

الانعكاسات الاجتماعية لاستخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري:

دراسة ميدانية لعينة من المصريين

د / رقية محمد أحمد هلال

مدرس علم الاجتماع بقسم العلوم التأسيسية - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

الملخص

يحاول البحث الراهن، رصد الانعكاسات الاجتماعية لاستخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري، من خلال الكشف عن أسباب استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي، ومدى تطور هذه الخدمات، ونوعها، ورصد الآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدامهم لهذه الخدمات، واعتمد على منهج، دراسة الحالة، باستخدام أداة دليل العمل الميداني، على عينة قوامها ١٠ حالات من الأزواج المصريين المغتربين، بمدينة الدوحة في دولة قطر.

وتوصل البحث إلى أن أبرز الأسباب التي تدفع المغتربين لاستخدام خدمات التحول الرقمي، تمثلت في طبيعة العمل، ومتابعته من أي مكان، وسرعة تقديم الخدمات أو الحصول عليها، وتوفير الوقت، والجهد، والتكاليف، والتسوق الإلكتروني، وسهولة التواصل مع أسرهم، والتحويل الدولي والمحلي، والتعليم عن بُعد، ومتابعة المبادرات الخاصة بالمغتربين، ومسايرة التطور والسرعة، أما تطور خدمات التحول الرقمي فكان منذ بداية إنشاء الحكومة الإلكترونية عام ٢٠٠٣، حتى وضع برنامج "تسمو"، لكن أزمة كورونا أسرعت من اتجاه الحكومة القطرية نحو التحول الرقمي في جميع المجالات، والتي تنوعت ما بين؛ الخدمات الصحية، والتعليمية، والرياضية، والبيئية، والسياحية، وخدمات أخرى؛ كالخدمات البنكية، ومطراش، والمواصلات، بينما الآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي بقطر تمثلت في آثار إيجابية؛ كتوفير جهد ووقت كبير، والحصول على الخدمة بشكل سريع، ودقيق، ومرن، وسهولة التواصل مع الآخرين، والاستثمار في موطنهم الأصلي، ومتابعة مبادرات المغتربين والمشاركة فيها، ومتابعة العمل، ونقل ثقافة التحول لأسرهم، وتلبية احتياجاتهم، وآثار سلبية؛ كالشعور بالعزلة، وفقدان التواصل الاجتماعي والرابط الاجتماعي والثقافي واللغوي، والإدمان الإلكتروني، وحدوث بعض أشكال التفكك الأسري، وضعف النظر، وقلة الحركة، وزيادة في الوزن، والصداع واحمرار العينين، والشعور بالخوف، والقلق، والتوتر.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، التكنولوجيا الرقمية، الأزواج المغتربين.

Abstract:

The current research attempts to monitor the social repercussions of expatriates' use of digital transformation services in Qatari society, by revealing the reasons for expatriates' use of digital

transformation services and the extent and type of development of these services, and monitoring the social impacts resulting from their use of these services. It relied on a case study approach using the Action Guide tool field, on a sample of 10 cases of Egyptian expatriate couples in the city of Doha in the State of Qatar.

The research concluded that the most prominent reasons that push expatriates to use digital transformation services are the nature of the work, following it from anywhere, the speed of providing or obtaining services, saving time, effort and costs, electronic shopping, ease of communication with their families, international and local transfer, distance education, and follow-up. Initiatives for expatriates, keeping pace with development and speed, As for the development of digital transformation services occurred from the beginning of the establishment of the e-government in 2003 until the development of the "Tasmu" program, but the Corona crisis accelerated the Qatari government's trend towards digital transformation in all fields, which varied between health, educational, and sports services, environmental, tourism, and other services such as banking, metrash, and transportation services, while the social impacts resulting from expatriates' use of digital transformation services in Qatar were positive; Such as saving a lot of effort and time, and getting the service quickly, accurately, flexible, and easy to communicate with others. Investing in their country of origin, following up on expatriate initiatives and participating in them, following up on work, transferring the culture of transformation to their families, and meeting their needs, and negative effects such as feeling isolated, losing social contact and social, cultural, and linguistic connectivity, electronic addiction, and the occurrence of some forms of family

congestion, poor eyesight, lack of movement, and increased weight, cracking, red eyes, feeling of fear, anxiety and tension. In

Keywords: Digital Transformation, Digital Technology, Expatriate Spouses.

مقدمة:

إن موضوع التحول الرقمي من المواضيع الهامة التي استقطبت اهتمامات الأفراد والمجتمعات خلال الآونة الأخيرة؛ نظراً لما حققته التطورات التكنولوجية من نقلة كبيرة في جميع الدول، وظهور العديد من تقنياته؛ كالحاسوب، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وانتزعت الأشياء، وتقنيات الجيل الخامس، وتقنيات الهاتف.

فالتحول الرقمي يمثل المرحلة الثالثة من تبني التكنولوجيا الرقمية، ووسيلة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقاً للرؤى القطرية لعام ٢٠٣٠، لذا قامت الحكومة القطرية بوضع الاستراتيجيات والسياسات والعديد من المبادرات التي تسهم في توجيه المجتمع نحو التحول الرقمي، كوضع خطط لتطوير البنية التحتية، والاستثمار في التكنولوجيا، وتعزيز التعلم والتدريب الرقمي، وتحسين الخدمات الحكومية بتبني التكنولوجيا في الكثير من مجالات الحياة الاجتماعية والثقافية، والاقتصادية، والسياسية، والمعلوماتية، والصحية، والبيئية، والزراعية، لتعزيز تقديم الخدمات الرقمية المتنوعة؛ كالصحية، والتعليمية، والرياضية، والبيئية، وغيرها، بشكل أسرع وأسهل ليس فقط للمؤسسات، وإنما أيضاً للمواطنين في داخل البلاد أو خارجها لاسيما المغتربين؛ لما يمثلونه من دور بارز وشريكاً مهماً للحكومات والمؤسسات الإنمائية في تعزيز التعاون والتنمية والحقا بركب العولة، مما ينعكس بالعديد من الآثار الإيجابية، والسلبية، على المغتربين، وأسره، سواء على الفرد نفسه في نطاق حياته اليومية أو نطاق العمل أو نطاق الحياة الأسرية، وهو ما يحاول البحث الراهن طرحه من خلال توضيح أسباب استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي، ومدى تطورها، ونوعيتها، والآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام المغتربين هذه الخدمات، باختيار دولة قطر، كأحد دول التعاون الخليجي العربية الرائدة في مجال التحول الرقمي .

أولاً: أهمية البحث:

– الأهمية النظرية:

١. مواكبة الدراسة للتوجه العالمي في التحول الرقمي، والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ نظراً للتقدم العلمي والتكنولوجي الهائل وسرعة تدفق البيانات والمعلومات.
٢. اهتمام الدول العربية – ومنها قطر – بتحقيق التنمية المستدامة، واعتبار التحول الرقمي بتقنياته الرقمية وسيلة لتسريع وتحقيق التقدم نحو أهداف التنمية المستدامة، وفقاً لتحقيق خطة التنمية المستدامة ٢٠٣٠

- في ميثاق الأمم المتحدة في ٢٠١٥، والتي دخلت حيز التنفيذ رسمياً في ١ يناير ٢٠١٦ والمقرر تحقيقها بحلول ٢٠٣٠ على كل دولة. (United Nations Development Group, 2017, p4).
٣. على الرغم من توافر العديد من الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي، إلا أننا نجد ندرة في الدراسات التي جمعت بين متغيرات الدراسة في حدود علم الباحثة.
٤. التأكيد على المقولة النظرية الخاصة بالنظرية الحتمية التكنولوجية، والتي رأت أن الوسيلة هي الرسالة، وهو ما يتوافق مع البحث الراهن، من حيث انعكاس استخدام تقنيات التحول الرقمي والربط الشبكي، للحصول على الخدمات أو تعزيزها في عملهم للعملاء، حيث أصبحت تتحكم في حياة المغتربين اليومية، حتي أثناء أجازتهم السنوية أو تواجدهم في موطنهم الأصلي.

الأهمية التطبيقية:

١. الوصول إلى نتائج توضح مدى تطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين بقطر، وأثره على المغتربين وأسرههم.
٢. أهمية الفئة المجتمعية التي يركز عليها البحث وهي فئة المغتربين المصريين، لكونهم من أكبر عدد الجاليات بدولة قطر، وأحد الموارد البشرية، وشريكاً مهماً للحكومات في تعزيز التنمية.
٣. قد تفيد نتائج هذا البحث، في توفير خلفية معلوماتية مهمة للمعنيين، عند وضع بعض البرامج المرتبطة بالمبادرات التكنولوجية المختلفة لتطبيق استراتيجية ٢٠٣٠، تيسيراً على المغتربين وأسرههم.

ثانياً: مشكلة البحث:

شهد القرن الواحد والعشرون وعياً متزايداً في جميع أنحاء العالم بالأهمية المتزايدة للتحول الرقمي، والذي يعود لما حققته التطورات التكنولوجية من نقلة كبيرة ليس فقط في الدول المتقدمة، وإنما حتى في الدول الناشئة أيضاً (الفالوجي، أحمد محمد محمد/ ورد، بسمة السيد سليم، ٢٠٢١، ص ٢٥١) في شتى مجالات الحياة؛ الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية، والثقافية، والمعلوماتية، فمع ظهور التكنولوجيا الرقمية تغير العالم بشكل كبير ومستمر، (European Union, 2014, p14) وتعددت المفاهيم لمصطلح التحول الرقمي الذي يمكن اعتباره ظاهرة ناتجة عن مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة، التي تعمل بشكل متزامن، (الفالوجي & ورد، ٢٠٢١، ص ٢٥١) لذا تسعى الحكومات على مستوى العالم إلى تغيير أسلوب عملها بالشكل الذي عليه تصميم الخدمة أكثر فاعلية وكفاءة من أجل تحسين الخدمة وتقديمها للمواطنين والمغتربين داخل بلادهم وخارجها (Mergel. I. and others, 2019, P 101385)

وتعد فئة المصريين المغتربين في الخارج من أبرز الفئات الاجتماعية، والأشد خصوصية (الدر، هويدا محمد رضا، ٢٠١٦، ص ٢٣٤) لاسيما المهنيين، والأفراد أصحاب المهارات أحد أصول رأس المال البشري

بالغة الأهمية لأوطانهم الأصلية وللمنطقة بوجه عام، فهم يشكلون عاملاً محفزاً وشريكاً مهماً للحكومات والمؤسسات الإنمائية في تعزيز التعاون والتنمية وللحاق بركب العولمة (مالوش، وآخرون، ٢٠١٦، ص ٤) وتعد حكومة قطر كأحد دول التعاون الخليجي من الدول العربية الرائدة في مجال التحول الرقمي، حيث جاءت من ضمن أربعة دول بمجلس التعاون الخليجي تنتمي إلى مؤشر تطور الحكومة الالكترونية المرتفع جداً فئة التصنيف (HV)، (دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، ٢٠٢٢، ص ٦٩) وذلك بسبب الاستخدام المتسارع للتقنيات الرقمية وتنفيذها في مختلف المجالات (سلامي، ٢٠١٩، ص ٩٤٤)؛ كالحاسوب، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتقنيات الهاتف المحمول، وإنترنت الأشياء، وتقنيات الجيل الخامس، (Kraus, S and others, 2021, p6) التي تعتمد على بنية تحتية عالية، فقد احتلت المرتبة الثانية خليجياً (جهاز التخطيط والاحصاء، ٢٠٢٣، ص ٥) وتسخير كل امكانياتها البشرية، والمادية؛ لتطبيق مشروع التحول الرقمي، وإنجاحه من أجل تحقيق إنجازات هامة، فيما يتعلق بتقديم احتياجات، ومتطلبات المواطنين، والمغتربين عبر أجهزتها الذكية الرقمية، عن طريق الشبكة العالمية. (مالوش، وآخرون، ٢٠١٦، ص ٩٤٥)

وهذا ما أشار إليه العالم ماكلوهان في التطور التقني الذي حول التجميع إلى التفتيت لما أتاحتها تقنيات الاتصال الحديثة عدداً من خدمات الاتصال المتنوعة اندمجت كلها في الشبكة العالمية مخاطبة الأفراد وتلبية رغباتهم الذاتية، (بداني، ٢٠١٤، ص ١١٦) والتي تطورت من خلال مبادرات حكومة قطر الالكترونية عام ٢٠٢٠، ثم البدء في تطوير استراتيجية حكومة قطر الرقمية الجديدة ٢٠٢٦، وبرنامج قطر الذكية "تسمو" كاستجابة رقمية لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، والذي أظهر العديد من الإنجازات، والتي أتاحت العديد من الخدمات للمغتربين؛ كالخدمات العامة الإلكترونية من خلال منصة "حكومي" (منصة إلكترونية لخدمات ومعاملات المقيمين والزوار)، وبوابة "الميزان" التابع لوزارة العدل (مرجع للمعلومات القانونية)، وموقع "نديب" (النافذة الواحدة للتخليص الجمركي في دولة قطر)، وبرنامج خدمات "مطراش" الإلكترونية التابع لوزارة الداخلية، والذي يقدم ١٤١ خدمة الكترونية للعملاء عبر الهاتف الجوال تغطي هذه الخدمات؛ المرور، والإقامات، وتصاريح المغادرة، وسمات الدخول، والبوابة الإلكترونية، والاستعلامات، بالإضافة لبعض الخدمات العامة، (وزارة التخطيط التنموي والإحصاء، ٢٠١٨، ص ٢٧) وخدمات الرعاية الصحية والتي تمثلت؛ في تنفيذ خدمة الاستشارات الافتراضية في إطار جهود مواجهة جائحة كوفيد ١٩، والتي مكنت المغتربين من الحصول على الاستشارة الطبية والتشخيص والوصفات الطبية عبر الأجهزة الذكية دون الحاجة لمغادرة منازلهم، كما تم إطلاق أول عيادة استشارية عن بعد في مارس ٢٠٢٠ وحتى اليوم تم توفير ١٨٨ عيادة في وزارة الصحة العامة، ومؤسسة الرعاية الصحية الأولية، ومؤسسة حمد الطبية، وسدرة للطب، وخدمات قطاع المواصلات؛

كتطبيق المواقف الذكية للسيارات لتوفير مناطق الوقوف المتاحة خاصة في الأماكن الأكثر اكتظاظاً، والحجز والدفع دون الحاجة للانتظار أمام ماكينات الدفع أو البحث في المواقف لفترات طويلة.

وخدمات مرتبطة بقطاع البيئة؛ كتقديم خدمة المزارع الرقمي الذكية؛ لتوفير معلومات حول المحاصيل، وطرق زراعتها ورعايتها في قطر، ونصائح خاصة حول كيفية الاستفادة من إنترنت الأشياء لقياس البيانات الأساسية لنمو المحاصيل والبيئة المحيطة بها، وكيفية الاستفادة من البيانات التي توفرها الأقمار الصناعية، وانتهاء المرحلة الأولى من إنشاء الحل الذكي لتحليل بيانات الأمن الغذائي الوطني بنجاح عام ٢٠٢٠، بالاستناد إلى تقنيات حديثة مثل تحليلات البيانات الضخمة (بيج دار الاصطناعي، والواقع الافتراضي التفاعلي، وإنترنت الأشياء، والتبادل المباشر استخدام تكنولوجيا سلسلة الكتل (بلوك تشين)، (خضرة & رجيحة، ٢٠٢٢، ص ص ٦٦-٦٧) وخدمات تعليمية؛ كتقديم خدمات التعليم عن بُعد من خلال المنصات التعليمية (بيان دولة قطر، ٢٠٢٣، ص ٣) بالاعتماد على بعض الشركات العالمية كالميكروسوفت والزوم، والويبيكس، ومنصات الدفع الالكترونية (فعلول & طلحة، ٢٠٢٠، ص ص ١٩-٢٤)

وفي هذا السياق ركز "وينر" على أن هذه التغييرات في التكنولوجيا كانت لها نتائج وآثار (حيدر فالح زايد، ٢٠٢٠، ص ٤) منها الإيجابي الذي يعبر عن تفاؤل تكنولوجيا (مصباح، سحر فتحي عبد الحميد، ٢٠٢٢، ص ٣٩٦)، كالمساهمة في استدامة النظام الكوكبي والإنساني، ويظهر ذلك في التقليل من التأثير السلبي على المغترب فهي تجعل الحياة أكثر سهولة (الفالوجي & ورد، ٢٠٢١، ص ٢٣٧)، وتسهل نقل المعارف والمعرفة التقنية من الخارج، وتزيد احتمالية استثمار الأفراد المغتربين في أوطانهم الأصلية، (مالوش، وآخرون، ٢٠١٦، ص ٤) وتعمل على تقليل وتوفير الجهد والطاقة، وتخفيض التكلفة، وسرعة تقديم الخدمات، وتسريع طريقة العمل اليومية (آسية، ٢٠٢٢، ص ص ١٩-٢٠) وهو ما أكدت عليه دراسة إيمان محمد إبراهيم مصطفى، ٢٠٢١، وأيضاً تحسين المنتجات والخدمات العامة، وتعزيز الثقة في العمليات الحكومية، وتحسين السلوك الأخلاقي، والقيم الاجتماعية، والرفاهية، والكفاءة المهنية. (Twizeyimana, J.D & Mahmood, F and Andersson, A, 2019, p167) وهو ما أكدت عليه دراسة (Mahmood, F and other, 2019).

كما تنعكس أيضاً على العلاقات الانسانية والسلوكيات الفردية من خلال تسهيل الاتصالات والمشاركة المجتمعية، كما تساعد أيضاً على تحسين فرص التواصل مع المغتربين بشأن الأنشطة والخدمات المقدمة من الحكومة، والإسهام في الرقابة على العمل والعاملين، وهو ما أكدت عليه دراسة عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، ٢٠٢٢، والتأكد من درجة انتظام العمل حتي عند تواجدهم خارج البلاد (الفالوجي & ورد، ٢٠٢١، ص ٢٤٣) وهذا ما أشارت إليه النظرية الحتمية التكنولوجية في تنظيم سير العمل من خلال التكنولوجيا الرقمية التي تعتمد على شبكة الإنترنت. (سيل، ٢٠١٧، ص ٣٦)

ومنها الذي يعبر عن تشاؤم تكنولوجيا سلمي (مصباح، ٢٠٢٢، ص ٢٣٧) لما يفرزه آثار من سلبية في العلاقات الاجتماعية؛ كالانسحاب من المشاركات الاجتماعية وفقدان الكثير من الأصدقاء والمعارف والافتقار على العلاقات العابرة عبر الانترنت، علاوة على ضعف الرقابة الأسرية والتفكك والتصدع الأسري، وكثرة المشاحنات والخلافات (Alrashidi, F, S, 2023, P 105)، والالتصاق بهذه الشبكات، والذي قد يصل إلى حد الإدمان في الاعتماد عليها (الدر، ٢٠١٦، ص ٢٣٤) وهو ما أكدت عليه دراسة هويدا محمد رضا الدر، ٢٠١٦، إضافة إلى ذلك ظهور بعض الاضطرابات النفسية، والصحية؛ كاضطرابات النوم، وبعض المشاكل البصرية. (Alrashidi, F, S, 2023, P 105) ويسعي البحث الراهن إلى إيضاح أسباب استخدام المغتربين لخدمات التحول في المجتمع القطري، ومدى تطور هذه الخدمات، ونوعيتها، والآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري، وأسرههم، وذلك بالتطبيق على الأزواج المصريين، من خلال التساؤل الآتي وهو: ما الانعكاسات الاجتماعية لاستخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري؟

ثالثاً: أهداف البحث:

يسعي البحث إلى تحقيق هدف رئيسي مؤداه، رصد الانعكاسات الاجتماعية لاستخدام المغتربين

لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري. ينبثق منه الأهداف الفرعية التالية:

١. الكشف عن أسباب استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري.
٢. رصد تطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين في المجتمع القطري.
٣. تحديد نوع خدمات التحول الرقمي التي يستخدمها المغتربين في المجتمع القطري.
٤. رصد الآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام المغتربين، لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري.

رابعاً: تساؤلات البحث:

يثير البحث تساؤل رئيسي مؤداه: ما الانعكاسات الاجتماعية لاستخدام المغتربين لخدمات

التحول الرقمي في المجتمع القطري؟ ينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما أسباب استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري؟
٢. ما تطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين في المجتمع القطري؟
٣. ما نوع خدمات التحول الرقمي التي يستخدمها المغتربين في المجتمع القطري؟
٤. ما الآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري؟

Concepts of the Study

خامساً: مفهومات البحث :

Digital Transformation

١ - مفهوم التحول الرقمي:

التحول الرقمي يمثل المرحلة الثالثة من تبني التكنولوجيا الرقمية؛ حيث الكفاءة والمهارة الرقمية، ثم الاستخدام الرقمي، ثم التحول الرقمي، فالاستخدامات الرقمية تمكن بطبيعتها أنواعاً جديدة من الابتكارات والابداعات في مجال معين بدلاً من تعزيز ودعم الطرق التقليدية، إذ يشير مفهوم **التحول الرقمي** إلى الذهاب غير الورقي بما يؤثر على الأعمال الفردية والجماعية، والحكومة والمجتمع ككل في جميع المجالات (عمران، ٢٠٢١، ص ٢٠٥) لذا يعرف **التحول الرقمي** بأنه "هو عملية الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة بصورة من شأنها تطوير الطريقة التي يتم بها إنجاز المهام وتحسين الثقافة السائدة في بيئة العمل (مكي، ٢٠٢١، ص ٩١) ويؤكد آخرون على ذلك بأنه" استثمار في التفكير وتغيير السلوك من أجل إحداث نقلة جوهرية في أسلوب العمل من خلال الاستفادة من التقدم التكنولوجي الهائل الذي حدث من أجل خدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل، وخلق مجتمعات أكثر كفاءة وتنافسية واستدامة، من خلال إحداث تغيير جذري في خدمات العديد من الأطراف، بما في ذلك العمال والموظفين والمستفيدين، مع تعزيز خبراتهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مصحوبة بإعادة صياغة إجراءات التفعيل والتنفيذ المطلوبة (عطوة، ٢٠٢٢، ص ص ٥٠٦-٥٠٧).

وعلي صعيد ذات المفهوم يشير البعض علي أنه "التكنولوجيا الرقمية والمهارات والخبرات مع تقنيات الكمبيوتر وعلوم الإدارة الحديثة" أو "الافادة من التقنيات الرقمية الحديثة (وسائل التواصل الاجتماعي أو الهاتف المحمول أو الأجهزة المدججة) لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الكفاءة في عملياتها الرئيسية مثل تعزيز تجربة العمال، وتسهيل العمليات، وخلق أعمال جديدة (بريس & جبر، ٢٠٢٠، ص ٢١٧). ويعرفه البعض الآخر بأنه "مشروع حكومي يشارك فيه المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية والمرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة" (Rogers.,A, 2016.p 4) أو بأنه "استخدام تقنية المعلومات لتقديم الخدمات الحكومية لواحد من ثلاث قطاعات وهي القطاع الحكومي (تقديم خدمة من جهاز حكومي لجهاز حكومي آخر) وقطاع الأعمال (تقديم خدمات من جهاز حكومي لأحد منشآت الأعمال)، والقطاع العائلي (تقديم خدمة من الجهاز الحكومي إلى أحد الأفراد من المواطنين بصفته الشخصية بصورة مباشرة من خلال أحد الوسائط الإلكترونية والتي تتنوع ما بين "أحد المواقع على شبكة المعلومات الدولية" أو "أحد تطبيقات الهاتف المحمول أو الأجهزة اللوحية"، أو "أجهزة الخدمات الذاتية المقدمة للخدمات الحكومية - تشبه أجهزة آلات الصرف الآلي ATM". (وديع، & سيدهم، ٢٠٢٣، ص ٣٥٩)

المفهوم الاجرائي للتحول الرقمي: عملية الاستفادة من تقنيات التكنولوجيا الرقمية (الحاسوب، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتقنيات الهاتف المحمول، وإنترنت الأشياء، وتقنيات الجيل الخامس) والربط الشبكي بين الجهات المعنية، لتقديم خدمات متعددة للمغتربين (صحية، وتعليمية، ومواصلات، وبيئية،

ورياضية، وسياحية، وخدمات عامة (مطراش) من الأجهزة الحكومية بقطر والجهاز الحكومي المصري، مما ينعكس عليهم بالإيجاب والسلب.

٢- المغتربين:

يعرف المغتربين بأنهم الأفراد الذين يثبتون إقامتهم في أراضى دولة أخرى الدولة لفترة مؤقتة لا تقل عن ١٢ شهراً أو من المتوقع أن تكون بحد أقصى خمس سنوات، أن يكون مقيماً في بلد آخر. (Global Expatriates, 2018, p7) ويعرف أيضاً بأنهم الأفراد المتواجدين خارج موطنهم الأصلي سواء في دول عربية أو أجنبية والذين يقيمون بشكل دائم أو مؤقت من أجل الدراسة أو العمل أو مرافقين لأسرهم. (Mergel.I. and others, 2019, p36)

كما يعرفه البعض أيضاً بأنهم الأفراد الذين ولدوا في بلدهم الأصلي وقيمون الآن بشكل دائم أو مؤقت في لد مضيف، بينما البعض الآخر يعرفونه بأنهم أفراد من جماعات عرقية ووطنية تركوا أوطانهم لكن يحتفظون بروابط معهم. (مالوش، وآخرون، ٢٠١٦، ص ٥٠)

المفهوم الاجرائي للمغتربين: أفراد مصريين متزوجين، ولدوا في مصر، وقيمون في دولة قطر بشكل دائم أو مؤقت بمفردهم أو مع ذويهم، وقد تجاوزت مدة إقامتهم خمس سنوات من أجل العمل، ويستخدمون خدمات التحول الرقمي.

سادساً: التوجه النظري:

١- نظرية الحتمية التكنولوجية: Determinism Technological theory

تُعد النظرية الحتمية التكنولوجية من النظريات الحديثة، التي أظهرت الدور السوسولوجي لوسائل الاعلام والتقنيات الاتصالية الحديثة، وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات (بداني، ٢٠١٤، ص ١١٢)، أي توفير صلة سببية بين التكنولوجيا، وطبيعة المجتمع، ومدى تأثير الفكر، أو الفعل البشري بالعوامل التكنولوجية (زايد، ٢٠٢٠، ص ٤)

ويرجع الفضل إلى العالم (مارشال ماكلوهان) في وجود هذه النظرية في النصف الثاني من القرن العشرين (لبنى عبد الاله، ٢٠١٦، ص ٨٧٥)، والذي ينظر إليها على أنها تظهر تقنيات الاتصال، والإعلام في الحياة الاجتماعية، حتى سمي هذا الجيل بجيل الرقمنة والتكنولوجيا، لذا ركز على أهمية الاختراعات التكنولوجية ومدى التأثير التي تحدثه في المجتمعات (بداني، ٢٠١٤، ص ١١٢)، فإذا كان هذا التأثير إيجابياً فإننا نتحدث عن تفاعل تكنولوجي، وإن كان هذا التأثير سلبياً، فإننا نتحدث عن تشاؤم تكنولوجي (مصباح، ٢٠٢٢، ص ٣٩٦)، وتعتمد هذه النظرية على ثلاثة افتراضات هي :

- ١- الوسيلة هي الرسالة: تشكل وتتحكم في مقياس نشاط الناس وعلاقاتهم ببعض، فهي التي تؤثر على السلوك الإنساني وتحدث التغيير، (لبنى & عبد الاله، ٢٠١٦، ص ٨٨٣-٨٨٦) وتزداد خطورتها في العصر الحديث، حيث يمكن الاستحواذ علي كل الفضاء، مهيمناً على كل أبعاد الحياة الإنسانية
- ٢- وسائل الاتصال هي امتداد للحواس الإنسانية: يرى ماكلوهان أن الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة، وأن المخترعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر على تكوين المجتمعات، فأى وسيلة جديدة هي امتداد للإنسان، تؤثر على طريقة تفكيره وسلوكه. (زايد، ٢٠٢٠، ص ٤-٥)
- ٣- وسائل ساخنة وباردة: قام ماكلوهان بتقسيمها الى ساخنة وباردة ليميز بين قدرات كل وسيلة في التأثير الاجتماعي. (لبنى، & عبد الاله، ٢٠١٦، ص ١١٢-١١٦)
- مبررات استخدام النظرية الحتمية التكنولوجية:

- التحول الرقمي الذي يحدث في المجتمع يحدث نتيجة للمخترعات التكنولوجية الحديثة (التقنيات الحديثة الرقمية)، لذا تفسر انعكاسات خدمات التحول الرقمي على حياة المغتربين، فتقنيات التحول الرقمي والربط الشبكي أصبحت تتحكم في حياة المغتربين اليومية بقطر، في الحصول على الخدمات، ومباشرة عملهم من أي مكان حتى في أجازتهم السنوية، وهو ما يتفق مع المقولة النظرية للنظرية بأن (الوسيلة هي الرسالة).
- استخدام التقنيات الرقمية أصبحت تلعب دوراً فاعلاً في إعادة تكوين الانساق الاجتماعية ليس من خلال إحداث التغيير على مستوى العمل فقط وإنما على مستوى الحياة الشخصية والعلاقات للمغتربين وأدوارهم، والمعايير الاجتماعية التي تحكمهم فقط، وإنما أصبحت تخلق هويات جديدة لهم وتؤثر على تفكيرهم من النواحي الاقتصادية، والثقافية، والاجتماعية. وهو ما يتفق مع المقولة النظرية للنظرية بأن (وسائل الاتصال هي امتداد للحواس الإنسانية)

سابعاً: دراسات سابقة:

أولاً الدراسات المتصلة بالتحول الرقمي:

- ١-دراسة اسلام محمد فارس مصطفى، ٢٠٢٢، والتي هدفت إلى تحديد واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي بأشكالها الثلاثة (العدالة الإجرائية، والعدالة التوزيعية، والعدالة التعويضية)، واعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة، باستخدام أداة استبيان على عينة قوامها ٣٦٧ من المستفيدين من برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من الوحدات الاجتماعية الحضرية بمركز الفيوم، وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم تحقق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفقاً لسياسة التحول الرقمي بأشكالها الثلاث.

٢- دراسة عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، ٢٠٢٢، والتي هدفت إلى التعرف على دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك، وكيفية إمكانية التحول الرقمي في جذب الاستثمارات للبنوك، وتحقيق الوضع المالي المستقر، واستخدمت الدراسة قائمة الاستقصاء، على عينة من البنوك في قطاع غزة، وتوصلت النتائج إلى أن البنوك الفلسطينية تعمل على مراجعة آلية، وجودة الخدمات الرقمية باستمرار، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات، وتوظيف التقنية في مراقبة جودة الخدمات الإلكترونية، وتطوير نماذج إبداعية ومبتكرة لتوظيف التقنيات الإلكترونية الناشئة لمراقبة الأداء، والالتزام بالمهام والمسؤوليات، ورفع تقارير استباقية للإدارة العليا والإدارات المعنية لمراقبة مؤشرات الأداء بهدف تعزيز الميزة التنافسية.

٣- دراسة سحر فتحى عبد الحميد مصباح، ٢٠٢٢، والتي هدفت إلى تحديد مستوى التحول الرقمي، ومستوى جودة الخدمات الاجتماعية، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي، واعتمدت الدراسة الوصفية على منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات عددهم ٣٨٠ مفردة، والشامل للمسؤولين عددهم (٤٧) مفردة، في وحدات تنمية المجتمع المحلي بقرية دراجيل-مركز الشهداء بمحافظة المنوفية، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية، وأكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية تمثلت في الحقوق والمسؤوليات وتوفير الأمن الرقمي، يليها الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية، ثم الموارد البشرية ذوى المعرفة، يليها التدريب وبناء القدرات الرقمية، ثم البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، وأخيراً استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي.

٤- دراسة **Bennet, E. E. & McWhorter, R. R.**، ٢٠٢١، والتي هدفت إلى تحليل دور الموارد البشرية والافتراضية في الأزمات الوبائية والانتقال إلى حقبة جديدة تتميز بمزيد من الاضطراب والتغيير، والربط بين التحول الرقمي وجائحة كورونا (١٩-Covid)، وتوصلت إلى أن التحول الرقمي بالفعل كان سيحدث بسبب التطورات والتغيرات التكنولوجية ولكن حدوث الأزمات الوبائية قد سرع من اتجاه المنظمات نحو التحول الرقمي، وأنه يجب على المنظمات توقع المزيد من التحول الرقمي ووضع إستراتيجيات لذلك، والعمل على تنمية المهارات الرقمية لدى العاملين بها لضمان استمرارية العمل خاصة في ظل انتشار الأوبئة.

٥- دراسة إيمان محمد إبراهيم مصطفى، ٢٠٢١، والتي هدفت الوقوف على إسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الأسرية بمحاكم الأسرة، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل، باستخدام أداة الاستبيان، وأداة دليل المقابلة، على عينة من الخبراء والأخصائيين بمحكمة الأسرة بمحافظة الفيوم، وتوصلت إلى أن التحول الرقمي ركز على انخفاض تكلفته مقارنة بإجراءات التقاضي التقليدية في تسوية المنازعات، وأنه أكثر مرونة، وقابلية الوصول لخدمات التسوية من أي مكان عبر الانترنت، وتسمح أنظمة التفاوض الإلكترونية

من تقديم النصائح للمتنازعين ولهم حق قبولها أو رفضها، ويخفف من حدة تعرض الأطفال للضغوط المرتبطة بالمنازعات الأسرية، والضغوط الملقاه علي عاتق ممارسي حل المنازعات الأسرية.

٦- دراسة دعاء حمدي محمود مصطفى الشريف، ٢٠٢١، والتي هدفت إلى التوصل لتصور مقترح لتأسيس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي في التعليم واستدامته في ضوء رؤية مصر الرقمية، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الاستبيان على عدد من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية، وتمثلت أبرز النتائج في أن أسس بيئة التمكين للتحول الرقمي تمثلت في الأسس الخاصة بالوعي؛ كرفع الوعي بثقافة المحتوى الرقمي وتطبيقاته واستخداماته، والتوعية بأهمية التحول الرقمي في تطوير الإمكانيات الذاتية لمواجهة تحديات العصر، ونشر مزايا التحول الرقمي في التعليم لجميع أطراف العملية التعليمية، والأسس الخاصة بتمكين بيئة التعليم والتعليم الرقمي؛ كدعم البنية التحتية بالأجهزة الرقمية المتطورة، وتوفير شبكة أنترنت عالية السرعة والجودة، وتوفير الدعم الفني لتشغيل البرامج وصيانة الأجهزة، وتوفير برامج الحماية للبيانات والشبكات، وكذلك تحديد متطلبات التحول الرقمي في التعليم واستدامته .

٧- دراسة Mahmood & Khan، ٢٠١٩، والتي هدفت إلى اكتشاف القضايا والتحديات التي تواجه التحول الرقمي وفوائده، وتوصلت لعدة نتائج أبرزها بعض القضايا والتحديات المرتبطة بالتحول الرقمي تمثلت في الثقافة التنظيمية، والبنية التحتية، ومشاركة الإدارة العليا، وأن فوائد التحول الرقمي عديدة منها الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية وإيجاد نماذج أعمال جديدة.

ثانيا الدراسات المتصلة بالمغتربين:

١- دراسة نورة حمدي محمد أبو سنة، ٢٠٢١، والتي هدفت إلى التعرف على علاقة الاعتماد على صحافة الهاتف المحمول كمصدر للمعلومات باتجاه المصريين المغتربين في السعودية نحو لقاح فيروس كورونا المستجد، واعتمدت على منهج المسح بالعينة باستخدام استبيان الكتروني على عينة قوامها ٣٠٠ مفردة من المصريين المغتربين بالسعودية، وتوصلت إلى أن نسبة المصريين المغتربين بالسعودية الذين يعتمدون على صحافة الهاتف المحمول في الحصول على معلومات عن لقاح فيروس كورونا المستجد جاءت بدرجة مرتفعة، وجاء في الترتيب الأول التأثير المعرفي وتكوين اتجاه إيجابي نحو موضوعات لقاح فيروس كورونا، وتوجد علاقة دالة إحصائية بين مستوى اعتماد المصريين المغتربين على صحافة الهاتف المحمول في الحصول على معلومات عن لقاح فيروس كورونا المستجد واتجاهاتهم نحوه .

٢- دراسة محمد بكري أحمد الشيخ، ٢٠٢٠، والتي هدفت إلى التعرف على أساليب المعالجة الإعلامية لقضايا المغتربين بالقنوات الفضائية السودانية، واعتمدت على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باستخدام أداة استمارة الاستقصاء على عينة قوامها (١٥٠) مبحوث من النخب والقائمين بالاتصال بمناطق المملكة، وتوصلت الدراسة إلى أن أغلبية القنوات الفضائية السودانية تركز عند معالجتها الإعلامية لقضايا المغتربين على

الدوافع الاقتصادية للمغتربين والقائمين بالاتصال وصناع القرار بتلك القنوات، بروز قالب البرامج الحوارية في مقدمة الأشكال البرمجية التي ينبغي أن تأخذ بها الفضائيات السودانية عند تناولها قضايا المغتربين.

٣- دراسة هويدا محمد رضا الدر، ٢٠١٦، والتي هدفت إلى التعرف على تأثير اعتماد المصريين المغتربين في السعودية على شبكات التواصل الاجتماعي، واعتمدت على منهج المسح الوصفي، باستخدام أداة الاستبيان الإلكتروني، على عينة قوامها ٢٠٠ مفردة من المغتربين المصريين في السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن أبرز التأثيرات الإيجابية هي تقليل الإحساس بالغربة، وتوطيد العلاقات الاجتماعية، أما أهم التأثيرات السلبية فتتمثلت في الترويج للشائعات والانضمام في العديد من المجموعات الافتراضية المغلقة والمفتوحة، والإفراط الذي يصل إلى حد الإدمان، وتقليل الروابط بين أفراد الأسرة.

ويتضح من العرض السابق، أن:

١- لا توجد دراسة جمعت بين خدمات التحول الرقمي، وانعكاساتها الاجتماعية على المغتربين وأسرهم، فالجزء الأول من الدراسات ركز على التحول الرقمي، فتناولت بعض الدراسات السابقة البنوك؛ كدراسة محمد إبراهيم مصطفى، ومحاكم الأسرة؛ كدراسة إيمان محمد إبراهيم مصطفى، والتعليم؛ كدراسة دعاء حمدي محمود مصطفى الشريف، وجمعيات تنمية المجتمع المحلي؛ كدراسة اسلام محمد فارس مصطفى، والمنصات الرقمية الحكومية أو الحكومة الرقمية؛ كدراسة Mahmood & Khan، وعمر عبدالحفيظ أحمد عمر، أما الجزء الثاني، فركز على المغتربين؛ كدراسة نورة حمدي محمد أبو سنة، محمد بكرى أحمد الشيخ، هويدا محمد رضا الدر.

٢- أجمعت أدوات الدراسات السابقة، على الاستبيان، والتي تختلف مع الدراسة الراهنة في استخدامها للدليل العمل الميداني، وتطبيق الدراسة في المجتمع القطري بمدينة الدوحة.

٣- اتفقت الدراسة مع بعض الدراسات السابقة، كدراسة دعاء حمدي محمود مصطفى الشريف، ودراسة Mahmood & Khan في توفر البنية التحتية المتمثلة في شبكة الانترنت عالية السرعة والجودة، ودراسة Bennet, E. E. & McWhorter, R. R. في أن الأزمات الوبائية قد سرع من اتجاه المنظمات نحو التحول الرقمي، وأكدت دراسة هويدا محمد رضا الدر في التأثير سلباً بالإفراط الذي يصل إلى حد الإدمان، وتقليل الروابط بين أفراد الأسرة، ودراسة إيمان محمد إبراهيم مصطفى في أن توفير التكاليف والمرونة، والوصول للخدمات من أي مكان عبر الانترنت من أسباب استخدام خدمات التحول الرقمي.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للبحث:

- ١- نوع البحث: يُعد البحث الراهن من البحوث الوصفية التحليلية، والذي تبني منهجية التحليل الكيفي من خلال دراسة الحالة بعقد عدد من المقابلات مع الأزواج المغتربين المصريين بمدينة الدوحة بدولة قطر، باستخدام دليل العمل الميداني.
- ٢- منهج الدراسة: استعان البحث بمنهج دراسة الحالة، والذي يُعد من أكثر المناهج التي تقدم دراسة متعمقة للظاهرة البحثية، من خلال الحصول على معلومات شاملة عن الحالات المدروسة؛ لتحديد، وفهم طبيعة الظاهرة، وتطورها، وأسبابها، والآثار الناجمة عنها.
- ٣- أدوات جمع البيانات: اعتمد البحث على أداة دليل دراسة الحالة (دليل العمل الميداني) في موقف المقابلة المتعمقة مع الأزواج المغتربين المصريين في مدينة الدوحة بدولة قطر، وتضمن دليل دراسة الحالة خمس بنود ناقش من خلالها البند الأول: البيانات الأولية لحالات الدراسة، بينما جاء البند الثاني: ليتناول أسباب استخدام الأزواج المغتربين لخدمات التحول الرقمي بقطر، في حين تعرف البند الثالث: على رصد تطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين، أما البند الرابع: فتضمن نوع خدمات التحول الرقمي التي يستخدمها الأزواج المغتربين بقطر، ويأتي البند الخامس: ليوضح الآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام الأزواج المغتربين لخدمات التحول الرقمي.
- ٤- مجتمع البحث: تم إجراء البحث، في مدينة الدوحة، بقطر، وذلك استناداً لعدة مبررات منها:
 - سفر الباحثة، لدولة قطر وإقامتها بعض شهور السنة بمدينة الدوحة، مما يسهل عملية جمع البيانات.
 - موافقة الأزواج المصريين المغتربين على تطبيق الدراسة، وتوافر العينة.
 - مدينة الدوحة بدولة قطر تُعد من أكثر المدن والتي تعتمد بشكل كبير على التحول الرقمي في الغالبية من مؤسساتها منذ فترة كبيرة، ولم يتطرق الباحثين لدراسة هذه الظاهرة من قبل.
- ٥- عينة البحث: تم أخذ عينة بطريقة عمدية تكونت من (١٠) مبحوثين جميعهم من الأزواج الذكور المغتربين المصريين بمدينة الدوحة، بالاعتماد على أسلوب كرة الثلج، حيث إن كل مفردة من مفردات العينة تدل على مفردات أخرى. وكانت مبررات اختيار عينة البحث الآتي:
 - الغالبية العظمى من الأزواج المغتربين المصريين يقيمون في دولة قطر من فترة لا تقل عن خمس سنوات على عكس غير المتزوجين.
 - الأزواج المغتربين المصريين بمدينة الدوحة، يعتمدون بشكل كبير على التحول الرقمي في مؤسسات العمل، وفي التواصل مع أسرهم.

خصائص عينة البحث

جدول (١) يوضح خصائص حالات الدراسة

رقم الحالة	السن	المستوي التعليمي	المهنة	قطاع العمل	عدد سنوات العمل
١	٤٤	عالي	مدير مالي	خاص (فندق)	١١
٢	٣٩	عالي	مدير علاقات عامة	خاص (فندق)	١٦
٣	٣٩	فوق العالي	مدير عام فندق	خاص (فندق)	١١
٤	٤٢	متوسط	مشرف عمال (استيوارد)	خاص (فندق)	١٠
٥	٤٦	عالي	مدير مطبخ	خاص (فندق)	١٨
٦	٤٦	عالي	مدير إشراف داخلي	خاص (فندق)	١٠
٧	٤٤	عالي	مدير مكاتب أمامية	خاص (فندق)	١٠
٨	٧٣	فوق العالي	مستشار وزير الخارجية الأسبق-مستشار اقتصادي وقانوني	خاص (فندق)	٢٣
٩	٤٥	فوق العالي	طبيب بشري	حكومي (مستشفى)	١١
١٠	٤٩	عالي	مدرس	حكومي (مدرسة)	٢٠

من خلال الجدول رقم (١) يتبين النتائج التالية أن:

- عينة البحث تقع في الفئة العمرية (الثلاثينات، والأربعينات، والسبعينات)، لكنها ترتفع في سن الأربعينات.
- عينة البحث، توجد في مختلف المستويات التعليمية، لكنها ترتفع لذوي المؤهلات العليا.
- عينة البحث، يعملون بمهن متنوعة من أطباء ومدرسين ومستشارين، ومشرف عمال، ومديرين بالقطاع السياحي؛ كالمديرين الماليين، والعلاقات العامة والمكاتب الأمامية، والإشراف الداخلي، ومدير المطبخ، والمدير العام، لكنها ترتفع في العمل بمهن بالقطاع السياحي.
- عينة البحث يعملون بجميع القطاعات الحكومية والخاصة، لكنها ترتفع لدي الذين يعملون بالقطاعات الخاصة.

- عينة البحث لديهم سنوات خبره في العمل داخل مدينة الدوحة، بقطر، تتراوح ما بين عشرة أعوام إلى أقل من ٢٥ عاماً.

تاسعاً: نتائج البحث ومناقشتها:

توصلت الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج :

١- أسباب استخدام المغتربين خدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري.

أسفرت نتائج البحث الميداني، عن اتفاق جميع الباحثين على، أن طبيعة عملهم تعتمد على التحول الرقمي، وسبب رئيسي في استخدامهم لخدمات التحول الرقمي، حيث يقومون بتلقي بعض الخدمات التي تساعدهم على عملهم وتطوره، وتقديم العديد من الخدمات للعملاء والعاملين بشكل سريع، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (مجال شغلي بيخليني استخدمها عشان أرفع المرتبات، وأروج لمنتجات وعروض الفندق اللي بشتغل فيه، ويسجل البيانات الخاصة بالأغذية والمشروبات والعملاء والموردين على برنامج دفتر أستاذ نظام محاسبي، غير إن الشركات اللي بنتعامل معاها بيحولوا المبالغ عن طريق البنك، والعملاء بيدفعو عن طريق credit، ويبسدو فواتير عن طريق الإيميل الخاص بالشركات على نظام اسمه أوبرا خاص باستقبال العملاء وتسجيل البيانات، ويسجل الفواتير على السيستم عن طريق برنامج Matrial (M.C) control)، ويقول مباحث ثاني (بخلص التصاريح الخاصة بالعمل)، ويذكر مباحث ثالث (يعتمد عليها في شغلي عشان أسوق منتجات، وأعمل قياس لرضاء النزلاء)، ويسرد رابع (إن طبيعة عملي والمهام المختلفة المكلف بها تتطلب مني باستمرار أن أكون على اتصال مباشر بأحدث البيانات والمعلومات المتعلقة بالشؤون الاقتصادية والقانونية في الدولة، وتجميع أكبر عدد ممكن من البيانات والمعلومات بالموضوعات التي أكون مكلفاً بإعداد دراسة بشأنها مثل دراسات الجدوى الاقتصادية للمشاريع المقترح تنفيذها، أو إعداد تقارير، أو تحرير عقود تم الاتفاق على تنفيذها)، ويقول خامس (نظام عملي في المجال الصحي يجعلني أعتمد على إدراج البيانات أثناء الكشف على المريض، والتواصل مع عربات الإسعاف في حالات الطوارئ)، ويحكي سادس (براجع كل تقارير مفتشي السلامة الغذائية ويعرف الإجراءات التصحيحية من خلال الموقع الرقمي)، ويقول سابع (بطلب من وزارة البيئة طلبات تجزيب الأشجار، وشراءها، وبلغ عن أي مشاكل)، ويقول ثامن (متابعة نظافة الغرف بالفندق عن طريق السيستم)، ويروي تاسع (بتابع جميع الحجوزات للغرف عن طريق سيستم الأوبرا)، ويقول عاشر (بسجل محاضرات أونلاين من أيام كورونا على المنصة)

كما أجمع كل الباحثين أيضاً، على متابعة شغلهم من أي مكان، ويؤكد على ذلك، أحد الباحثين بقوله (بتابع شغلي من على بُعد على اللابتوب وأنا في الأجازة عن طريق برنامج any desk، والإيميل، وأزل المرتبات للموظفين في وقتها)، ويقول مباحث ثاني (بتابع شغلي من خلال التاب برو بتاعي لما سافرت

تركيا لظرف صحي، وفي مصر بتابع شغلي في الأجازة على لابتوب الشغل والموبايل عشان الخدمة تبقي جاهزة لأي عميل)، ويقول ثالث (طبعاً بقدر أتابع شغلي في الأجازة السنوية)، ويذكر رابع (بتابع شغلي عن طريق الايميلات واتصالاتي عن طريق وسائل الاتصال من أي مكان على الموبايل)، ويسرد خامس (بتابع كل الايميلات يومياً بتابع الشغل من أي مكان عشان الأوراق اللي بتأخذ موافقات حتي في أجازتي بقدر أدخل على بوابة حكومي وأخلص أي إجراءات خاصة بالعمل)، ويقول سادس (بتابع شغلي يومياً لو خرجت في أي مكان أو نزلت أجازة بالتلفون عن طريق انترنت باسبورت)، ويوضح مبحوث آخر (بقدر أتابع شغلي وأنزل كل الاحصائيات والمعلومات اللي محتاجها في شغلي طول الوقت سواء خرجت من الشغل أو المنزل أو في الأجازة)، وآخر يقول (يعمل فيديوهات شرح أنزلها على منصة معينة عشان أفضل على تواصل بعلمي أثناء الأجازة)، ويذكر مبحوث آخر (بتابع بعض الحالات المرضية لما ينزل أجازة وبوجههم يعملوا إيه لحد ما أرجع بالسلامة)، ويسرد آخر (بتابع بعض ردود الوزارات والهيئات اللي بتعامل معاها في العمل عن طريق المواقع الخاصة بهم وأنا في الأجازة أو مسافر خارج الدولة لأي مكان)، **وتوفير الوقت والجهد والتكاليف، ويؤكد على ذلك جميع المبحوثين قولاً واحداً بالنص (بتوفر عليه وقت كبير وجهد كبير وفلوس كثير بدل ما أروح لمكان الخدمة وأفضل طول اليوم، لأ بعملها وأنا قاعد في مكاني)، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة إيمان محمد إبراهيم مصطفى، ٢٠٢١.**

وأوضحت نتائج البحث الميداني أيضاً، عن إتفاق جميع المبحوثين على استخدامهم خدمات التحول الرقمي لخدمة احتياجاتهم الشخصية والعائلية؛ كحجز تذاكر الطيران، واستخراج الفيز العائلية، والبنكية، والبطاقات، والكروت الذكية، وحجز المواعيد الطبية، وسهولة التواصل مع أسرهم، وسهولة التحويلات البنكية، دون الذهاب إلى شركات الصرافة، ويؤكد على ذلك جميع المبحوثين بقولهم (عشان أحجز تذاكر الطيران في أي وقت أو غيرها، واستخرج فيزا عائلية أو فيز البنك والكروت الذكية، والبطاقت، ورخصة المرور، وأحجز أي مواعيد طبية، أو أحول فلوس لأسرتي وأهلي، وأتواصل مع أسرتي بسهولة وبسرعة في أي وقت)

أما بعض المبحوثين فيستخدمون هذه الخدمات لتطوير أنفسهم من خلال الاشتراك في الدورات التدريبية في نطاق عملهم عن طريق الإنترنت، وأشاروا إلى ذلك بقولهم جميعاً نصاً (بطور من نفسي دائماً في شغلي من خلال الدورات التدريبية)، ومتابعة المبادرات الخاصة بالمغتربين، والاشتراك بها لشراء السيارات والشقق السكنية، ويؤكد أحد المبحوثين على ذلك بقوله (أنا بتابع على طول المبادرات الخاصة بالشقق والسيارات، وبالفلع اشتريت في مبادرة السيارات، واخترت نوع العربية، وبخلص في الإجراءات حالياً)، ويؤكد مبحوث ثان بقوله (قدرت أشتري في مبادرة الشقق واشترت شقة واشترت في مبادرة السيارات)، ويذكر ثالث (بتابع المبادرات الخاصة بالمغتربين واشترت فيها أنا وكل معارفي من المغتربين)، ويذكر آخر (اشترت

في مبادرة السيارات ونزلتها مصر)، ويحكي آخر (كان نفسي أشترك في المبادرتين فكنت بتابع باستمرار لحد ما اشتركت في مبادرة السيارات).

بينما الأقلية يرون أنه من مظاهر التطور التكنولوجي في العصر الحديث، بقول ثلاثة فقط من الباحثين (أنه من مظاهر التطور والسرعة في العصر الحالي لأن عدم مجارة مثل هذا التطور سيؤخر من النمو العقلي الإدراكي للشخص، وسيوسع فارق الفهم والتفاهم مع الجيل الجديد)، واستكمال التعليم فوق الجامعي عن طريق التعليم عن بُعد، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (درست ماجستير في إدارة الأعمال سنتين من إنجلترا وأنا في قطر عن بُعد)، وأيضاً تنزيل مراجع ودراسات مرتبطة بمجال شغلهم ودراساتهم، وأكد أحد الباحثين على ذلك بقوله (بنزل مراجع بتفدني في شغلي ودراستي وأبحاثي)، ومباحث ثان بقوله (طبيعة عملي والمهام المكلف بها تتطلب أنزل أحدث البيانات والاحصائيات والمعلومات المتعلقة بالشؤون الاقتصادية والقانونية في الدولة، وأجمع أكبر عدد ممكن عشان أعد دراسات جدوي اقتصادية للمشاريع المقترح تنفيذها أو أعد تقارير أو تحرير عقود)، والتسوق الإلكتروني من على بعض المواقع، بقول أحد الباحثين (أنا بشترتي أي شيء من على الانترنت)، وآخر بقوله (أنا بشترتي لبس ابني كله من على بعض المواقع، وبعض الحاجات الشخصية الخاصة بي وبزوجتي)

٢- تطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين في المجتمع القطري.

أسفرت نتائج البحث الميداني عن، اتفاق كل الباحثين على، تطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين في المجتمع القطري، منذ بداية إنشاء الحكومة الإلكترونية عام ٢٠٠٣، ووضع الاستراتيجية الأولى والثانية، حتى وضع برنامج "تسمو"، لكنه ظهر بشكل ملحوظ في فترة جائحة كوفيد ١٩، فأزمة كورونا كان لها تأثير كبير في سرعة انتشار التحول الرقمي، وهو ما أكد عليه الباحثين، فيقول مباحث (أزمة كورونا خلّت الحكومة القطرية تعمل تغيرات سريعة في جميع المجالات عن طريق التحول الرقمي)، ويقول مباحث ثان (كورونا لما انتشرت خلّت كل المصالح الحكومية تتجه للتحول الرقمي عشان التباعد)، ويقول ثالث (خدمات التحول الرقمي بدأت من أول مبادرة بدأت الحكومة القطرية تنفيذها بس كورونا أجبرت الحكومة تسرع في أي إجراءات عن بُعد وطبعاً ده طور الخدمات بشكل سريع)، ويوضح مباحث آخر، التطور السنوي لخدمات التحول الرقمي للحكومة الإلكترونية بقوله (منذ ٢٠٠٣ كانت الحكومة القطرية في بداية إنشاء مشروع الحكومة الإلكترونية، وتم إصدار مرسوم أميري، والسنة التالية تم إطلاق الاستراتيجية الأولى للمجلس الأعلى للاتصالات، وبدأ يتم إطلاق ثلاث نسخ من بوابة حكومي من ٢٠٠٨ حتى ٢٠١٧، لكن تم إطلاق تقديم الخدمات فعلياً من ٢٠١٤-٢٠١٥، والاستراتيجية الثانية، وأيام كورونا طبعاً خلّت الحكومة توضع شروط السلامة التباعد، فبدل مكنا نذهب ونروح بالساعات، لأكل الإجراءات والخدمات

يتم تلقيها من خلال نافذة موحدة، وبعدين تم إطلاق استراتيجية قطر ٢٠٢٦، وإنشاء برنامج "تسمو" لتحقيق رؤية قطر ٢٠٣٠)، ويوضح آخر (وزارة الاتصال والتكنولوجيا دعمت جميع الجهات الحكومية خاصة في فترة كورونا، لتوفير خدماتها بشكل سريع وفي أي وقت، من خلال بوابة موحدة للمغتربين، وأسرههم، عن طريق مركز الاتصال الحكومي من خلال الخط الرسمي ١٠٩ لاستقبال استفسارات المغتربين، وشكواهم خلال ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع)، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة **Bennet, E.E. & McWhorter, R.R, 2021**.

كما أوضحت نتائج البحث الميداني أن هناك تطورات مستمرة في أربعة نواحي:

الأولى؛ تمثلت في تطور البنية التحتية من خلال الاعتماد على تقنيات الجيل الخامس بشكل أساسي بما توفره من شبكة إنترنت عالية السرعة والجودة، وهو ما أكد عليه كل المبحوثين قولاً واحداً (شبكة الانترنت اتطورت هنا بشكل كبير بقت عالية جداً، لأنها تعتمد على تقنيات الجيل الخامس، فالسرعة عالية والجودة عالية)، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (دعاء حمدي محمود مصطفى الشريف، ٢٠٢١)، بينما البعض، أوضح ظهور تقنيات تكنولوجيا رقمية بقولهم (ظهر تقنيات متطورة زي تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء من أجهزة الاستشعار والمراقبة، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية)

الثانية؛ تمثلت في التطورات التي حدثت في تطبيقات الهاتف المحمول، وهو ما أكد عليه غالبية المبحوثين، حيث يقول أحد المبحوثين (التطورات حدثت بداية من تطور الجوال، فبعد ما كان استخدام الجوال مقتصر في نطاق العمل علي الاتصال فقط، الآن أصبح الأمر مختلف، لأنها اعتمدت على العديد من تطبيقات الهاتف المحمول)، ويقول ثان (حصل تطور كبير في تطبيقات الهاتف المحمول)، ويوضح ثالث بقوله (المحمول إتطور بعد مكان مقتصر على الرد في العمل أصبح الأمر مختلف بقي فيه البريد الإلكتروني، والواتساب، وتطبيقات في العمل عن طريق الويب سايت، وإيميلات، ومنصات، وتطبيقات بنشترتها، وتطبيقات مجانية)، ويضيف مبحوثين بقولهم (الاتصالات إتطورت على الهاتف من خلال التطبيقات، ومش في مكان العمل بس، بقي الاستخدام من أي مكان عن طريق خدمات الانترنت السحابي)، ويقول آخر (تطبيقات الهاتف اتطورت بشكل كبير في العمل والحياة اليومية وبقوت تعتمد أيضاً على تقنيات الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية)

الثالثة؛ تمثلت في التطور الذي حدث في الأجهزة ذاتية الخدمات، وأشار البعض بقوله (مكناات الصراف الآلي بقت موجودة في كل الأماكن وخاصة المولات)، وذكر آخر (ATM اتطور بقت ممكن أسحب من الفيزا الشخصية بتاع بلدي بناءً على خدمة معينة أنا بعملها)، ويقول آخر (بقي فيه مكناات صراف آلي خاصة بالذهب).

الرابعة؛ تمثلت في التطورات التي حدثت في جميع المجالات، على مواقع الأجهزة الحكومية على شبكة المعلومات الدولية، من خلال منصة موحدة، تسمى بوابة حكومي، يوجد بها العديد من الخدمات في جميع المجالات؛

وأكد على ذلك جميع الباحثين كلاً على حسب عمله أو استفادته من الخدمات أو ثقافة التحول الرقمي الذي اكتسبها، فأحد الباحثين أكد على التطور الذي حدث في المجال التعليمي، بقوله (تم ظهور التعليم عن بُعد في المدارس خاصةً أثناء أزمة كورونا، وتصميم برامج بالاستعانة بتكنولوجيا ميكروسوفت، وبث المواد التعليمية للطلبة في جميع السنوات الدراسية عن بُعد مع تحقيق اتصال مباشر بين الطلبة والمعلم أو المعلمة) ويضيف آخر بقوله (أي إجراءات إدارية خاصة بالتعليم سواء تقديم أو دفع مصاريف بعملها من خلال منصة قطر التعليمية)، أما في **المجال الصحي**، فيقول أحد الباحثين (حدثت طفرة لتسريع الرعاية الصحية من خلال تطوير أنظمة الاتصال، وتقديم الرعاية الصحية عند الطلب، وتسهيل الإجراءات الإدارية، والتواصل عن طريق منصات التطبيب عن بُعد، وصحتي أو بوابات المريض)، ويشير بمحوث آخر لأهم إنجازات برنامج "تسمو" بقوله (حصل تطور رهيب في القطاع الصحي بقي فيه كشف افتراضي، والاستشارة الطبية الافتراضية أو الوصفات الطبية، ومتابعة طبية ٢٤ ساعة، وحجوزات سريعة عن طريق الموقع، وتوصيل الأدوية للمنزل)، ويوضح آخر (الرعاية الصحية بقت رائعة، وحصل فيه تطور سريع، ويستخدمو تقنيات حديثة في الحجز، والكشف والعلاج، وعربيات الإسعاف، وحالات الطوارئ)، أما **المجال السياحي**، فذكر أحد الباحثين (فيه تطور في الخدمات المقدمة للفنادق والمطاعم والشركات بشكل كبير لتسهيل إجراءاتهم)، وأشار آخر بقوله (الأماكن السياحية والسياحة بشكل عام تطورت بقي فيه سياحة افتراضية، وممكن اختار المكان، وفيه عرض للأماكن اللي بختارها)، ويضيف بمحوث آخر تطور جديد آخر بقوله (بيتم إنشاء مدن ذكية)، ويوضح آخر (فيه تأشيرات إلكترونية عن طريق التطبيقات المختلفة؛ كتطبيق هيا على بوابة حكومي وده بقاله فترة كبيرة منذ بطولة كأس العالم، وفيه بطولة كأس آسيا سوف تقام في قطر شهر واحد ٢٠٢٤).

أما المجال البيئي؛ فأشار الباحثين إلى دمج التكنولوجيا في العمل البيئي من خلال برامج التوعية وسهولة تقديم الخدمات، والطاقة المتجددة التي أشارت إليها رؤية قطر ٢٠٣٠ في التنمية المستدامة، بقوله (بقي فيه برامج توعية بيئية من خلال شاشات التلفاز، وتطبيق عون؛ لتحميل مقاطع فيديو للمواطنين، وهم يقومون عملية إعادة التدوير للمخلفات، وكيفية استخدام الطاقة المتجددة النظيفة للحد من التلوث البيئي)، ويضيف ثان (حدث تطور في الخدمات الخاصة بوزارة البيئة زي طلبات تجزيب الأشجار وشراؤها، وسرعة الإجراءات)، وهناك أيضاً **تطور في قطاع النقل والمواصلات**، وهو ما أكد عليه أحد الباحثين بقوله (بقي فيه مركبات ذاتية القيادة والتحكم عن بُعد، والطرق بتتجدد بصفة مستمرة وحركة المرور بقت منتظمة، وبيتم الابلاغ بسهولة عن الحوادث والكوارث المحتملة)، وآخر بقوله (إتوفر كروت ذكية في المواصلات الداخلية بتسهل كثير على المغتربين للوصول للأماكن البعيدة والغير معروفة بالنسبة لينا). ويشير أحد الباحثين للتطور في **المجال الرياضي** بقوله (الرياضة الاهتمام بها بقي كبير على مسمع ومرأي العالم كله وأكبر دليل هو كأس العالم ٢٠٢٢، ولسه كأس روسيا ٢٠٢٤، والشاشات المعروضة في الحدائق العامة، وإن بحجز عن طريق

التطبيقات الجديدة، بدل ما المغترب يروح ويقف، لأ من مكاني أحجز، وأختار المكان، ونوع المباراة، وكل شيء، وفيه تأشيرات سياحية خاصة بالرياضة)، أما جميع الباحثين فإنفقوا على خدمات مطراش ١، ٢ بقولهم جميعاً (حصل تطور كبير في تقديم خدمات الاقامات والزيارات والبطائق والفيز والتصارح خاصة بعد كورونا والشكاوي، وده تعتبر أكثر الخدمات بنستفيد منها).

وما سبق يتبين، وجود الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة في الوزارات المختلفة بالحكومة، ووجود بنية تحتية عالية تعتمد على تقنيات الجيل الخامس، والحوسبة السحابية، وانترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، وشبكات التواصل الاجتماعي، وتقنيات الهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي، وكذلك تطور الأجهزة الذكية، لتحقيق استراتيجيات التحول الرقمي، الأولى، والثانية، ورؤية قطر ٢٠٣٠، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة **سحر فتحي عبد الحميد مصباح، ٢٠٢٢.**

٣- نوع خدمات التحول الرقمي التي يستخدمها المغتربون في المجتمع القطري.

أسفرت نتائج البحث الميداني، عن اتفاق كل الباحثين على، استخدام العديد من خدمات التحول الرقمي بشكل أساسي، والتي تنوعت ما بين؛ الخدمات الصحية، والتعليمية، والرياضية، والبيئية، والسياحية، وخدمات أخرى عامة أو تابعة لوزارة الداخلية. **وهو ما يتفق مع** ما أشارت إليه النظرية الختمية التكنولوجية عن أن تقنيات الاتصال أتاحت عدد كبير من الخدمات على الانترنت التي أصبحت تحاطب الأفراد وتلبي احتياجاتهم (سمباوه، ٢٠٢٢، ص ١٢٣)

- الخدمات الصحية

أجمع كل الباحثين على، استخدام العديد من الخدمات الصحية، من خلال بوابة حكومي عن طريق موقع صحي؛ كحجز المواعيد، وتجديد بطاقات التأمين الصحي سنوياً، ونتائج الفحوصات والأشعات والتحليل، والأدوية التي يتم توفيرها من خلال السستم بعد الكشف واستلامها مباشرة بمستشفى حمد الطبية، ويؤكد علي ذلك أحد الباحثين بقوله(من خلال البطاقة الصحية لمؤسسة حمد الطبية أحصل على الرعاية الصحية المتكاملة من موقع صحي بحجز مواعيد العيادات المختلفة، وصرف الأدوية، وإجراء الفحوصات الدورية، وعمل التحليل والأشعات)، ويذكر ثان (بحجز المواعيد الخاصة بالعيادات، على موقع صحي، ويعرف كل البيانات الخاصة بالفحوصات)، وعبر مباحث ثالث موضحاً ذلك (بستخدم خدمات الحجز المباشر عن طريق موقع صحي، وخدمات استقبال نتيجة الأشعات والتحليل في رساله علي الجوال أو علي الموقع من غير ما أروح للعيادة الخارجية)، ويقول رابع(بحجز المواعيد الطبية، وأغيرها، ويجدد بطاقات التأمين الصحي، وخدمة الرسائل القصيرة للتذكير الدائم بالمواعيد)، ويقول آخر(من خلال البطاقة الصحية اللي عاملة زي التأمين الخاصة بمستشفى حمد بحجز معاد عن طريق الأونلاين) ويضيف آخر أن كل مغترب له ملف شخصي مسجل على الموقع (عن طريق البطاقة الصحية بدخل على موقع صحي، يعرف

كل المواعيد ومحجز ويعرف نتائج التحاليل ووصفات العلاج متاحة في ملف شخصي لكل مغترب، وبيجيلي رسائل قصيرة للتذكير، أو الواتسآب).

وكذلك متابعة بعض الإرشادات الخاصة بكوفيد ١٩، وعبر عن ذلك أحد المبحوثين بقوله (بدخل على المنصة الطبية عشان أشوف التعليمات والإرشادات الطبية مثلا زي أيام كورونا)، وتوفير خدمة توصيل الأدوية للمنزل بدلاً من الذهاب إلى المستشفى منعاً للاختلاط، بقول مبحوث آخر (بستخدم خدمة توصيل الأدوية فيجبوه لحد مكان السكن)

أما غالبية الحالات استخدموا تطبيق "اسمعك" لتعديل مواعيد العيادات، واستدعاء سيارات الإسعاف عند الضرورة المعروفة باسم GPS، والتي تتمتع بقدرات التطبيق عن بُعد، وأجهزة الاستشعار وأنظمة الاتصالات والمراقبة؛ لتقديم معلومات عن حالة المريض في الوقت الفعلي لإتخاذ قرارات مستنيرة حول رعاية المريض، وتحسين الاتصال بين طاقم سيارة الإسعاف، والمهنيين الطبيين. وهو ما أوضحه المبحوثين وأكد عليه أحدهم تفصيلاً بقوله (من خلال تطبيق اسمعك بعدل أي مواعيد طبية، وبستدعي عربيات الإسعاف عند الضرورة لأني مريض وبنتي طبية وفهمتي جودة هذه السيارات زي خاصية GPS، اللي بتوصل للمكان بسرعة، وبستخدم التطبيق عن بُعد، وأجهزة الاستشعار وأنظمة الاتصالات والمراقبة، بين طاقم الإسعاف والأطباء).

بينما البعض فاستخدموا منصة خدمات التطبيق عن بُعد Ember، وخدمات البوت شات للاستفسارات الطبية، والكشف عن بُعد في بعض الأوقات، وعبر عن ذلك احمد المبحوثين بقوله (بستخدم خدمات الشات بوت والدعم السريع والرد علي الاستفسارات) وبسؤال أحد المبحوثين عن هذه الخدمة أوضح بقوله (منصة خدمات التطبيق عن بُعد، والبوت شات تكون مقابل مبالغ مالية بيتم تحويلها من خلال الحساب، وتعتمد على بعض الروبورتات، المستخدمة في تقنية الذكاء الاصطناعي)، ويقول آخر (أوقات برده بستخدم البوت شات ليه ولأسرتي لما أحب استفسر عن أي معلومة طبية)، أما الأقلية فاستخدموا منصة (قطر نظيفة)، بقول أحد المبحوثين (بدخل على منصة قطر نظيفة لأنها مرتبطة بمجال عملي في السياحة؛ لمراجعة الإرشادات الصحية، والسلامة الغذائية الخاصة بالفندق، وتتبعها عن بُعد بمراسلة المنشآت الغذائية للإدلاء بالشواهد الصحية لكل العاملين بالمطاعم، ومراجعة كل تقارير مفتشي السلامة الغذائية، والإدلاء بالإجراءات التصحيحية عبر نفس الموقع الرقمي).

ومما سبق يتضح، أن هناك تقنيات حديثة مستخدمة للحصول على هذه الخدمات؛ كإترنت الأشياء، ووسائل التواصل الاجتماعي، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية.

- الخدمات التعليمية:

أجمع بعض الباحثين على، الحصول على بعض الخدمات التعليمية، بحصولهم على دورات متنوعة؛ كدورات اللغة الإنجليزية لتنمية مهاراتهم في اللغة الإنجليزية، ودورات في مجال عملهم، ودورات في البرمجة، وعبر أحد الباحثين عن ذلك بقوله (خدمات التعليم عن بُعد، أعطت لي كمغترب الفرصة، لتنمية قدراتي ومهاراتي في اللغة الإنجليزية والحاسوب، وتلقي تداريب خاصة ومبسطة في ميدان الشغل)، ويوضح ثاني بقوله آخر (أخذت دورات في اللغة الإنجليزية باستخدام تطبيق تعلم اللغة الإنجليزية مع معلمى المجلس الثقافي البريطاني والبرمجة) ويقول ثالث (أخذت دورات عن طريق منصة مدي نفاذ رقمي)، ويقول رابع (بدخل على خدمات التعليم عن بُعد وأخذت دورات في اللغة)، بينما الأقلية يكمل دراسته ما فوق الجامعية عن بُعد؛ وهو ما أوضحه أحد الباحثين بقوله (درست ماجستير مهني في إدارة الأعمال عن طريق منصة gate academy في إنجلترا)، أو يستخدم بوابة حكومي، خدمة الاحصائيات، للحصول على معلومات اقتصادية وقانونية لإنجاز أعمالهن، وذلك بقول أحد الباحثين (بدخل على خدمة الاحصائيات عشان أحصل على كافة البيانات والمعلومات والاحصائيات الخاصة بكافة المواضيع الاقتصادية والقانونية المتعلقة بالمواضيع التي أقوم بدراستها لإبداء الرأي فيها، وإعداد التقارير عنها، أو إعداد عقود بشأنها، والتأكد من صحة ودقة البيانات، والمعلومات الواردة من بعض العناصر الأجنبية التي ترتبط معها بمشاريع مشتركة).

كما أظهرت بعض الحالات استخدام أسرهم بعض الخدمات التعليمية خاصة في أيام كوفيد 19 بالدراسة عن بُعد لأولادهم من خلال منصة قطر التعليمية الرسمية، أو الأحفاد بواسطة مايكروسوفت عن طريق برنامج السستم، حيث يقول أحد الباحثين (ولادي يستخدم منصة قطر التعليمية لأنها أتاحت لهم كل الدروس والمواد التعليمية عن بُعد وأنا بدخل على المنصة بخلص أي إجراءات إدارية عن طريقها)، بينما الأقلية أوضحت استخدام زوجاتهم بتنزيل برامج خاصة بالتحليل الإحصائي خاصة بدراساتكم تجريبية لمدة شهر، وبرامج للكتابة، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (زوجتي بتنزل برامج مجانية خاصة بالتحليل الإحصائي لمدة شهر تخلص شغلها)، ويقول آخر (بدخل على موقع الخاص بوزارة التعليم بقطر عشان أعرف كل متطلبات التعليم بالمدارس المختلفة).

- الخدمات الرياضية:

بينت غالبية الحالات، استخدام الخدمات الرياضية من خلال بوابة حكومي؛ كتطبيق هيا الفترة الماضية؛ كحجز التذاكر، والأماكن، والمقاعد، ومتابعة الفاعليات، والتعرف على كل ما يخص الرياضة، وعبر أحد الباحثين على ذلك بقوله (تطبيق هيا بتابع عليه الفاعليات الرياضية، وبحجز التذاكر عليه)، ويقول ثان (بحجز الطيران، وأماكن الإقامة، وبشترتي تذاكر المباريات وبعرف كل تفاصيل الفاعليات وإزاي أوصل لأماكن الفاعليات، ومعلومات عن الفرق الرياضية)، ويذكر ثالث (تطبيق هيا على بوابي حكومي بيسهل عليه حجز التذاكر، وإني أتعرف على كل ما يخص الرياضة خاصة كأس العالم اللي فات)، ويقول رابع (معايا كروت

ذكية، وبمجزز أونلاين عن طريق ويب سايت فيفا بدخل بمجزز الماتش والمكان والمقعد ونوع الدرجة)، بينما الأقلية يطلعون على مواعيد الدورات المتعلقة بالنشاط البدني التي توفرها قطر في بعض الحدائق من خلال الشاشات الذكية لحضورها، وحضور أسرهم، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (أنا وأسرتي نعرف مواعيد دورات النشاط البدني عشان نروح لأنها بتتعرض على شاشات ذكية في بعض الحدائق العامة بالدوحة).

- الخدمات البيئية:

أوضح الأقلية من الباحثين، استخدامهم لتطبيق عون؛ كتقديم طلبات كتجزيب الأشجار، وشراء النباتات، والأشجار، والإبلاغ عن المشاكل البيئية، وإنهاء معظم المعاملات من مكاتبهم، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (تطبيق عون يساعدني كمغترب في طلب حجز خدمات الوزارة زي طلب تجزيب الأشجار، وشراء النباتات أو الأشجار، والإبلاغ عن المشاكل البيئية)، ويقول آخر (لوزارة البيئة بقطر موقع الكتروني مميز يسهل عليه تقديم الطلبات البيئية بمختلف أنواعها سواء وأنا داخل أو خارجها و بقدر برده أحصل على مراجعات مباشرة للوزارة بالموقع وأتمهي معظم المعاملات من مكتي)

- الخدمات السياحية:

أشار بعض الباحثين إلى، استخدامهم تطبيقات الهيئة العامة للسياحة بمنصة حكومي؛ لمعرفة المهرجانات السنوية، والمجمعات التجارية الضخمة، والحدائق والشواطئ، وذلك بقولهم جميعاً (من خلال تطبيقات الهيئة العامة للسياحة بعرف بالمهرجانات السنوية والمجمعات التجارية الضخمة والحدائق الخضراء بالمساحات الكبيرة والشواطئ المناسبة لي كمغترب)، أما الأقلية يستخدمون تطبيق الهيئة العامة، لاستخراج التصاريح السياحية لمباشرة أعمال السياحة، وتجديد التراخيص للفنادق وتصنيفها، وذلك بقول أحد الباحثين (بستخرج التصاريح السياحية من تطبيقات الهيئة العامة للسياحة)، ويوضح آخر بقوله (بدخل على موقع هيئة السياحة الخاص بالمؤسسات الموقع ده مخصص لأصحاب ومديري الفنادق والمنشآت السياحية، بيوفر معظم الخدمات للفنادق زي تجديد تراخيص الفنادق وتصنيفها والتقديم لطلب خدمات معينه)

- خدمات عامة:

أجمع كل الباحثين على، استخدام خدمات عامة تابعة لوزارة الداخلية، من خلال موقع مطراش ٢ على منصة حكومي من خلال خدمة معلوماتي؛ كتجديد الإقامات لهم ولأفراد أسرهم، وتجديد رخصة القيادة ودفع مخالفات المرور، وتحميل كل الوثائق الحكومية من خلال الموقع، وتحركات السفر، وتجديد بطاقات، واستخراج زيارات عائلية، وعبر أحد الباحثين على ذلك بقوله (بدخل على تطبيق مطراش ٢ بجدد الإقامة، وبجدد رخصة القيادة، وبستخرج شهادات حسن السير والسلوك، وبقدم علي إقامة عائلية، وبدفع

مخالفات المرور، وبحمل كل الوثائق الحكومية زي بطاقة الإقامة) ويقول ثان(بستخدم خدمات مطراش ٢ مثلا عاوز أجيح زوجتي وابني بطلب فيزا عائلية عاوز أجدد الرخصة بتاع العربية، والمخالفات بتجيلي عن طريقه، عاوز أحجز مواعيد طيارة، أو أعرف تحركات السفر أو أجدد بطاقتي)، ويسرد ثالث(بستخدم خدمات مطراش ٢ في استخراج البطائق البنكية، ودفع فواتير، أو المخالفات، والهاتف ويجدد الإقامة)، ويقول رابع(خدمات مطراش ٢ ساعدتني كمغترب في تجديد الإقامة الشخصية والعائلية، وتجديد رخصة القيادة، وشراء سيارتي، ودفع المخالفات)، ويقول خامس(تمن تطبيق مطراش ٢ يجدد الإقامة، وأقدم علي إقامات عائلية، ويجدد رخصة القيادة واشترت سيارة، وبطلب شهادات حسن السير والسلوك، وبدفع مخالفات المرور، وبحمل كل الوثائق الحكومية)، ويوضح سادس(من تطبيق مطراش ٢ بستخرج فيز لأي شخص تابع لي يكون مسموح له الدخول في قطر، ويجدد رخصة العربية والقيادة والإقامة ويسدد قيمة المخالفات المرورية وبحجز تذاكر الطيران)، ويعبر آخر (تطبيق مطراش ٢ عليه يجدد الإقامة، ويعمل الفيزا وبحجز طيران ويعرف مواعيد الطيران)، ويقول آخر(بجدد البطاقة والرخصة والإقامة وبدفع المخالفات واشترت العربية عن طريق تطبيق مطراش ٢ بمنصة حكومي)، ويقول آخر (أي خدمة تجديد ورق أو دفع مخالفات أو استخراج فيز أو إقامة بعمله على تطبيق مطراش ٢ على بوابة حكومي الرسمية على النت)، ويذكر آخر (أي حجز طيران أو تذاكر أو تجديد اقامات أو رخص أو اشترت عربية أو أبيعها أنا وأولادي، من خلال التطبيق اللي بيتبع وزارة الداخلية اللي هو مطراش ٢)، وكذلك خدمة عنواني لتسجيل معلومات السكن والعائلية الخاصة بمؤلاء المغتربين، وعبروا جميعاً عن ذلك بقولهم نصاً وحداً (بسجل معلوماتي كمغترب وبياناتي كاملة والسكن وأسرتي)

- خدمات خاصة بالموصلات:

أوضح غالبية الباحثين استخدمهم لخدمات خاصة بالموصلات؛ كالحصول على تذاكر تطبيق المترو من خلال الكروت الذكية، والباصات الداخلية بكرو، أو أوبر وكريم من خلال التطبيق، على الرغم من وجود سيارات خاصة بيهم، وعبر عن ذلك أحد الباحثين بقوله(بستخدم تطبيق المترو أو أوبر أو كروه)، ويقول ثان (بحجز تذاكر الموصلات عن طريق المواقع)، ويحكي ثالث(عن طريق كارت الموصلات ساري المفعول بستطيع أستخدم المترو من أي مكان من غير ما أقف على شبك التذاكر، وعن طريق تطبيقات التاكسيات بطلب أي تاكسي كروه أو كريم في أي وقت ومن أي مكان)، ويقول رابع (معايا كارت الموصلات فيه فلوس أدخل بالكارت المترو والباص زي موصلات الكوة بدل ما أقف على شبك التذاكر وبفتح كل شيء)، ويقول خامس(معايا بطاقة ذكية بستخدمها في الباصات الداخلية، وبدخل على المنصات المختلفة الخاصة بالموصلات زي كروه لينك وهو تاكسي عام، أو تطبيق أوبر)، وأوضح آخر أنه يستخدم بعض التطبيقات في حالات معينة؛ كالمهرجانات، ومباريات كأس العالم، والمباريات، أو الأماكن البعيدة

بقوله(بستخدم تطبيق المترو، وتطبيق أوبر وكريم، وتطبيق كروه في أي مكان بعيد أو أوقات المهرجات الكبيرة وكأس العالم والمباريات)

- خدمات بنكية مصرفية :

أجمع كل الباحثين على، استخدام الخدمات البنكية من خلال تطبيقات خاصة بالبنك على الهاتف (انترنت بنك)؛ كتغيير العملات بقول أحد الباحثين(بغير الريال القطري لدولار على تطبيق الموبايل)، وتسديد الفواتير بقول مبحوث ثان(بسد فواتير أوريدوا، والكهرباء، والمياه والتأمين من خلال تطبيق البنك)، والتحويل المحلي داخل قطر، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (أوقات بحول لبعض الأصدقاء أموال عن طريق التطبيق اللي على الموبايل)، ويقول ثاني (بيجيلي تحويلات على حسابي من غير جوه قطر)، والدولي لأسرهم، بقول أحد الباحثين(على تطبيق الموبايل البنكي بحول الأموال لأسرتي)، ويقول ثان(بحول على زوجتي على حسابها مباشر عن طريق تطبيق البنك)، ويقول ثالث (بحول الأموال لأهلي عن طريق تطبيق البنك اللي على الجوال)، ويقول آخر(بستخدم المعاملات البنكية من خلال التطبيق الخاص بالبنك لتحويل الأموال)، أو التسوق الإلكتروني، بقول أحد الباحثين(بشترتي من خلال منصة دوحة سيتي ومنصة سيتي سنتر ومنصة ماكس وبحول سعر السلعة اللي بشترتها).

أما الأقلية أشاروا إلى استخدامهم خدمات انترنت بنك خاصة بالعمل عن طريق الفيز الخاصة بالعمل، لاستخراج وتجديد أوراق رسمية، وهو ما عبر عنه أحد الباحثين بقوله(بستخدم بطاقة الخصم للشركات debit card corporate؛ لتجديد بطاقات الموظفين، وخص سيارات العمل، وسجل تجاري وقيد منشأة، وتجديد سياحة، وعقود موظفين، والبطاقات الصحية، واستخراج شهادات صحية، وتسديد الفواتير الخاصة بمستلزمات العمل التي يتم شرائها)، أو استخدام خدمات البنك لتحويل مرتبات الموظفين، بقول أحد الباحثين(بدخل على موقع عملاه الحكومة خاص بالبنك التجاري اسمه نظام الأجور بنزل من خلاله المرتبات من على السيستم، والشركات اللي بنتعامل معاها بيتم تحويل المبالغ من خلال البنك).

٤- الآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام المغتربين، لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري.

- الآثار الإيجابية الناجمة عن استخدام الأزواج المغتربين لخدمات التحول الرقمي:

أسفرت نتائج البحث الميداني، عن اتفاق جميع الباحثين على، أن استخدامهم لخدمات التحول الرقمي بشكل مستمر أدي إلى توفير جهد، ووقت كبير، سواء في نطاق العمل، أو النطاق الشخصي، واليومي، والحصول على الخدمة بشكل سريع، ودقة عالية، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله(وفرت جهد ووقت كبير في عملي وفي حياتي اليومية بشكل أسرع)، ويقول ثان(أي خدمة يحتاجها، الأمر عاد سهل ومرن، كل حاجة بوصلها بدون أي جهد أو تكلفة غير أنه بيوفر وقت كبير عليه)، ويقول مبحوث

ثالث(بتوفر وقت كبير، وتكاليف، وبوصل للخدمة بشكل سريع، ومن غير مجهود)، ويقول رابع(وفرت جهد ووقت وكل حاجة)، ويذكر خامس(بقي فيه سرعة، ودقة، ومش مضطر للتواجد بمكان تلقي الخدمة، وبفضل الخدمات دي أصبح الأمر سهل جداً، ومرن، ويساعدني على تسهيل كل مصالحني بدون أى مجهود أو عناء يُذكر)، ويقول سادس(وفر عليه الوقت، والجهد، وبقي فيه سهولة المعاملات اليومية في الشغل، وحياتي الخاصة)، ويقول سابع(ينجز أعمالي في وقت بسيط من غير مجهود)، ويذكر ثامن(المعاملات بقت سهلة في حصولي على الخدمة، ومرنة، وسريعة، وتوفير في الوقت، والمجهود)، ويقول تاسع(بوصل للخدمة اللي عاوزها بشكل سريع أوي مبتخدشي لا وقت ولا جهد و لا تكلفة مقارنة بسابق)، ويقول آخر(وفرت جهد، ووقت كبير، وبنجز كل شغلي، واحتياجاتي بسرعة)، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة إيمان محمد إبراهيم مصطفى ٢٠٢١.

كما تبين أيضاً إجماع كل الباحثين، على سهولة التواصل مع الآخرين من الأهل والأصدقاء، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله(أصبح بإمكانني التواصل مع أهلي وأصدقائي في مصر بسهولة وفاعلية من خلال تطبيقات المراسلة الفورية، ووسائل التواصل الاجتماعي، ومشاركة الأحداث، والصور، والفيديوهات مع أحبائنا)، ويقول ثان (التواصل عاد سهل)، ويقول ثالث(بتواصل مع عيلتي في أي وقت، ويعرف أي أحداث، أو أخبار، وأي صور)، وذكر باقي الباحثين بنفس النص(التواصل مع الأسرة أو الأهل أو الأصدقاء بقي سهل، وفي أي وقت)، ويؤكد ذلك على ما أشارت إليه النظرية الحتمية التكنولوجية في أن الشبكات الاجتماعية الالكترونية مصدراً لاستسقاء الأنباء، ووسيلة لتبادل المعلومات بين الناس، وخاصة آخر المستجدات(لبنى & عبد الاله، ٢٠١٦، ص ٨٩٤)

أما غالبية الحالات أوضحت أنهم أصبحوا يقومون بالاستثمار في موطنهم الأصلي بشراء شقق، وأراضي للاستثمار، وإقامة مشاريع، ومتابعة المبادرات الخاصة بالمغتربين عن بُعد، والاشتراك فيها؛ كمبادرة السيارات للمغتربين بالخارج، ومبادرة إسكان مصر، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله(بقيت بقدر أستثمر في بلدي بشتري شقق للاستثمار، وأراضي، ويعمل مشاريع، وبتابع المبادرات الخاصة بالسيارات المصرية لحد ما اشتريت سيارة، ومشارك في منصة إسكان مصر)، ويقول مبحوث ثان(اشتريت في منصة إسكان مصر، واشتريت شقة، ومبادرة السيارات، واشتريت سيارة كيا سوبرتاج)، ويقول ثالث(جبت شقة من مبادرة إسكان مصر، واشتريت أراضي للاستثمار، وفتحت مشروع صغير، زوجتي بتديره، وفتحت ليه فروع)، ويذكر رابع(بتابع المبادرات الخاصة بالمغتربين عشان أشتري عربية)، ويقول خامس(اشتريت سيارة تبع مبادرة المغتربين)، ويذكر آخر(بتابع المبادرات الخاصة بالمغتربين واشتريت في مبادرة إسكان مصر).

وأظهرت نتائج البحث الميداني أيضاً، عن وجود آثار إيجابية ناجمة عن استخدام المغتربين لخدمات التحول الرقمي، بمتابعة عملهم باستمرار من أي مكان سواء في المنزل أو في الأجازة السنوية بمصر، وهو

ما اتفق عليه جميع الباحثين، بقولهم نصاً (بقدر أتابع شغلي على بُعد من أي مكان سواء في قطر أو في مصر) وهذا ما أشارت إليه النظرية الحتمية التكنولوجية في تنظيم سير العمل من خلال التكنولوجيا الرقمية التي تعتمد على شبكة الإنترنت. (سيل، ٢٠١٧، ص ٣٦) ويتفق ذلك مع نتائج دراسة عبد الرحمن محمد سليمان رشوان، زينب عبد الحفيظ أحمد قاسم، ٢٠٢٢.

أما غالبية حالات الدراسة أشاروا إلى، زيادة الخبرة من خلال المعلومات التي يحصلون عليها، والتي تتجدد باستمرار كُلي في مجال عمله، والعمل بالتقنيات الرقمية الحديثة، والدورات التدريبية التي ساعدتهم بشكل كبير علي التطور في نطاق عملهم عن طريق الإنترنت، وهو ما أكد عليه أحد الباحثين بقوله (حصلت علي دورات تدريبية ساعدتني بشكل كبير علي التطور في نطاق عملي عن طريق الإنترنت)، ويذكر ثان (خبرتي زادت لما طورت من نفسي من خلال عملي على برنامج جديد أو إني أخذ دورات على الانترنت في مجال شغلي، وكمان بستفاد من البرامج الموجودة مجاناً؛ زي اللغة الإنجليزية، وتجريب العديد من البرامج الإحصائية؛ زي برنامج SPSS)، ويقول ثالث (ديما فيه تطور على طول في شغلي وحياتي بسبب استخدامي لخدمات التحول الرقمي)، ويسرد رابع (خدت دورات تدريبية كثيرة عن طريق الانترنت)، ويقول آخر (خبرتي زادت من خلال المعلومات التي أحصل عليها والتي تتجدد باستمرار)، ويذكر آخر (استخدام كل ما هو جديد وحديث من برامج في عملي خلي عندي خبرة من جوانب كثيرة)، ويقول آخر (عملت علي إثقال موهبتي في الكتابة، والبرامج اللي بستخدمها في نطاق عملي، زودت خبرتي، وبقيت بدوي فيها دورات على الانترنت)، ويقول آخر (لما بدأت أرفع الدروس للطلاب على المنصات التعليمية، نمت عندي مهارات وزودت خبرتي).

بينما الأقلية أوضحت انعكاس هذه الخدمات، في حصولهم على درجات علمية، تعمل تزويد خبرتهم ودرجاتهم، وتزيد من كفاءتهم بالعمل، ويسرد أحد الباحثين مؤكداً على ذلك بقوله (حصلت علي الماجستير المهني في إدارة الأعمال من إنجلترا عن طريق التعليم عن بُعد في دراسة لمدة عامين)، ويوضح ثان بقوله (حصلت على دبلومات ودرجة الماجستير، وبحضر مؤتمرات طبية عن بُعد)، ويقول ثالث (يقوم بإعداد أبحاث بعد الحصول على الدكتوراة ونشرها، وإعداد دراسات جدوى اقتصادية).

- الآثار الإيجابية الناجمة عن استخدام أسر المغتربين لخدمات التحول الرقمي:

بينت نتائج البحث الميداني، أن خدمات التحول الرقمي انعكست بشكل إيجابي كبير على أسرهم؛ كنقل ثقافة التحول الرقمي لزوجاتهم وأبنائهم في كيفية استخدام العديد من الخدمات أثناء تواجدهم بقطر، وأثناء تواجدهم بمصر، وهو ما أكد عليه أحد الباحثين بقوله (علمت زوجتي إزاي تستخدم خدمات التحول الرقمي، وبقوت أحسن مني)، ويقول ثاني (زوجتي لما بتجيلي في زيارة عائلية هيا وأولادي من

كثير استخدامهم للخدمات الرقمية لما بينزلوا مصر بيدورا على نفس الخدمات يتعاملوا عن طريقها بدل من الطرق العادية)، ويقول ثالث(بسبب إقامة زوجتي المستمرة في قطر، اكتسبت ثقافة التحول الرقمي بشكل تلقائي)، ويحكي رابع(أولادي ووالدتهم اتغيروا جداً عن أول مجت قطر من عمر، ولو ذهبت لأي مكان بمصر مفهوش نفس الخدمات بنفس الجودة بتشتكي، ومبتسكتشي بتروح للمسؤولين وتسالهم عشان تعرف تتعامل بنفس الطريقة اللي اتعودت عليها، لأن أنا بقالي ٢٣ سنة هنا، حتى أحفادي من صغره اتعودوا على كده، ونشأوا على الثقافة دي، والتقنيات الحديثة)، ويذكر آخر(أنا زوجتي لما نزلت علمت والدي، وعلمت أولادي من صغره، إزاي يستخدموا الخدمات عن طريق الانترنت، وطبعاً ده غير الثقافة في أسرتي ومع أهلي كمان)، ويوضح آخر(طبعاً أثرت على أهل بيتي بسبب وجودهم معايا وإقامتهم في قطر إزاي يستخدموها، ويعتمدوا عليها).

وأكد غالبية الباحثين على استفادة أسرهم من هذه الخدمات بشكل كبير، في تلبية احتياجاتهم، وتواصلهم مع أسرهم وأقاربهم، بقولهم جميعاً (أسرتي بتستفاد من الخدمات، لأنها بتلي كل احتياجاتنا، وتسهل علينا كل شيء، ويتواصلوا مع أهالينا وأقاربنا)، بينما معظم الحالات أوضحت متابعة زواجهم لعمالهن عن بُعد وهم في زيارة عائلية، وأكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (زوجتي بتكمل شغلها على اللاب لأنها بتحضر أبحاث ترقية، وتتواصل مع زملائها في العمل لأي جديد بالعمل)، وثان يقول (زوجتي بتواصل وتتخلص شغلها عن بُعد طول مهيا موجودة معايا)، ويذكر ثالث (مراتي بتابع مع زمايلها ولو في أي جديد بتخلصه عن بُعد)، ويقول آخر (في الفترة اللي بتبقي زوجتي موجودة فيها هنا معايا بتجهز شغلها قبل متنزل، وتنزل برامج، وساعات بتشتري النسخ الاصلية)، أما الأقلية كشفوا عن مدي شعورهن بالاستقرار الأسري بسبب تواجد زواجهم، وأبنائهم وتلبية احتياجاتهم بشكل سريع بسبب خدمات التحول الرقمي، حيث يقول أحد الباحثين (أسرتي ول اللي بتحتاجه بتوصله بكل سهولة ده تخليني أحس إن حياتي مستقرة)، ويقول مباحث ثان (بصراحة حاسس باستقرار أسري بسبب وجود زوجتي وأولادي وتسهيل كل الخدمات اللي بيحتاجوها عن طريق الانترنت).

- الآثار السلبية الناجمة عن استخدام المغتربين خدمات التحول الرقمي:

أشار العالم ماكلوهان في نظرية الحتمية التكنولوجية حول مخاوف تعلقت بالطبيعة الافتراضية للبيئة التي يعيش فيها الإنسان مقابل تخليهم عن بيئتهم الواقعية، (ليني & عبد الاله، ٢٠١٦، ص ٨٩٥-٨٩٦) وهو ما أسفرت عنه نتائج البحث الميداني، بإجماع بعض الباحثين، على حدوث نوع من العزلة الاجتماعية والثقافية واللغوية، وعبر عنه أحد الباحثين بقوله(للأسف خلتيني أحس بعزلة عن مجتمعي، وأهلي، بسبب إنشغالي بالتكنولوجيا عن تفاعلي الواقعي مع الآخرين، وخلاتي بدأت أفقد الرابط الاجتماعي والثقافي بل وأحياناً اللغوي)، وأكد آخر على ذلك بقوله(أنا بدأت أحب أباقي لوحدي بعيد عن كل اللي

أعرفهم وبقي كل تفاعلي معاهم من خلال كلمة على مواقع التواصل، حتى لو رنوا عليه بقي مش عاوز أرد وحاسس إن ديماشغول على الأجهزة)، وفقدان التواصل الاجتماعي المباشر، بقول أحد الباحثين (جميع أنواع التواصل مش زي السابق كان فيه تحاور وتجمع بين الأهل والأصدقاء الوقي بقي من خلال التطبيقات المختلفة، حتى السؤال أصبح مختصر)، أما البعض فأشار إلى **وصوهم لدرجة إدمان تقنيات التحول الرقمي** بقولهم (بقيت أفضل الجلوس على الأجهزة فترة طويلة لدرجة إن بحس إن بقيت مدمن إنترنت). ويتفق ذلك مع نتائج دراسة هويدا محمد رضا الدر، ٢٠١٦.

وكذلك إغلاق أو توقف الفيز العائلية لفترة مؤقتة، أو الفيز السياحية على السستم، وهو ما أوضحه أحد الباحثين بقوله (كنت عامل فيزا لزوجتي وابني تبع تطبيق هيا، وكان فيه غلطة في اسم زوجتي فطبعاً رجعنا، والموضوع طول لأنه الفيزا توقفت على المصريين فجأة بعد استخراجها بالخطأ الموجود فيها)، وأكد عليه ثان بقوله (وأنا بعمل فيزا عائلية لزوجتي وابني فيزا بتاع ابني طلعت وتم توقف الخدمة على المصريين فالفيزا بتاع زوجتي مطلعتش إلا بعد فترة كبيرة)، وآخر بقوله (بقي عاوز أعمل زيارة عائلية وتتوقف فجأة أثناء الإجراءات فيتفضل متعلقة في الداخلية فترة).

وانعكست أيضاً على المغتربين من النواحي الصحية والنفسية، حيث أوضح الأقلية تأثرهم صحياً، بسبب تلقي بعض الخدمات أو تقديمها، ويؤكد على ذلك أحد الباحثين بقوله (اضطر إلى الجلوس لفترات طويلة أمام اللابتوب لتلقى المعلومات التي احتاجها لإنجاز عملي أثر على صحتي بالسلب طبعاً بقي عندي ضعف نظر وقلة الحركة وزيادة في الوزن)، ويقول ثان (بضطر أجلس فترات طويلة وأركز وأتابع شغلي من خلال الأجهزة طول يومي وده سببلي بشكل يومي إحمرار شديد في العينين وصداق ده غير إن نظري ضعف وعملت نظارة)، وأشار أحد الباحثين إلى **بعض الآثار النفسية** بقوله (أشعر دائماً بالخوف والقلق فالتحول الرقمي سوف يكون سبباً لفقدان بعض المغتربين لوظائفهم، واستبدال العامل البشري بالتكنولوجيا، وخاصةً أننا بدأنا نعتمد على أحد الروبورتات في تقديم بعض الخدمات للنزلاء).

- الآثار السلبية الناجمة عن استخدام أسر المغتربين خدمات التحول الرقمي:

أكد العالم **ماكلوهان** في نظريته الحتمية التكنولوجية بأن تغلغل الانترنت والاتصال مع عالم غير حقيقي (افتراضي) جاء على حساب الاتصال الحقيقي العائلي (بداني ، ٢٠١٤ ، ص ١١٨) ، وهو ما أوضحته نتائج البحث الميداني، بمدى تأثير أسر غالبية الباحثين بهذه التقنيات الرقمية لتلقي أو تقديم خدمات التحول الرقمي، من حدوث بعض أشكال التفكك الأسري التي تتمثل في الخلافات، والصراعات الزوجية، والعنف الزوجي، والصمت الزوجي، وهو ما أكد عليه أحد الباحثين بقوله (كلامي عاد قليل أو شبه معدوم بيني وبين زوجتي بعد أول شهر في الأجازة وده يبسبب مشاكل كتيره، وساعات

بنوصل لمراحل عنيفة واشتباك وشتيمة)، ويوضح آخر قلة التواصل مقارنةً بوقت سابق؛ نظراً للانشغال الدائم، بقوله (ديما عدت ببقى مشغول فمعتش بيبقي فيه تواصل مع زوجتي زي الأول وهيا بتشتكي على طول وطبعاً بنتخانق)، وتقلص أوقات التفاعلات الأسرية، وتغير في وظائف الأسرة فقلت الزيارات الاجتماعية والأسرية وعدم إشباع الاحتياجات النفسية داخل الأسرة لأطفالهم، ووجود فجوة بين الآباء والأبناء، وعنف، وهو ما أوضحه المبحوثين، حيث يسرد أحدهم (ديما معنديش وقت أتكلم زي الأول وبرجع من الشغل مرهق ومعتش بقعد مع زوجتي ولا أولادي زي الأول)، وآخر بقوله (ديما لما بنزل أجازة عدت بشتغل على اللابتوب عن بُعد ومباعدشي مع أولادي وبحس إن مفيش تواصل ديما بيني وبين إبني بالذات وينفعل عليه لدرجة إن زوجتي تقولى إنته مبتحبوش مفيش أب بيهبدل إبنه شهر نازله ويكرهه فيه أتكلم معاه وقربه منك)، ويقول آخر (إبني وأنا بضربه لقبته بيقولى أنا مش بحبك ولا عدت بحبك تنزل أجازة)، ويقول آخر (كل واحد فينا في البيت ببقى بيخلص حاجته على الانترنت ويقاله حياته الخاصة، ولما باجي أتكلم مع عيالي بحس بفجوة كبيرة في كل شيء)، ويقول آخر (أنا لما بنزل أجازة زيارات الاسرية والعائلية قلت حتي نسايبى معتش بروح زي الأول إخوانى في أي مناسبات بقتصر على الاعتذار وأكلمهم على وسائل التواصل، مراتي نفسها لما بنزل مع بعض ديما بنبقي ساكتين والعيال كل واحد في ناحية والمشكلة عن حاسس إن مقصر جداً والله عدت بحس إن مفيش حياة جوه بيتي زي الأول ولا مع أهالينا)، ويسرد آخر (أولادي بقي ليهم اتجاهات مختلفة مفيش حديث وبتعصب عليهم وأسلوبهم في الرد مبيعجبنيش وكل حاجة حضرتك مش بتقعد معانا)

ومما سبق يتبين، أن خدمات التحول الرقمي، بتقنياها المختلفة، تُعد سلاح ذو حدين، فعلى الرغم من وجود العديد من الآثار الإيجابية التي تعود علي المغتربين وأسرهم، إلا أنه يوجد بعض الآثار السلبية التي تهدد أمن الأسرة واستقرارها، بسبب استخدام خدمات التحول الرقمي بشكل مفرط بسبب التقنيات الحديثة، وظهور العديد من المشكلات الأسرية.

النتائج العامة للبحث.

فيما يتعلق بأسباب استخدام المغتربين خدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري:

أوضحت النتائج الأسباب التي تدفع الأزواج المغتربين لاستخدام خدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري والتي تمثلت في : طبيعة العمل، ومتابعته من أي مكان، وسرعة تقديم الخدمات أو الحصول علي الخدمات، وتوفير الوقت، والجهد، والتكاليف، والتسوق الإلكتروني، وسهولة التواصل مع أسرهم، وتحويل الأموال، والتطوير من أنفسهم، ومتابعة المبادرات الخاصة بالمغتربين، ومسايرة التطور والسرعة، واستكمال التعليم فوق الجامعي، وتنزيل معلومات ومراجع مرتبطة بمجال دراستهم.

فيما يتعلق بتطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين في المجتمع القطري:

أوضحت النتائج تطور خدمات التحول الرقمي للمغتربين بقطر بأنه بدأ منذ بداية إنشاء الحكومة الالكترونية عام ٢٠٠٣، ووضع الاستراتيجية الأولى والثانية، حتى وضع برنامج "تسمو"، لكن أزمة كورونا أسرعت من اتجاه الحكومة القطرية والمنظمات في حدوث تغييرات سريعة في التحول الرقمي، ووضح ذلك من خلال وزارة الاتصال والتكنولوجيا التي دعمت جميع الجهات الحكومية المعنية لتوفير خدماتها بشكل سريع وفي أي وقت، وأسرههم، والعديد من المؤسسات المختلفة، وتمثلت هذه التطورات في أربعة نواحي: الأولى: التطورات التي حدثت في البنية التحتية، الثانية: التطور الذي حدث في تطبيقات الهاتف، والثالثة: التطورات التي حدثت في الأجهزة ذاتية الخدمات، الرابعة: التطورات التي حدثت في جميع المجالات على مواقع الأجهزة الحكومية على شبكة المعلومات الدولية من خلال منصة موحدة "بوابة حكومي".

فيما يتعلق بخدمات التحول الرقمي التي يستخدمها المغتربين في المجتمع القطري:

أوضحت النتائج تعدد خدمات التحول الرقمي، والتي تنوعت ما بين:

الخدمات الصحية المقدمة من خلال بوابة حكومي عن طريق موقع صحي؛ كحجز المواعيد، وتجديد بطاقات التأمين الصحي سنوياً، ونتائج الفحوصات والأشعات والتحليل، والأدوية بمستشفيات حمد الطبية، ومستشفيات الرعاية الصحية الأولية، ومتابعة بعض الإرشادات الخاصة بكوفيد١٩، وتوفير خدمة توصيل الأدوية للمنزل، وتطبيق "اسمعك" لتعديل مواعيد العيادات، واستدعاء سيارات الإسعاف، وخدمات التطبيب عن بعد Ember، وخدمات البوت شات للاستفسارات الطبية، والكشف عن بُعد، وخدمات قطر نظيفة، لمراجعة الارشادات الصحية، والسلامة الغذائية الخاصة بالمؤسسات السياحية.

الخدمات التعليمية: تمثلت في خدمات منصة قطر التعليمية الرسمية، على بوابة حكومي؛ كتحميل بعض البرامج، والدراسة عن بُعد للأبناء والأحفاد، واستكمال بعض الإجراءات الإدارية، وتطبيق خدمة الاحصائيات الخاصة بكافة المواضيع الاقتصادية والقانونية، وتطبيق مدي نفاذ رقمي للجميع، للحصول على دورات متنوعة، وتطبيقات أخرى؛ كتطبيق تعلم اللغة الإنجليزية مع معلمى المجلس الثقافي البريطاني، كدورات اللغة الإنجليزية، وأيضاً دورات أخرى في مجال العمل، ودورات في البرمجة، واستخدام منصات عالمية؛ كمنصة gate acadmy في إنجلترا، للدراسة فوق الجامعية عن بُعد، ومتابعة الزوجات دراستهم وأبحاثهم وتنزيل برامج خاصة بدراساتهم.

الخدمات الرياضية: تمثلت في خدمات تطبيق هيا علي بوابة حكومي؛ كحجز التذاكر، والأماكن، والمقاعد ومتابعة الفاعليات، والدورات المتعلقة بالنشاط البدني التي توفرها قطر في بعض الحدائق من خلال الشاشات الذكية.

الخدمات البيئية: تمثلت في خدمات تطبيق عون علي بوابة حكومي؛ كتقديم طلبات تجزيب الأشجار، وشراء النباتات، والأشجار، والإبلاغ عن المشاكل البيئية، وإنهاء معظم المعاملات من مكاتبهم.

الخدمات السياحية: تمثلت في خدمات تطبيقات الهيئة العامة للسياحة بمنصة حكومي؛ لمعرفة المهرجانات السنوية، والمجمعات التجارية الضخمة، والحدائق الخضراء بالمساحات الكبيرة، والشواطئ، وحجز تذاكر الطيران والفندق، واستخراج التصاريح السياحية لمباشرة أعمال السياحة، وتحديد التراخيص للفنادق وتصنيفها. **خدمات عامة تابعة لوزارة الداخلية،** من خلال موقع مطراش ٢ على بوابة حكومي من خلال خدمة معلوماتي؛ كتجديد الإقامات لهم ولأفراد أسرهم، وتجديد البطاقات ورخصة القيادة ودفع مخالفات المرور، وتحصيل كل الوثائق الحكومية، وتحركات السفر، واستخراج زيارات عائلية، وخدمة عنواني؛ كمعلومات السكن الخاصة بمؤلاء المغتربين.

خدمات خاصة بالمواصلات، تمثلت في الكروت الذكية عند ركوب المترو، والباصات الداخلية بكرو، أو استخدام التاكسيات الخاصة بأوبر وكريم من خلال تطبيق.

خدمات بنكية مصرفية: من خلال التطبيقات الخاصة بالبنك على الهاتف (انترنت بنك)؛ كالتحويل المحلي، والدولي، والتسوق الإلكتروني، وتغيير العملات، وتسديد الفواتير، و(انترنت بنك) خاص بالعمل، لاستخراج وتجديد أوراق رسمية، كتجديد بطاقات الموظفين، ورخص سيارات العمل، وسجل تجاري وقيد منشأة، وتجديد سياحة، وعقود موظفين، والبطاقات الصحية، واستخراج شهادات صحية، وتسديد فواتير الخاصة بمستلزمات العمل التي يتم شرائها، ورفع المرتبات للموظفين.

فيما يتعلق الآثار الاجتماعية الناجمة عن استخدام المغتربين، لخدمات التحول الرقمي في المجتمع القطري: أوضحت النتائج عن تعدد الآثار الإيجابية، وتمثلت في: آثار على المغتربين؛ كتوفير جهد ووقت كبير، والحصول على الخدمة بشكل سريع، ومرن، ودقة عالية، وسهولة التواصل مع الآخرين، والاستثمار في مواطنهم الأصلي، ومتابعة المبادرات الخاصة بالمغتربين بمصر والمشاركة فيها، ومتابعة العمل باستمرار من أي مكان، وزيادة الخبرة، والكفاءة المهنية بحصولهم على درجات علمية، وآثار إيجابية على أسر المغتربين؛ كتنقل ثقافة التحول لزوجاتهم وأبنائهم، وتلبية احتياجاتهم، وسهولة التواصل مع أسرهم وأقاربهم ومعارفهم، ومتابعة الزوجات التي يعملن عملهن عن بُعد.

وتعددت الآثار السلبية، المتمثلة في آثار على المغتربين اجتماعياً؛ كالشعور بالعزلة، وفقدان الرابط الاجتماعي والثقافي واللغوي، وفقدان التواصل الاجتماعي، وإدمان تقنيات التحول الرقمي، وصحياً، كضعف النظر، وقلة الحركة، وزيادة في الوزن، والصداع واحمرار العينين، ونفسياً؛ كالشعور بالخوف، والقلق، والتوتر، وآثار على أسر المغتربين؛ كحدوث بعض أشكال التفكك الأسري كالخلافات، والصراعات الزوجية، والعنف الزوجي، وتقلص أوقات التفاعلات الأسرية، وعدم إشباع الاحتياجات النفسية للأبناء، ووجود فجوة بين الآباء والأبناء، وعنف.

رؤية مستقبلية:

- ١- نشر ثقافة التحول الرقمي، وعمل برامج توعية للخدمات التي يقدمها التحول الرقمي في مصر والوطن العربي.
- ٢- محور الأمية الرقمية لجميع فئات المجتمع، في مصر والوطن العربي.
- ٣- تدريب وتأهيل لكافة المستفيدين من خدمات التحول الرقمي، وبخاصة أنه أصبح جزءاً أساسياً في خطط التنمية المستدامة ٢٠٣٠ في الوطن العربي.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- ١- أبو سنة، نورة حمدي محمد (٢٠٢١): علاقة الاعتماد على صحافة الهاتف المحمول كمصدر للمعلومات باتجاه المصريين المغتربين في السعودية نحو لقاح فيروس كورونا المستجد)، مجلة البحوث الإعلامية، العدد ٥٨، الجزء الأول، جامعة الأزهر.
- ٢- آسية، قريش رزيقة لهلاي (٢٠٢٢): انعكاسات التحول الرقمي على زيادة الإيرادات الضريبية دراسة لآراء عينة من موظفي مصلحة الضرائب بالمسيلة، رسالة الماجستير، قسم علوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- ٣- الدر، هويدا محمد رضا (٢٠١٦): اتجاهات المغتربين المصريين في الخارج نحو التأثيرات الاجتماعية لاعتمادهم على شبكات التواصل الاجتماعي دراسة ميدانية في إطار نظريه الاعتماد على وسائل الاعلام، المجلة العلمية لبحوث الاذاعة والتلفزيون، العدد الخامس ٢٨٤، كلية الآداب، جامعة القاهرة .
- ٤- الشريف، دعاء حمدي محمود مصطفى (٢٠٢١) : تصور مقترح لتأسيس بيئة التمكين لإنجاح التحول الرقمي في التعليم واستدامته في ضوء رؤية مصر الرقمية، المجلة التربوية، المجلد ٩١، الجزء ٨، كلية التربية، جامعة سوهاج.
- ٥- الشيخ ، محمد بكري أحمد (٢٠٢٠): أساليب المعالجة الإعلامية وفعاليتها في التوعية بقضايا المغتربين (دراسة تحليلية على نخبة من السودانيين بالملكة العربية السعودية)، مجلة علوم الاتصال، العدد السادس، جامعة أم اردمان الإسلامية .
- ٦- الفالوجي، أحمد محمد محمد & ورد، بسمة السيد سليم(٢٠٢١) دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية في إطار رؤية مصر ٢٠٣٠، المجلة العربية للقياس والتقويم، العدد الثالث .
- ٧- بدائي، فؤاد(٢٠١٤) : حتمية ماكلوهان لفهم قيمة عزي عبد الرحمان، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الرابع، جامعة الوادي.

- ٨- بريس، أمجد كاظم / جبر، ورود قاسم(٢٠٢٠) تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف (دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري المصارف الخاصة بمحافظة كربلاء)، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد ٦، العدد ٦، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.
- ٩- بيان دولة قطر(٢٠٢٣) الدورة السادسة والخمسين للجنة السكان والتنمية "السكان والتعليم والتنمية المستدامة"، نيويورك، ١٠-١٤ ابريل ٢٠٢٣.
- ١٠- جهاز التخطيط والاحصاء(٢٠٢٣): نتائج دولة قطر في كتاب التنافسية العالمي الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الادارية(IMD) في سويسرا خلال السنوات(٢٠١٤-٢٠٢٣)، قطر.
- ١١- خضر، غربي يسين لاسي / ربحية، قرينعي(٢٠٢٢): المقاربات الحديثة للتحول إلى الحكومة الذكية ومساهمتها في تعزيز المشاركة الرقمية والإدماج الرقمي-برنامج قطر الذكية "تسمو، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد ٦، العدد ٢.
- ١٢- دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة(٢٠٢٢): مسح الحكومة الالكترونية ٢٠٢٢ مستقبل الحكومة الرقمية، الأمم المتحدة، نيويورك.
- ١٣- رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان ، قاسم ، زينب عبد الحفيظ أحمد(٢٠٢٠): دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والاعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- ١٤- زايد، حيدر فالح (٢٠٢٠): نظريات التأثير، بدون دار نشر، العراق.
- ١٥- سلامي، جميلة(٢٠١٩): التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد ١٠، العدد ٢، جامعة تيارت، الجزائر.
- ١٦- سمباوه ، مياسر وليد(٢٠٢٢): تأثير تكنولوجيا الاعلام على صناعة المحتوى الصحفي دراسة ميدانية على القائم بالاتصال، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٦، العدد ٥، جامعة أم القرى،السعودية.
- ١٧- سيل، بيتر بي ، ترجمة ورا، ضياء (٢٠١٧): الكون الرقمي الثورة العالمية في الاتصالات، مؤسسة هنداي سي في سي، المملكة المتحدة.
- ١٨- عطوة، نورهان صلاح محمد(٢٠٢٢): أثر تطبيق التحول الرقمي على تحسين الأداء الاستراتيجي للشركات الصناعية المقيدة بالبورصة المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، جامعة مدينة السادات.
- ١٩- عمران ، فاطمة عطية(٢٠٢١): تصور مقترح للتطور المعرفي للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في ظل التحول الرقمي، المجلة العربية لإعلام وثقافة الطفل ، المجلد الرابع، العدد ١٧ أغسطس، كلية التربية، جامعة جنوب الوادي.

- ٢٠- قعلول، سفيان & الوليد طلحة (٢٠٢٠): الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات، صندوق النقد العربي، الامارات.
- ٢١- لبني، سويقات & عبد الاله، عبد القادر (٢٠١٦): الختمية التكنولوجية: مدخل نظري لدراسة استعمالات الاعلام الالكتروني، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد ٩، العدد ٢، جامعة غرداية.
- ٢٢- مالوش، مريم مرغني وآخرون (٢٠١٦): حشد جهود المغتربين من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من أجل تحقيق التكامل الاقتصادي وريادة الأعمال، مجموعة البنك الدولي، الولايات المتحدة الامريكية.
- ٢٣- مصباح، سحر فتحي عبد الحميد (٢٠٢٢): التحول الرقمي كأحد متطلبات جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد ٦٠، الجزء ٢، جامعة حلوان.
- ٢٤- مصطفى، اسلام محمد فارس (٢٠٢٢) التحول الرقمي وتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثامن والعشرون، جامعة الفيوم.
- ٢٥- مصطفى، إيمان محمد ابراهيم (٢٠٢١) اسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الأسرية دراسة مطبقة على الخبراء والاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الأسرة بمحافظة الفيوم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد الخامس عشر، الإصدار الحادي عشر، جامعة الفيوم .
- ٢٦- مكّي، عماد ناصيف (٢٠٢١): دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبتول (أوابك)، الكويت.
- ٢٧- وزارة التخطيط التنموي والاحصاء (٢٠١٨): استراتيجية التنمية الوطنية الثانية لدولة قطر ٢٠١٨-٢٠٢٢ نحو رؤية قطر الوطنية ، شركة الخليج للنشر والطباعة، قطر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Alrashidi,F,S(2023): The impact of the psychological and social dimensions of digital transformation on the behavior of the individual and his family relations in the State of Kuwait, Journal of Educational and Psychological Sciences (EPS) Vol 7, Issue 1 .
- 2- Bennett, E. E.& McWhorter,R.R(2021): Virtual HRD's Role in Crisis and the Post Covid-19 Professional Lifeworld: Accelerating Skills for Digital Transformation, Advances in Developing Human Resources, Vol. 23(1).
- 3- European Union(2014): High Level Group on the Modernisation of Higher Education, Report to the European Commission on

- New modes of learning and teaching in higher education, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- 4- Global Expatriates(2018): Size, Segmentation and Forecast for the Worldwide Market , Report Prospectus April 2018, Finaccord.
 - 5- Mahmood, F and others(2019): Digital organizational transformation issues, challenges and impact: A systematic literature review of a decade, Abasyn Journal of Social Sciences Vol (12), Issue 2.
 - 6- Mergel. I. and others(2019): Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government information quarterly, 36(4).
 - 7- Rogers.,A(2016):"The Digital Transformation Playbook Rethink Your Business for the Digital Age", Columbia University Press, New York.
 - 8- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A.(2019):The public value of E-overnment A literature review. Government Information Quarterly, (36), 22.
 - 9- United Nations Development Group(2017): Mainstreaming The 2030 Agenda For Sustainable Development ,Reference Guide To Un Country Teams.