducing the "administrative, technical and digital" difficulties that arise from the digital changes introduced to the social services organization, a system that tracks enterprise resource planning systems, simplifying procedures in obtaining social services at the lowest time and cost, increasing the effectiveness of administrative work and its efficiency, the presence of digital preservation systems of documents and digital platforms, poor technological experience, the same skill level in learning and training on computers in the use of digital platforms and service websites, the lack of specialists and experts in the organization in digital technology, the lack of

implementation of Duart, the high cost of creating an unbreakable network structure as well as weak appropriations Finance .

- 3- The reality of applying digital transformation to build the capabilities of the administrative apparatus in social services institutions "providing hardware events" computer , printing, digitally configured offices , building, plans, procedures "to apply digital transformation in the institution", using communication channels and access "digital platforms" and computer speed in completing costly tasks, which led to saving time and effort, there is a computer network connected to all offices in the Directorate, accuracy in work performance .
- 4- There are three departments of classified systems of interest to human and institutional resources represented in "enterprise management software, supply chain management, and Customer Relationship Management", the department works independently, the planning management system works for cooperation as a system, the planning department works independently, allowing the exchange of information about the beneficiaries of the Directorate, the customer relationship management works in providing social services in the Directorate in light of the regulations and laws available within the Directorate .

- 5- Requirements for applying digital transformation in the Directorate, developing English language skills for employees through training courses that serve applications for digital transformation, qualifying human resources to use digital transformation in the Directorate, developing a system of incentives and incentive salaries for outstanding employees in the administrative apparatus of the directorate with modern technologies, which leads to the interest of employees and maintaining the same level of performance of tasks assigned to them .
- 6- To those responsible for implementing the digital transformation in the Directorate, building integrated databases, creating websites for the Directorate that work on the effectiveness of communication between the employees of the administrative apparatus in the Directorate as well as beneficiaries of social services, keeping pace with the digital development steps and what is new for the Directorate, setting coordination mechanisms between the Departments of the digital e-mail and a private computer For each employee of the administrative apparatus of the Directorate .
- 7- The study also reached the development of a proposed concept for digital transformation as a strategy to build the

capacity of the administrative apparatus in social services institutions.

