

**رقمنة الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بتحقيق رضا  
العملاء عن الخدمات المقدمة**

**اعداد**

ايه عمر عبد العزيز السيد

**الملخص:**

تسعى الدولة دائماً إلى النهوض بالمجتمع وتحسين معيشة الأفراد وتوفير الاحتياجات الأساسية لهم، حتى يعيشوا حياة كريمة، دون فقر وألم وعناء. ولتحقيق ذلك فإن الدولة تبحث عن الوسائل المناسبة التي تُحقق التنمية والتي من خلالها تُقلّ ستائر الفقر وينتهي الألم، ويعيش المواطنون حياة كريمة عن استحقاق.

فالنهوض بالخدمات التي تُقدّم للمواطنين وتقديم خدمات ذات جودة عالية تساعد على تحسين حياة المواطنين وتلبية احتياجاتهم في أسرع وقت ممكن وأعلى جودة، سوف يكون عاملاً قوياً جداً في تحقيق سعادة المواطنين ورضاهم.

فمن هذا المنطلق كان التركيز على الخدمات وجودتها الشغل الشاغل للدولة؛ حيث كانت الأسئلة الشائعة التي تدور في أذهان المسؤولين: كيف تُقدم الخدمات في أسرع وقت ممكن؟ وتوصيلها للمواطنين دون استبعاد أو ظلم لأحد المواطنين، كيف يحصل المواطن على حقه من الخدمات؟ كيف نمنع تكرار الخدمات لنفس المواطن وعدم حصول شخص آخر عليها؟.... إلخ.

فكانت الإجابة على كل هذه التساؤلات "هي الرقمنة"، فرقمنة الخدمات هي الوسيلة التي من خلالها نضمن جودة الخدمة المقدمة، وأيضاً سهولة وسرعة توصيل الخدمات لمستحقيها، وتسهم أيضاً في توفير الجهد والمال بشكل كبير، وتحسين كفاءة العمل وتبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات والحد من الفساد.

Abstract:

The state always seeks to advance society, improve the lives of individuals, and provide them with basic needs, so that they can live a dignified life, without poverty, pain, and hardship.

To achieve this, the state is searching for appropriate means to achieve development, through which the curtains of poverty will be closed, the pain will end, and citizens will live a decent and deserved life.

Improving the services provided to citizens and providing high-quality services that help improve citizens' lives and meet their needs as quickly as possible and with the highest quality will be a very powerful factor in achieving citizens' happiness and satisfaction.

From this standpoint, the focus on services and their quality was the state's primary concern. The common questions on the minds of officials were:

How do we provide services as quickly as possible? And delivering it to citizens without excluding or oppressing any citizen. How does a citizen get his right to services?

How do we prevent the same citizen from repeating services and not receiving them for another person?...etc.

The answer to all these questions was "digitization." Digitization of services is the means through which we ensure the quality of the service provided, as well as the ease and speed of delivering services to those who deserve them. It also contributes to significantly saving effort and money, improving work efficiency, simplifying the procedures necessary to obtain services, and reducing... Corruption.

## أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

جاءت رؤية مصر ٢٠٣٠م للارتقاء بنوعية حياة المواطن المصري، وتحسين مستوى معيشته في مختلف نواحي الحياة، فبناء مصر الحديثة وتحقيق الاستقرار والتقدم والتنمية المستدامة بها يركز بالأساس على تعزيز واحترام وحماية حقوق الإنسان، فقد أصبح من المحتم، بل ومن الواجب الوطني والمسئولية أمام المواطنين مواصلة العمل الجاد، لإعمال كافة الحقوق المدنية والاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية، والثقافية، على نحو يكفل المساواة وتكافؤ الفرص (اللجنة العليا الدائمة لحقوق الإنسان، ٢٠١٤، ص ٤).

ولم تعد أهداف التنمية قاصرة على تعظيم نصيب الفرد من الناتج القومي الإجمالي أو الناتج المحلي الإجمالي، وإشباع الحاجات الأساسية له ورفع مستوى المعيشة وتقليص الفقر ونشر الرفاه، بل تعدى هذا كله إلى توسيع خيارات البشر، وإذا كان توسيع الخيارات أمام البشر يرتبط بالقدرات (تعليم، تدريب، صحة، إنتاج...)، إلى جانب إطلاق الحريات العامة والحريات السياسية، فكل ذلك يؤدي في النهاية إلى تمكين الأفراد من صياغة نوع الحياة التي يرغبون بها، وذلك من خلال إحداث نقلة نوعية في منظور التنمية فلا ينظر إلى التنمية بمعزل عن نوعية الحياة (البقلي، ٢٠١٥، ص ١).

ويسهم التوجه إلى رقمنة الخدمات في مساعدة الحكومات على تلبية توقعات الجمهور وتحقيق المرونة والكفاءة، ولا شك أنها مهمة معقدة، ولكنها تكفل التحرك بوتيرة أسرع وبموارد محدودة في حالة الالتزام بتطبيق أسلوب صحيح ومجرب (دوب وآخرون، ٢٠٢٠، ص ١).

وأكدت دراسة (عبد الغني، عبد الفتاح، ٢٠١٧) علي إبراز دور فعالية الرقمية في تحسين الخدمات من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية

وتخفيف الأعباء والقيود على المواطنين، وتوصلت الدراسة إلى أن للرقمنة دورًا كبيرًا في تحسين الخدمات؛ فقد حققت الجزائر تقدمًا كبيرًا في العديد من الإنجازات من جوانب عدة غيرت من شكل وأداء هذا القطاع الحساس لخدمة المواطن والتقليل من معاناته وكسب رضاه.

فالتحول إلى الرقمنة ليس صيحة تموت بمرور الزمن؛ بل أصبح أمرًا ضروريًا لحل كثير من المشكلات المعاصرة، أهمها: القضاء على الروتين الحكومي وتعدد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية، وكذلك القضاء على مشاكل التكسب وصعوبة الاسترجاع (علي، ٢٠٢١، ص ٢٩٢).

وأشارت إلى ذلك دراسة (عبد الرحيم، ٢٠١٨م) إلى أن الإدارة الإلكترونية لها أهمية كبيرة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، سواء على المستوى القومي أو على المستوى المحلي للمنظمات، كما أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية تواجه العديد من المشكلات منها: الروتين الإداري وضغط العمل، وكل ذلك يؤثر على تقديم الخدمات؛ لذا من الضروري اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية للعمل الإداري؛ حيث إنها تعمل على تحسين تقديم الخدمات للعملاء في أقل وقت وتكلفة وتحقيق الجودة في تقديم الخدمات، كما أوصت بضرورة بناء قاعدة للمعلومات لكي تفي بتنفيذ طلبات المستفيدين.

وانطلاقًا من رؤية مصر ٢٠٣٠ والتي استهدفت الارتقاء بمستوى معيشة المواطن المصري، وذلك من خلال تعزيز حصوله على الحقوق الأساسية؛ فقد انطوت على التحول إلى استخدام الرقمنة لتحسين نوعية حياة المواطنين.

## ثانيًا: أهمية الدراسة: the importance of study

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع؛ حيث يتم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، إضافة إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسايرة المؤسسة الخدمية للتطورات التكنولوجية. وتتبلور أهمية الدراسة فيما يلي:

### أ- الأهمية العلمية:

- ١- إثراء البناء المعرفي النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية فيما يخص رقمنة الخدمات الاجتماعية.
- ٢- التوجهات النظرية التي أجريت في مجال الرقمنة، تشير إلى ضرورة أن تتجه الدراسات والبحوث نحو تناول رقمنة الخدمات، ومعرفة دورها في تحقيق الحياة الكريمة للمواطنين.
- ٣- الاهتمام العالمي والإقليمي والمحلي بقضايا الرقمنة باعتبارها هدفًا رئيسيًا لكل المجتمعات من أجل تحقيق التنمية.

### ب- الأهمية العملية:

- ١- حداثة الموضوع، واتجاه العالم نحو الرقمنة والثمرات الناتجة عن تطبيقها، وأثرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة، لذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة دور الرقمنة في تحقيق الحياة الكريمة للمواطنين.
- ٢- ضرورة تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتقديمها بشكل أفضل للمواطنين وذلك سوف يتم التعرف علي دور الرقمنة في تحقيق هذا الدور.

- ٣- تعمل الرقمنة على توفير: الجهد والتكاليف و المرونة والكفاءة، وتعمل أيضاً على تحقيق عدالة في توزيع الخدمات؛ وذلك لأنه لا يوجد بها وساطة أو محسوبية فكل شيء إلكتروني.
- ٤- التعرف علي دور الرقمنة في تقليل وقت الحصول علي الخدمة لدى المواطنين.
- ٥- التعرف علي دور الرقمنة في تسهيل حصول المواطنين علي الخدمة بشكل أفضل.
- ٦- التعرف علي دور الرقمنة في توصيل الخدمة لمستحقيها من اجل تحقيق العدالة الاجتماعية.

### ثالثاً: مفاهيم الدراسة: Concepts of the Study

تعتبر مفاهيم الدراسة بمثابة الطريق المضيء الذى يسهم فى تبصير الباحثة بالإطار العام لمشكلة دراستها، ومن ثم تحاول الباحثة عرضها باستفاضة فيما يلي:

تعتمد الدراسة الحالية على مجموعة من المفاهيم الأساسية التالية:

- لمفهوم الرقمنة.
- مفهوم الخدمات الاجتماعية.
- مفهوم رضا العملاء.

وفيما يلي عرض توضيحي لكل مفهوم من هذه المفاهيم كما يلي:

## ١ - مفهوم الرقمنة: The Concept of Digitization

مفهوم الرقمنة لغويًا:

تدل مادة رقم على جملة من المعاني؛ أهمها: التعجيم والتبيين والكتابة. والقلم، والخط، بمعنى الرقم. والترقيم تعجيم الكتاب، ورَقَمَ الكِتَابَ يُرَقِّمُهُ رَقْمًا أعجمه وبَيَّنَّه، وكتاب مَرْقُومٌ؛ أي قد بُيِّنَتْ حروفُهُ بعلاماتها من التنقيط. (معجم اللغة العربية، ٢٠٠٤، ص ٣٠١)

وعرَّفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنَّها "عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال إرشادات إلكترونية تناظرية" (لعبير، ٢٠٢٠، ص ٥)

ويتضح من خلال ذلك أن الرقمنة تتمثل في كونها عملية إلكترونية، تتم هذه العملية من خلال مجموعة خطوات لتحويل الشيء المادي إلى إلكتروني.

الرقمنة اصطلاحًا:

تُعَرَّف الرقمنة على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور الفوتوغرافية، والإيضاحيات، والخرائط... إلخ) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة (يس، ٢٠١٣، ص ٢٠)

## ٢- تعريف الخدمات الاجتماعية: The Social Services ":Concept of

تعرف الخدمات الاجتماعية بأنها "مجموعة الخدمات التي توفرها الدولة بصفة عامة والقطاع الأهلي بصفة خاصة، وأنها تستهدف تحسين مستوى المعيشة، أي أن عائدتها المباشر هو تحسين ظروف الحياة الاجتماعية للسكان، وليس زيادة الإنتاج الاقتصادي أو تحقيق فوائد اقتصادية فقط، ومن أهم الخدمات التي تدرج تحت هذا المفهوم برامج الرعاية الاجتماعية للفئات المحتاجة والتعليم والصحة والإسكان، وتوفير المياه الصالحة للشرب والخدمات الموجهة لصحة البيئة، والخدمات الترويحية، والنقل والمواصلات والاتصالات. (Diana Conyers, 1985, 37)

كما تعرف بأنها "الأنشطة التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون وغيرهم من الفنيين، لمساعدة الأفراد لكي يعتمدوا على أنفسهم لا على غيرهم، وتقوية وتدعيم العلاقات الأسرية واسترجاع قدرات الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات للقيام بوظائفهم في المجتمع (درويش، ١٩٩٨، ١٥٤).

ويعرفها أحمد شفيق بأنها "أنشطة أخصائيين اجتماعيين ومهنيين آخرين لمساعدة الناس على تقوية قدراتهم الذاتية وحمائتهم من العوالة، وتقوية العلاقات الأسرية ومساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على الأداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية (السكري، ٢٠٠٠، ٤٩٩)

## ١- تعريف رضا العميل:

يعتبر الرضا حالة شعورية ذاتية تخص كل شخص على حدا، لذلك من الصعب إيجاد تعريف موحد له لذا سوف اقترح عدة تعارف على النحو التالي :

ورضا المستفيد أو العميل من الألفاظ المهمة في علم التسويق، ويقوم الكثير بمحاولة معرفة رضا العميل عن طرق ملاحظة ردود الأفعال والأقوال عن المنتج أو الخدمة، وفي تخصص التسويق يمكن قياسها علمياً عن طريق مقارنة الفارق بين مستوى جودة المنتج أو الخدمة مع توقعات العميل (المهيبي، ٢٠١٧، ١٢)

عرف فليب كوتلر الرضا على أنه الانطباع الايجابي و السلبي للعميل اتجاه تجربة استهلاك أو استفاضة و يتشكل هذا الانطباع من خلال المقارنة ما بين أداء المنتج وتوقعات العميل ( Philip kotler et autres,2009, 122)

وعرف الرضا على أنه الفرق بين المزيج المثالي والفعلي لمجموعة الخصائص التي يحصل عليها الفرد(سلوك المستهلك، ٢٠٠٤،)

كما يعرف بأنه يُعد مفهوم رضا الزبون من أبرز المفاهيم التجارية العصرية التي تهدف إلى تلبية حاجات ومتطلبات العملاء، والرد على كافة استفساراتهم، وتأمين متطلباتهم في الوقت المحدد، وحسب الخصائص المطلوبة، وضمن الشروط المحددة بصورة تضمن استمرار تعاملهم معها، وتحقيق مزيداً من المبيعات، وبالتالي تضمن زيادة الأرباح المادية (منصور، ٢٠٢٠، ١٢٣)

وكما يعرف أيضا على أنه مستوى الإحساس لدى الفرد عن المقارنة بين الأداء المدرك للمنتج، وبين توقعات الفرد المتعلقة بهذا الأداء (حوا، ٢٠١٣، ٢٥)

يختار موقع (Analyze Survey,2008) عدة أسباب لصناعة رضا العميل وهي: (المهيب، ٢٠١٧، ٣٧)

- ١- جودة الخدمة
- ٢- السعر
- ٣- حسن المعاملة
- ٤- الزمن
- ٥- الكفاءة
- ٦- سهولة الوصول
- ٧- سلوك الموظفين المتعاملين مع العملاء
- ٨- الالتزام للعميل
- ٩- القيمة
- ١٠- الإبداع

وتعرف الباحثة مفهوم رضا العميل إجرائياً بأنه :-

- ١- رضا العميل هو ذلك الشعور أو الإحساس الايجابي الذي ينتج عند العميل مقابلة شراؤه لمنتج معين أو الاستفادة من خدمة معينة.
- ٢- وبدرجة رضا العميل تتولد لديه الرغبة في إعادة شراء هذا المنتج أو الاستفادة من هذه الخدمة أم لا.
- ٣- مستوى الإحساس لدى العميل عن جودة الخدمة المقدمة له وعن توقعاته عنها، ومدى كفاءة الخدمة وسهولة الوصول اليها.

٤- شعور العميل بالتقدير والاحترام والمعاملة الحسنة أثناء الحصول  
علي الخدمة .

### رابعاً: أهداف الدراسة: Objectives of the study

وتهدف الدراسة إلى: معرفة أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية وعلاقتها  
بتحسين نوعية حياة المواطنين.

وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية المتمثلة في:

- ١- معرفة أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في تحسين الخدمات الصحية.
- ٢- معرفة أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في تحسين الأحوال المادية.
- ٣- معرفة أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في وصول الخدمات الاجتماعية  
لمستحقيها.
- ٤- معرفة أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في قياس رضا العملاء عن  
الخدمات المقدمة.
- ٥- معرفة أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في تحقيق تكافؤ الفرص.

### خامساً: تساؤلات الدراسة: Study questions

وتسعى الدراسة إلى الإجابة عن تساؤل رئيس مؤداه: ما أثر رقمنة

الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بتحسين نوعية حياة المواطنين؟

وينبثق من التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، وهي:

- ١- ما أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في تحسين الخدمات الصحية؟
- ٢- ما أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في تحسين الأحوال المادية؟
- ٣- ما أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في وصول الخدمات الاجتماعية  
لمستحقيها؟

٤- ما أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في قياس رضا العملاء عن الخدمات المقدمة؟

٥- ما أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في تحقيق تكافؤ الفرص؟

سادسًا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:-

**أولاً: نوع الدراسة:** لما كان نوع الدراسة يجب أن يحدد وفق الهدف الرئيسي لها، فإن هذه الدراسة تنتمي إلى نمط الدراسات الوصفية؛ حيث يهدف هذا النوع من الدراسات إلى تقرير خصائص أو موقف يغلب عليه صفة التحديد، ويعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالتها لتصل في النهاية إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف أو المشكلة وهي قياس أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بتحسين نوعية حياة المواطنين.

• **منهج الدراسة ( Study Methodology ) :** استخدمت

الدراسة المنهج العلمي بشقيه ، المنهج الكمي لجمع البيانات وتحليلها ، والكيفي لاستخلاص النتائج من تلك البيانات مستخدمة طريقة المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من خدمات الوحدة الاجتماعية بمحافظة الفيوم، وطريقة المسح الشامل للعاملين بالوحدات الاجتماعية.

**ثالثًا: أدوات جمع البيانات:** لما كانت الأداة هي الوسيلة المستخدمة في

جمع البيانات وتحليلها، فإنه يمكن للدراسة الراهنة استخدام الأدوات التالية:

١- استمارة استتبار مطبقة على المستفيدين من الخدمات بالوحدات الاجتماعية.

٢- مقياس مطبق علي العاملين بالوحدات الاجتماعية.

#### رابعًا: مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني: لقد وقع اختيار الباحثة على الوحدات الاجتماعية الواقعة بمدينة الفيوم لتكون مجالًا مكانيًا للدراسة، وذلك لعدة أسباب أهمها: أولاً: اختيار مدينة الفيوم بالذات لتكون مجالًا مكانيًا لإجراء الدراسة، وذلك لأن الباحثة تعيش في هذه المدينة، وتتعايش وتتفاعل مع أهلها، وتعمل مشرفةً للتدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية بالمدينة، مما يقوي من آليات الملاحظة، والتي تؤدي نتائج لا تقل في قيمتها عن النتائج التي يأتي بها المقياس والاستتبار.

ثانيًا: ترشيح الخبراء بمديرية الشؤون الاجتماعية والسادة الأساتذة المشرفين على الرسالة للوحدات الاجتماعية بمدينة الفيوم لتكون مجالًا مناسبًا لإجراء الدراسة.

ولقد تمثلت الوحدات الاجتماعية فيما يلي:

م	أسم الوحدة	العنوان
١.	الوحدة الاجتماعية بندر أول	السواقي- مجمع المصالح الدور الأرض
٢.	الوحدة الاجتماعية بندر ثان	خلف الأمن الغذائي - الحادقة عمارة ٢٠ الدور الأرضي
٣.	الوحدة الاجتماعية بندر ثالث	الحادقة -خلف الأمن الغذائي عمارة ٢٠ الدور الثاني

٤.	الوحدة الاجتماعية بندر رابع	الشيخ حسن
٥.	الوحدة الاجتماعية بندر خامس	الحادقة- مسجد بدر
٦.	الوحدة الاجتماعية بندر سادس	كيهان فارس- موقف سنهور

### ١- المجال البشري للدراسة:

هو ذلك المجتمع الذي يقوم الباحث بتحديدده لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، ويتحدد المجال البشري للدراسة تم اختيار العينة من خلال التوزيع التالي:

#### جدول رقم (١) يوضح المجال البشري للدراسة.

النسبة	عدد المستفيدين ن=١٤٥٠٠	عدد أعضاء الوحدة اجتماعية ن=٢٢	الوحدة الاجتماعية
٢٩	٢٠٠٠	٢	الوحدة الاجتماعية بندر أول
٢٤	١٧٠٠	٣	الوحدة الاجتماعية بندر ثاني
١٥	٨٠٠	٣	الوحدة الاجتماعية بندر ثالث
٥٨	٤٠٠٠	٣	الوحدة الاجتماعية بندر رابع
٢٩	٢٠٠٠	٣	الوحدة الاجتماعية بندر خامس
٥٨	٤٠٠٠	٢	الوحدة الاجتماعية بندر سادس
٢١٣	١٤٥٠٠	١٦	الإجمالي

- أ- عينة عشوائية منتظمة من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الوحدات الاجتماعية في محافظة الفيوم وعددهم (٢١٣) مفردة.
- ب- الحصر الشامل للعاملين بالوحدات الاجتماعية، وعددهم (١٦) مفردة.

جدول (٢)

أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية في وصول الخدمات لمستحقيها.

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
١	١٠٠	٣	٦٣٩	٠	٠	٠	٠	١٠٠	٢١٣	١-حصات علي الخدمة الرقمية دون وجود وساطة.
٣	٩٣,٤٣	٢,٨٠	٥٩٧	٤,٢	٩	١١,٣	٢٤	٨٤,٥	١٨٠	٢-تصل الخدمات الرقمية لمستحقيها الفعليين.
١٠	٤١,٤٧	١,٢٤	٢٦٥	٨٥	١٨١	٥,٦	١٢	٩,٤	٢٠	٣-يوجد تحديث دائم للخدمات الرقمية بالوحدة يتوافق مع احتياجاتي.
١٢	٣٦,٧٨	١,١٠	٢٣٥	٩٣	١٩٨	٣,٨	٨	٣,٢	٧	٤-يراعى النوع الاجتماعي في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية.
٤	٦٢,٢٨	١,٨٧	٣٩٨	٤٩,٣	١٠٥	١٤,٦	٣١	٣٦,٢	٧٧	٥-يراعى نوع الأعاقه في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية.
٧	٤٣,١٩	١,٣٠	٢٧٦	٨٠,٨	١٧٢	٨,٩	١٩	١٠,٣	٢٢	٦-يراعى درجة الأعاقه في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية.
٨	٤٢,١٠	١,٢٦	٢٦٩	٧٧	١٦٤	١٩,٧	٤٢	٣,٣	٧	٧-يراعى الفئة العمرية في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية.

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات
				%	ك	%	ك	%	ك	
٩	٤١,٧٨	١,٢٥	٢٦٧	٧٦,٥	١٦٣	٢١,٦	٤٦	١,٩	٤	٨-يراعى الحالة المادية في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية.
١١	٣٨,٨١	١,١٦	٢٤٨	٨٤,٥	١٨٠	١٤,٦	٣١	٠,٩	٢	٩-يراعى الحالة الصحية في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية.
٦	٥٢,٢٧	١,٥٧	٣٣٤	٥٧,٣	١٢٢	٢٨,٦	٦١	١٤,١	٣٠	١٠-يراعى الحالة الزوجية (الأرامل - المطلقات) في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية.
٥	٦٢,٢٦	١,٨٧	٣٩٦	٤٧,٦	١٠١	١٧,٩	٣٨	٣٤,٤	٧٣	١١-ساعدي النظام التكنولوجي الحديث علي تقديم شكاوي للمسؤولين عندما اتعرض للظلم
١	١٠٠	٣	٦٣٩	٠	٠	٠	٠	١٠٠	٢١٣	١٢-توجد قاعدة بيانات والمعلومات متاحة بصورة مستمرة لتتبع المستفيد
				٤٥٦٣	١٣٩٥		٣١٢		٨٤٨	المجموع
					١١٦,٢٥		٢٦		٧٠,٦٧	المتوسط
					٥٤,٦٠		١٢,٢١		٣٣,١٩	النسبة
				٣٨٠,٢٥						المتوسط المرجح
				٥٩,٥٣						القوة النسبية للبعد

تشير بيانات الجدول السابق (٢) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٣٨٠,٢٥) والقوة النسبية للبعد (٥٩,٥٣%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب موافق بلغت (٣٣,١٩%) فى حين من أجابوا موافق إلى حد ما بلغت نسبة (١٢,٢١%) ومن اجابو غير موافق(٥٤,٦٠) وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالى:-

١ جاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها حصلت علي الخدمة الرقمية دون وجود وساطة. " في الترتيب الأول بوزن مرجح (٦٣٩) وقوة نسبية (١٠٠%).

٢ جاءت العبارة رقم (١٢) والتي مفادها " المعلومات متاحة بصورة مستمرة لتتبع المستفيد." نفس الترتيب السابق

٣ جاءت العبارة رقم (٢) والتي مفادها حصلت علي تصل الخدمات الرقمية لمستحقيها الفعليين." في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٥٩٧) وقوة نسبية (٩٣,٤٣%).

٤ جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها يراعى نوع الأعاقاة في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية." في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٣٩٨) وقوة نسبية (٦٢,٢٨%).

٥ جاءت العبارة رقم (١١) والتي مفادها ساعدني النظام التكنولوجي الحديث علي تقديم شكاوي للمسؤولين عندما اتعرض للظلم " في الترتيب الخامس بوزن مرجح (٣٩٦) وقوة نسبية (٦٢,٢٦%).

- ٦ جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها يراعى الحالة الزوجية (الآرامل - المطلقات) في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية." في الترتيب السادس بوزن مرجح (٣٣٤) وقوة نسبية (٥٢,٢٧%).
- ٧ جاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها يراعى درجة الأعاقه في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية." في الترتيب السابع بوزن مرجح (٢٧٦) وقوة نسبية (٤٣,١٩%).
- ٨ جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها يراعى الفئة العمرية في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية." في الترتيب الثامن بوزن مرجح (٢٦٩) وقوة نسبية (٤٢,١٠%).
- ٩ جاءت العبارة رقم (٨) والتي مفادها يراعى الحالة المادية في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية." في الترتيب التاسع بوزن مرجح (٢٦٧) وقوة نسبية (٤١,٧٨%).
- ١٠ جاءت العبارة رقم (٣) والتي مفادها يوجد تحديث دائم للخدمات الرقمية بالوحدة يتوافق مع احتياجاتي." في الترتيب العاشر بوزن مرجح (٢٦٥) وقوة نسبية (٤١,٤٧%).
- ١١ جاءت العبارة رقم (٩) والتي مفادها يراعى الحالة الصحية في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية." في الترتيب الحادي عشر بوزن مرجح (٢٤٨) وقوة نسبية (٣٨,٨١%).
- ١٢ جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها يراعى النوع الاجتماعي في أسبقية الحصول علي الخدمة الرقمية." في الترتيب الثاني عشر بوزن مرجح (٢٣٥) وقوة نسبية (٣٦,٧٨%).

## المراجع:

- ١- البقلي، أحمد عبد العزيز أحمد. (٢٠١٥م). مفهوم نوعية الحياة، **النشأة والتطور**، ورقة بحث مقدمة الي مركز التخطيط القومي، المؤتمر السنوي الثالث والاربعين، مركز التخطيط القومي، القاهرة، .
- ٢- حوا ، فهد إبراهيم جورج.(٢٠١٣م). أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- ٣- درويش، يحيى حسن .(١٩٩٨م). **معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية**، الشركة المصرية العالمية للنشر لونجمان، القاهرة، الطبعة الأولى.
- ٤- السكري، أحمد شفيق.(٢٠٠٠م). **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، الأزرايطه.
- ٥- سلوك المستهلك.(٢٠٠٤م). مكتبة عن شمس، القاهرة.
- ٦- عبد الرحيم ، دعاء علي.(٢٠١٨). **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط ، كلية الخدمة الاجتماعية ، قسم التخطيط الاجتماعي،.
- ٧- عبد الغني، مقدم ، عبد الفتاح ،مدلل.(٢٠١٧م). **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجًا**، رسالة

ماجستير منشورة، جامعة الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية.

٨- علي، الزلال علي محمد. (٢٠٢١م). الرقمنة ومستقبل اللغة العربية، بحث منشور في مجلة إثراء المعرفة للمؤتمرات والأبحاث، ع ٢.

٩- اللجنة العليا الدائمة لحقوق الإنسان. (٢٠١٤م). الاستراتيجية الوطنية لحقوق الإنسان، جمهورية مصر العربية.

١٠- لعبير، صالح. (٢٠٢٠م). أثر التوجه نحو الرقمنة وفاعلية على الاتصال داخل المؤسسة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بو ضياف، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال.

١١- ماتيئاس دوب وآخرون. (٢٠٢٠م). الخدمات العامة الرقمية، بي أم اميجيس.

١٢- معجم اللغة العربية. (٢٠٠٤). المعجم الوسيط، طبعة ٤، مكتبة الشروق الدولية، مصر.

١٣- منصور، ايمان أحمد. (٢٠٢٠م). الوجيز في الإدارة الناجحة، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان.

١٤- المهيدب، رائد بن عبد العزيز. (٢٠١٧م). رضا العملاء والمستفيدين، مركز استراتيجيات التربية، الطبعة الاولى.

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

16- Diana Conyers: **An Introduction to Social Planning In the The Third World**, (john wiley ltd),1985,p 37.

17- Philip kotler et autres, marketing management, Pearson éducation, 11m, paris, 2009, p169, .122