

أثر التحول الرقمي على المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية على كفاءة الخدمات المقدمة للجمهور للوصول إلى مدن ومجتمعات محلية مستدامة

رشا وديع شاكرا^(١) - زكريا فريد عبد الفتاح^(٢) - وائل فوزي عبد الباسط^(٢)
(١) طالبة دراسات عليا بكلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية التجارة، جامعة عين شمس

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية الحكومية بإعتبارها من المشروعات الهامة التي أستهذفت تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الخدمات الإلكترونية، وتحديد فوائده وتقنياته، وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إستراتيجية التحول الرقمي والمقترحات التي تساعد على تفعيل دور منظومة التحول الرقمي الحكومي، وتوصلت الدراسة إلى تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الخدمات الحكومية وتمثل ذلك في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني، ووجود ربط شبكي بين قواعد المعلومات.

وقد تناولت الدراسة الميدانية إستطلاع رأي عينة من المسؤولين والعاملين بالمراكز التكنولوجية للوحدات المحلية وكذلك مستخدمي تلك الخدمات الإلكترونية عن طريق قائمة إستقصاء تم تصميمها لإختبار الفروض بغرض التقويم البيئي والإقتصادي لمنظومة التحول الرقمي.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لمنظومة التحول الرقمي على البيئة والإقتصاد مع وجود تحديات لتطبيق المنظومة كعدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وضعف توفير التمويل والتدريب اللازم للعاملين ومقدمي تلك الخدمات للمواطن.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي - الخدمات الإلكترونية - وحدات الإدارة المحلية - المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين - الإدارة الرقمية - الحوكمة - التنمية المستدامة - إدارة المخاطر.

مقدمة

لقد أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لايعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً بشكل رئيسي وخارجياً، وأيضاً من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع.

ولا شك أن التحول الرقمي له فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للمؤسسات الحكومية والشركات أيضاً، ومن هذه الفوائد أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين، كما يخلق فرصاً لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، ويساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية والشركات على التوسع والإنتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

ويتناول البحث مشكلة الدراسة وأهمية الدراسة وفروض الدراسة وحدود الدراسة ومنهج الدراسة والدراسات السابقة والتعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية والإطار النظري والمفاهيمي للدراسة والدراسة الميدانية ونتائج الدراسة وتوصيات الدراسة.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الحكومية العديد من التحديات، بعضها خارجي يفرضه الواقع الدولي، كالتطورات الإلكترونية والتقنية، والإقتصادية، والسياسية، والتكنولوجية، والعلمية، وبعضها داخلي منها ضعف القدرات والمهارات الوظيفية للعاملين بهذه المؤسسات، وضعف البنية التحتية، وضعف توفير التمويل والتدريب اللازم للعاملين ومقدمي تلك الخدمات للمواطن، وضعف مخرجات المؤسسات الحكومية المتمثلة في الخدمات المؤداة لتلبية إحتياجات المواطنين من تلك الوحدات المحلية الحكومية. وينتج عن هذه التحديات العديد من الآثار السلبية حيث أن عدم تأدية تلك الخدمات في الوقت المحدد وبالنتيجة المرجوة منها له أثر سلبي علي سلوك الفرد تجاه المجتمع نتيجة الشعور بعدم الرضا تجاه الخدمات المقدمة إليه، وأيضاً ضعف تحقيق الزيادة في إيرادات الوحدات المحلية والعائد المادي نتيجة التباطؤ في تأدية الخدمات الإلكترونية. ومن هنا كان الإهتمام بتطوير دور المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية الحكومية وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تلك المراكز الموجودة بنطاق كل حي من أحياء شرق القاهرة.

وتتلخص المشكلة البحثية في الإجابة علي التساؤلات التالية:

- 1- ما أثر التحول الرقمي وعلاقته بتحقيق أهداف التنمية المستدامة ؟
- 2- هل يؤثر التحول الرقمي بشكل إيجابي في تحسين سلوك الفرد تجاه المجتمع نتيجة الشعور بالرضا تجاه الخدمات المقدمة إليه ؟
- 3- ما هو دور التحول الرقمي في تحقيق زيادة إيرادات الوحدات المحلية والعائد المادي نتيجة سرعة تأدية الخدمات الإلكترونية؟

أهمية الدراسة

- 1- التعرف علي مفهوم التحول الرقمي وأدواته ومحدداته وأهم التحديات في سبيل تحقيقه وومزايا التحول الرقمي.
- 2- بيان مدي أهمية تأثير التحول الرقمي علي زيادة إيرادات الوحدات المحلية من خلال تحصيل حقوق الدولة من المواطنين.
- 3- بيان مدي إسهام مؤسسات المجتمع المدني فيما يتعلق بالمشاركة في المشروعات، وعليها يتحدد مفهوم المسؤولية الإجتماعية للتحول الرقمي والتي تعكس مردود يؤخذ في الإعتبار في السياسة التخطيطية للدولة (تعزيز الإنتماء).

فروض الدراسة

- 1- الفرض الاول: لا توجد علاقة بين التحول الرقمي والتنمية المستدامة.
- 2- الفرض الثاني: لا توجد علاقة بين التحول الرقمي والتأثير علي سلوك المواطن بما يحقق الإنتماء والثقة في الأنظمة الحكومية.
- 3- الفرض الثالث: لا توجد علاقة بين التحول الرقمي وزيادة إيرادات الوحدات المحلية.

محدود الدراسة

- 1- **محدود موضوعية:** دراسة أثر التحول الرقمي بالمراكز التكنولوجية في الوحدات المحلية والعائد الإقتصادي والبيئي بالقاهرة الكبرى.
- 2- **محدود زمنية:** إجراء الدراسة في الفترة الزمنية المقررة للبحث من عام ٢٠١٧ حتى عام ٢٠٢٢ .
- 3- **محدود مكانية:** تقتصر الدراسة على دراسة التحول الرقمي للوحدات المحلية بالقاهرة الكبرى.

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على المناهج التالية:

- 1- المنهج الإستقرائي: وهو منهج يعتمد على الدراسات الكاملة والشاملة بموضوع الدراسة.
- 2- المنهج التطبيقي: يتم التطبيق على المراكز التكنولوجية في أحياء شرق القاهرة، وذلك إعتياداً على جمع البيانات الخاصة بمنظومة التحول الرقمي من وزارة التنمية المحلية ووزارة التخطيط والتنمية الإقتصادية بمحافظة القاهرة.

الدراسات السابقة

- 1- هدفت دراسة الرفاعي (٢٠١١)^(١) إلى التحقق من الفجوة الرقمية لطلاب جامعة الملك عبد العزيز، وقد خلصت الدراسة إلى بيان أهمية التعليم الجامعي في توفير المهارات اللازمة من أجل التكيف مع شبكات التواصل الإجتماعي، وقد أوصت بضرورة إجراء تحليل لتصورات الطالب حول استخدام الويب لأغراض تعليمية.
- 2- أما دراسة الحسنات (٢٠١١)^(٢) فقد هدفت الدراسة باعتمادها على المنهج الوصفي إلى التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها، ورصد واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: وجود محاولات جادة من قبل الجامعات الفلسطينية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ولتحسين جودة الأداء الإداري، ووجود مجموعة من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية.
- 3- اهتمت دراسة سلامي (٢٠١٩)^(٣) بدراسة أثر التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، وانتهت الدراسة الي أن التحول الرقمي يشكل فرصة كبيرة بالمساهمة في تخفيض النفقات الحكومية، والحد من استخدام الورق في الجهات الحكومية، وتوفير الوقت والجهد وتساهم في القضاء على الفساد، كما يهدف إلى تأسيس إقتصاد رقمي يمكن من خلاله الأفراد والقطاعات والشركات من رفع الإنتاجية وخلق مكانة تجارية محفزة لاستقطاب الاستثمارات والشركات الدولية.
- 4- هدفت دراسة حماد (٢٠٢٠)^(٤) إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على عينة الدراسة البالغة ٣١٨ مفردة من العاملين بالشركة محل الدراسة، ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين، وكذا وجود قصور في أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في التخطيط الإستراتيجي للتحول الرقمي، وإعداد القادة في مجال التحول الرقمي، والبنية المؤسسية للتحول الرقمي، وإستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي، وبناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث بالشركة محل الدراسة فقد تم التوصل إلى إطار مقترح للتوصيات في شكل برنامج عمل يتم تطبيقه وفق خطوات محددة.
- 5- هدفت دراسة الجورمازي (٢٠٢٠)^(٥) إلى تحقيق "أهداف مراكش" الداعية إلى الشمول الرقمي والوصول إلى انترنت النطاق العريض بأسعار معقولة وجودة عالية وتطوير الخدمات المالية الإلكترونية ويعد ذلك أهمية غير مسبوقة للوصول الي النتائج التالية : إزالة العوائق لاستثمارات القطاع الخاص وتسهيل دخول مشغلين جدد إلى سوق الاتصالات من خلال تشجيع المنافسة وخفض رسوم الترخيص و تقاسم الإيرادات - تنظيم تعريفات الجملة وإقامة تعاون إقليمي لإنشاء أنظمة كابلات بحرية جديدة - فتح الوصول إلى البنية التحتية الأساسية وإعتماد سياسة النفاذ المفتوح من أجل إيصال كافة المشغلين إلى البنية التحتية للإتصالات بطريقة غير تمييزية.
- 6- هدفت دراسة العرادة (٢٠٢٠)^(٦) إلى التعرف على دور إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية بالبيئة الكوبنتية، وأوصت الدراسة بالتأكد على البنوك الكوبنتية بالإهتمام بإدارة مخاطر التحول الرقمي المتعلقة بإدخال البيانات،

وإدارة مخاطر تشغيل البيانات، وإدارة مخاطر مخرجات البيانات، وإدارة مخاطر البيئة الداخلية والخارجية لكون هذه المخاطر لها دور في تحسين جودة التقارير المالية.

٧- كما هدفت دراسة وديع (٢٠٢٠)^(٧) إلى تحليل تأثير المنتجات الرقمية للبنوك المصرية على مركزها التنافسي وذلك من خلال دراسة وتحليل ثلاثة محاور هي متطلبات التحول الرقمي للبنوك، وتصميم المنتجات الرقمية للبنوك، وانعكاس ذلك على المركز التنافسي للبنوك محل الدراسة، وأوصت الدراسة بأهمية تبنى الوحدات البنكية فلسفة التحول الرقمي وتصميم منتجاتها الرقمية بالشكل الذى يدعم مركزها التنافسي وذلك إنطلاقاً من أهمية ذلك لبقائها ونموها وإستمرارها.

٨- كما إهتمت دراسة شحاتة (٢٠٢٠)^(٨) ببحث وتحليل طبيعة وأهمية تفعيل آليات التحول الرقمي كمرتكز لتعزيز الشمول المالي، وبيان إستراتيجيات تنفيذه ومؤشرات قياسه بالمؤسسات الحكومية ودوره في تطوير المنظومة الضريبية بأركانها المختلفة (التشريع، والإدارة الضريبية، والممولين) وبيان إنعكاساتها على الحد من ممارسات التهرب الضريبي تحقيقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠، وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام آليات التحول الرقمي الحكومي وتطوير النظام الضريبي المصري في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ كمرتكز للحد من التهرب الضريبي.

٩- وأيضاً هدفت دراسة ابراهيم (٢٠٢٠)^(٩) إلى إعداد دراسة إستشراافية لإدارة التحول الرقمي بوزارة الشباب والرياضة وانعكاسها على مستوى الكفاءة المؤسسية اعتماداً على أسلوب السيناريوهات تحقيقاً لرؤية مصر ٢٠٣٠، وقد إتمدت الباحثة على المنهج الوصفي حيث إستخدمت المقابلة والإستبيان لجمع البيانات، وتوصلت إلى ضعف إهتمام وزارة الشباب والرياضة ببنية نظم المعلومات وعدم وجود نظم ذات كفاءة عالية في إدارة الموارد البشرية، كما توصلت الدراسة إلى أن الإختلاف بين الدرجات الوظيفية المختلفة يؤثر في بعض محاور حوكمة الجهاز الإداري وأن إدارة التحول الرقمي تتعكس إنعكاساً إيجابياً على مستوى الكفاءة المؤسسية بوزارة الشباب والرياضة.

١٠- هدفت دراسة شديد (٢٠٢١)^(١٠) إلى التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، والثقافة التنظيمية، والقيادة التحولية، والموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الإقتصاد الرقمي.

١١- ولتحقيق أهداف دراسة العلجة (٢٠٢١)^(١١) قامت الباحثة بتصميم إستبانة شملت (٤١) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية، حيث تكونت عينة الدراسة من (٥٧) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد إهتمام متواضع بتطبيق تكنولوجيا المعلومات بينما مستوى التحول الرقمي مرتفع مع وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة.

١٢- كما هدفت دراسة الحسيني والخيال (٢٠٢١)^(١٢) إلى الكشف عن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية في مؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت، بالإضافة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذا مستوى الأداء الوظيفي، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد إهتمام متواضع بتطبيق الإدارة الإلكترونية بينما مستوى الاداء الوظيفي مرتفع، مع وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة.

تعليق علي الدراسات السابقة و تحديد الفجوة البحثية: تم الرجوع إلي الدراسات السابقة لتكوين إطاراً فكرياً للدراسة ولإستيضاح العديد من النقاط الهامة لبناء هذه الدراسة حيث أوضحت هذه الدراسات ما يلي:

١- توصلت الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم التحول الرقمي وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات إلي وجود العديد من المعوقات التنظيمية والتشريعية والتقنية والبشرية والمالية التي تحول دون تطبيقها والتي لا بد من حلها لتطوير أداء الخدمات الحكومية.

٢- تناولت معظم الدراسات السابقة مدي تطبيق التحول الرقمي وإنه يشكل فرصة كبيرة بالمساهمة في تخفيض النفقات الحكومية، والحد من إستخدام الورق في الجهات الحكومية، وتوفير الوقت والجهد والمساهمة في القضاء على الفساد، كما يهدف إلى تأسيس إقتصاد رقمي يمكن من خلاله الأفراد والقطاعات والشركات من رفع الإنتاجية وخلق مكانة تجارية محفزة لإستقطاب الإستثمارات والشراكات الدولية.

٣- ركزت الدراسات السابقة علي ضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة والترويج لها، وذلك عن طريق إستغلال التقنية كوسائل الإعلام المختلفة، وشبكات التواصل الإجتماعي، حتى يتم التعرف عليها من قبل المستفيدين ومن ثم توسيع دائرة إستخدامها، وعدم وجود نظم ذات كفاءة عالية في إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى أن الإختلاف بين الفئات العمرية والمؤهلات العلمية وسنوات الخبرة المختلفة يؤثر في بعض المحاور المتعلقة بممارسة إدارة التحول الرقمي في إتجاه الفئات الأعلى دائماً، كما توصلت الدراسة إلى أن الإختلاف بين الدرجات الوظيفية المختلفة يؤثر في بعض محاور حوكمة الجهاز الإداري وأن إدارة التحول الرقمي تنعكس إنعكاساً إيجابياً على مستوى الكفاءة المؤسسية الحكومية.

٤- لم تتعرض اي من الدراسات السابقة لدراسة تبحث في العلاقة بين جودة مستوي الخدمة المقدمة للمواطن ومدي تطبيق التشريعات والقوانين المنظمة للعمل بالوحدات المحلية، وأن عدم تطبيق القواعد المنظمة للعمل سواءً علي مؤدي الخدمة أو متلقيها سيؤدي إلي الشعور بعدم الرضا ومن ثم فقد الثقة في مصداقية المؤسسات الحكومية.

٥- لم تتعرض أي من الدراسات السابقة لدراسة الفجوة التقنية بين الجهات المنفذة للخدمة والجهات المعدة للبرامج التكنولوجية المستخدمة بمنظومة التحول الرقمي بالوحدات المحلية، وضرورة توفير الدعم الفني لمستخدمي البرامج التكنولوجية من العاملين بالوحدات المحلية.

٦- عدم وجود دراسات تبحث في العلاقة بين جودة أداء الخدمة المقدمة للمواطن وزيادة الموارد المالية المتحصلة من تأدية تلك الخدمات وإنعكاسها علي حجم الإيرادات العائدة علي خزينة الدولة التي بدورها تعمل علي رفع كفاءة الخدمات المؤداة من الدولة لصالح المواطن من مشروعات قومية متمثلة في شبكة طرق ومياه وكهرباء وصرف صحي .. إلخ.

وتمثل الفجوة البحثية في أن الدراسات السابقة لم تتعرض مباشرة لدراسة قامت علي ضرورة الإهتمام بتدريب العاملين بالوحدات المحلية وإستقطاب الفئات العمرية المناسبة للقدرة علي إستيعاب التكنولوجيا المستخدمة لبرامج التحول الرقمي الحديثة، وأن يتم عقد دورات تدريبية بصفة دورية ويتم إعادة تقييم المتدرب في كل دورة لقياس مستوي كفاءة وقدرة الموظف في تطبيق آليات منظومة التحول الرقمي.

أما الدراسة الحالية فإنها تحاول إبراز الإهتمام بتدريب العاملين بالوحدات المحلية وإستقطاب الفئات العمرية المناسبة للقدرة علي إستيعاب التكنولوجيا المستخدمة لبرامج التحول الرقمي الحديثة، وأن يتم عقد دورات تدريبية بصفة دورية ويتم إعادة تقييم المتدرب في كل دورة لقياس مستوي كفاءة وقدرة الموظف في تطبيق آليات منظومة التحول الرقمي لضمان كفاءة الخدمات المقدمة للمواطن، وكذلك بيان أهمية جودة مستوي الخدمة المقدمة للمواطن ومدي تطبيق التشريعات والقوانين المنظمة للعمل بالوحدات المحلية، وإنعكاسها علي المواطن والشعور بالرضا من خلال مصداقية المؤسسات الحكومية في تأدية الخدمات بشكل

حقيقي، بالإضافة إلى ذلك تقوم الدراسة الحالية بقياس العلاقة بين تخفيض التكاليف وجودة أداء الخدمة وزيادة الإيرادات الواردة نتيجة تقديم الخدمات من رسوم و تقليل حجم الورق المستخدم بالنظام الورقي القديم والإستغناء عنه بمنظومة التحول الرقمي وأيضا المساعدة علي مكافحة الفساد الإداري من خلال تقليل تداول المستندات الورقية لتأدية الخدمة المطلوبة.

الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

يتناول الإطار النظري عرض عدة مفاهيم تتعرض لها الدراسة الحالية وهي علي النحو التالي:

- ١- مفهوم الوحدات المحلية الحكومية^(١٣) : طبقاً للمادة ١ من قانون الإدارة المحلية رقم ٤٣ لعام ١٩٧٩ فإن الوحدات الإدارية المحلية هي المحافظات والمراكز والمدن والأحياء والقرى، ويكون لكل منها الشخصية الاعتبارية، أي يتوفر لها كيان ذاتي مستقل يستهدف تحقيق غرض معين ويتمتع بالشخصية القانونية في حدود هذا الغرض.
- ٢- الخدمات الحكومية الإلكترونية : وهي مجموعة خدمات يتم إنتاجها، أو توفيرها، أو إستهلاكها من خلال إستخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الأنظمة القائمة على الإنترنت والحلول المتكاملة.
- ٣- التحول الرقمي : يتمثل في الإجراءات التي تنفذها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، والتي تؤدي إلى إحداث تغيير جذري في كيفية تقديم المؤسسة للقيمة للعملاء، وتستخدم الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة.
- ٤- شبكات التواصل الإجتماعي: وهو مصطلح أطلق على الخدمة الإلكترونية التي تقدمها شبكة الإنترنت للأفراد والجماعات، حيث تتيح لهم التواصل فيما بينهم حسب إهتماماتهم، فيستطيع أي شخص أن يجد أو ينشئ المجموعات حسب إهتمام معين مثل القراءة أو بلد المنشأ أو الهوايات أو التخصص الجامعي وغيرها من الأمور المشتركة، وقد شكّلت هذه المواقع حلقة وصل بين جميع الأشخاص على إختلاف مواقعهم وإختلاف دياناتهم وأعمارهم وأجناسهم، حيث أصبح أي فرد يستطيع الوصول إلى أي شخص في العالم من خلال هذه المواقع، وتعتمد مواقع التواصل الإجتماعي بشكل أساسي على الأفراد أو المستخدمين لأنهم هم من يشغلونها ويمدونها بالمعلومات والبيانات.
- ٥- الإدارة الإلكترونية^(١٤) : وهي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة بإستخدام الحاسب، وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، ويمكن أن تشمل الإدارة الإلكترونية كلا من الإتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة والمسائلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة.
- ٦- الشمول المالي^(١٥) : ويتمثل في إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواءً كانت مؤسسات أم أفراد، والعمل على تمكين فئات المجتمع من إستخدام تلك الخدمات من خلال تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة وذلك من خلال القنوات المالية الرسمية.
- ٧- رؤية مصر ٢٠٣٠ : هي أجندة وطنية أطلقت في فبراير ٢٠١٦ تعكس الخطة الإستراتيجية طويلة المدى للدولة لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة في كل المجالات، وتوطينها بأجهزة الدولة المصرية المختلفة، وتستند رؤية مصر ٢٠٣٠ على مبادئ "التنمية المستدامة الشاملة" و"التنمية الإقليمية المتوازنة"، وتعكس رؤية مصر ٢٠٣٠ الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة والمتمثلة في البعد الإقتصادي، والبعد الإجتماعي، والبعد البيئي.

- ٨- المنصات الإلكترونية : وهي عبارة عن بيئة خاصة بجميع أنواع النشر سواء كان نشر معلومات أو نشر منتجات ويكثر فيها التفاعلات، وتهتم هذه المنصة بتوظيف جميع التقنيات الخاصة بالإنترنت مع الإدارة المسؤولة عن نوع المحتوى الموجود على المنصة أو على وسائل وشبكات التواصل الإجتماعي.
- ٩- المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين : وهي أحد وسائل الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بصورة حضارية من خلال شبك واحد يتحقق معه الهدف وهو حصول المواطن على الخدمة دون لقاء مباشر مع مؤديها في إطار من الشفافية والنزاهة.
- ١٠- الخدمات الرقمية: وهي خدمات الدخول عن طريق الإنترنت أو تطبيقات الهاتف المحمول إلى الحسابات والمنتجات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، البريد الآمن.
- ١١- الإدارة الرقمية : وهي عملية إدارة المشاريع أو العمل عبر إستخدام برامج مخصصة في الحاسوب، بحيث تمكن المدير الرقمي من متابعة إنجاز كافة موظفيه، مستعيناً بوسائل التواصل المختلفة مثل البريد الإلكتروني وغيرها.

الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في العاملين بالمراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية بالمنطقة الشرقية من محافظة القاهرة، والمواطنين المتعاملين مع هذه المراكز التكنولوجية، وذلك وفقاً لإحصائيات مطلع عام ٢٠٢٢.

عينة الدراسة: اعتماداً على البيانات الواردة بالموقع الإلكتروني لمحافظة القاهرة على شبكة الإنترنت عن عدد السكان التقديري موزعاً على أحياء المنطقة الشرقية بمحافظة القاهرة، يمكن تم تحديد حجم عينة الدراسة الخاصة بعدد السكان باستخدام المعادلة التالية:

$$n = \frac{NP(1-p)}{(N-1)(d^2/Z^2) + P(1-P)}$$

$$0.5) (1-0.5) \times (3941210)$$

= حجم العينة

$$(3941210 - 1) (0.052/1.962) + 0.5(1-0.5)$$

إذن حجم عينة الدراسة من سكان أحياء المنطقة الشرقية بمحافظة القاهرة يبلغ (٣٨٥) مفردة، يضاف إليه عدد (٥٠) إستقصاء رأى تم توزيعهم على عينة عشوائية من العاملين بالمراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية بالمنطقة الشرقية من محافظة القاهرة ليصبح إجمالي حجم عينة الدراسة ٤٣٥ مفردة.

نتائج إختبار ثبات مقاييس الدراسة: يوضح الجدول التالي نتائج إختبار ثبات مقاييس الدراسة لكل بعد من أبعاد الدراسة (المتغير المستقل والمتغير التابع)، حيث تشير قيم معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي لكل متغير إلى أن قائمة الإستقصاء تتمتع بثبات عالي إذ تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين ٠,٧٨٦، ٠,٨٩٥، كما بلغ معامل ألفا للثلاث متغيرات الفرعية المكونة للمتغير التابع ٠,٩١٩، بينما بلغ معامل ألفا للمتغيرين الرئيسيين معاً (المتغير المستقل والمتغير التابع) ٠,٩٤٦، كما بلغ معامل الصدق الذاتي للمتغيرين الرئيسيين معاً (المتغير المستقل والمتغير التابع) ٠,٩٧٣، وهذه النتائج تؤكد أن ثبات قائمة الإستقصاء مرتفع ودال إحصائياً.

جدول رقم (١): نتائج حساب معاملات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة*

متغيرات الدراسة	البيان	عدد الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي**
المتغير المستقل	التحول الرقمي	١	٨	٠,٨٩٥	٠,٩٤٦
المتغير التابع الفرعي الأول	تحقيق التنمية البيئية المستدامة	١	٥	٠,٧٨٦	٠,٨٨٧
المتغير التابع الفرعي الثاني	التأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية	١	٧	٠,٧٨٩	٠,٨٨٨
المتغير التابع الفرعي الثالث	تحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية	١	١٠	٠,٨٦١	٠,٩٢٨
المتغير التابع	أثر التحول الرقمي على المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية	٣	٢٢	٠,٩١٩	٠,٩٥٩
كل متغيرات الدراسة معاً	التحول الرقمي، أثر التحول الرقمي على المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية	٤	٣٠	٠,٩٤٦	٠,٩٧٣

*المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

**معامل الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة: يوضح الجدول التالي المؤشرات الكلية لأبعاد الدراسة: والمتمثلة في التحول الرقمي، والتأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية، تحقيق التنمية البيئية المستدامة، وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية، وذلك للتعرف على مدى توافرها وترتيب هذه الأبعاد بالنسبة للعاملين بالمراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية بالمنطقة الشرقية من محافظة القاهرة، والمواطنين المتعاملين مع هذه المراكز التكنولوجية وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٢): المؤشرات الكلية لأبعاد الدراسة والمتمثلة في التحول الرقمي، والتأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية، وتحقيق التنمية البيئية المستدامة، وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية*

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	التأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية	٣,٨٠	٠,٧٢	١٨,٩٩%
٢	تحقيق التنمية البيئية المستدامة	٣,٧٧	٠,٨١	٢١,٣٧%
٣	تحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية	٣,٥٦	٠,٨٢	٢٣,١٠%
٤	التحول الرقمي	٣,٣٨	١,٠١	٢٩,٩٠%

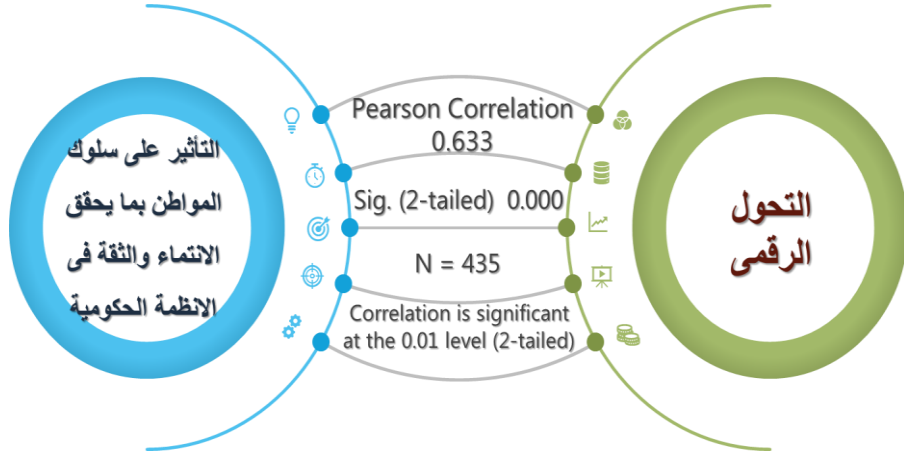
*المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أنه يمكن ترتيب المؤشرات الكلية لأبعاد الدراسة وفقاً للمتوسط الحسابي على النحو التالي: التأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية باستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٠)، ثم تحقيق التنمية البيئية المستدامة بإستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (٣,٧٧)، ثم تحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية باستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (٣,٥٦)، وأخيراً التحول الرقمي بإستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (٣,٣٨).

إختبار صحة الفرض الأول للدراسة: ينص الفرض الأول للدراسة على أنه:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية

شكل رقم (١): علاقة الارتباط بين التحول الرقمي والتأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية*

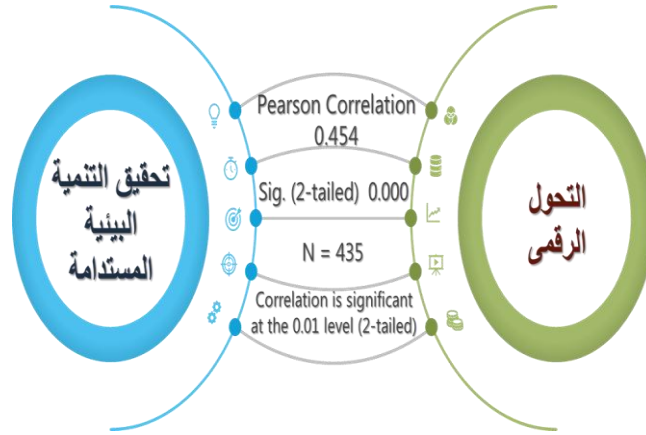


*المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يوضح الشكل السابق ان العلاقة بين التحول الرقمي والتأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية هي علاقة ارتباط طردية قوية وقد تم الاستدلال على طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال قيمة معامل الارتباط (٠,٦٣٣) ومن خلال إشارتها (قيمة موجبة)، كما ان الارتباط ارتباط معنوي عند مستوى معنوية (٠,٠١). ومن ثم فإن معامل الارتباط بين المتغيرين دال إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح انه كلما حدث تغير إيجابي في التحول الرقمي حدث تغير إيجابي في التأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية، وبالمثل لو حدث تغير سلبي في التحول الرقمي تأثر سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية سلباً. وبناء على النتيجة الإحصائية التي تم التوصل إليها سابقاً يتم رفض الفرض الأول للدراسة وقبول الفرض البديل وهو: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والتأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية.** اختبار صحة الفرض الثاني للدراسة: ينص الفرض الثاني للدراسة على أنه:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحقيق التنمية البيئية المستدامة

شكل رقم (٢): علاقة الارتباط بين التحول الرقمي وتحقيق التنمية البيئية المستدامة *

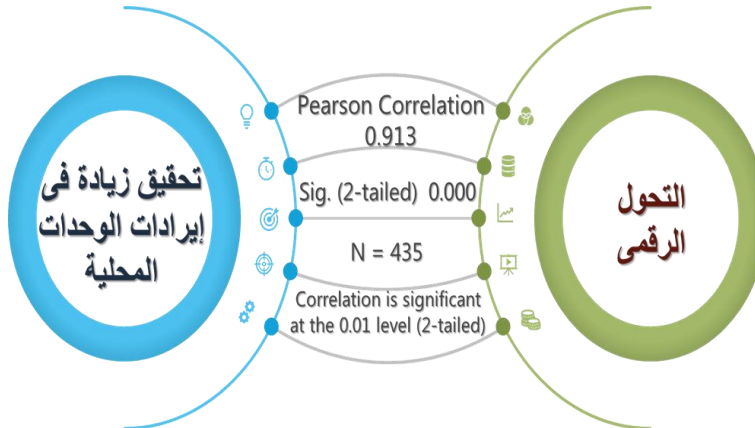


*المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يوضح الشكل السابق ان العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق التنمية البيئية المستدامة هي علاقة ارتباط طردية متوسطة وقد تم الاستدلال على طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال قيمة معامل الارتباط (٠,٤٥٤) ومن خلال إشارتها (قيمة موجبة)، كما ان الارتباط ارتباط معنوي عند مستوى معنوية (٠,٠١). ومن ثم فإن معامل الارتباط بين المتغيرين دال إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح انه كلما حدث تغير إيجابي في التحول الرقمي حدث تغير إيجابي في تحقيق التنمية البيئية المستدامة، وبالمثل لو حدث تغير سلبي في التحول الرقمي تأثر تحقيق التنمية البيئية المستدامة سلباً. وبناء على النتيجة الإحصائية التي تم التوصل إليها سابقاً يتم رفض الفرض الثاني للدراسة وقبول الفرض البديل وهو: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحقيق التنمية البيئية المستدامة.** إختبار صحة الفرض الثالث للدراسة: ينص الفرض الثالث للدراسة على أنه:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية

شكل رقم (٣): علاقة الارتباط بين التحول الرقمي وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية *



يوضح الشكل السابق ان العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية هي علاقة ارتباط طردية قوية جداً وقد تم الاستدلال على طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال قيمة معامل الارتباط (0,913) ومن خلال إشارتها (قيمة موجبة)، كما ان الارتباط ارتباط معنوي عند مستوى معنوية (0,01). ومن ثم فإن معامل الارتباط بين المتغيرين دال إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح انه كلما حدث تغير إيجابي في التحول الرقمي حدث تغير إيجابي في تحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية، وبالمثل لو حدث تغير سلبي في التحول الرقمي تأثر تحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية سلباً.

وبناء على النتيجة الإحصائية التي تم التوصل إليها سابقاً يتم رفض الفرض الثالث للدراسة وقبول الفرض البديل وهو: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية.**

نتائج الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من الجانب التطبيقي:

1- تتمتع مقاييس التحول الرقمي، وأثر التحول الرقمي على المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية بدرجة عالية من الثبات والصدق الذاتي بما يمكن الباحثين من إمكانية تطبيقها لقياس نفس الظواهر البحثية، إذ تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين 0,786، 0,895، كما بلغ معامل ألفا للثلاث متغيرات الفرعية المكونة للمتغير التابع 0,919، بينما بلغ معامل ألفا للمتغير الرئيسي معاً (المتغير المستقل والمتغير التابع) 0,946، كما بلغ معامل الصدق الذاتي للمتغير الرئيسي معاً (المتغير المستقل والمتغير التابع) 0,973 وهذه النتائج تؤكد أن ثبات قائمة الإستقصاء مرتفع ودال إحصائياً.

2- أوضحت نتائج الإحصاء الوصفي أنه يمكن ترتيب المؤشرات الكلية لأبعاد الدراسة على النحو التالي: التأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية باستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (3,80)، ثم تحقيق التنمية البيئية المستدامة باستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (3,77)، ثم وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية باستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (3,56)، وأخيراً التحول الرقمي باستجابة تشير إلى الموافقة وبمتوسط حسابي مقداره (3,38).

3- أوضحت نتائج إختبار صحة الفرض الأول للدراسة أن العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق التنمية البيئية المستدامة هي علاقة ارتباط طردية متوسطة وقد تم الاستدلال على طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال قيمة معامل الارتباط (0,454) ومن خلال إشارتها (قيمة موجبة)، كما أن الارتباط ارتباط معنوي عند مستوى معنوية (0,01)، ومن ثم فإن معامل الارتباط بين المتغيرين دال إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح أنه كلما حدث تغير إيجابي في التحول الرقمي حدث تغير إيجابي في تحقيق التنمية البيئية المستدامة، وبالمثل لو حدث تغير سلبي في التحول الرقمي تأثر تحقيق التنمية البيئية المستدامة سلباً.

4- أوضحت نتائج إختبار صحة الفرض الثاني للدراسة أن العلاقة بين التحول الرقمي والتأثير على سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الانظمة الحكومية هي علاقة ارتباط طردية قوية وقد تم الاستدلال على طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال قيمة معامل الارتباط (0,633) ومن خلال إشارتها (قيمة موجبة)، كما أن الارتباط ارتباط معنوي عند مستوى معنوية (0,01)، ومن ثم فإن معامل الارتباط بين المتغيرين دال إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح أنه كلما حدث تغير إيجابي في التحول الرقمي حدث تغير إيجابي في التأثير على سلوك المواطن بما يحقق الإنتماء والثقة

في الأنظمة الحكومية، وبالمثل لو حدث تغير سلبي في التحول الرقمي تأثر سلوك المواطن بما يحقق الانتماء والثقة في الأنظمة الحكومية سلباً.

٥- أوضحت نتائج إختبار صحة الفرض الثالث للدراسة أن العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية هي علاقة إرتباط طردية قوية جداً وقد تم الإستدلال على طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال قيمة معامل الإرتباط (٠,٩١٣)، ومن خلال إشارتها (قيمة موجبة)، كما ان الارتباط إرتباط معنوي عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ومن ثم فإن معامل الإرتباط بين المتغيرين دال إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح أنه كلما حدث تغير إيجابي في التحول الرقمي حدث تغير إيجابي في تحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية، وبالمثل لو حدث تغير سلبي في التحول الرقمي تأثر تحقيق زيادة في إيرادات الوحدات المحلية سلباً.

توصيات الدراسة

أولاً: النتائج والتوصيات المتعلقة بأداء العاملين ومشاركة المواطنين في صنع السياسات الحكومية وتعزيز أمان وخصوصية المواطنين :

- ١- تأهيل العاملين بالجهاز الإداري للدولة من خلال تدريبهم علي مراحل وإحالة غير القادرين علي التأقلم إلي المعاش المبكر وإستبدالهم بكفاءات في هذا المجال مع مراعاة تعويضهم مادياً من خلال النقابات العمالية وعوائد الحكومة الإلكترونية القادرين علي ذلك.
- ٢- استغلال الموارد البشرية في مختلف الجهات الحكومية، من خلال :
 - إزالة كل ما يعترض تطوير معارفهم وقدراتهم من عقبات مادية.
 - تمكينهم من الإرتقاء بهذه المعارف والقدرات واكتساب المهارات والخبرات التي تساعدهم علي إطلاق طاقات الإبداع الكامنة فيهم بما يدعم أي إستراتيجية للحكومة الإلكترونية.
- ٣- إعادة بناء البيئة والبنية التشريعية المصرية لتوائم التطور التكنولوجي لضمان إلتزام كافة الجهات الحكومية التقليدية بالتحول إلي الحكومة الإلكترونية بحيث:
 - يتم الإعتراف بالوثائق التي تنتج في البيئة الرقمية والتعامل بها في الجهات الرسمية.
 - ضمان حقوق الأفراد في خصوصيتهم وسرية بياناتهم عبر الإنترنت.
- ٤- مكافحة جرائم الأنترنت بالشكل الذي يناسب تطورها وتسارعها وتغير أشكالها يوماً بعد يوم، مع مراعاة أن أي قانون يصدر للتعامل مع جرائم الأنترنت يجب ألا يكون الهدف منه تقييد حرية الأفراد علي الشبكة العالمية ولكن الحرص علي حماية حقوق الافراد والهيئات من الإختراق أو التعدي عليها، وأن يعاقب مرتكبوا هذه الجرائم بمثل العقوبات المترتبة علي إنتهاك خصوصية الأفراد والهيئات في الواقع المادي والإستيلاء علي ما يضر هذه الخصوصية أو التلاعب بها.
- ٥- تشجيع إشراك المواطنين ومشاركتهم: حيث إزدادت رغبة المواطنين في المشاركة في عملية صنع السياسات الحكومية بحدّة نتيجة إتساع فرص التفاعل بينهم وبين الحكومة، ويرجع ذلك جزئياً الي تنمية الضغوط الديمقراطية والإستخدام الواسع للإنترنت مما أدي الي سهولة النفاذ إلي مختلف المؤسسات الحكومية، وينبغي الإهتمام بكيفية إسهام التكنولوجيا في تمكين الفرد من ابداء آرائه دون الخوض في المناقشات الجماعية من وجهة نظر الجمهور، فعلي سبيل المثال ينبغي أن تكون الحكومة قادرة علي الإستجابة بشكل مناسب لآراء الأفراد.

٦- حماية الخصوصية وسلامة نظام الحكومة الإلكترونية: نظراً لزيادة تقاسم المعلومات التي يتم الاحتفاظ بها بين الأطراف ذات الصلة في عملية تطوير مبادرات الحكومة الإلكترونية يساور المستعملين المحتملين لخدمات الحكومة الإلكترونية القلق من احتمال استخدام المعلومات الشخصية بشكل غير لائق ومفرط، وهناك مفاضلة بين حماية المعلومات الشخصية وتبادل المعلومات لتسريع التطبيقات الإلكترونية للمؤسسات الحكومية، وأصبح من الضروري تحقيق التوازن في حفر تبادل المعلومات بين الوكالات ذات الصلة وتطوير أدوات لحماية الخصوصية.

٧- مع دخول الحكومة الإلكترونية مرحلة النضج سيؤدي ذلك الي الخوض في تجربة الآثار السلبية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، لذلك ينبغي تعزيز تدابير حماية الخصوصية لتحقيق التوازن بين النقيضين، وأنظمة الحكومة أحياناً، وأيضاً لا بد وضع جميع التدابير اللازمة من الجوانب التقنية والقانونية والمؤسسية لمكافحة القرصنة والتزوير والاحتيال.

٨- إزالة التكرار أو تبسيط عمليات سير الأعمال يؤدي الي تقليل فرص العمل وحفز مقاومة أصحاب المصلحة، والمعتادون علي طريقة العمل التقليدية لديهم حوافز قليلة لتأييد التغيير، وينبغي وضع حوافز للموظفين الحكوميين وهياكل للتنسيق بين وكالات الحكومة المعنية في عملية معينة وتشمل الحوافز إعادة تدريب الموظفين وتوزيعهم حسب رغبتهم، وإقامة حكومة أكثر إستجابة وفعالية، سيجري إلغاء العمليات إذا كانت غير ضرورية وتبسيطها إذا كانت معقدة.

ثانياً: النتائج والتوصيات المتعلقة بتطوير البنية التحتية الرقمية:

١- تهيئة كافة الجهات الحكومية للتحويل للحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال إعادة هيكلة إدارات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وزيادة معدل استخدام أجهزة الكمبيوتر في هذه الجهات، وتطوير التقنيات ذات الصلة، وتحسين طرق إدارة تلك المؤسسات الإدارية ذات الصلة.

٢- التحضير لبناء قاعدة بيانات مركزية من خلال العمل علي إعادة إدخال المستندات الورقية والمعلومات الادارية والمسح الشامل لكل الوثائق داخل قاعدة بيانات.

٣- تحسين كفاءة العمل داخل كل جهة حكومية، وذلك من خلال ميكنة (حوسبة) المهام الادارية، وهي الخطوة المطلوبة قبل مرحلة المعلوماتية، والتي تعني مجرد إدخال اجهزة الكمبيوتر واستخدامها في ادخال ومعالجة كميات هائلة من البيانات.

٤- الإستفادة من الإستخدام المشترك لأجهزة الكمبيوتر في التعامل مع المهام الإدارية التي تم ميكنتها، وذلك من خلال إنشاء شبكة داخلية في كل جهة حكومية.

٥- من المتوقع أن تؤدي الحكومة الإلكترونية الي تغييرات عميقة وشاملة في الأعمال والخدمات الحكومية الداخلية المقدمة للمواطنين، وتري التغييرات علي أساس طبيعة تكنولوجيا المعلومات، وتخضع معظم مشاريع الحكومة الإلكترونية لإعادة هندسة عملية سير الأعمال قبل بدء التنفيذ الفعلي، وتشمل إعادة هندسة عملية سير الأعمال عموماً خطوات عديدة مثل تحليل عمليات سير الأعمال الموجهة نحو أهداف المنظمات وإزالة التكرار وتيسير طريقة العمل وتبسيط العمليات المعقدة.

٦- إنشاء شبكة معلومات عالية السرعة، فلم يؤد فقط الي تمكين التدفق السلس للمعلومات في الحكومة فحسب، ولكن أيضاً تحديد مستوي إستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في القطاع العام، فبغض النظر عن مدي جودة خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت، فإذا لم يتم إنشاء هذه الشبكة في القطاع العام فمن المحتمل أن يزور المواطنين والشركات الجهات الحكومية بدلاً من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية البطيئة عبر الإنترنت، فغيرت بشكل جذري بيئة الحكومة الإلكترونية من الشبكة القائمة علي المودم حيث يمكن لعدد محدود فقط من الناس الوصول الي خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت، الي شبكة معلومات عالية السرعة يمكن لعدد أكبر من الناس الوصول إليها.

ثالثاً: النتائج والتوصيات المتعلقة بالإبداع الرقمي:

١- الإنتقال بالحكومة الإلكترونية من كونها أداة داعمة لزيادة الكفاءة الإدارية للجهات الحكومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات إلى أداة قوية داعمة لأداء الوظيفة الحكومية بما يجعلها أكثر فاعلية في تلبية احتياجات المواطنين والمستثمرين من القطاعات العامة.

٢- الفهم الواضح للحكومة الإلكترونية : حيث تخص الحكومة الإلكترونية (الحكومة) أكثر منها (الوسائل الإلكترونية)، وجوهر الحكومة الإلكترونية هو تحويل الإدارات العامة من أجل إبتكار العلاقات الداخلية والخارجية بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، وينبغي أن تدرج قضايا الحكومة الألكترونية في مبادرات إصلاح الإدارة العامة الوطنية والإدارة الجيدة، وعلي الرغم من أن المسائل المتعلقة بإبتكار الحكومة الإلكترونية ظهرت منذ الممارسة المبكرة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، فإن الآثار الفعلية علي عمليات سير أعمال الحكومة تشق طريقها ببطء نحو العالم الحقيقي.

٣- الجمع بين الإبتكار الحكومي ومشروع الحكومة الإلكترونية كأداة لإصلاح الحكومة :

تتحقق الابتكارات في العمل الحكومي وفق عدة أساليب ومستويات منها:

- الابتكار في الخدمات: تقديم خدمات جديدة ومطورة.
 - الابتكار في تقديم الخدمات: طرح أسلوب جديد أو مختلف في تقديم الخدمة.
 - الابتكار الإداري أو التنظيمي: آلية جديدة تسهل الوصول إلى الخدمة.
 - الابتكار المفاهيمي: طريقة جديدة في النظر إلى التحديات وتحدي الافتراضات الحالية.
 - الابتكار في السياسات: تغيير في طريقة التفكير المتبعة عند إعداد السياسات.
 - الابتكار الشامل: أسلوب جديد ومطور لتعامل وتفاعل الأقسام الحكومية المختلفة مع المعنيين.
- ٤- التوعية المجتمعية والإعلامية ويمكن تحقيق ذلك من خلال عدم الإنقاعات للآراء المعارضة لمشروع الحكومة الإلكترونية والتي يتبناها المستفيدين من الفساد.

٥- ينبغي توجيه الإهتمام لرصد مبادرات الحكومة الإلكترونية وتقييمها لفهم إحتياجات المواطنين ورجال الأعمال وإنطباعهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة، وينبغي وضع نتيجة تقييم الأنظمة إستناداً الي هذه المقاييس في آلية التغذية المرتدة، فتحقيق بدايات جيدة لمشاريع الحكومة الإلكترونية ليس مقياساً للنجاح، وما يهم في نهاية المطاف هو الإنجاز والأداء والنتائج، وموازاة لمحاولة قياس فوائد الإستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.

٦- يتعين علي الحكومات أن تقرر تحويل الإجراءات الإدارية وتوجيهها ومراقبتها بحيث يتسنى تحقيق الإمكانيات الكاملة لتكنولوجيا المعلومات تجاه عملية إعادة الهيكلة، بدلاً من مجرد التركيز علي بدء العمل بتكنولوجيا المعلومات.

الخلاصة

هدفت الدراسة إلي تحليل أثر التحول الرقمي علي كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية الحكومية من خلال التعرف علي مفهوم التحول الرقمي وأدواته ومحدداته وأهم التحديات في سبيل تحقيقه وموزايا التحول الرقمي، وبيان مدي أهمية تأثير التحول الرقمي علي زيادة إيرادات الوحدات المحلية من خلال تحصيل حقوق الدولة من المواطنين، وأيضاً بيان مدي إسهام مؤسسات المجتمع المدني فيما يتعلق بالمشاركة في المشروعات (تعزيز الإنتماء).

وحاولت الدراسة الإجابة علي التساؤلات الآتية :

- ١- ما أثر التحول الرقمي وعلاقته بتحقيق أهداف التنمية المستدامة ؟
- ٢- هل يؤثر التحول الرقمي بشكل إيجابي في تحسين سلوك الفرد تجاه المجتمع نتيجة الشعور بالرضا تجاه الخدمات المقدمة إليه ؟
- ٣- ما هو دور التحول الرقمي في تحقيق زيادة إيرادات الوحدات المحلية والعائد المادي نتيجة سرعة تأدية الخدمات الالكترونية ؟

وأنتجت الدراسة أسلوب المنهج الإستقرائي : وهو منهج يعتمد على الدراسات الكاملة والشاملة بموضوع الدراسة، والمنهج التطبيقي : وذلك اعتماداً علي جمع البيانات الخاصة بمنظومة التحول الرقمي من وزارة التنمية المحلية ووزارة التخطيط والتنمية الإقتصادية بمحافظة القاهرة.

وتحاول الدراسة إبراز الإهتمام بتدريب العاملين بالوحدات المحلية وإستقطاب الفئات العمرية المناسبة للقدرة علي إستيعاب التكنولوجيا المستخدمة لبرامج التحول الرقمي الحديثة، وتدريب العاملين لقياس مستوي كفاءة وقدرة الموظف في تطبيق آليات منظومة التحول الرقمي لضمان كفاءة الخدمات المقدمة للمواطن، وكذلك بيان أهمية جودة مستوي الخدمة المقدمة للمواطن، وإنعكاسها علي المواطن والشعور بالرضا من خلال مصداقية المؤسسات الحكومية في تأدية الخدمات، بالإضافة إلي قياس العلاقة بين تخفيض التكاليف وجودة أداء الخدمة وزيادة الإيرادات الواردة نتيجة تقديم الخدمات من رسوم.

وقد توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج أهمها :

- ١- البحث في العلاقة بين جودة مستوي الخدمة المقدمة للمواطن ومدى تطبيق التشريعات والقوانين المنظمة للعمل بالوحدات المحلية، وقياس عدم تطبيق القواعد المنظمة للعمل سواءً علي مؤدي الخدمة أو متلقيها وما يترتب عليه من الشعور بعدم الرضا ومن ثم فقد الثقة في مصداقية المؤسسات الحكومية.
- ٢- دراسة الفجوة التقنية بين الجهات المنفذة للخدمة والجهات المعدة للبرامج التكنولوجية المستخدمة بمنظومة التحول الرقمي بالوحدات المحلية، وضرورة توفير الدعم الفني لمستخدمي البرامج التكنولوجية من العاملين بالوحدات المحلية، وعدم وجود دراسات تبحث في العلاقة بين جودة أداء الخدمة المقدمة للمواطن وزيادة الموارد المالية المتحصلة من تأدية تلك الخدمات وإنعكاسها علي حجم الإيرادات العائدة علي خزينة الدولة.

وقد أوصت الدراسة إلي العديد من النتائج أهمها:

- ١- تأهيل العاملين بالجهاز الإداري للدولة من خلال تدريبهم علي مراحل وإحالة غير القادرين علي التأقلم إلي المعاش المبكر وإستبدالهم بكفاءات في هذا المجال مع مراعاة تعويضهم مادياً من خلال النقابات العمالية، وإعادة هيكلة إدارات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وزيادة معدل إستخدام أجهزة الكمبيوتر في هذه الجهات من خلال بناء قاعدة بيانات مركزية و العمل علي إعادة إدخال المستندات الورقية والمعلومات الادارية والمسح الشامل لكل الوثائق داخل قاعدة بيانات وإنعكاسها علي المواطن والشعور بالرضا من خلال مصداقية المؤسسات الحكومية في تأدية الخدمات بشكل حقيقي، وأيضاً تخفيض التكاليف وجودة أداء الخدمة وزيادة الإيرادات الواردة نتيجة تقديم الخدمات من رسوم و تقليل حجم الورق المستخدم بالنظام الورقي القديم والإستغناء عنه بمنظومة التحول الرقمي والعمل علي مكافحة الفساد الإداري من خلال تقليل تداول المستندات الورقية لتأدية الخدمة المطلوبة.

- ٢- تشجيع إشراك المواطنين ومشاركتهم من خلال الإهتمام بكيفية إسهام التكنولوجيا في تمكين الفرد من ابداء آرائه دون الخوض في المناقشات الجماعية من وجهة نظر الجمهور و تعزيز تدابير حماية الخصوصية بالأنظمة الحكومية ووضع جميع التدابير اللازمة من الجوانب التقنية والقانونية والمؤسسية لمكافحة القرصنة والتزوير والاحتيال.

المراجع

- حياة الرفاعي (٢٠١١) رسالة ماجستير بعنوان " الفجوة الرقمية ٢٠٠ في إحدى مؤسسات التعليم العالي السعودية " Digital " divide 2.0 in a Saudi Arabian higher education institution (بريطانيا، جامعة ليدز).
- ساري الحسنات (٢٠١١) رسالة الماجستير في الدراسات التربوية بعنوان "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية" (جامعة الدول العربية- معهد البحوث والدراسات العربية، تخصص : إدارة تربوية).
- جميلة سلايمي، يوسف بوشي (٢٠١٩)، رسالة دكتوراه بعنوان "التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر Digital transformation between the need and the risk"، جامعة الوادي.
- محمد حماد (٢٠٢٠) دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية بعنوان " دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية" جامعة فاروس بالإسكندرية، كلية العلوم المالية وإدارية (المقالة ٢٣، المجلد ٧، العدد ٢) ص ص٤٦٥ - ٤٨٦
- د. بثينة الجورمازي (٢٠٢٠) رئيسة قطاع التقنية الرقمية بالبنك الدولي، مقال بموقع مدونات البنك الدولي بعنوان "دراسة حالة لبلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا".
- طلال مزيد العرادة (٢٠٢٠) دراسة ميدانية بعنوان " دور إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية بالبيئة الكويتية"، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، قسم المحاسبة.
- أسامة وجدى وديع، مديحة محمد متولى، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية بعنوان " البنوك الرقمية: المنتجات ومتطلبات التحول وانعكاساتها على المركز التنافسي" الجامعة المصرية الصينية، كلية الاقتصاد والتجارة الدولية، (المجلد ٨، العدد ٢، ديسمبر ٢٠٢٠، المقالة ١٣) ص ص ٢١٣-٢٦٦
- محمد موسى على شحاته (٢٠٢٠) بحث بعنوان " دور تفعيل آليات التحول الرقمي في تحسين كفاءة النظام الضريبي المصري كمرتکز للحد من التهرب الضريبي في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠م - بين حتمية التغيير ... ونتائج التطبيق" (جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المقالة ٨) ص ص ١ - ٦١
- بسمه إبراهيم (٢٠٢٠) "دراسة إستشرافية لإدارة التحول الرقمي بوزارة الشباب والرياضة وإنعكاسها على مستوى الكفاءة المؤسسية إعتقادا على أسلوب السيناريوهات تحقيقا لرؤية مصر ٢٠٣٠" (جامعة حلوان، كلية التربية الرياضية للبنين، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة عدد ٨٨) ص ص ١-٢٨
- أحمد عزمى (٢٠٢١) مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية بعنوان " فاعلية برنامج تدريب إلكترونى لتنمية مهارات التحول الرقمي فى ضوء إدارة أزمة كوفيد-١٩ التعليمية لدى طلاب كلية التربية الرياضية" (جامعة أسبوط، كلية التربية الرياضية، عدد ٥٤) ج ٦
- مبطوش العلجة (٢٠٢١) المؤتمر الدولي العلمي لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات: التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة بعنوان "دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للانتقال إلى التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية" (جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا)
- عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبدالمحسن الخيال، بوجنان خالدية، مبطوش العلجة (٢٠٢١)، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز لولاية تيارت بعنوان " أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي " (الجزائر، المركز الجامعي)

موقع تضامن <http://www.tadamun.com>

ويكيبيديا الموسوعة الحرة <https://ar.wikipedia.org/wiki>

موقع بنك مصر مقال بعنوان التتقيف والشمول المالي. <https://www.banquemisr.com>.

موقع بنك ايه بي سي ٢٢ فبراير ٢٠١٨ <https://www.bank-abc.com>

THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON TECHNOLOGY CENTERS IN LOCAL UNITS ON THE EFFICIENCY OF SERVICES PROVIDED TO THE PUBLIC TO REACH SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

Rasha W. Shaker⁽¹⁾; Zakria F. Abd El - Fatah⁽²⁾and Wael F. Abd El- Baset⁽²⁾

1) Post Graduate Student at Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University

ABSTRACT

The study aimed to analyze the impact of digital transformation on the efficiency of services provided to citizens through technology centers in local government units as one of the important projects aimed at determining the reality of digital transformation as a strategy for developing electronic service programs, identifying its benefits and technologies, and identifying obstacles facing the implementation of the digital transformation strategy and proposals that help On activating the role of the government digital transformation system, and the study determined the reality of digital transformation as a strategy for the development of government service programs.

The field study explored the opinion of a sample of officials and workers in the technology centers of local units, as well as users of those electronic services, through a survey list designed to test hypotheses for the purpose of environmental and economic evaluation of the digital transformation system.

The study concluded that there is a positive impact of the digital transformation system on the environment and the economy, with the existence of challenges to implement the system, such as the lack of knowledge of citizens about digital services and the lack of funding and training necessary for workers and providers of those services to the citizen.

Key Words: Digital Transformation – Electronic Services - Local Administration Units - Technology Centers for Citizen Service - Digital Management - Governance - Sustainable Development - Risk Management.