

MENOUFIA JOURNAL OF AGRICULTURAL ECONOMIC
AND SOCIAL SCIENCES

<https://mjabs.journals.ekb.eg/>

دور المركز التكنولوجي بمركز البدرشين محافظة الجيزة في خدمة المواطنين الريفيين

مصطفى يوسف أبو زيد رضوان

أستاذ مساعد المجتمع الريفي- كلية الزراعة بالقاهرة - جامعة الأزهر

Received: Mar. 15 , 2023

Accepted: April. 5, 2023

المخلص العربي

استهدف البحث بصورة أساسية التعرف على دور المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بمركز البدرشين بمحافظة الجيزة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية: تحديد درجة معرفة المبحوثين بخدمات المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين، درجة قيام المركز بالأنشطة الخدمية المدروسة، درجة استفادة المبحوثين من تلك الخدمات، درجة رضاهم عنها، وأهم المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين.

وقد أجرى البحث على 390 مبحوثاً؛ 375 من الريفيين المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي، و 15 موظفاً بالمركز التكنولوجي، وتم جمع البيانات الميدانية خلال شهرى فبراير ومارس 2023 باستخدام استمارتى استبيان، وبعد جمع البيانات تم تفرغها وتحليلها وجدولتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتمثلت أهم النتائج التي توصل إليها البحث فيما يلي: أعلى نسبة من المبحوثين (84.5 %) تقع في فئة مستوى المعرفة المرتفع بخدمات المركز التكنولوجي. أعلى نسبة من المبحوثين (77.9 %) ترى أن مستوى قيام المركز التكنولوجي بخدماته متوسط. أعلى نسبة من المبحوثين (75.2 %) تقع في فئة مستوى الاستفادة المتوسط من خدمات المركز التكنولوجي. أعلى نسبة من المبحوثين (76.5 %) تقع في فئة مستوى الرضا المتوسط عن تلك الخدمات. وجود علاقة ارتباطية عكسية بين كل من سن المبحوثين، وعدد أفراد الأسرة، والدخل الشهري، وبين درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي. أن من أهم المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين من وجهة نظر المبحوثين هي: انخفاض التوعية بخدمات المركز المتنوعة، وكثرة تعطل النظام (السيستم). بينما كانت أهم المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين من وجهة نظر العاملين بالمركز هي: كثرة المشكلات التقنية، والافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

الكلمات المفتاحية: التنمية الريفية، التحول الرقمي، الإدارة المحلية، الدور.

مقدمة ومشكلة البحث

فأصبح مصطلح "التحول الرقمي" متداولاً بصورة كبيرة خاصة خلال السنوات القليلة الماضية، وهو ما يعنى التطبيق للأنظمة التكنولوجية في كافة تعاملات المواطنين اليومية في ظل مجتمعات ذكية (ماهر، 2006)، لكنه أصبح أكثر استخداماً في ظل أزمة كورونا العالمية، والتي فرضت على الجميع التعامل إلكترونياً في كثير من المجالات، فكان الحل "التعليم عن بُعد"، والتسوق إلكترونياً الأكثر رواجاً والأمن في التعامل مع المصالح الحكومية والخدمية أون لاين، لذا حرصت الدولة المصرية وقياداتها السياسية على بناء مصر الرقمية (راجيا، 2019).

في ظل التحديات التي فرضت على العالم مع بداية القرن الحادى والعشرين من الألفية الثالثة، وزيادة الحاجة إلى السرعة في الإنجاز وتحسين الأداء، ومع الزيادة الهائلة في أعداد العملاء المستفيدين من خدمات كافة الجهات الحكومية وغير الحكومية، والتقدم السريع في وسائل الاتصالات وتأثيرها على آليات العمل ووسائله وأدواته (منصور، 2020)، ظهرت الحاجة الماسة إلى ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات، وحدث ما يسمى "بالثورة الرقمية" و"التحول الرقمي" (السعودى، 2019).

بين المتقدمين من خلال النداء الآلى، الأمر الذى يؤدي فى النهاية إلى الحصول على الرضاء الكامل للمواطن عن مقدم الخدمة وجودة الخدمة والوقت المستغرق في إنجاز الخدمة (موقع البوابة نيوز، أبريل 2021).

ولا شك أن الوقوف على دوره هذه المراكز والتعرف على ما يواجهها من معوقات ومشكلات سوف يساعد فى زيادة فعاليتها، الأمر الذى ينعكس إيجاباً على المواطنين وجودة الخدمات المقدمة لهم، لذا ولأهمية تلك المراكز ودورها الهام؛ كان ذلك البحث كمحاولة للوقوف على هذا الدور الذى تؤديه من خلال دراسة المركز التكنولوجى لخدمة المواطنين فى مركز البدرشين بالجيزة، وهو إحدى المراكز التكنولوجية المطورة بالمحافظة والتي تبلغ 19 مركز (الموقع الرسمى لمحافظة الجيزة)، لمحاولة الإجابة عن التساؤلات التالية: ماهى الخدمات التى يقدمها المركز التكنولوجى؟ وما هى درجة معرفة الريفيين بها؟ وما هى درجة استفادتهم من تلك الخدمات؟ وماهى أهم المعوقات التى تحد من أداء المركز التكنولوجى لدوره؟

أهداف البحث

بناءً على المشكلة البحثية السابق عرضها، تحددت أهداف البحث فى تحديد:

- 1- معرفة المبحوثين بخدمات المركز التكنولوجى لخدمة المواطنين.
- 2- قيام المركز بالأنشطة الخدمية المدروسة.
- 3- استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجى.
- 4- رضا المبحوثين عن خدمات المركز التكنولوجى.
- 5- معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة المدروسة للمبحوثين وهى السن، والجنس، والحالة الزوجية، والحالة التعليمية، والمهنة، وعدد أفراد الأسرة، والدخل الشهري وبين درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجى.
- 6- أهم المعوقات التى تواجه المركز التكنولوجى لخدمة المواطنين من وجهة نظر كل من المستفيدين والعاملين بالمركز.

ومع تبنى مصر لرؤيتها الاستراتيجية " رؤية مصر 2030 " للنهوض والتقدم وتقديم الأفضل للمواطنين، اتجهت الدولة لتطبيق التحول الرقمى فى كافة المجالات، وبصفة خاصة فى المحليات، للقضاء على الفساد والبيروقراطية، حيث يعد المشروع القومى للتحول الرقمى أحد أدائها الأساسية فى هذه المهمة الوطنية، وذلك من خلال رقمنة جميع الخدمات المقدمة للمواطنين فى الدولة، خاصةً بعد تفشى فيروس كورونا الوبائى المستجد، حيث ساهمت الجائحة فى سرعة تطبيق التحول الرقمى (مجلس الوزراء، 2020).

فبدأت الدولة فى تحديث وإنشاء أنظمة التكنولوجيا والشبكات فى كافة الجهات والمباني الحكومية، والقيام بتطوير دواوين عموم المحافظات والمصالح الحكومية، وتطوير البنية التحتية لهذه الخدمات لتكون جاهزة للتحول الرقمى (مكوى، 2019).

ولا أحد ينكر أهمية المحليات ودورها فى خدمة المواطنين، فهى عصب عملية التنمية المحلية بصفة عامة والتنمية الريفية بصفة خاصة، وفى نفس الوقت يدرك الجميع أن هناك العديد من السلبات والمشكلات التى تعانى منها المحليات من فساد وبيروقراطية تهدر الوقت والجهد وتجعل المواطن دائم الشعور بعدم الرضى عن ما يتلقاه من خدمات، الأمر الذى فرض ضرورة تطبيق عملية التحول الرقمى والأساليب التكنولوجية للحد من تلك المشكلات ومنع تفاقمها (فهيمى، 2005).

وتعد المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين إحدى أدوات وزارة التنمية المحلية لعملية التحول الرقمى ويمكنة الخدمات المقدمة للمواطنين، تلك المراكز التى يتعدى عددها الآن أكثر من 400 مركز (وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية، 2022)، والتي أنشأت بناءً على قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 4248 لسنة 1998 والقرار رقم 2918 لسنة 1998 والمعدل بالقرار رقم 173 لسنة 2011 بشأن تيسير الحصول على الخدمات الجماهيرية للمواطنين (الموقع الرسمى لوزارة التنمية المحلية)، وتم تطوير وتعديل الخدمة بإنشاء مراكز تكنولوجيا بدواوين المحافظات والمراكز والمدن والاحياء، الهدف منها فصل مقدم الخدمة عن طالبها لمكافحة الفساد وإتاحة مبدأ العدالة

Local Administration مفهوم الإدارة المحلية

يعرفها شتا (1991) بأنها تنظيم إدارى توزع فيه الدولة وظيفتها الإدارية بين الحكومة المركزية ووحدات محلية يقسم إليها إقليم الدولة وفق ضوابط معينة، وقد منح القانون تلك الوحدات شخصية معنوية مستقلة عن الحكومة المركزية بيد أنها تخضع لرقابتها.

ويشير العزبى (2001) إلى أن الأجهزة التنفيذية والإدارية بالوحدات المحلية تتمثل فى رئيس الوحدة المحلية والمجلس التنفيذى والجهاز الإدارى للوحدة المحلية.

كما يشير سلطان (2005) إلى أن وحدات الإدارة المحلية هى المحافظات والمراكز والمدن والأحياء والقرى، ويكون لكل منها الشخصية الاعتبارية، ويتم إنشاء هذه الوحدات وتغيير أسمائها وإغاؤها على النحو الذى يبينه القانون.

ثانياً: التوجهات النظرية

1- نظرية الدور Role Theory

تعد نظرية الدور من النظريات الهامة فى تفسير جانباً من الحياة الاجتماعية أو فهم الظروف التى ينبغى أن يحققها المجتمع، والتى من بينها عملية النقل الثقافى والتكنولوجى لأساليب السلوك والعادات والتقاليد والقيم، وتحديد الأدوار الاجتماعية (مسعود، 2009).

لذلك تعرف نظرية الدور بأنها " جملة الأفعال والواجبات التى يتوقع المجتمع أن تصدر من هيبثاته وأفراده الذين يعيشون أوضاعاً اجتماعية محددة فى البناء الاجتماعى" (السيد، 2010).

وتقدم نظرية الدور التصورات النظرية والتفسيرية للأدوار التى تتم فى نسق اجتماعى معين، ولذلك فإن مصطلح نظرية الدور لا يشير إلى نظرية واحدة فقط وإنما يعنى مجال دراسة يتسع لعدد من التفسيرات والفرضيات لما يحدث من أدوار فى الحياة الاجتماعية، وتسعى النظرية كأى نظرية علمية أخرى إلى محاولة الفهم والتنبؤ والتحكم فى الظواهر التى تقع فى نطاق دراستها (مسعود، 2009). ولقد تم دراسة نظرية الدور من حيث ارتباطها بالطابع

الإطار النظرى والمرجعى للبحث

أولاً: المفاهيم المرتبطة بالبحث

Rural Development مفهوم التنمية الريفية

تعرف بأنها العملية التى تهدف إلى تطوير الحياة فى الريف، والتحصين من نوعية الحياة والرفاهية الاقتصادية والاجتماعية للأفراد الذين يعيشون فى المناطق الريفية كما تسعى إلى زيادة الدخل القومى ورفع مستوى معيشة الأفراد وتقليل التفاوت وتوزيع الدخل والثروات، فهى تهدف إلى تغييرت جذرية فى كافة مناحى الحياة المختلفة (صلاح، 2016).

ويعرفها رسلان (٢٠٠١) بأنها عملية تحديث للمجتمع، تتناول بجانب دعم الهياكل الاقتصادية، تنقية المجتمع من مجموعة من العادات والتقاليد، وذلك من زاوية أن عملية التنمية فى حد ذاتها تعبر عن تفاعل حياتى ويومى تتصافر من خلاله الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف التى يتعارف عليها المجتمع، وللوصول إلى هذه الأهداف، فإنه يتم وضعها فى خطط وسياسات محددة يمكن تنفيذها، ويتطلب ذلك توفير الموارد اللازمة لعملية التنفيذ.

مفهوم التحول الرقمى Digital Transformation

يُعرف بأنه مشروع حكومى يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل فى تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة، من شكلها التقليدى إلى الشكل الإلكتروني، بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة (البوشى، 2020).

فهو التحول الكامل أو الجزئى إلى العمليات الإلكترونية، تماشياً مع إجراءات الحوكمة (الحجيلان، 2018).

كما يشير إلى الانتقال من نظام تقليدى إلى نظام رقمى قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى جميع مجالات العمل، وفى ضوء مجموعة من المتطلبات المتمثلة فى وضع استراتيجية للتحول الرقمى ونشر ثقافته، وإدارة وتمويل التحول الرقمى، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية والتقنية والأمنية والتشريعية (أمين، 2018).

وقد تبلورت هذه النظرية بطريقتين، تتجسد الأولى بسلوك الفرد الخاص بالارتباط أو البقاء أو الانسحاب من المنظمة، أما الثانية فتتضمن الموازنة بين المغريات المقدمة للفرد من قبل المنظمة، والمساهمات التي يقدمها الفرد بدوره للمنظمة، وفي حالة حدوث خلل معين في هذا التوازن يجب العمل على إعادته إلى حالته الأولى قبل أن يكون سبباً في تدهور المنظمة وضمحلها (السالم، 2002).

5- نظرية العلوم السلوكية

Theory Behavioral Sciences

نظرًا للعيوب التي ظهرت في نظرية العلاقات الإنسانية أو الكلاسيكية الحديثة ذكر (بوكفوس، 2006) أن بعض العلماء حاولوا تطويرها بالشكل الذي يسمح باستخدام كل الجوانب السلوكية للناس لإعطاء تفسيرات أكثر دقة للأداء الناجح في الأعمال، فبينما ركزت نظرية العلاقات الإنسانية على الاهتمام بمشاعر الناس لدرجة المبالغة والتدليل والإفساد، فإن النظريات الحديثة تحاول أن تعطي تفسيرات واقعية مع الاعتراف بالجوانب الإيجابية والسلبية لكل من سلوك الأفراد وسلوك الإدارة حتى يمكنها من استخدام كل الطاقات السلوكية للناس في أعمالهم.

6- نظرية الحتمية التكنولوجية

Theory Technological Determinism

تعتبر هذه النظرية من أكثر النظريات التي اهتمت بتأثير التكنولوجيا على الفرد، ويرى أنصار هذه النظرية وأبرزهم مارشال ماكلوهان أن التكنولوجيا تملك مقاليد التقدم للبشرية، وتقدم الحلول الجذرية التي تقضى على أغلب المشكلات التي تُوَرِّق الناس، وتعمل على تقريب المسافات بين مشارق الأرض ومغاربها (السيد، 2013)، وبتطبيق هذه النظرية على الدراسة الراهنة نجد أن المحليات تلعب دور هام في خدمة المواطنين، إلا أن هناك العديد من السلبيات والمشكلات التي تعاني منها المحليات من فساد وبيروقراطية تهدر الوقت والجهد وتجعل المواطن دائم الشعور بعدم الرضى عن ما يتلقاه من خدمات، وأن الاتجاه نحو تطبيق عملية التحول الرقمية والأساليب التكنولوجية في المحليات يعتبر مدخلاً هاماً للحد من تلك المشكلات ومنع تفاقمها (فهيمى، 2005).

السلوكى والوظيفى الذى تقوم به الدولة لحل مشاكلها (الحضرمى، 2018).

2- نظرية البيروقراطية Bureaucracy Theory

تؤكد المدرسة الماركسية على أن البيروقراطية تحطم كفاءة الفرد وتعوق قدرته على المبادأة والإبداع، وهى إحدى الظواهر التنظيمية التي أثارت النقاش بشأن قدرتها على تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة، وقد تعرضت لنقد شديد من العديد من المفكرين فيما يتعلق بجوانبها السلبية فى قيادة المنظمة نحو تحقيق أهدافها، ويعد ماكس فيبر أول من استخدم هذا المصطلح وحدد من خلاله مواصفات المنظمة المثالية (محمد، 1997).

3- نظرية الإدارة العلمية

Scientific Management Theory

نشأت حركة الإدارة العلمية وتطورت فى الولايات المتحدة الأمريكية فى أوائل القرن العشرين، واستهدفت هذه الحركة تكوين توجه علمى منظم، توظف نتائج دراساته وبحوثه لغرض الاستفادة من الطاقات البشرية بشكل أكثر فاعلية وقدرة على تطوير الإنتاجية والعمل والحد قدر المستطاع من المشكلات التي أدت إلى انخفاض إنتاجية العمل، وذلك من خلال التركيز على مبدأ التخصص فى العمل، وتدريب الأفراد العاملين، واعتماد الحوافز المادية فى تشجيع الأداء الإنتاجى، غير أن هذه الحركة انطوت على مجموعة من العيوب أهمها أن الطريقة المثلى للأداء تميزت بالتخصص الشديد، كما أن هذه الطريقة تميزت بالروتين وهذا ما يؤدي إلى عدم تطوير قدرات الأفراد، وأنها تحتوى على فرص محدودة لاتخاذ القرارات أو باستخدام الحكم الشخصى، وتعتبر هذه النقطة نتيجة للنقطة السابقة، وأن وجود الروتين والبيروقراطية فى ظل وجود إدارة علمية يحد من فاعليتها ويقلل من أثرها (جودة، 1994).

4- نظرية التوازن التنظيمى

Organizational Balance Theory

تقوم نظرية التوازن التنظيمى لسايمون على أن الأفراد داخل المنظمة الإدارية يعملون بشكل جماعى وأن قراراتهم تتأثر بمدى مساهمة كل منهم فى صنع القرار،

4- دراسة (Inna S.Lola & Murat Bakeev, 2020)

هدفت إلى التعرف على العوائق التي يمكن أن ترتبط بقرارات الإدارة فيما يتعلق بتطبيق التقنيات الرقمية في مؤسسات التصنيع الروسية، عن طريق نتائج استطلاعات اتجاهات العمال. وتقسيم عوامل إدخال التقنيات الرقمية إلى ثلاث مجموعات، وتوصلت إلى أن العوامل الرئيسية لإنجاح التحول الرقمي تمثلت في عدد المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووجود استراتيجية مطورة في مجال التقنيات الرقمية والمشاركة في الأجندة الرقمية للحكومة، أسلوب إدارة المؤسسة.

5- دراسة (August & Haaland, 2020)

هدفت إلى التعرف على فوائد مشروعات التحول الرقمي، وتحديد الكيفية التي يمكن بها التعامل مع المشكلات المعقدة المتعلقة بالتحول الرقمي، وتوصلت إلى أن أهم مرتكز لجنى فوائد التحول الرقمي تتمثل في دور المتخصصين في مجال البرمجة وتكنولوجيا المعلومات وما يمكن أن يقدمونه من إسهامات لإنجاح الأساليب الإدارية في مجال قطاع العمال بالنرويج، وأن أهم فائدة تمثلت في تنمية القدرة على الابتكار والإبداع لدى العاملين وتعزيز روح الولاء والانتماء لديهم.

6- دراسة (محمود مكاوي، 2019)

هدفت إلى التعرف على معوقات التحول الرقمي بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر والعلاقات بين هذه المعوقات وأكثرها تأثيراً على عملية التحول الرقمي، وتوصلت إلى أن عدم وجود استراتيجية واضحة للتحول الرقمي من أكثر المعوقات تأثيراً، وأن غياب المعايير والأطر المرجعية للتحول الرقمي من أقل المعوقات تأثيراً، وأوصت متخذى القرارات بضرورة إدراك أهمية العلاقات بين معوقات التحول الرقمي وترتيبها، وضرورة تعزيز المواطنة الرقمية ودعم مجتمع المعلومات.

7- دراسة (Deborah Soule & Others, 2018)

هدفت إلى التعرف على كيفية توجيه المدراء التنفيذيين إلى خيارات استراتيجية جديدة لتعظيم الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية، وتحديد القيمة الفعلية من تبني

وفي ضوء العرض السابق لبعض النظريات المرتبطة بموضوع البحث، يتضح أنه من الصعب تبني وجهة نظر معينة، فكل نظرية من النظريات السابقة تقدم تفسيراً لموضوع البحث من جانب معين، ولذا تم الاعتماد على جميع النظريات السابقة في توضيح دور المراكز التكنولوجية في خدمة أهل الريف.

الدراسات السابقة

تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت ظاهرة التحول الرقمي وما تحدثه من تغيير وما ينتج عنها من آثار على جودة الخدمات وتوفير الوقت وتقليل الفساد والبيروقراطية في بيئات العمل، ومن بين تلك الدراسات التي أمكن الإطلاع عليها ما يلي:

1- دراسة (خيريات، ومحمد جمعة، 2021) هدفت إلى تحديد مستوى المهارات الرقمية، وتحديد أثرها ارتباطاً ببناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية مع محاولة للتوصل إلى مقترحات لتفعيل المهارات الرقمية، وأشارت إلى ضرورة رفع الوعي بأهمية التقنيات الرقمية في العمل المهني، وأوصت بضرورة عقد ندوات وبرامج تدريبية على كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تطوير الخدمات المختلفة.

2- دراسة (Poupko, 2020) والتي هدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة في تشكيل المجتمع الرقمي وجعله أكثر فعالية في تحقيق الديمقراطية الرقمية، وتوصلت إلى أنه في ظل الظروف الفريدة لتطور وسائل وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوسع في نطاق استخدام شبكة الانترنت يمكن نشر ثقافة المواطنة الرقمية وتطبيق قواعدها من خلال تعليم السلوك الرقمي.

3- دراسة (نواف العتيبي، 2020) هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في التقليل من تكلفة الخدمات من وجهة نظر العاملين بالنيابة العامة بمنطقة مكة المكرمة بالسعودية، وأظهرت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على واقع التحول الرقمي، كما يرون أنه يسهم بدرجة كبيرة في تقليل التكلفة، وضرورة استبدال العمليات التقليدية بالرقمية، وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للعاملين وتوفير الإمكانيات اللازمة.

الرقمية، ودمج تكنولوجيا المعلومات، كأبعاد أساسية للمجتمع الرقمي مثل (Poupko, 2020)، ودراسة (Courcham, 2017)، ودراسة (خيرات، ومحمد جمعة، 2021)، بينما ركزت بعض تلك الدراسات على أهمية عائد التحول الرقمي في تقليل تكلفة الخدمات من حيث الجهد والوقت والنفقات، وضرورة تحويل الممارسات المهنية بالمؤسسات من التقليدية إلى الرقمية مثل دراسة (Deborah Soule, 2020)، ودراسة (August & Haaland, 2018)، وركزت بعضها على فوائد التحول الرقمي في القطاعات المختلفة مثل دراسة (Antonio Aloisi, 2018)، بينما ركزت بعض الدراسات على معوقات التحول الرقمي مثل دراسة (Inna S.Lola, Murat Bakeev, 2020)، ودراسة (محمود مكاوى، 2019). وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، ووضع الأهداف، وصياغة الفروض، وكذلك في تحديد الإجراءات المنهجية، والإطار المفهومي.

الفروض البحثية

تم صياغة فرض بحثي واحد هو " توجد علاقة معنوية بين المتغيرات المستقلة المدروسة للمبشرين وهي السن، والجنس، والحالة الزوجية، والحالة التعليمية، وعدد أفراد الأسرة، والمهنة، والدخل الشهري وبين درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي".

ولاختبار هذا الفرض البحثي تم وضعه في صورته الصفرية.

الطريقة البحثية

أ- المجال الجغرافي

أجرى هذا البحث في مركز البدرشين بمحافظة الجيزة كمجال جغرافي، حيث أنه المركز الأعلى من حيث عدد السكان، كما أن المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين بمركز البدرشين والذي تم تطويره وتفعيله وتشغيله نهاية عام 2019 ليعمل بصورة عصرية أفضل تتماشى مع خطة الدولة للتحول الرقمي يعد الأقرب للباحث مما يسهل عملية جمع البيانات.

التكنولوجيا الرقمية، لتوفير إمكانيات رقمية جديدة، وتوصلت إلى أهمية توفير مجموعة أساسية من الخصائص التنظيمية (بما في ذلك العقلية والممارسات والموارد) التي تدعم تطوير المؤسسة للقدرة الرقمية وتحفيز العاملين للوصول إلى مستوى أعلى في البراعة الرقمية باعتبارها السمة المميزة لمنظمة رقمية حقيقية.

8- دراسة (Antonio Aloisi, 2018) هدفت إلى التعرف على الآثار المختلفة لاستخدام المنصات والتطبيقات الرقمية في مجال قطاع الأعمال وتبعاتها على أصحاب العمل والعلماء، وتحديد مدى ملائمة وفعالية تشريعات العمل الحالية، وتوصلت إلى أن الأوامر المنتشرة، والمراقبة المستمرة، والإجراءات التأديبية التعسفية، وقلة تقدير العمال تتسبب في ضعف إنتاجية المؤسسات، ولمواجهة ذلك لابد من تطبيق الأساليب القياسية لبحوث العلوم الاجتماعية، واتخاذ نهج قوى يضمن تطبيق إجراءات التواصل الرقمي لتحقيق المواطنة الرقمية.

9- دراسة (Courcham, 2017) والتي هدفت إلى تحليل النتائج المستخلصة من برنامج القيادة الفكرية لبناء مجتمع رقمي مترابط، حيث أشارت إلى ضرورة تسهيل تلاقى القادة في كل القطاعات، ويشمل ذلك إخصائي التكنولوجيا، والأكاديميين، والإداريين، وصانعي السياسات، من أجل التعرف على التحديات التي تطرحها التكنولوجيا الرقمية، وأوصت بتحسين الوعي الإجمالي في أوساط الجمهور العام لتحمل مسؤولياته من أجل تحسين انخراطه في صنع القرارات المحلية والوطنية، وتشجيع تطوير برامج التربية الرقمية.

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، اتضح أن بعض هذه الدراسات ركزت على الاهتمام بتحديد الظروف والعوامل المؤثرة في تشكيل المجتمع الرقمي وشكله الجديد، وما تحدثه التكنولوجيا من تأثيرات في المجتمعات، والمهارات الرقمية، والثقافة

ب- شاملة وعينة البحث

رهينة، الشوبك الغربى، أما القرى الأقل من المتوسط فكانت: زهران وجابر، منشأة دهشور، أبو صير، الشنباب، الطرفاية، مزغونة، دهشور، زاوية دهشور، أبو رجوان البحرى، المرزايق، نزلة الشوبك، قلعة المرزايق، منشأة كاسب، ومن كل قسم تم اختيار قرينين عشوائيًا، فكان من القسم الأعلى من المتوسط قرية العزيزية، وقرية الشوبك الغربى حيث بلغ عدد المستخدمين من خدمات المركز التكنولوجى بهما 840 ، و 825 مستفيد على التوالى، ومن القسم الأقل من المتوسط كانت قرية المرزايق، وقرية منشأة كاسب، وبلغ عدد المستخدمين بهما 648 ، و 560 مستفيد على التوالى (جدول 1).

لتحديد شاملة وعينة البحث تم حصر عدد المستخدمين من خدمات المركز التكنولوجى، حيث بلغ عدد المستخدمين 14782 مواطن جدول (1)، يمثلون شاملة البحث، وتم قسمة عدد المستخدمين على عدد قرى المركز 18 قرية، وذلك للحصول على متوسط عدد المستخدمين بالقرى، فبلغ متوسط عدد المستخدمين 820 مستفيد.

تم تقسيم قرى المركز إلى قسمين، الأول أعلى من المتوسط فى عدد المستخدمين، والثانى أقل من المتوسط فى عدد المستخدمين، وجاءت القرى الأعلى من المتوسط على النحو التالى: سقارة، أبو رجوان القبلى، العزيزية، ميت

جدول رقم (1) : عدد المستخدمين من خدمات المركز التكنولوجى بجميع قرى مركز البدرشين.

م	القرى المختارة	عدد المستخدمين
1	سقارة	1710
2	أبو رجوان القبلى	1325
3	العزيزية	840
4	ميت رهينة	830
5	الشوبك الغربى	825
6	زهران وجابر	820
7	منشأة دهشور	815
8	أبو صير	812
9	الشنباب	800
10	الطرفاية	789
11	مزغونة	740
12	دهشور	698
13	زاوية دهشور	680
14	أبو رجوان البحرى	670
15	المرزايق	648
16	نزلة الشوبك	620
17	قلعة المرزايق	600
18	منشأة كاسب	560
	الإجمالى	14782

المصدر: المركز التكنولوجى لخدمة المواطنين بمركز البدرشين (2021).

والمتوسط المرجح، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، ومعامل التوافق النسبي (مربع كاي)، وقد احتوت استمارة الاستبيان الخاصة بالريفيين المبحوثين المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي على ثلاثة أقسام على النحو التالي:

القسم الأول: واختص ببعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين من حيث السن، الجنس، الحالة الزوجية، والحالة التعليمية، والمهنة، وعدد أفراد الأسرة، والدخل الشهري.

حيث تم قياس سن المبحوث كرقم مطلق يعبر عن عدد سنوات المبحوث التي قضاها منذ ميلاده وحتى تاريخ جمع البيانات لأقرب سنة ميلادية.

وتم قياس الجنس على مقياس مكون من فئتين هما: ذكر، أنثى، وأعطيت درجات ترميزية (1، صفر).

أما الحالة الزوجية فتعبر عن حالة المبحوث وقت إجراء الدراسة إذا كان أعزب أو متزوج أو مطلق أو أرمل، وأعطيت درجات ترميزية (3، 2، 1، صفر).

أما الحالة التعليمية فتعبر عن حالة المبحوث التعليمية وقت إجراء الدراسة إذا كان أمي أو يقرأ ويكتب أو حاصل على ابتدائية أو حاصل على إعدادية أو حاصل على مؤهل متوسط أو حاصل على مؤهل عالي، وأعطيت درجات ترميزية (5، 4، 3، 2، 1، صفر).

أما المهنة فتم قياسها من خلال سؤال المبحوث عن مهنته وقت إجراء البحث كسؤال مفتوح.

وتم قياس عدد أفراد الأسرة كرقم مطلق يعبر عن عدد الأفراد الذين يعيشون مع المبحوث في وحدة معيشية واحدة.

وتم تحديد حجم العينة باستخدام جدول العينات لمورجان، حيث جاءت العينة المقابلة لشاملة المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي 375 مبحوثاً، تم توزيعها على قرى الدراسة الأربعة وفقاً لعدد المستفيدين بكل قرية، وتم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية منتظمة من كشوف المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي بكل قرية، بالإضافة إلى 15 مبحوثاً من الموظفين بالمركز التكنولوجي، ليصل مجموع الأفراد المبحوثين إلى 390 مبحوثاً؛ 375 من المستفيدين، و 15 من الموظفين.

وجاء توزيع عينة البحث من المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي على النحو التالي:

حجم العينة من القرية = إجمالي عدد المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي بالقرية × إجمالي عينة البحث ÷ إجمالي عدد المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي بالقرى الأربع المختارة للدراسة (جدول رقم 2).

حجم العينة في قرية العزيزية =

$$110 = 2873 \div 375 \times 840$$

حجم العينة في قرية الشوبك الغربي =

$$108 = 2873 \div 375 \times 825$$

حجم العينة في قرية المرازيق =

$$84 = 2873 \div 375 \times 648$$

حجم العينة في قرية منشأة كاسب =

$$73 = 2873 \div 375 \times 560$$

ج- جمع البيانات

تم جمع البيانات الميدانية من خلال استمارتي استبيان تم تصميمهما وإعدادهما لهذا الغرض، بالمقابلة الشخصية مع المبحوثين خلال شهرى فبراير ومارس 2023، وبعد جمع تلك البيانات تم تفرغها وجدولتها وتحليلها باستخدام جداول الحصر العددي، والنسب المئوية، والتكرارات،

جدول (2): عداد المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجي وحجم العينة بالقرى المختارة.

حجم العينة	عدد المستفيدين	القرية	التوصيف
110	840	العزيزية	أعلى من المتوسط
108	825	الشوبك الغربي	
84	648	المرازيق	أقل من المتوسط
73	560	منشأة كاسب	
375	2873		الإجمالي

وذلك على مقياس مكون من أربع فئات هي: مرتفعة، متوسطة، منخفضة، و لا توجد استفادة، وأعطيت الدرجات (1، 2، 3، 4) على الترتيب، وجمعت الدرجة الكلية لتعبر عن درجة الاستفادة من تلك الخدمات.

د- درجة رضا المبحوثين عن الخدمات

تم قياسها باستقصاء رأى المبحوثين عن درجة رضاهم عن تلك الخدمات، وذلك على مقياس مكون من ثلاث فئات هي: راضى، إلى حد ما، غير راضى وأعطيت الدرجات (1، 2، 3) على الترتيب، وجمعت الدرجة الكلية لتعبر عن درجة رضا المبحوثين عن تلك الخدمات المدروسة.

القسم الثالث: واختص بالتعرف على المعوقات التي تواجه المركز من وجهة نظر المبحوثين، وفيها تم حساب التكرارات لكل معوق من المعوقات التي ذكرها المبحوثين، وتم ترتيب هذه المعوقات ترتيباً تنازلياً وفقاً لعدد استجابات المبحوثين عن كل معوق.

وقد احتوت استمارة الاستبيان الخاصة بالعاملين بالمركز التكنولوجى على قسمين على النحو التالى:

القسم الأول: واختص ببعض الخصائص الشخصية للمبحوثين من حيث السن، والجنس، والحالة الزوجية، والحالة التعليمية، والمسمى الوظيفى، وعدد سنوات الخبرة فى مجال التحول الرقمى، ومدة العمل بالمركز، وعدد الدورات التدريبية فى مجال التحول الرقمى.

القسم الثانى: واختص بالتعرف على المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجى من وجهة نظر العاملين بالمركز، وفيها تم حساب التكرارات لكل معوق من المعوقات التي ذكرها الموظفون، وتم ترتيب هذه المعوقات ترتيباً تنازلياً وفقاً لعدد استجاباتهم عن كل معوق

النتائج ومناقشتها

1- وصف عينة المبحوثين المستفيدين من خدمات المركز التكنولوجى

أوضحت النتائج الواردة بجدول رقم (3) أن منوال سن المبحوثين يقع فى الفئة العمرية 20- 35 سنة، وبلغت نسبتهم (49.3%)، وأن غالبية المبحوثين (87.7%)

أما الدخل الشهري فتم قياسه كرقم مطلق يعبر عن مجموع المبالغ النقدية التي يحصل عليها المبحوث خلال الشهر مقدراً بالجنيه المصرى.

القسم الثانى : واشتمل على الخدمات التي يقوم بها المركز، حيث تضمن هذا الجزء خمسة عشر عبارة تمثل الخدمات التي يقوم بها المركز، والتي تم جمعها وحصرها من خلال بيانات المركز، وهى : طلب ترخيص مباني، طلب استخراج صلاحية موقع، طلب تصالح فى مخالفات البناء، طلب ترخيص بالهدم، تصريح بتوصيل مرافق للمباني الجديدة، طلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى، تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى، طلب الترخيص بإعلان، تسديد رسوم أو مخالفات، طلب ترخيص ملاهى غير سياحية، طلب تخصيص وإقامة مدفن، طلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية، طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم، استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام، استخراج بدل فاقد لرخصة، حيث تم استقصاء رأى المبحوثين عن درجة معرفتهم بهذه الخدمات، ودرجة قيام المركز بها، ودرجة استفادة المبحوثين منها، ودرجة رضاهم عنها، وذلك على النحو التالى:

أ- المعرفة بالخدمات

تم قياس درجة معرفة المبحوثين بالخدمات، وذلك على مقياس مكون من فئتين هما: يعرف، لا يعرف، وأعطيت الدرجات (1، صفر) على الترتيب، وجمعت الدرجة الكلية لتعبر عن درجة معرفة المبحوثين بالأنشطة المدروسة.

ب- درجة قيام المركز بالخدمات

تم قياسها باستقصاء رأى المبحوثين عن مدى قيام المركز بتلك الخدمات، وذلك على مقياس مكون من أربع فئات هي: مرتفعة، متوسطة، منخفضة، و لا تقوم، وأعطيت الدرجات (1، 2، 3، 4) على الترتيب، وجمعت الدرجة الكلية لتعبر عن درجة القيام بتلك الخدمات المدروسة.

ج- درجة استفادة المبحوثين من الخدمات

تم قياسها باستقصاء رأى المبحوثين عن مدى استفادتهم من الخدمات المدروسة التي يقدمها المركز،

كما تبين من النتائج أن ما يزيد على نصف المبحوثين (50.1%) حجم أسرهم متوسط حيث تراوح عدد أفرادها (6 - 8) أفراد، وأن ما يقرب من خمسي المبحوثين (39.2%) حجم أسرهم صغير (3 - 5) أفراد..

كما أظهرت النتائج أن ما يقرب من نصف المبحوثين (49.3%) مستوى دخولهم الشهرية متوسط (2000 - 3500) جنيهاً، وما يزيد على ربعهم (25.9%) مستوى دخولهم منخفض (أقل من 2000) جنيهاً، وما يقرب من ربعهم (24.8%) مستوى دخولهم مرتفع (أعلى من 3500 ل 6000) جنيهاً، وهي نتيجة تتماشى مع خصائص الريف ووضع الاقتصاد والاجتماعي.

ذكور، وأن أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين (77.1%) متزوجون، وأن أكثر من ربع المبحوثين (25.1%) حاصلون على مؤهل متوسط، وأن ما يقرب من ربعهم (22.4%) أميون، وكذلك أكثر من خمسهم (21.1%) يقرأون ويكتبون، وأن 16.8% من المبحوثين حاصلون على الشهادة الابتدائية، وأن 8.2% من المبحوثين حاصلون على مؤهل عالي، الأمر الذي يتضح فيه أن توزيع المبحوثين وفقاً لحالتهم التعليمية يتماشى مع خصائص سكان الريف المصري عامة، كما أوضحت النتائج أن أكثر من ربع المبحوثين (25.9%) مزارعون، وأن أكثر من خمسهم (20.5%) يعملون بأعمال حرة، وما يقرب من خمسهم (19.5%) حرفيون.

جدول رقم (3): توزيع المبحوثين وفقاً لمتغيراتهم الشخصية المدروسة.

متغيرات المبحوثين	عدد	%	متغيرات المبحوثين	عدد	%
1- السن:			5- المهنة:		
20-35 سنة	185	49.3	بدون عمل	48	12.8
36-51 سنة	148	39.5	مزارع	97	25.9
52-68 سنة	42	11.2	حرفي	73	19.5
			موظف	57	15.2
			بالمعاش	23	6.1
			أعمال حرة	77	20.5
المجموع	375	100	المجموع	375	100
2- الجنس:			6- عدد أفراد الأسرة:		
ذكر	329	87.7	أسرة صغيرة 3-5	147	39.2
أنثى	46	12.3	أسرة متوسطة 6-8	188	50.1
			أسرة كبيرة أكثر من 8	40	10.7
المجموع	375	100	المجموع	375	100
3- الحالة الزوجية:			7- الدخل الشهري:		
أعزب	49	13.1	منخفض أقل من 2000	97	25.9
متزوج	289	77.1	متوسط 2000-3500	185	49.3
مطلق	20	5.3	مرتفع أعلى من 3500 ل 6000	93	24.8
أرمل	17	4.5			
المجموع	375	100	المجموع	375	100
4- الحالة التعليمية:					
أمية	84	22.4			
يقرأ ويكتب	79	21.1			
إبتدائية	63	16.8			
إعدادية	24	6.4			
مؤهل متوسط	94	25.1			
مؤهل عالي	31	8.2			
المجموع	375	100			

جمعت وحسبت من بيانات الدراسة الميدانية

2- وصف عينة المبحوثين العاملين بالمركز التكنولوجي

أوضحت النتائج الواردة بجدول رقم (4) أن منوال سن المبحوثين يقع في الفئة العمرية 31 – 41 سنة، وبلغت نسبتهم (53.3 %)، وأن ما يقرب من ربع المبحوثين (73.3 %) ذكور ، وأن غالبية المبحوثين (86.6 %) متزوجون، وأن ما يقرب من ثلاثة أرباع المبحوثي (73.3 %) حاصلون على مؤهل عالٍ، وأن ما يزيد على ربعهم (26.7 %) حاصلون على مؤهل متوسط، كما أوضحت النتائج أن ثلث المبحوثين (33.3 %) وظيفتهم إستلام وفحص الطلبات، وكذلك نفس النسبة (33.3 %) موظفين أرشيف إلكتروني، في حين أن خمس المبحوثين (20 %) موظفين إستعلام، وأن 13.4 % منهم موظفين خزينة حرة.

كما تبين من النتائج أن خمسى المبحوثين (40 %) مستوى خبرتهم بموضوع التحول الرقمي منخفض حيث

تراوحت عدد سنوات الخبرة (1 – 3) سنوات، وأن ثلثهم (33.3 %) مستوى خبرتهم بموضوع التحول الرقمي متوسط حيث تراوحت عدد سنوات الخبرة (4 – 6) سنوات، في حين أن ما يزيد على ربعهم (26.7 %) مستوى خبرتهم بموضوع التحول الرقمي مرتفع حيث تراوحت عدد سنوات الخبرة (أكثر من 6 سنوات).

كما أظهرت النتائج أن خمسى المبحوثين (40 %) عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي التي حصلوا عليها متوسط حيث تراوح عدد الدورات (3 – 4) دورات، وأن ثلثهم (33.3 %) عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي التي حصلوا عليها مرتفع حيث تراوح عدد الدورات (أكثر من 4 دورات)، في حين أن ما يزيد على ربعهم (26.7 %) عدد الدورات التدريبية في مجال التحول الرقمي التي حصلوا عليها منخفض حيث تراوح عدد الدورات (1 – 2) دورات.

جدول رقم (4): توزيع المبحوثين العاملين بالمركز التكنولوجي وفقاً لمتغيراتهم الشخصية.

متغيرات المبحوثين	عدد	%	متغيرات المبحوثين	عدد	%
1-السن:			5-المسمى الوظيفي:		
31-41 سنة	8	53.3	موظف استعلام	3	20
42-52 سنة	5	33.3	موظف استلام وفحص طلبات	5	33.3
53- 60 سنة	2	13.4	موظف خزينة	2	13.4
			موظف أرشيف إلكتروني	5	33.3
المجموع	15	100	المجموع	15	100
2-الجنس:			6-عدد سنوات الخبرة:		
ذكر	4	26.7	خبرة منخفضة 1-3	6	40
أنثى	11	73.3	خبرة متوسطة 4-6	5	33.3
			خبرة كبيرة أكثر من 6 سنوات	4	26.7
المجموع	15	100	المجموع	15	100
3-الحالة الزوجية:			7-مدة العمل بالمركز:		
متزوج	13	86.6	أقل من سنة	5	33.3
مطلق	1	6.7	1-2 سنة	6	40
أرمل	1	6.7	أكثر من سنتين	4	26.7
المجموع	15	100	المجموع	15	100
4-الحالة التعليمية:			8-عدد الدورات التدريبية:		
مؤهل متوسط	4	26.7	منخفض 1-2 دورة	4	26.7
مؤهل عالٍ	11	73.3	متوسط 3-4 دورة	6	40
			مرتفع أكثر من 4 دورات	5	33.3
المجموع	15	100	المجموع	15	100

جدول رقم (5): توزيع المبحوثين وفقاً لمعرفتهم بخدمات المركز التكنولوجي.

الإجمالي		لا يعرف		يعرف		المعرفة الخدمات
%	عدد	%	عدد	%	عدد	
100	375	4.3	16	95.7	359	1- طلب ترخيص مباني
100	375	9.9	37	90.1	338	2- طلب استخراج صلاحية موقع
100	375	3.5	13	96.5	362	3- طلب تصالح في مخالفات البناء
100	375	12.3	46	87.7	329	4- طلب ترخيص بالهدم
100	375	14.4	54	85.6	321	5- تصريح بتوصيل مرافق للمباني الجديدة
100	375	9.3	35	90.7	340	6- طلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى
100	375	12	45	88	330	7- تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى
100	375	27.8	104	72.2	271	8- طلب الترخيص بإعلان
100	375	9.1	34	90.9	341	9- تسديد رسوم أو مخالفات
100	375	51.2	192	48.8	183	10- طلب ترخيص ملاحى غير سياحية
100	375	33.3	125	66.7	250	11- طلب تخصيص وإقامة مدفن
100	375	10.7	40	89.3	335	12- طلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية
100	375	10.1	38	89.9	337	13- طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم
100	375	15.5	58	84.5	317	14- استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام
100	375	9.3	35	90.7	340	15- استخراج بدل فاقد لرخصة

طلب الترخيص بإعلان بنسبة (72.2 %)، ثم طلب تخصيص وإقامة مدفن بنسبة (66.7 %)، وأخيراً فى المركز الخامس عشر طلب ترخيص ملاحى غير سياحية بنسبة (48.8 %).

وتوزيع المبحوثين وفقاً لمستوى معرفتهم بالخدمات المدروسة إجمالاً تبين من النتائج جدول (9) أن غالبية المبحوثين (84.5 %) مستوى معرفتهم بالخدمات مرتفع.

4- قيام المركز التكنولوجي بخدماته

تم ترتيب الخدمات التى يقوم بها المركز التكنولوجي وفقاً لرأى المبحوثين المستفيدين منه ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط المرجح، وقد جاءت على النحو التالى (جدول 6): فى المرتبة الأولى والأولى مكرر كلا من القيام بخدمة طلب ترخيص بالهدم، وتسديد رسوم ومخالفات، وشهادة إتمام أعمال الترميم أو الهدم بمتوسط مرجح قدره (3.08) درجة من أربع درجات، وجاء فى المرتبة الثانية كلا من

3- معرفة المبحوثين بخدمات المركز التكنولوجي

أظهرت النتائج جدول (5) أن معرفة المبحوثين بخدمات المركز التكنولوجي جاءت مرتبة تنازلياً على النحو التالى، حيث جاء فى مقدمتها طلب التصالح فى مخالفات البناء بنسبة (96.5 %)، ثم طلب ترخيص مباني بنسبة (95.7 %)، ثم تسديد رسوم أو مخالفات بنسبة (90.9 %)، ثم كلا من طلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى، واستخراج بدل فاقد لرخصة بنسبة (90.7 %)، ثم طلب استخراج صلاحية موقع بنسبة (90.1 %)، ثم طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم بنسبة (89.9 %)، ثم طلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية بنسبة (89.3 %)، ثم تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى بنسبة (88 %)، ثم طلب ترخيص بالهدم بنسبة (87.7 %)، ثم تصريح بتوصيل مرافق للمباني الجديدة بنسبة (85.6 %)، ثم استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام بنسبة (84.5 %)، ثم

درجة، وفي السادسة جاء طلب الترخيص بإعلان بمتوسط مرجح قدره (2.73) درجة، وفي المرتبة السابعة والأخيرة جاء تصريح بتوصيل مرافق بمتوسط مرجح قدره (2.41) درجة.

وتوزيع المبحوثين وفقاً لرأيهم في مستوى قيام المركز التكنولوجي بخدماته المدروسة إجمالاً على ثلاث فئات تبين من النتائج جدول (9) أن أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين (77.9 %) يرون أن مستوى قيام المركز بخدماته المدروسة متوسط.

القيام بخدمة طلب تصالح في مخالفات البناء، واسترداد مضبوطات إشغالات الطريق العام بمتوسط مرجح قدره (3.03) درجة، ثم في المرتبة الثالثة كلا من طلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى، وتعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى بمتوسط مرجح قدره (2.85) درجة، وفي الرابعة جاء كلا من طلب استخراج صلاحية موقع، وطلب ترخيص ملاهى غير سياحية، وطلب تخصيص وإقامة مدفن بمتوسط مرجح قدره (2.78) درجة، وفي الخامسة كلا من طلب ترخيص مبانى، وطلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية، واستخراج بدل فاقد لرخصة بمتوسط مرجح قدره (2.75)

جدول رقم (6): توزيع المبحوثين وفقاً لرأيهم في درجة قيام المركز التكنولوجي بخدماته.

الترتيب	المتوسط المرجح	لا يقوم		منخفضة		متوسطة		مرتفعة		درجة القيام بالخدمات
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
5	2.75	27	7.2	58	15.5	271	72.2	19	5.1	1- طلب ترخيص مبانى
4	2.78	10	2.7	71	18.9	283	75.5	11	2.9	2- طلب استخراج صلاحية موقع
2	3.03	8	2.1	13	3.5	311	82.9	43	11.5	3- طلب تصالح فى مخالفات البناء
1	3.08	5	1.3	15	4	298	79.5	57	15.2	4- طلب ترخيص بالهدم
7	2.41	14	3.7	49	13.1	279	74.4	33	8.8	5- تصريح بتوصيل مرافق للمبانى الجديدة
3	2.85	16	4.2	52	13.9	277	73.9	30	8	6- طلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى
3 مكرر	2.85	16	4.2	52	13.9	277	73.9	30	8	7- تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى
6	2.73	19	5.1	71	18.9	275	73.3	10	2.7	8- طلب الترخيص بإعلان
1 مكرر	3.08	5	1.3	15	4	298	79.5	57	15.2	9- تسديد رسوم أو مخالفات
4 مكرر	2.78	10	2.7	71	18.9	283	75.5	11	2.9	10- طلب ترخيص ملاهى غير سياحية
4 مكرر	2.78	10	2.7	71	18.9	283	75.5	11	2.9	11- طلب تخصيص وإقامة مدفن
5 مكرر	2.75	27	7.2	58	15.5	271	72.2	19	5.1	12- طلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية
1 مكرر	3.08	5	1.3	15	4	298	79.5	57	15.2	13- طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم
2 مكرر	3.03	8	2.1	13	3.5	311	82.9	43	11.5	14- استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام
5 مكرر	2.75	27	7.2	58	15.5	271	72.3	19	5.1	15- استخراج بدل فاقد لرخصة

جمعت وحسبت من بيانات الدراسة الميدانية

5- استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجي

نشاط تجارى أو صناعى بمتوسط مرجح قدره (2.84) درجة، وفى السادسة جاء طلب تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى بمتوسط مرجح قدره (2.83) درجة، وفى المرتبة السابعة جاء الاستفادة من طلب ترخيص ملاهى غير سياحية بمتوسط مرجح قدره (2.80) درجة، وفى المرتبة الثامنة جاء الاستفادة من طلب تخصيص وإقامة مدفن بمتوسط مرجح قدره (2.77) درجة، وفى المرتبة الأخيرة جاء الاستفادة من طلب الترخيص بإعلان بمتوسط مرجح قدره (2.71) درجة.

ويتوزع المبحوثين وفقاً لرأيهم فى درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي المدروسة إجمالاً على ثلاث مستويات تبين من النتائج جدول (9) أن أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين (75.2%) مستوى استفادتهم من خدمات المركز متوسط.

جاءت استجابة المبحوثين عن مدى استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي مرتبة ترتيبياً تنازلياً وفقاً للمتوسط المرجح (جدول 7) على النحو التالى: حيث جاء فى المرتبة الأولى والأولى مكرر الاستفادة من خدمات تسديد الرسوم والمخالفات، وتسديد رسوم ومخالفات، وشهادة إتمام أعمال الترميم أو الهدم بمتوسط مرجح قدره (3.09) درجة من أربع درجات، وجاء فى المرتبة الثانية الاستفادة من خدمة طلبات الترخيص بالهدم بمتوسط مرجح قدره (3.04) درجة، وفى المرتبة الثالثة الاستفادة من طلب تصالح فى مخالفات البناء، وطلبات استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام بمتوسط مرجح قدره (3.02) درجة، وفى الرابعة جاءت طلبات التصريح بتوصيل مرافق للمباني الجديدة بمتوسط مرجح قدره (2.85) درجة، وفى الخامسة جاء طلب الترخيص بفتح

جدول رقم (7) : توزيع المبحوثين وفقاً لدرجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي.

الترتيب	المتوسط المرجح	لا توجد		منخفضة		متوسطة		مرتفعة		درجة الاستفادة الخدمات
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
11	2.74	28	7.5	57	15.2	273	72.8	17	4.5	1- طلب ترخيص مباني
10	2.75	13	3.5	74	19.7	280	74.7	8	2.1	2- طلب استخراج صلاحية موقع
3	3.02	10	2.7	14	3.7	309	82.4	42	11.2	3- طلب تصالح فى مخالفات البناء
2	3.04	10	2.7	17	4.5	296	78.9	52	13.9	4- طلب ترخيص بالهدم
4	2.85	17	4.5	49	13.1	281	74.9	28	7.5	5- تصريح بتوصيل مرافق للمباني الجديدة
5	2.84	17	4.5	51	13.6	280	74.7	27	7.2	6- طلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى
6	2.83	17	4.5	57	15.2	273	72.8	28	7.5	7- تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى
12	2.71	19	5.1	77	20.5	270	72	9	2.4	8- طلب الترخيص بإعلان
1	3.09	6	1.6	12	3.2	299	79.7	58	15.5	9- تسديد رسوم أو مخالفات
7	2.80	5	1.3	77	20.5	280	74.7	13	3.5	10- طلب ترخيص ملاهى غير سياحية
8	2.77	8	2.1	77	20.5	280	74.7	10	2.7	11- طلب تخصيص وإقامة مدفن
9	2.76	30	8	51	13.6	272	72.5	22	5.9	12- طلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية
1 مكرر	3.09	5	1.3	13	3.5	299	79.7	58	15.5	13- طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم
3 مكرر	3.02	10	2.7	14	3.7	309	82.4	42	11.2	14- استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام
9 مكرر	2.76	22	5.9	63	16.8	273	72.8	17	4.5	15- استخراج بدل فاقد لرخصة

جمعت وحسبت من بيانات الدراسة الميدانية

6- رضا المبحوثين عن خدمات المركز التكنولوجي

بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية بمتوسط مرجح قدره (1.97) درجة، وفي المرتبة الثامنة جاء التصالح في مخالفات البناء بمتوسط مرجح قدره (1.96) درجة، وفي المرتبة التاسعة والتاسعة مكرر جاء كلا من تصريح توصيل مرافق للمباني الجديدة، وطلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى، وطلب الترخيص بإعلان بمتوسط مرجح قدره (1.94) درجة، وفي المرتبة الأخيرة جاء طلب تخصيص وإقامة مدفن بمتوسط مرجح قدره (1.83) درجة.

وتوزيع المبحوثين وفقاً لدرجة رضاهم عن خدمات المركز التكنولوجي المدروسة إجمالاً على ثلاث مستويات تبين من النتائج جدول (9) أن أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين (76.5 %) مستوى رضاهم عن خدمات المركز متوسط.

تم ترتيب خدمات المركز التكنولوجي وفقاً لدرجة رضا المبحوثين عنها ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط المرجح على النحو التالي (جدول 8) : جاء في المرتبة الأولى الرضا عن خدمة تسديد الرسوم والمخالفات بمتوسط مرجح قدره (2.11) درجة من ثلاث درجات، وفي المرتبة الثانية الرضا عن طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم بمتوسط مرجح قدره (2.10) درجة، ثم في المرتبة الثالثة طلب ترخيص بالهدم بمتوسط مرجح قدره (2.04) درجة، وفي الرابعة جاءت استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام بمتوسط مرجح قدره (2.02) درجة، وفي الخامسة جاء طلب ترخيص مباني بمتوسط مرجح قدره (1.99) درجة، وفي السادسة جاء طلب تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى بمتوسط مرجح قدره (1.98) درجة، وفي المرتبة السابعة جاء طلب شهادة

جدول رقم (8) : توزيع المبحوثين وفقاً لدرجة رضاهم عن خدمات المركز التكنولوجي.

الترتيب	المتوسط المرجح	غير راضى		إلى حد ما		راضى		درجة الرضا الخدمات
		%	عدد	%	عدد	%	عدد	
5	2.04	8.5	32	78.4	294	13.1	49	1- طلب ترخيص مباني
12	1.87	17.9	67	77.1	289	5.1	19	2- طلب استخراج صلاحية موقع
8	2.10	9.9	37	69.6	261	20.5	77	3- طلب تصالح في مخالفات البناء
3	1.99	13.1	49	74.4	279	12.5	47	4- طلب ترخيص بالهدم
9	1.94	16.8	63	71.7	269	11.5	43	5- تصريح بتوصيل مرافق للمباني الجديدة
9 مكرر	1.94	18.4	69	68.8	258	12.8	48	6- طلب الترخيص بفتح نشاط تجارى أو صناعى
6	1.98	12	45	77.1	289	10.9	41	7- تعديل أو تجديد أو إلغاء ترخيص نشاط تجارى أو صناعى
9 مكرر	1.92	13.6	51	80.5	302	5.9	22	8- طلب الترخيص بإعلان
1	2.11	4.3	16	80	300	15.7	59	9- تسديد رسوم أو مخالفات
11	1.94	10.7	40	84.5	317	4.8	18	10- طلب ترخيص ملاهى غير سياحية
13	1.83	21	79	74.7	280	4.3	16	11- طلب تخصيص وإقامة مدفن
7	1.97	14.4	54	73.3	275	12.3	46	12- طلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية أو تجارية
2	1.96	14.7	55	74.4	279	10.9	41	13- طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم
4	2.02	10.9	41	76	285	13.1	49	14- استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام
10	1.93	17.3	65	72	270	10.7	40	15- استخراج بدل فاقد لرخصة

جمعت وحسبت من بيانات الدراسة الميدانية

- وجود علاقة ارتباطية عكسية عند مستوى معنوية 0.01 بين كل من سن المبحوثين، وعدد أفراد الأسرة، والدخل الشهري، وبين درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي، وبلغت قيم معامل الارتباط البسيط على التوالي (-0.367)، (-0.841)، (-0.293).
- وجود علاقة معنوية بين كل من المتغيرات التالية: الجنس، الحالة الزوجية، الحالة التعليمية، المهنة، وبين درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي، وبلغت قيم مربع كاي المحسوبة 28.362، 39.800، 42.939، 48.431 على الترتيب.
وبناءً عليه يمكن رفض الفرض الإحصائي كلية لجميع المتغيرات، وقبول الفرض البحثي البديل.

7- العلاقة بين المتغيرات المستقلة المدروسة للمبحوثين وبين درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي

ينص الفرض الإحصائي على أنه " لا توجد علاقة معنوية بين المتغيرات المستقلة المدروسة للمبحوثين وهي السن، والجنس، والحالة الزوجية، والحالة التعليمية، وعدد أفراد الأسرة، والمهنة، والدخل الشهري وبين درجة الاستفادة من خدمات المركز التكنولوجي".

ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم معامل الارتباط البسيط للمتغيرات من النوع المتصل، ومربع كاي للمتغيرات من النوع الإسمي، وجاءت النتائج جدول (10) على النحو التالي:

جدول رقم (9) : توزيع المبحوثين وفقاً للمستوى الإجمالي للمعرفة، والتنفيذ، والاستفادة، والرضا عن خدمات المركز التكنولوجي.

الإجمالي		مرتفع		متوسط		منخفض		المستوى المجالات
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
100	375	84.5	317	5.6	21	9.9	37	المعرفة
100	375	7.2	27	77.9	292	14.9	56	التنفيذ
100	375	9.3	35	75.2	282	15.5	58	الاستفادة
100	375	8.3	31	76.5	287	15.2	57	الرضا

جمعت وحسبت من بيانات الدراسة الميدانية

جدول رقم (10) : قيم معامل الارتباط البسيط ومربع كاي بين كلا من المتغيرات المستقلة المدروسة للمبحوثين وبين درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي.

القيم	المتغيرات
-0.367**	السن
-0.481**	عدد أفراد الأسرة
-0.293**	الدخل الشهري
28.362**	الجنس
39.800**	الحالة الزوجية
42.939**	الحالة التعليمية
48.431**	المهنة

** معنوية عند مستوى 0.01

المركز التكنولوجي، فيمكن تفسير ذلك بأن ذلك مهنة المبحوث تؤثر بالطبع على رأيه في ما يقدم له من خدمات.

8- المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجي من وجهة نظر المبحوثين المستفيدين من خدمات المركز:

تشير النتائج الواردة بجدول (11) إلى تعدد المعوقات التي يرى المبحوثون أنها تعوق المركز التكنولوجي عن أداء دوره، حيث جاء في مقدمة هذه المعوقات التي ذكرها المبحوثون بنسبة (77.9 %) انخفاض التوعية بخدمات المركز المتنوعة، وتلى ذلك كثرة تعطل النظام (السيستم) بنسبة (77.1 %)، ثم انخفاض كفاءة وخبرة بعض الموظفين بنسبة (42.9 %)، ثم إزدحام المركز في بعض الأحيان بنسبة (30.1 %)، ثم عدم تعامل بعض الموظفين بالشكل اللائق والمناسب نتيجة لعدم رضاهم عن العمل بنظام التحول الرقمي بنسبة (17.6 %)، وأخيراً قلة عدد العاملين بنسبة (10.4 %).

9- المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجي من وجهة نظر العاملين بالمركز

تشير النتائج الواردة بجدول (12) إلى تعدد المعوقات التي يرى العاملون بالمركز التكنولوجي أنها تعوق المركز عن أداء دوره، حيث جاء في مقدمة هذه المعوقات التي ذكرها المبحوثون بنسبة (73.3 %) كثرة المشكلات التقنية، وتلى ذلك الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة بنسبة (60 %)، ثم كلا من ثقافة المواطن وصعوبة قبوله للتغيير، والمشكلات المتعلقة بالتنسيق الكامل مع كافة الجهات بنسبة (53.3 %)، وأخيراً كلا من إنخفاض الحوافز المادية للعاملين بالمركز، وعدد الدورات التدريبية ومحتواها بنسبة (33.3 %).

ومما سبق يتضح أنه للحد من وجود هذه المعوقات ينبغي العمل على زيادة التوعية بخدمات المركز التكنولوجي باستخدام الأساليب والأدوات المختلفة، بالإضافة إلى ضرورة التعامل المستمر مع المشكلات التقنية التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مع تكثيف الدورات التدريبية المتعلقة بمجالات عمل المركز للموظفين والعمل المستمر على رفع وتنمية قدراتهم ومهاراتهم الوظيفية.

ويمكن تفسير معنوية العلاقة العكسية بين متغير السن ودرجة استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجي، بأنه كلما انخفض السن كلما زاد التفاعل مع المركز التكنولوجي وما يقدمه من خدمات، وبالتالي ينعكس ذلك على رأى المبحوثين في درجة استفادتهم من تلك الخدمات، خاصة الشباب، الذين يتسمون بالطاقة والحماس والقدرة على العطاء والرغبة في رؤية أى مجهودات تبذل من أجل تنمية مجتمعهم المحلى.

ويمكن تفسير معنوية العلاقة العكسية بين متغير عدد أفراد الأسرة ودرجة استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجي، بأنه كلما زاد عدد أفراد الأسرة للمبحوثين كلما انخفض رأيهم في درجة استفادتهم من تلك الخدمات، حيث تكون الضغوطات المعيشية والمشكلات والاحتياجات أكثر، وبالتالي فإن أثر أى مجهودات تنموية وخدمات لن يكون كبيراً على هؤلاء المبحوثين أصحاب الأسر الكبيرة.

ويمكن تفسير معنوية العلاقة العكسية بين متغير الدخل الشهري ودرجة استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجي، بأنه كلما قل الدخل، كلما زادت الضغوطات المعيشية والمشكلات، وبالتالي فإن أى مجهودات مهما بلغت فلن ترقى إلى التطلعات والطموحات المرغوبة.

ويمكن تفسير معنوية العلاقة بين متغير الجنس ودرجة استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجي، بأن ذلك قد يرجع إلى طبيعة الذكور والذين فى الغالب هم من يقوموا بالتعامل مع الجهات المختلفة ومنها المركز التكنولوجي لإنهاء مصالحهم والاستفادة من خدماته، وكذلك كثرة عددهم فى العينة، الأمر الذى ينعكس على رأيهم فى درجة استفادتهم من خدمات المركز التكنولوجي. أما عن معنوية العلاقة بين متغير الحالة الزوجية ودرجة استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجي، فيمكن إرجاع ذلك إلى أن حالة المبحوث، كونه أعزب أو متزوج أو مطلق أو أرمل، تنعكس على حالته المعيشية، وبالتالي ينعكس ذلك على رأيه واتجاهه نحو درجة استفادته من خدمات المركز التكنولوجي. كذلك الحال بالنسبة لمعنوية العلاقة بين متغير الحالة التعليمية ودرجة استفادة المبحوثين من خدمات المركز التكنولوجي، فمن المنطقي أن حالة المبحوث التعليمية تؤثر على رأيه فى مدى استفادته من الخدمات التى تقدم له. أما عن معنوية العلاقة بين متغير المهنة ودرجة استفادة المبحوثين من خدمات

جدول رقم (11) : المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجي من وجهة نظر المبحوثين المستفيدين من خدمات المركز.

الترتيب	%	التكرارات	المعوقات
1	77.9	292	انخفاض التوعية بخدمات المركز المتنوعة
2	77.1	289	كثرة تعطل النظام (السيستم)
3	42.9	161	انخفاض كفاءة وخبرة بعض الموظفين
4	30.1	113	إزدحام المركز في بعض الأحيان
5	17.6	66	عدم تعامل بعض الموظفين بالشكل اللائق والمناسب نتيجة لعدم رضاهم عن العمل بنظام التحول الرقمي
6	10.4	39	قلة عدد العاملين

جدول رقم (12) : المعوقات التي تواجه المركز التكنولوجي من وجهة نظر العاملين بالمركز.

م	المعوقات	التكرارات	%	الترتيب
1	كثرة المشكلات التقنية	11	73.3	1
2	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومنكاملة	9	60	2
3	ثقافة المواطن وصعوبة قبوله للتغيير	8	53.3	3
4	مشكلات تتعلق بالتنسيق الكامل مع كافة الجهات	8	53.3	3 مكرر
5	إنخفاض الحوافز المادية للعاملين بالمركز	5	33.3	4
6	عدد الدورات التدريبية ومحتواها	5	33.3	4 مكرر

توصيات البحث

- 4- تكتيف العمل على توفير قواعد بيانات دقيقة وشاملة تساعد على مزيد من التسهيل وتوفير الوقت والجهد والتكاليف.
- 5- تكتيف التنسيق والتعاون بين المركز التكنولوجي وكافة الجهات الأخرى.
- 6- منح العاملين بتلك المراكز حوافز إضافية كنوع من التشجيع لهم من جهة، ومن جهة أخرى تشجيعاً لزملائهم في الوحدات الإدارية التقليدية الأخرى للعمل على تطوير أنفسهم وصقل مهاراتهم وخبراتهم المتعلقة بالتحول الرقمي.

المراجع

- 1- أبو المعاطي، ماهر (2006). تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية معالجة من منظور تقنيات

في ضوء نتائج البحث، أمكن وضع بعض المقترحات كما يلي:

- 1- تكتيف التوعية بشتى الوسائل بالخدمات المتنوعة التي يقدمها المركز التكنولوجي لتعظيم المعرفة والاستفادة منها.
- 2- العمل على تحسين كفاءة النظام التقني وشبكة الإنترنت الخاصة بالمركز للتغلب على تكرار الأعطال الفنية والتي تؤثر سلبيًا على أداء المركز التكنولوجي لخدماته.
- 3- العمل على استمرار وتكثيف رفع كفاءة وقدرات العاملين بالمركز التكنولوجي لزيادة مهاراتهم وخبراتهم المتعلقة بالتحول الرقمي.

<http://www.giza.gov.eg/HaykalTanzemy/Technology/default.aspx>

12- الموقع الرسمي لوزارة التنمية المحلية

<http://www.mld.gov.eg/>

13 - أمين، مصطفى أحمد (2018). التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، مجلة الإدارة التربوية، العدد 19، كلية التربية، جامعة دمنهور.

14- بوكفوس، هشام (٢٠٠٦) . أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك فرجيوه ماجيستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الاخوة منتوري قسنطينية، الجزائر.

15 - جودة، يسرى السيد يوسف (١٩٩٤) . تقييم نظريات التنظيم في إطار بيئة الادارة المصرية، رسالة دكتوراة، كلية التجارة، جامعة الزقازيق.

16- خيرات سيد، ومحمد جمعة (2021). المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، عدد 22 ، جامعة الفيوم.

17- رسلان، هانى (٢٠٠١) . دور المبادرات في التنمية المحلية، نموذج محافظة قنا.

18- سلطان، السيد قنديل (2005) . دراسة تحليلية إجتماعية لتفعيل دور نوعين من المنظمات الاجتماعية الريفية الأهلية والحكومية في التنمية الريفية بمحافظة الدقهلية رسالة دكتوراة، كلية الزراعة، جامعة المنصورة.

19- شتا، محمد السيد (1991). العلاقات التنظيمية بين أجهزة الإدارة المحلية في جمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراة، كلية التجارة، جامعة المنوفية.

20- صلاح، سوسن (٢٠١٦) . تعاونيات سكنية زراعية من أجل تنمية ريفية، رسالة ماجستير، فلسطين.

البحث في الخدمة الاجتماعية، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.

2- البلوشى، نوال على (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج.

3- الحجيلان، محمد بن إبراهيم (2018). التحول الرقمي في التعليم "رؤية وفق مفهوم تحسين الأداء البشرى"، ملتقى تقنيات التعليم فى ضوء رؤية المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود.

4- الحضرمي، عمر (2018). الدولة الصغيرة القدرة والدور " مقارنة نظرية"، المجلة الدولية للآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية، العدد 10.

5- السالم، مؤيد سعيد (٢٠٠٢) . دراسة فى تطور الفكر التنظيمى خلال مائة عام، دار عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن.

6- السعودى، رمضان محمد (2019). دراسة مقارنة لبعض الجامعات الرقمية الأجنبية والعربية وإمكانية الإفادة منها فى جمهورية مصر العربية، مجلة كلية التربية، المجلد (4)، العدد (43)، جامعة قنا.

7- السيد، هشام عطية (2010). نظرية الدور الاجتماعى وتطبيقاتها فى المدرسة الثانوية العامة فى ضوء بعض المتغيرات المعاصرة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 74.

8- العتيبي، نواف (2020). التحول الرقمي وأثره فى تقليل تكلفة الخدمات من وجهة نظر العاملين بالنيابة العامة بمنطقة مكة المكرمة، بالسعودية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

9- العزبي، محمد إبراهيم (2001) . الإدارة المحلية، كلية الزراعة ، جامعة الإسكندرية .

10-الموقع الرسمي للبوابة نيوز

<https://www.albawabhnews.com/4323929>

11- الموقع الرسمي لمحافظة الجيزة

- 29-وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية، تقرير عن إنجازات تطوير الخدمات الحكومية والبنية المعلوماتية (التحول الرقمي)، مارس 2022.
- 30- Antonio Aloisi (2018): Facing the challenges of platform-mediated labour: The employment relationship in times of non-standard work and digital transformation, Universita' Commerciale Luigi, Milano, Bocconi Legal Studies Research.
- 31- Deborah Soule, Akshita Puram, George Westerman, Didier Bonnet (2018): Becoming a digital organization: The journey to digital dexterity, MIT Center for Digital Business, Working Paper 301, January 5.
- 32- Flogstad, August; Haaland, Hakon Bore (2020): Cross-functional teams in digital transformation projects: What are the benefits and challenges of using cross-functional project teams in digital transformation projects? Master thesis in Business Administration, University of Agder, Norway.
- 33- Inna, S.Lola; Murat, Bakeev (2020): Digital transformation in Manufacturing: Drivers, Barriers, and Benefits, National Research University Higher School of Economics.
- 34- Poupko,Ouri 2020: Building a Sybil-resilient Digital society utilizing Trust Graph connectivity , The (14) International Symposium of Computer Science, Russia.
- 35- The RAND Corporation and the Courcham Institute 2017: Building Our Interconnected Community Findings from the 2017 Intellectual Leadership Program, Saint Monica and Cambridge.
- 21- عبد الوهاب، راجيا (2019). العوامل المؤثرة في تبنى الخدمات الحكومية الرقمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- 22- فهمي، محمد سيد (2005). المجتمعات الجديدة بين التنمية والعشوائية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 23- مجلس الوزراء (2020). جمهورية مصر العربية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، عالم التكنولوجيا، العدد 1.
- 24- محمد، سعيد عبد المقصود (1997). التقييم الاقتصادي لأداء المنظمات غير الحكومية المشتغلة بالتنمية الريفية بمحافظة الفيوم، المؤتمر السادس للاقتصاد والتنمية في مصر والبلاد العربية، المجلد الثاني، المركز الإقليمي للتخطيط والتنمية الزراعية، جامعة المنصورة.
- 25- مسعود، عائشة (2009)، نظرية الدور " المفاهيم الأساسية وأبعاد التحليل"، مجلة كلية الآداب، جامعة طرابلس، العدد 12.
- 26- مكاوي، محمود (2019)، معوقات التحول الرقمي بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر دراسة استكشافية، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 27- مكاوي، محمود عبد الرحمن (2019)، معوقات التحول الرقمي في مصر، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 28- منصور، محمود عبد الله (2020)، المواطنة الرقمية وتدعيم رأس المال الاجتماعي لدى الشباب الجامعي، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.

THE ROLE OF TECHNOLOGICAL CENTER IN AL- BADRASHEEN DISTRICT, GIZA GOVERNORATE IN SERVING RURAL CITIZENS

Radwan, M. Y. A.

Associate Professor of Rural Sociology, faculty of Agriculture, Al-Azhar University, Cairo, Egypt

ABSTRACT: The research mainly aimed to identify the role of the technological Center for Citizen Service in Al-Badrasheen district in Giza Governorate, by achieving the following sub-objectives: Determining knowledge degree of respondents about the center Services, the performance degree of its services, the benefit degree of respondents from these services, the satisfaction degree with these services, and the most important obstacles facing the technological center to serve citizens. This research was conducted on 390 respondents; 375 rural people benefiting from the services of the technology center, and 15 employees of the technology center. Field data was collected during February and March 2023 by two questionnaires. After that, data have been discharged and analyzed using appropriate statistical methods. The most important findings of the study were as follows: The highest percentage of respondents falls in the medium level knowledge category. The highest percentage of respondents falls in the medium level of performance category. The highest percentage of respondents falls in the medium level of benefit category. The highest percentage of respondents falls in the medium level of satisfaction category. There is a negative relationship between both respondents' age, number of family members, and monthly income, and the respondents' benefit degree from the services of the technological center. Among the most important obstacles facing the technological center to serve citizens from the respondents' point of view are: low awareness of the center's various services, frequent system errors. While the most important obstacles facing the technological center to serve citizens from the point of view of the center's employees are: the large number of technical problems, and the lack of accurate and integrated databases.

Key words: Rural development; digital transformation; local administration; role.
