آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي

Mechanisms for digital transformation and improving social services for secondary school students

الباحث الرئيس

هدى أحمد محمود محمد

تخصص: التخطيط الاجتماعي وسياسات الرعاية الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية – جامعة بنى سويف

Email: hudapgz@gmail.com

أ.د/ محمد أحمد محمود عبد الرحيم

أستاذ التخطيط وسياسات الرعاية الاجتماعية

ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية – جامعة بنى سويف

Email: dr.mohamed.rahim@gmail.com

أ.د/ أحمد حمدي شوره توفيق

أستاذ التخطيط الاجتماعي

وعميد المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بقنا سابقاً

Email: ahmedshora_s@gmail.com

أ.م.د/ مخلص رمضان محمد بليح

أستاذ التخطيط وسياسات الرعاية الاجتماعية المساعد

ورئيس قسم التخطيط سابقاً

بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية– جامعة بنى سويف

Email: dr_beleh2010@dsw.bsu.edu.eg

٢٠٢٥

آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي

DOI: 10.21608/baat.2025.321861.1169

تاريخ استلام البحث	تاريخ قبول البحث	تاريخ نشر البحث
٢٠٢٤/٩/١٨	٢٠٢٥/٩/١٣	٢٠٢٥/٩/١٥

ملخص الدراسة:

يعد الاهتمام بالمجال التعليمي كأحد نظم المجتمع يرجع إلى كونه يشـــغل مكانة اســـتراتيجية في المجتمع المعاصـــر فكل الشـــواهد أو المؤشـــرات المجتمعية للدول المتقدمة أثبتت أنه لا يمكن لأي مجتمع أن يتقدم في شـــتى المجالات إلا إذا كانت البداية بتطوير وتفعيل النظام التعليمي، وأصـبح التحول الرقمي من أهم الظواهر في إدارة شـؤون المجتمعات حيث تكمن قيمته في التسـهيلات التي أتاحها في جميع البيانات وتصـنيفها وتخزينها واسـترجاعها وبثها إلي عدد غير محدد من طلاب التعليم الثانوي بأسـرع وقت وبأقل تكلفة، حيث هدفت الدراسـة الحالية تحديد مسـتوى آليات التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصـفية، واستخدمت منج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وعددها

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات الاجتماعية، التعليم الثانوي.

Abstract:

The interest in the educational field as one of the systems of society is due to the fact that it occupies a strategic position in contemporary society. All the evidence or societal indicators of advanced countries have proven that no society can advance in various fields unless the beginning is by developing and activating the educational system. Digital transformation has become one of the most important phenomena in managing community affairs, as its value lies in the facilities it has provided in collecting, classifying, storing, retrieving, and broadcasting data to an unlimited number of secondary school students in the fastest time and at the lowest cost. The current study aimed to determine the level of digital transformation mechanisms to improve social services for secondary school students. This study belongs to the descriptive studies pattern, and used the social survey method using the sample method, with a number of (330) individuals. The results of the study concluded that the level of digital transformation mechanisms to improve social services for secondary school students was at an average level.

Keywords: Digital transformation, social services, secondary education.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعتبر التنمية عملية دينامية مقصودة تتم من خلال التدخل الإداري بغرض التحكم وتوجيه التغير الاجتماعي والاقتصادي عن طريق استثمار الموارد البشرية ودعم العلاقات بين الأفراد وجماعات المجتمع بدرجة تسمح لهم بالاستخدام الأفضل للموارد المتاحة وذلك من خلال فرص المشاركة الفاصلة لتحقيق الأهداف المجتمعية(خاطر؛ محمد، ٢٠١٠، ص ١٢).

ويعد العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في التنمية المستدامة فهو دعامة الإنتاج وهو العنصر الذي لا يمكن الإستغناء عنه في عمليات التنمية، وبالتالي فإن العنصر البشري يجب أن يحتل مكانه الصدارة في ميدان التنمية والعمل والإنتاج (حبيب؛ حنا، ٢٠١١، ص ٣٤١).

ولقد أصبح الاهتمام بالتنمية البشرية هو الشغل الشاغل لكافة المهتمين بمجال التنمية في الآونة الأخيرة، باعتبارها الغاية النهائية لأي تقدم اقتصادي واجتماعي تسعى إلى تحقيقه أي دولة، كما أنها أساس جيد وفلسفة غاية في الأهمية بالنسبة للبشر باعتبارهم قيمة مضافة يجب العمل على استثمارها أفضل استثمار، ولأنهم القوى المحركة لكل نمو اقتصادي واجتماعي، لذا يجب أن تكون التنمية البشرية هي تنمية للبشر من أجلهم وبهم، وباعتبارهم الهدف والغاية وصانعي التنمية، والحاصلين على ثمارها(Michael, 2009, p 152).

ويعد الاهتمام بالمجال التعليمي كأحد نظم المجتمع يرجع إلى كونه يشغل مكانة استراتيجية في المجتمع المعاصر فكل الشواهد أو المؤشرات المجتمعية للدول المتقدمة أثبتت أنه لا يمكن لأي مجتمع أن يتقدم في شتى المجالات إلا إذا كانت البداية بتطوير وتفعيل النظام التعليمي، بحكم أنه النظام المسئول عن إعداد الكوادر البشرية التي تدير وتنفذ عملية التنمية، ويلقى على عاتقها مسئولية النهوض بالمجتمع في كافة الجوانب(أبو العلا، ١٩٩٢، ص ٧٣).

ويعد طلاب التعليم الثانوي من أهم ركايز التنمية البشرية في أي مجتمع ويحتل مكانة متميزة في منظومة الرعاية الاجتماعية لمختلف الدول حيث يمثل أفضل استثمار ممكن (أبو النصر، ٢٠١٧، ص ٢٢).

ويحظى طلاب التعليم الثانوي على إهتمام الحكومات والمؤسسات والأفراد نظراً لأهميته في رسم المسارات المستقبلية للمجتمعات المعاصرة إذا أسهمت التطورات المتسارعة لأنظمة الاتصال والمعلومات وما نجم عنها من تحولات محورية باتجاه الملائمة مع مجتمع المعلومات والمعرفة وأن مثل هذا التحول في طبيعة المنافسة بين مؤسسات التعليم الثانوي يحتم على أي مؤسسة تعليمية ترغب في التنافس عالمياً، وإعادة التفكير في استراتيجيتها وفلسفتها لتتمكن من الدخول إلي المنافسة العالمية (عباس، ٢٠١٩، ص١٩).

ويعد التحول الرقمي في الوقت الراهن واحداً من أبرز الاتجاهات العالمية الكبيرة في الصناعة وقطاع الخدمات الاجتماعية ومن بين هذه القطاعات التي ستتأثر بالتحول الرقمي مؤسسات التعليم الثانوي قبل الجامعي، حيث يرتكز التحول الرقمي على التحول من النظام التقليدي الذي يهتم بتقديم المعلومة للطلاب بما في ذلك الإجراءات التنفيذية التي يؤكد عليها هذا النظام إلي إستخدام التقنيات الرقمية بهذه تعزيز أو استبدال الخدمات التقليدية بأخري رقمية.

حيث أصبح التحول الرقمي من أهم الظواهر في إدارة شؤون المجتمعات حيث تكمن قيمته في التسهيلات التي أتاحها في جميع البيانات وتصنيفها وتخزينها واسترجاعها وبثها إلي عدد غير محدد من طلاب التعليم الثانوي بأسرع وقت وبأقل تكلفة ،ومع ازدياد حجم المعلومات وانتشار عديد من المنصات الرقمية والتطبيقات التواصلية والتعليمية(زيدان، ٢٠٢١، ص٤٥٩).

ويعد التعليم الثانوي أحد أهم الخدمات الاجتماعية في ظل التحول الرقمي والتي تحرص كافة المجتمعات على ضمان جودتها من منطلق أن عائدها لا يرتبط فقط بالمنافع الاقتصادية، وإنما يرتبط بكل مكونات البناء المجتمعي وتألفه لدي طلاب التعليم الثانوي فالتعليم يؤثر في المكون الاقتصـــادي والســـياســـي والثقافي والاجتماعي والتقني وغيرها(عبدالرحيم، ٢٠١٥ ص ١٤٩٥).

ولذلك زاد الاهتمام في الســـنوات الأخيرة بدور التكنولوجيا في العملية التعليمية ودار جدل كبير حول أهميتها وجدوي الاستعانة بها وأفضل الأساليب للاستفادة منها في تطوير التعليم الثانوي ومعالجة مشكلاته ورفع أداء المدرس والطالب معاً (صالح، ٢٠١٣، ص٤٧٧).

لذلك أصبح التحول الرقمي من الضـروريات بالنسبة لكافة مدارس التعليم الثانوي والتي تسـعي إلي التطوير وتحســين خدماتها الاجتماعية وتســهيل وصــولها لطلاب التعليم الثانوي المســتفيدين من تلك الخدمات الاجتماعية، والتحول الرقمي لا يعني تطبيق التكنولوجيا داخل التعليم الثانوي بل هو برنامج شـــامل وأيضـــاً كيفية تقديم الخدمات لطلاب التعليم الثانوي المســتهدف حتي يمس المؤســســة ويمس طريقة وأســلوب عملها داخلياً والخدمات الاجتماعية وتحسينها تتم بشكل أسهل وأسرع.

فالخدمات الاجتماعية هي نســق قومي من البرامج والخدمات التي تســاعد على مواجهة الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية للطلاب التعليم الثانوي، والتي تعتبر الدعامة الأساسية لتماسك المجتمع، كما أنها تمثل حالة الرفاهية الجماعية لطلاب التعليم الثانوي(السكرى، ٢٠٠٠، ص٥٠١).

ثانياً: الدراسات السابقة:

المحور الأول: دراسات مرتبطة بآليات التحول الرقمي:

١. **دراســـة إميلي هينريت وآخرون(Emily Henriette et al(2015: بعنوان "شـــكل التحول الرقمي مراجعة للأدبيات المنهنجية"** حيث هدفت إلى استكشاف شكل التحول الرقمي بالاعتماد على تحليل وتقييم مجموعة من البحوث والمقالات عددها(٤٩)، من خلال أربعة جوانب هي: القدرات الرقمية، ونماذج الأعمال، والعمليات التشغيلية، وخبرة المستخدم، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن القدرات الرقمية المتأثرة بالتحول الرقمي هي: (الرقمنة، تقنيات الإنترنت، إمكانية التنقل؛ المهارات والمعرفة)، في حين العمليات التشـــغيلية هي: (إدارة المعرفة؛ التسويق؛ التوصيل؛ المشاركة)، وأخيرا خبرة المستخدم: (نضج المستخدم، التعاون، التفاعلات) كما أكدت الدراســة على ضــرورة: تحديد إطار نظري صــارم حول ماهية الرقمنة والقدرات الرقمية، التركيز على البحوث المتعلقة بتنفيذ مشاريع التحول الرقمي.

٢. **دراسة ديف هيوارد مارتن (Deve heward marten(2017: بعنوان " التحول الرقمي في عصر التكنولوجيا في المنظمات الدولية، العامة أو الخاصة"** والتي استهدفت ضرورة التحول الرقمي لكافة المؤسسات التي تسعي إلي تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، وتوصلت الدراسة إلي أن التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسـسـات بل هو برنامج شـامل يتناول طريقة وأسـلوب العمل من أجل أن يتم بطريقة أسهل وأسرع ويحقق مستوي الإنجاز المطلوب.

٣. **دراســـة مارتينا وآخرون (Martina et al (2018**: بعنوان "المؤتمر الأوروبي المركزي للمعلومات والأنظمة الذكية "حيث هدفت إلى تطوير سيناريوهات محتملة للتحول الرقمي للمؤسسات التعليمية ضمن مشروع "المدارس الإلكترونية: إنشاء نظام لتطوير المدارس الجاهزة رقمًيا"، بغرض تخطيط كيفية مواصلة التحول الرقمي المؤسسات التعليمية في كرواتيا، من خلال إطارين للتحول الرقمي المختار، وأهمية العوامل التنظيمية مثل القيادات، والتركيز

على بُعد العملاء باعتباره أحد المحددات الرائدة في تحديد الأهداف المتعلقة بالمنتجات والخدمات الرئيسية، ولا يتطلب أي من الإطارين مقارنة مكونات البنية التحتية أو التكنولوجيا المتعلقة بالتحول الرقمي، مما يؤكد أن نموذج التحول الرقمي لا يدور حول التكنولوجيا، ولكنه مستوحى من احتياجات العمل أولاً، ثم تدعمها التقنيات المناسبة ثانياً.

٤. **دراسة نصر، عزة جلال مصطفي وآخرون(٢٠٢١): بعنوان "تحسين الثقافة التنظيمية لدعم التحول الرقمي لمدارس التعليم الثانوي العام في مصر"** والتي استهدفت الوقوف على التحول الرقمي وأهدافه وفوائده ومتطلبات تحقيقه بالمدارس والتعرف على الثقافة التنظيمية من حيث مفهومها ووظائفها والعناصر التي تشكل هذه الثقافة وأبعادها، علاوة على أنماط الثقافة التنظيمية، ودواعي الاهتمام بتحسين الثقافة التنظيمية بالمدرسة الثانوية، وأساليب تحسينها بدعم وإنجاح التحول الرقمي بالمدارس، إلي جانب استكشاف واقع جهود التحول الرقمي بالمدرسة الثانوية العامة في مصر، والتعرف على الوضع الراهن للثقافة التنظيمية بها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي مع الاستعانة بالمجموعة البؤرية كأحد الأدوات المنهجية المنتشرة حالياً في الأبحاث والدراسات، وتوصلت الدراسة إلي التصور المقترح الذي يساعد على تحسين الثقافة التنظيمية بالمدرسة الثانوية لدعم التحول الرقمي بها.

٥. **دراسة مصطفي، أماني عمر محمد سيد (٢٠٢١): بعنوان " التحول الرقمي بالتعليم الثانوي المصري "دراسة إثنوجرافية بمحافظة الجيزة"** واستهدفت التوصل إلي إطار عمل لتحقيق التحول الرقمي بنجاح في مرحلة التعليم الثانوي المصري، وتأتي أهمية الدراسة في توافقه مع الاهتمام الوطني لمتطلبات إستراتيجية مصر ٢٠٣٠، والتوجهات العالمية لبناء المؤسسات التعليمية الرقمية ،ومسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدمت الباحثة المنهج الانتوجرافي، وتم اختيار مدرستين من محافظة الجيزة وهما: كرداسة الثانوية بإدارة كرداسة والشهيد أسامة أحمد محمد الثانوية بإدارة العمرانية، وتم استخدام أداتين لإجراء الدراسة وهي المقابلة والملاحظة، وبلغ حجم عينة الدراسة ١٦مفردة، وتوصلت الدراسة لإطار العمل المستهدف لتطبيق التحول الرقمي بنجاح في مرحلة التعليم الثانوي بمصر.

٦. **دراسة مايكل رولوف و دومينيك بيتكو(Michael Roloff & Dominic Petko(2022: بعنوان "استراتيجية عمل إدارة الموارد البشرية"** والتي استهدفت التعرف على كيفية تأثير أهداف العملية التعليمية على مديري المدارس وأساليب القيادة على التطور الرقمي في المدارس الثانوية، واكتشاف هذه الدراسة أيضاً كيف تؤثر طموحاتهم وأهدافهم التعليمية على مناهجهم في القيادة من أجل التحول الرقمي في مدارسهم، وتستخدم الدراسة المنهج الاستكشافي والنوعي واعتمدت على المقابلات مع عينة كاملة من تسعة مديري مدارس ثانوية من وسط سويسرا، توصلت هذه الدراسة إلي أن جميع مديري المدارس الثانوية يعبرون عن توجه واضح نحو التدريس الموجه للطلاب عند دمج التكنولوجيا في مدارسهم، ومع ذلك أن هناك اختلافات جوهرية من حيث عمليات القيادة لمعالجة هذا التغيير: فقد أبلغ أحد المديرين الموجهين نحو القيادة التحويلية لتغييرات أسرع وأكثر عمقًا من جميع المبادئ الموجهة نحو نوع أكثر من القيادة التبادلية وفي هذه الحالة ترتبط القيادة التحويلية بالتنفيذ الأسرع للتقنيات الرقمية وأيضًا بالتركيز بشكل أكثر وضوحًا على الأهداف التعليمية بدلاً من التركيز على الأدوات تعمل هذه على توسيع المعرفة حول ممارسات القيادة التكنولوجية لمديري المدارس الثانوية لأنها توفر نظرة ثاقبة لمواقف ومفاهيم قادة المدارس وتسلط الضوء على فوائد القيادة والتحول الرقمي.

٧. **دراســـة عثمان، عرفة محمد زكي (٢٠٢٢): بعنوان "التحول الرقمي كآلية لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤســسـات تعليم الخدمة الاجتماعية"** حيث اســتهدفت تحديد مســتوي التحول الرقمي وتحديد مســتوي الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتحديد العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤســســـات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتحديد الصـــعوبات التي تواجه التحول الرقمي لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسـسـات تعليم الخدمة الاجتماعية، وصـولًا إلى آليات مقترحة لتدعيم التحول الرقمي لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، واعتمدت الدراسـة على المنهج العلمي باسـتخدام منهج المسـح الاجتماعي الشـامل للعاملين بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وعددهم (٨٥) مفردة، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان للعاملين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية تأثيرية دالة إحصـائيا بين التحول الرقمي وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسـسـات تعليم الخدمة الاجتماعية.

٨. **دراســة إســماعيل، رمضــان إســماعيل عبد الفتاح (٢٠٢٢): بعنوان "إســهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحســين الخدمات الاجتماعية للمســنين ذوي الإعاقة"** حيث هدفت إلى تحديد دور رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسـين الخدمات الاجتماعية للمسـنين ذوي الإعاقة، وتتبع هذه الدراســة نمط الدراسـات الوصـفية التحليلية وتعتمد على منهج المسـح الاجتماعي بالعينة لأعضـاء مجالس إدارات بالمؤسـسـات المعنية بالمسنين بصفة عامة وذوى الإعاقة بصفة خاصة، واتساقا مع متطلبات الدراسة الراهنة فقد اعتمد الباحث على مقياس دور رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحســـين الخدمات الاجتماعية للمســـنين ذوي الإعاقة، وأجريت الدراسة بالمؤسسات المعنية بالمسنين بمحافظة الإسماعيلية وعددهم (٧) مؤسسة وبلغ مجتمع الدراسـة (٩١) مفردة من أعضـاء مجالس إدارات والهيكل الوظيفي، وتوصـلت نتائج الدراسـة الميدانية وفقا لترتيب الأولوية من وجهة نظر عينة الدراســة إلى فاعلية رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسـين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة في تحقيق رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الاجتماعي.

٩. **دراسة قزمان، داليا ألفونس (٢٠٢٣): بعنوان "تفعيل دور القيادات المدرسية في التعليم الثانوي العام بمصر لتحقيق متطلبات التحول الرقمي"** والتي اســتهدفت تقديم تصـــور مقترح لتفعيل دور القيادات المدرســية في منظومة التعليم الثانوي العام بمصـر لتحقيق متطلبات التحول الرقمي، واعتمدت الدراسـة على المنهج الوصـفي، وتوصـلت الدراسـة إلي العديد من النتائج أهمها: تباين متطلبات تحقيق التحول الرقمي لدى القيادات المدرسـية بالتعليم الثانوي العام، حيث يوجد فروق ذات دلالة إحصـائية بين اسـتجابات الذكور والإناث في الأبعاد التالية بعد الاتصـــال والتواصـــل، بعد التخطيط، بعد التحفيز، بعد التقويم وكانت الفروق لصـــالح الفئة الأعلى في المتوســـط وهي الإناث، وكذلك متطلبات المعلم، ومتطلبات وحدات التدريب، وتقديم تصـــور مقترح لتحقيق متطلبات التحول الرقمي بتفعيل دور القيادات المدرسية.

١٠. **دراسـة العصـامي، عبير فوزي عبد الفتاح (٢٠٢٣): بعنوان "تصـور مقترح لتطوير الكفايات الرقمية لمعلمي مرحلة التعليم الثانوي العام بمحافظة الغربية في ضـــوء التحول الرقمي"** والتي اســـتهدفت التعرف على واقع الكفايات الرقمية لدى معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة الغربية، ووضـع تصـور مقترح لتطوير الكفايات الرقمية لمعلمي مرحلة التعليم الثانوي العام بمحافظة الغربية في ضـوء التحول الرقمي، واعتمدت الدراســة على المنهج الوصـفي، وتوصـلت الدراسـة إلي التعامل مع جهاز الحاسـب الآلي، والكتابة على برنامج word ، تسـجيل

بيانات الطلاب ودرجاتهم على برنامج Excel, تحضير الدروس في صورة شرائح إلكترونية على برنامج power point وكفايات تصميم المحتوي التعليمي واستخدام التقنيات الرقمية والوسائط المتعددة في إعداد الدروس التعليمية، استخدام جميع المعلومات حول المحتوي التعليمي باستخدام الوسائط الرقمية المتعددة ،تحميل المحتوي التعليمي عبر بنك المعرفة المصري، وكفايات استخدام شبكة الإنترنت في التعليم ،إنشاء بريد إلكتروني خاص بي على قواعد المعلومات الدولية الإنترنت، التعامل مع تطبيقات ٣٦٥٠ ffice بكفاءة التعامل مع منصة Edmodo, استخدام البريد الإلكتروني المدرسي الموحد .

١١. **دراسة الخميس، أحمد خميس محمد (٢٠٢٤): بعنوان "مخروجات الأنظمة التعليمية في المكتبة الرقمية"** والتي استهدفت الكشف عن بعض ما جاء في بعض المصادر عن مخرجات الأنظمة التعليمية خلال التحليل التراكمي Meta-Analysis والفروقات في بعض المتغيرات، واستخدمت الدراسة منهج تحليل المحتوى لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٢) مفردة بالطريقة العشوائية، وتوصلت نتائج هذه الدراسة أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات الدراسة.

المحور الثاني: دراسات مرتبطة بتحسين الخدمات الاجتماعية:-

١. **دراسة عبد الجواد، علا جمال أحمد (٢٠٢٢): بعنوان "تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية"** والتي هدفت إلى التوصل إلى تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أهمية نشر الثقافة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، ضرورة إتاحة دليل بمنهاج عمل لكيفية تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، وتعزيز التفكير النقدي عند استخدام التقنيات الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، مع ضرورة تهيئة البنية التحتية الملائمة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

٢. **دراسة زيادة، أحمد عبد الخالق عبد العليم (٢٠٢٢): بعنوان "التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق العدالة في الخدمات الإجتماعية"** والتي استهدفت الوقوف على التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية، واعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، وتنتمى هذه الدراسات إلى الوصفية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن فجوة في التمكين طبقا للنوع الاجتماعي في المجتمعات الريفية وقد يرجع ذلك لعدة أسباب أهمها انخفاض نسبة التعليم في المناطق الريفية، وتشير أيضا إلى أن غالبية عينة الدراسة في سن الإنتاج والعمل والخبرة لديهم في أحداث التنمية والتخطيط الجيد والقدرة على إحداث مساعدات مجتمعية متزنة.

٣. **دراسة السيد، أية عمر عبد العزيز (٢٠٢٣): بعنوان "رقمنة الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بتحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدمة"** واستهدفت التعرف على رقمنة الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بتحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج العلمي بشقيه الكمى والكفى، ومنهج المسح الاجتماعي، كما اعتمدت على الدراسات الوصفية، وتوصلت الدراسة إلى قوة الموافقة على الخدمة الرقمية دون وجود وساطة والمعلومات متاحة بصورة مستمرة من أجل الحصول على الخدمة الرقمية.

٤. **دراسة عليق، مبروكة محمود محمد (٢٠٢٤): بعنوان "التطوير التنظيمي وجودة الخدمات بالمنظمات الغير حكومية"** والتي استهدفت تحديد مستوى التطوير التنظيمي ومستوى جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية وتحديد معوقات ومقترحات تفعيل التطوير التنظيمى وجودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية، وتنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وقد اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسئولين بالمنظمات غير

الحكومية بمحافظة القاهرة وعددهم (١٠٥) مفردة، وتوصلت نتائجها إلى أن مستوى جودة الخدمات بالمنظمات غير الحكومية ككل مرتفع، كما أن مستوى المعوقات متوسط.

ثالثا: صياغة مشكلة الدراسة:-

من خلال العرض السابق والذي كشف لنا عن قيمة وأهمية آليات التحول الرقمي وقدرته في تحقيق العديد من الأهداف في كافة المجالات وخاصة بمجال التعليم الثانوي وفي إطار مجال الخدمات الاجتماعية باعتبارها أحد ركائز المجتمع ،ويعتمد عليها في إشباع ومواجهة احتياجات كثيرة لشريحة كبيرة من أفراد المجتمع وخاصة فئة طلاب التعليم الثانوي وفي ضوء ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة بضرورة الاهتمام باستخدام التحول الرقمي مع طلاب التعليم الثانوي والدراسات التي تناولت الخدمات الاجتماعية، ولندرة الدراسات السابقة في حدود علم الباحثة التي تناولت استخدام آليات التحول الرقمي لطلاب التعليم الثانوي ومن وجهة نظر الخدمة الاجتماعية بشكل عام والتخطيط الاجتماعي بوجه خاص، **لذلك جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى تحديد مستوى العلاقة بين آليات التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.**

رابعاً: أهمية الدراسة:-

تتحدد أهمية الدراسة الحالية في النقاط الآتية:-

١. التقدم العلمي الكبير في مجال التحول الرقمي سواء في ظهور معلومات جديدة رقمية أو تحول ما تقليدي إلي تحول رقمي جديد لطلاب التعليم الثانوي.
٢. تنبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية المجال الذي تطبق فيه وأهمية مرحلة التعليم الثانوي العام.
٣. تساهم الخدمة الاجتماعية في توفير السبل الكيفية في توفير العلاقة بين آليات التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي من خلال توعية الطلاب بمدى أهمية استخدام التحول الرقمي في التعليم الثانوي.
٤. ندرة الدراسات والبحوث من منظور الخدمة الاجتماعية في حدود علم الباحثة التي اهتمت بالتحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

خامساً: أهداف الدراسة:-

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:-

(١) **الهدف الرئيسي الأول:** تحديد مستوى آليات التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي, وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية **الآتية:**

أ. تحديد مستوى وسائل الاتصال كأحد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.
ب. تحديد مستوى التقنيات الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.
ج. تحديد مستوى التدريب الرقمي كأحد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.
د. تحديد مستوى استخدام المكتبة الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

(٢) **الهدف الرئيسي الثاني:** تحديد مستوى تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

(٣) **الهدف الرئيسي الثالث:** تحديد مستوى الصعوبات التي تحد من استخدام آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

(٤) **الهدف الرئيسي الرابع:** تحديد مستوى المقترحات اللازمة التي تُساعد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

سادساً: فروض الدراسة:-

١. توجد علاقة طردية تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الاتصال كأحد آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.
٢. توجد علاقة طردية تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.
٣. توجد علاقة طردية تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التدريب الرقمي كأحد آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.
٤. توجد علاقة طردية تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين استخدام المكتبة الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

١. **مفهوم التحول الرقمي:-**

هو العملية التي يتم فيها تحويل الكتب والمخطوطات والجرائد والمواد السمعية والمواد البصرية إلي شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام الماسحات الضوئية أو أي معدات وأجهزة أخري(قوجيل؛ بن زرارة، ٢٠٢٢، ص١٠٩).

ويعرف أيضا التحول الرقمي بأنه إحداث تغيير جذري في العمل عن طريق التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأكبر(أحمد،٢٠٢٠، ص٦).

فالتحول الرقمي بالمجال التعليمي يعني إستخدام التكنولوجيا التعليمية الجديدة من قبل أعضاء هيئة التدريس في إجراء تغييرات جذرية بالمؤسسات التعليمية من خلال المنصات التي تعزز التواصل والأنشطة مع الطلاب، وإعداد المواد الدراسية، واختبارات التقييم، والتكوين المادي للقاعات الدراسية (Limani, et al, 2019, 53).

كما يعني ظهور الإتصال التفاعلي بين الفرد والآلة التكنولوجية، وتشكيل الاستقلال المكاني لإمكانيات التواصل البشري، بما ينطويان عليه من تحديات تربوية جديدة كبناء وتطوير المحتوى الرقمي المفتوح، ومشاريع رقمنة المحتوى التعليمي بواسطة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها (Benedek, 2020, 58).

ويمكن تعريف التحول الرقمي إجرائياً من خلال الدراسة الحالية كالآتي:-

أ. يعرف التحول الرقمي في قطاع التعليم الثانوي عملية منظمة تشمل ثلاثة مجالات هي النظام البيئي التعليمي، وعملية التدريس ،وعملية التعلم التي تساعد طلاب التعليم الثانوي.
ب. كما أنه يساعد التحول الرقمي في توظيف التقنية الرقمية في بيئة النظام التعليمي لطلاب التعليم الثانوي، ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها وذلك لخدمة جميع أطراف العملية التعليمية وخاصة طلاب التعليم الثانوي.
ج. أسلوب أو طريقة تهتم بتحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة لطلاب التعليم الثانوي، ومن تلك الخدمات التي يحققها التحول الرقمي في قطاع التعليم الثانوي القيام بالإجراءات الإدارية مثل عملية القبول والتسجيل الإلكتروني للطالب عبر الموقع الإلكتروني المعتمد للتعليم الثانوي.

د. فالتحول الرقمي في التعليم الثانوي هو ممارسة عملية للتدريس عبر إيجاد صفوف ذكية مزودة بوسائل تعليمية تقنية، وإتاحة عدة أنواع من التعلم على التكنولوجيا في المفهوم الحديث مثل التعليم عن بعد، حيث يتلقى الطالب تعليمه في الفصول الإفتراضية التي تنشأ عبر المنصات التعليمية التفاعلية والغير تفاعلية باستخدام شبكة الإنترنت.

٢. **مفهوم الخدمات الاجتماعية:-**

الخدمة لغة: تعرف الخدمة في أصل اللغة بأنها(خدم) فلاناً خدمة قام بحاجته فهو وهي خادم (خ) خدم، خدام وهي خادمة (الوجيز، ٢٠١١، ص٩١٧).

بينما تعرف الخدمة اصطلاحا بأنها عبارة عن نسق منظم لتحقيق مستويات ملائمة للمعيشة والصحة وهي تستهدف العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تسمح للأفراد بتنمية أقصي قدراتهم وتحقيق تقديمهم وتحسين حياتهم، بحيث تنسجم وتتوافق مع حاجات المجتمع (درويش، مسعود، ٢٠٠٨، ص٨).

الخدمات الاجتماعية هي أنشطة يمارسها الأخصائيون الاجتماعيون ومهنيون أخرون لمساعدة الناس على تقوية قدراتهم الذاتية وحمايتهم من المشكلات وتقوية العلاقات الأسرية ومساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات على الأداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية (أبو النصر، ٢٠١٨، ص٤٧).

كما تعرف بأنها مجموعة الأنشطة التي يمارسها المختصون الاجتماعيون بهدف مساعدة الناس ليصبحوا أكثر قدرة على الاعتماد على أنفسهم ووقايتهم من الاعتماد على الآخرين بصورة غير طبيعية وتقوية العلاقات الأسرية ومساعدة الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات المحلية لاستعادة قدراتهم والقيام بوظائفهم الاجتماعية بصورة سليمة(عبد الرحيم، ٢٠١٥، ص١٩٧٠).

وتعرف أيضا بأنها عبارة عن خدمات مهنية أو عمليات أو مجهودات منظمة ذات بيعة علاجية أو وقائية أو إنشائية تؤدي إلي الناس، وتهدف إلي مساعدتهم كأفراد أو جماعات في الوصول إلي حياة كريمة(مبروك؛ أبو عدس، ٢٠٢٠، ص١٤).

ويمكن تعريف الخدمات الاجتماعية إجرائياً من خلال الدراسة الحالية كالآتي:-

أ. هي المحرك الرئيسي لجميع قرارات المنظمة وخاصة مدارس التعليم الثانوي من أجل تقديم المساعدة لطلاب التعليم الثانوي والاستفادة من آليات التحول الرقمي .

ب. أنها البرامج والأنشطة التي تقدم لطلاب التعليم الثانوي لتوفير منافع معينة لإشباع احتياجاتهم دون تحقيق أرباح في ظل التطورات التكنولوجيا.

ج. مجموعة من الممارسات المهنية التي تقدمها المدرسة لطلاب التعليم الثانوي والتي تهدف إلي تعزيز الرضا لدي الطلاب المستفيدين من تلك الخدمات الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

د. عملية تخطيطية منظمة ومقصودة من شأنها تشجيع الطلاب لتغيير سلوكهم الغير مرغوب فيه ، ومساعد طلاب التعليم الثانوي في الوصول إلي تحقيق أهدافهم.

٣. **مفهوم التعليم الثانوي:-**

التعليم في اللغة: مصدر من علم يعلم علماً، وعلم الرجل خبره وأحب لن يعلمه أي يخبره، وعلمه العلم وأعلمه إياه فتعلمه، ويقال استعلم لي خبر فلان وأعلمينه حتي اعلمه واستعلمني الخبر فاعلمته إياه ،وعلم الأمر وتعلمه أي اتقنه (محمد، ٢٠٠٦ ص ١١٧).

والتعليم الثانوي هو جزء لا يتجزأ من مجموعة المنظومة التربوية وهو بمثابة الحلقة الرئيسية في تفصل منظومة التربية والتكوين والشغل ،حيث يحتل موقعه بين التعليم المتوسط الذي يستقبل عدداً هائلاً من التلاميذ إلي جانب التكوين المهني من جهة ومن جهة أخري بين التعليم العالي الذي يشكل المصدر الوحيد للطلبة المقبلين على الدراسة الجامعية وعالم الشغل من بعد ويدوم التعليم الثانوي ثلاث سنوات وهو يتزامن مع فترة حرجة وهي مرحلة المراهقة وما يصاحبها من تغيرات في البناء النفسي والجسمي (فروجة، ٢٠١١، ص١٠٥).

ويمكن تعريف التعليم الثانوي إجرائياً في هذه الدراسة كالآتي:-

أ. هي آخر مرحلة من التعليم الإلزامي الذي يتلقاه جميع الطلبة وذلك بعد احتيازهم مرحلة التعليم الأساسي المتمثلة بالصفوف الابتدائية والإعدادية، وهي المرحلة التي تقرر طبيعة التخصص الجامعي الذي سيلتحق به الطالب بعد تخرجه من الثانوية العامة.

ب. فترة عمرية تسمي بالمرحلة الثانوية في مصر أو بالثانوية العامة وتمتد هذه الفترة دراستها لثلاث سنوات وفي نهايتها يتابع الطلاب ذو العلامات العالية تحصيلهم في الجامعات ،أما بقية الطلاب فيلتحقوا بالمعاهد المتوسطة.

ج. يقصد بها تحضير الطلاب لمواصلة التعليم العالي من باب تحقيق أعلي نقطة في عملية التعليم وهي تكامل جميع مراحله للوصول إلي نتيجة عملية مستحقة.

د. عملية يتمكن من خلالها طلاب التعليم الثانوي على إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في التعليم ومنها الحاسوب كعملية أساسية وغير ذلك من أساليب التحول الرقمي.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١. نوع الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع الدراسة، وهي الدراسة الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات عنها، وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج وإمكانية تعميمها.

لذا تهتم هذه الدراسة بتحديد العلاقة بين آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي، من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

٢. المنهج المستخدم:

يقصد بالمنهج بأنه أسلوب يسير على نهجة الباحث لكي يحقق الهدف من دراسته وهو يمثل مجموعة الأسس والقواعد والخطوط المنهجية التي يلتزم بها الباحث من أجل التقصي عن الحقائق العلمية أو الفحص الدقيق لها، وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي بطريق العينة لطلاب التعليم الثانوي العام حيث أن منهج المسح الاجتماعي هو أحد المناهج المستخدمة الرئيسية في البحوث الوصفية، والذي يهتم بدراسة الوقائع والأحداث الاجتماعية التي يمكن جمع بيانات كمية عنها للاستفادة منها في تحديد العلاقة بين آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

٣. مجالات الدراسة:

أ. المجال المكاني:

يتحدد المجال المكاني للدراسة في جميع المدارس الثانوية التابعة للإدارة التعليمية بمحافظة قنا وكان عددهم (٢٣) مدرسة موزعين كما بالجدول التالي:

جدول (١) يوضح عدد المدارس التعليمية بمحافظة قنا

(ن = ٢٣)

الإدارة	عدد المدارس			
	رسمي	خاص	ريف	حضر
قنا	٢٢	١	١٣	١٠

ب. **المجال البشري:**

تمثل المجال البشري للدراسة من طلاب الصف الثالث الثانوي التابعيين للإدارة التعليمية بمحافظة قنا حيث بلغ العدد الإجمالي (٣٧٣٧) مفردة كما بالجدول الآتي:

جدول (٢) يوضح أعداد الطلاب بالإدارة التعليمية بقنا

الإدارة	عدد المدارس				عدد الطلاب (ن =)
	رسمي	خاص	ريف	حضر	
قنا	٢٢	١	١٣	١٠	٣٧٣٧

ولمعرفة حجم العينة المطلوب تم تطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة وتم استخدام طريق العينة العمدية وقد بلغ حجمها (٣٤٨) مفردة من تلاميذ الصف الثالث الثانوي من إجمالي (٣٧٣٧), وفقاً للقانون الآتي (Steven, 2012, p p 59,60):-

$$n = \frac{N \times P(1-P)}{[(N-1)(d^2 \div Z^2] + P(1-P)}$$

وقبل إجراء التطبيق الميداني تم أخذ عينة استطلاعية عدد (١٨) مفردة لإجراء الصدق والثبات عليها، ثم تم استبعادها، لتصبح عينة الدراسة (٣٣٠) مفردة.

ج. **المجال الزمني:**

وهي فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت من الفترة ٢٠٢٣/٥/٢٥م إلى ٢٠٢٣/٦/٢٠م.

٤. **أدوات الدراسة:**

استبيان حول العلاقة بين آليات التحول الرقمي وتحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي.

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: وصف مجتمع الدراسة:

١. **النوع:**

جدول (٣) يوضح نوع الطلاب لمرحلة الثانوية العامة

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية (ن)	الترتيب
١	ذكر	١١٥	٣٥٪	٢
٢	أنثى	٢١٥	٦٥٪	١
	المجموع	٣٣٠	١٠٠٪	

- **يوضح الجدول السابق أن:**

معظم طلاب التعليم الثانوي كان من الإناث وذلك بنسبة(٦٥٪)، في المقابل جاءت عينة الذكور بنسبة (٣٥٪). وقد يرجع ذلك الي وجود اهتمام اكبر لدى الفتيات بالتعليم أو بمجالات معينة من التعليم مثل العلوم او اللغات او الفنون او قد يرجع ذلك الي الزيادة الطبيعية في أعداد الفتيات عن الذكور.

٢. **السن:**

جدول (٤) يوضح العمر لطلاب التعليم الثانوي (ن = ٣٣٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن.	١٨,١٣	٠,٥٦

- **يوضح الجدول السابق أن:**

متوسط سن طلاب التعليم الثانوي بلغ (١٨) عام بانحراف معياري قدر (١) عام تقريباً وهذا يدل على تقارب أعمار عينة الدراسة من بعضهم.

٣. **نوع الشعبة:**

جدول (٩) يوضح نوع الشعبة لطلاب التعليم الثانوي (ن)

م	الشعبة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	علمي	١٨٧	٥٧٪	١
٢	أدبي	١٤٣	٤٣٪	٢
	المجموع	٣٣٠	١٠٠٪	

- **يوضح الجدول السابق أن:**

معظم طلاب التعليم الثانوي كان شعبة علمي وذلك بنسبة (٥٧٪)، في المقابل جاءت شعبة أدبي بنسبة (٤٣٪), وقد يشير ذلك إلى انتظام الطلاب شعبة العلمي في سير العملية التعليمية.

٤. **محل الإقامة:**

جدول (٥) يوضح محل الإقامة لطلاب التعليم الثانوي (ن)

م	محل الإقامة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	ريف	١٠٧	٣٢٪	٢
٢	حضر	٢٢٣	٦٨٪	١
	المجموع	٣٣٠	١٠٠٪	

- **يوضح الجدول السابق أن:**
- معظم طلاب التعليم الثانوي من الحضر وذلك بنسبة (٦٨٪)، في المقابل جاء الريف بنسبة (٣٢٪), وقد يرجع ذلك الي زيادة اهتمام سكان الحضر بالعملية التعليمية أو قد يرجع إلى ضعف الحالة الاقتصادية لدى سكان الريف مما يصعب من العملية التعليمية عندهم.

- **تحديد مستوى آليات التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الثانوي:-**

٥. **تحديد وسائل الاتصال كأحد آليات التحول الرقمي:**

جدول رقم (٦) وسائل الاتصال كأحد آليات التحول الرقمي (ن = ٣٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	توفر لي المدرسة منصة تعلمية خاصة بها.	١٢٨	٣٨.٨	١١٩	٣٦.١	٨٣	٢٥.٢	٢.١٤	٠.٧٩	٧١٪	١٠.٣١**	٥
٢	تساعدني المدرسة في عمل الإيميل الاكاديمي.	١٤٨	٤٤.٨	١٠٠	٣٠.٣	٨٢	٢٤.٨	٢.٢٠	٠.٨١	٧٣٪	٢١.١٦**	٢
٣	توفر المدرسة خدمة الاتصال بالأنترنت بسرعة .	١٥٩	٤٨.٢	٦٧	٢٠.٣	١٠٤	٣١.٥	٢.١٧	٠.٨٨	٧٢٪	٣٨.٩٦**	٣
٤	توفر المدرسة خدمة الاتصال بالأنترنت بصورة مستمرة.	١٣٦	٤١.٢	١٠٩	٣٣.٠	٨٥	٢٥.٨	٢.١٥	٠.٨١	٧٢٪	١١.٨٤**	٤
٥	توفر المدرسة موقع إلكتروني خاص بها لتلقي الشكاوى والاقتراحات.	١١٩	٣٦.١	١٢٧	٣٨.٥	٨٤	٢٥.٥	٢.١١	٠.٧٨	٧٠٪	٩.٥١**	٦
٦	تمكنني تطبيقات الهاتف المحمول من الدخول على المنصات التعليمية المختلفة.	١٥٧	٤٧.٦	٩٠	٢٧.٣	٨٣	٢٥.٢	٢.٢٢	٠.٨٢	٧٤٪	٣٠.٣٥**	١
	المتغير ككل							٢.١٦	٠.٧٢	٧٢٪	المستوى العام متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

- **يوضح الجدول السابق أن:-**

وسائل الاتصال كأحد آليات التحول الرقمي جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.١٦) بمستوى عام متوسط, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- جاء في الترتيب الأول " تمكنني تطبيقات الهاتف المحمول من الدخول على المنصات التعليمية المختلفة " بمتوسط مرجح (٢.٢٢) حيث تعد المنصات التعليمية احد الركائز المهمة نحو تنمية قدرات طلاب التعليم الثانوي ومهاراتهم في استخدامهما في إنجاز الأعمال كما يعد الهاتف احد اهم وسائل التواصل مع الآخرين والتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم.
- وجاء في الترتيب الثاني " تساعدني المدرسة في عمل الإيميل الاكاديمي " بمتوسط مرجح (٢.٢٠)، حيث إن عمل الإيميل الأكاديمي يعد جزءًا هامًا من تجهيز الطلاب للتعلم والتواصل الأكاديمي, فهو يساعد الطلاب في التفاعل مع المدرسين والزملاء بطريقة رسمية وفعالة، بالإضافة إلى تسهيل عملية تقديم الأعمال الدراسية والمشاركة في الفصول الدراسية عبر الإنترنت.
- وجاء في الترتيب الأخير " توفر المدرسة موقع إلكتروني خاص بها لتلقي الشكاوى والاقتراحات " بمتوسط مرجح (٢.١١), حيث أن التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسات بل هو برنامج شامل يتناول طريقة وأسلوب العمل من أجل أن يتم بطريقة أسهل وأسرع ويحقق مستوي الإنجاز المطلوب.

- وهذا ما أكدته دراسة ديف هيوارد مارتن(**Deve heward, 2017**) والتي توصلت إلي أن التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسات بل هو برنامج شامل يتناول طريقة وأسلوب العمل من أجل أن يتم بطريقة أسهل وأسرع ويحقق مستوي الإنجاز المطلوب.

✓ وبمراجعة قيمة كا^{2} لكل عنصر من عناصر وسائل الاتصال كأحد آليات التحول الرقمي كما يحددها طلاب التعليم الثانوي يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على المجتمع.

٦. تحديد التقنيات الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي:

جدول رقم (٧) يوضح التقنيات الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي (ن = ٣٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا^{2} ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	استخدم نظام التعلم التفاعلي عبر الإنترنت.	١٧٠	٥١.٥	١١٩	٣٦.١	٤١	١٢.٤	٢.٣٩	٠.٧٠	٨٠٪	**٧٦.٧٥	١
٢	يتوفر في المدرسة أجهزة الحاسب الآلي.	٨٩	٢٧.٠	١٧١	٥١.٨	٧٠	٢١.٢	٢.٠٦	٠.٦٩	٦٩٪	**٥٢.٣٨	٥
٣	استخدم الحاسب الآلي في حفظ المعلومات التي ادرسها.	٦٢	١٨.٨	١٤٠	٤٢.٤	١٢٨	٣٨.٨	١.٨٠	٠.٧٣	٦٠٪	**٣٢.٠٧	٦
٤	تمكنني التقنيات الرقمية من تلقي المعلومات في أي مكان.	١٤٣	٤٣.٣	١٤٦	٤٤.٢	٤١	١٢.٤	٢.٣١	٠.٦٨	٧٧٪	**٥٤.٨٨	٣
٥	يُعد التابلت من افضل الأجهزة التي تساعدني على الاستذكار.	١٣٧	٤١.٥	١٤٥	٤٣.٩	٤٨	١٤.٥	٢.٢٧	٠.٧٠	٧٦٪	**٥٢.٧١	٤
٦	تمكنني التقنيات الرقمية من إنجاز مهماتي بأسرع وقت ممكن.	١٥٨	٤٧.٩	١٢٨	٣٨.٨	٤٤	١٣.٣	٢.٣٥	٠.٧٠	٧٨٪	**٦٣.٣٦	٢
	المتغير ككل							٢.٢٠	٠.٥٢	٧٣٪	المستوى العام متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

- **يوضح الجدول السابق أن:-**

التقنيات الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٢٠) بمستوى عام متوسط, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- **جاء في الترتيب الأول** "استخدم نظام التعلم التفاعلي عبر الإنترنت" بمتوسط مرجح (٢.٣٩)، حيث انه في السنوات الأخيرة زاد الاهتمام بدور التكنولوجيا في العملية التعليمية ودار جدل كبير حول أهميتها وجدوي الاستعانة بها وأفضل الأساليب للاستفادة منها في تطوير التعليم الثانوي ومعالجة مشكلاته ورفع أداء المدرس والطالب معا.
- **وجاء في الترتيب الثاني** "تمكنني التقنيات الرقمية من إنجاز مهماتي بأسرع وقت ممكن" بمتوسط مرجح (٢.٣٥), حيث ان التقنيات الرقمية تتيح الأدوات والتطبيقات لكي تمكنهم من الوصول الي مصادر تعليمية متنوعة ومحدثة بشكل مستمر, مما يساعدهم على تعزيز مهاراتهم وتطوير قدراتهم الفكرية.

- **وجاء في الترتيب الأخير**" استخدم الحاسب الآلي في حفظ المعلومات التي ادرسها " بمتوسط مرجح (١.٨٠). حيث أصبح التحول الرقمي من أهم الظواهر في إدارة شؤون المجتمعات حيث تكمن قيمته في التسهيلات التي أتاحها في جميع البيانات وتصنيفها وتخزينها واسترجاعها وبثها إلي عدد غير محدد من طلاب التعليم الثانوي بأسرع وقت وبأقل تكلفة.
- **وهذا ما أكدته دراسة إميلي هينريت وآخرون(Emily Henriette et al (2015** التي توصلت إلى أن القدرات الرقمية المتأثرة بالتحول الرقمي هي: (الرقمنة، تقنيات الإنترنت، إمكانية التنقل؛ المهارات والمعرفة)، في حين العمليات التشغيلية هي: (إدارة المعرفة؛ التسويق؛ التوصيل؛ المشاركة)، وأخيرا خبرة المستخدم: (نضج المستخدم، التعاون، التفاعلات) كما أكدت الدراسة على ضرورة: تحديد إطار نظري صارم حول ماهية الرقمنة والقدرات الرقمية، التركيز على البحوث المتعلقة بتنفيذ مشاريع التحول الرقمي.

✓ وبمراجعة قيمة كا^{2} لكل عنصر من عناصر التقنيات الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي كما يحددها طلاب التعليم الثانوي يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على المجتمع.

٧. **تحديد التدريب الرقمي كأحد آليات التحول الرقمي:**

جدول رقم (٨) يوضح التدريب الرقمي كأحد آليات التحول الرقمي

(ن = ٣٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا^{2} ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	التدريب الرقمي يقلل من أخطائي .	١٨١	٥٤.٨	٨٤	٢٥.٥	٦٥	١٩.٧	٢.٣٥	٠.٧٩	٧٨٪	٧٠.٣٨**	٤
٢	يساهم التدريب في تطوير أدائي الدراسي.	١٨٧	٥٦.٧	٨٦	٢٦.١	٥٠	١٥.٢	٢.٣٩	٠.٧٧	٨٠٪	٩٣.٧٠**	٣
٣	يساعدني التدريب الرقمي على إنجاز الأعمال بسرعة.	١٨٧	٥٦.٧	٩٣	٢٨.٢	٥٠	١٥.٢	٢.٤٢	٠.٧٤	٨١٪	٨٩.٢٦**	١
٤	تستخدم المدرسة أجهزة تكنولوجية حديثة أثناء عملية التدريب.	١٥٨	٤٧.٩	١٢٣	٣٧.٣	٤٩	١٤.٨	٢.٣٣	٠.٧٢	٧٨٪	٥٦.٣١**	٥
٥	يتم اختيار مدربين أصحاب خبرات عالية لتقوم بعملية التدريب.	١٨٠	٥٤.٥	١٠٢	٣٠.٩	٤٨	١٤.٥	٢.٤٠	٠.٧٣	٨٠٪	٨٠.٠٧**	٢
٦	تشجع إدارة المدرسة على تدريب الطلاب لاستخدام التحوّل الرقمي.	١٥٨	٤٧.٩	١١٧	٣٥.٥	٥٥	١٦.٧	٢.٣١	٠.٧٤	٧٧٪	٤٨.٨٩**	٦
	المتغير ككل							٢.٣٧	٠.٦٧	٧٩٪	المستوى العام مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:-

التدريب الرقمي كأحد آليات التحول الرقمي جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٧) بمستوى عام مرتفع, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- **جاء في الترتيب الأول** "يساعدني التدريب الرقمي على إنجاز الأعمال بسرعة" بمتوسط مرجح (٢.٤٢)، حيث التدريب الجيد يساعد الطلاب للوصول إلى المواد التعليمية في أي وقت ومن اي مكان.
- **وجاء في الترتيب الثاني** "يتم اختيار مدربين أصحاب خبرات عالية لتقوم بعملية التدريب" بمتوسط مرجح (٢.٤٠).
- **وجاء في الترتيب الأخير** "تشجع إدارة المدرسة على تدريب الطلاب لاستخدام التحوّل الرقمي" بمتوسط مرجح (٢.٣١)، فالإدارة الناجحة هي التي تعد البنية التحتية والأساس الداعم للتحول الرقمي وذلك من خلال إنشاء إعداد شبكات اتصال محلية ذات كفاءة عالية وتوفير الأدوات والمعدات والبرامج اللازمة لتفعيل التكنولوجيا الرقمية لطلاب التعليم الثانوي، وأيضاً بناء قاعدة بيانات دقيقة ومتطورة مع ضمان توفير العنصر البشري اللازم ذو الخبرة والكفاءة اللازمة.

✓ **وبمراجعة قيمة كا٢** لكل عنصر من عناصر التدريب الرقمي كأحد آليات التحول الرقمي كما يحددها طلاب التعليم الثانوي يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على المجتمع.

٨. **تحديد المكتبة الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي:**

جدول رقم (٩) يوضح المكتبة الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي (ن = ٣٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	توفر لي الكتب الرقمية تكاليف الطباعة الورقية.	١٨٦	٥٦.٤	٩٣	٢٨.٢	٥١	١٥.٥	٢.٤١	٠.٧٤	٨٠٪	٨٦.٧٨**	٤
٢	توفر لي المكتبة الرقمية فيديوهات شرح لجميع المواد.	١٩٩	٦٠.٣	٧٨	٢٣.٦	٥٣	١٦.١	٢.٤٤	٠.٧٦	٨١٪	١١٠.٨٦**	٣
٣	تساعدني عملية البحث في إيجاد ما احتاجه من كتب.	١٨٩	٥٧.٣	٨٨	٢٦.٧	٥٣	١٦.١	٢.٤١	٠.٧٥	٨٠٪	٩٠.٦٧**	٥
٤	يتوفر على المكتبة الرقمية جميع ما احتاجه من كتب.	٢٠٣	٦١.٥	٧٥	٢٢.٧	٥٢	١٥.٨	٢.٤٦	٠.٧٥	٨٢٪	١٢٠.٣٥**	٢
٥	يساعدني بنك المعرفة المصري في الحصول على كثير من المعلومات.	٢٠١	٦٠.٩	٨٠	٢٤.٢	٤٩	١٤.٨	٢.٤٦	٠.٧٤	٨٢٪	١١٧.٢٩**	١
٦	توفر لي المكتبة الرقمية امتحانات تجريبه للتدريب على الامتحانات النهائية.	١١٩	٣٦.١	١٦٠	٤٨.٥	٥١	١٥.٥	٢.٢١	٠.٦٩	٧٤٪	٥٥.١١**	٦
المتغير ككل								٢.٤٠	٠.٦٨	٨٠٪	المستوى العام مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

- **يوضح الجدول السابق أن:-**

المكتبة الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٤٠) بمستوى عام مرتفع, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- **جاء في الترتيب الأول** " يساعدني بنك المعرفة المصري في الحصول على كثير من المعلومات" بمتوسط مرجح (٢.٤٦)، حيث ان التحول الرقمي يساعد على توفير طرق متعددة لعرض المادة العلمية وهذا ما يتناسب مع إمكانيات وقدرات الطلاب وكذلك بطريقة مكتوبة أو مسموعة أو بصرية.
- **وجاء في الترتيب الثاني** " يتوفر على المكتبة الرقمية جميع ما احتاجه من كتب" بمتوسط مرجح (٢.٤٦)، حيث يعد ذلك من اهم الوظائف الأساسية للمكتبات حيث أنها تسعى إلي توفير مصادر المعلومات الإلكترونية سندا للتعليم الثانوي ومصدرا مهما في تطوره حيث تساعد على الاستذكار وفهم الدروس وزيادة التحصيل الدراسي.
- **وجاء في الترتيب الأخير** " توفر لي المكتبة الرقمية امتحانات تجريبه للتدريب على الامتحانات النهائية" بمتوسط مرجح (٢.٢١), حيث ان المكتبة الرقمية تعتبر وسيلة فاعلة في دعم العملية التعليمية وتلبية احتياجات طلاب التعليم الثانوي في مؤسسات التعليم الثانوي والاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة لطلاب التعليم الثانوي، نظرا لما تحتويه من كتب ودوريات ورسائل وأعمال ومؤتمرات وندوات التي لا غني عنها في العملية التعليمية.

✓ **وبمراجعة قيمة كا**^{2} لكل عنصر من عناصر المكتبة الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي كما يحددها طلاب التعليم الثانوي يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على المجتمع.

٩. **تحديد مستوى تحسين الخدمات الاجتماعية بمؤسسات التعليم الثانوي:**

جدول رقم (١٠) يوضح مستوى تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا^{2} ودلالتها (ن=٣٣٣)	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	تساهم وسائل الاتصال على تحقيق العدالة الاجتماعية.	١٥٧	٤٧.٦	١١١	٣٣.٦	٦٢	١٨.٨	٢.٢٩	٠.٧٦	٧٦٪	٤١.٠٤**	١٤
٢	تساهم التقنيات الرقمية في زيادة تنوع التحصيل الدراسي.	١٧٧	٥٣.٦	١٠٣	٣١.٢	٥٠	١٥.٢	٢.٣٨	٠.٧٤	٧٩٪	٧٣.٩٨**	٨
٣	تساهم المكتبة الرقمية على تنمية وإثراء معارف الطلاب.	١٦٥	٥٠.٠	١١٥	٣٤.٨	٥٠	١٥.٢	٢.٣٥	٠.٧٣	٧٨٪	٦٠.٤٦**	١١
٤	تساهم التقنيات الرقمية في الحصول على الاحتياجات الأساسية للطلاب.	١٩٨	٦٠.٠	٨٤	٢٥.٥	٤٨	١٤.٥	٢.٤٥	٠.٧٥	٨٢٪	١١١.٤٩**	٣
٥	تساهم وسائل الاتصال في الحصول على المعلومات بأقل مجهود.	١٧٧	٥٣.٦	١٠٢	٣٠.٩	٥١	١٥.٥	٢.٣٨	٠.٧٥	٧٩٪	٧٣.٠٤**	٩
٦	تساهم وسائل الاتصال في سهولة وبساطة الحصول على الخدمة.	١٦٣	٤٩.٤	١١٣	٣٤.٢	٥٤	١٦.٤	٢.٣٣	٠.٧٤	٧٨٪	٥٤.١٣**	١٣
٧	يساهم التدريب الرقمي على اكتساب الطلاب خبرات ومهارات جديدة.	١٧٤	٥٢.٧	١٠٥	٣١.٨	٥٠	١٥.٢	٢.٤٠	٠.٨٧	٨٠٪	٧٠.٤٠**	٦

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
٨	تساهم المكتبة الرقمية في الحصول على المعلومات في جميع الأوقات.	١٨٣	٥٥.٥	٩٩	٣٠.٠	٤٨	١٤.٥	٢.٤١	٠.٧٣	٨٠٪	٨٤.٤٩**	٥
٩	تساهم التقنيات الرقمية على إحداث تغيير في المكانة الاجتماعية للطلاب.	١٧٣	٥٢.٤	١٠٧	٣٢.٤	٥٠	١٥.٢	٢.٣٧	٠.٧٣	٧٩٪	٦٨.٨٩**	١٠
١٠	يساهم التدريب الرقمي على إشباع حاجة من الحاجات الأساسية للطلاب.	١٨٤	٥٥.٨	٩٩	٣٠.٠	٤٧	١٤.٢	٢.٤٢	٠.٧٣	٨١٪	٨٦.٩٦**	٤
١١	تساهم وسائل الاتصال على مواجهة وحل المشكلات التي تواجه الطلاب.	١٦٢	٤٩.١	١١٨	٣٥.٨	٥٠	١٥.٢	٢.٣٤	٠.٧٣	٧٨٪	٥٧.٨٩**	١٢
١٢	يساهم التدريب الرقمي في الحصول على المعلومات بدرجة عالية من الدقة.	١٧٣	٥٢.٤	١٠٨	٣٢.٧	٤٩	١٤.٨	٢.٣٨	٠.٧٣	٧٩٪	٦٩.٩٥**	٧
١٣	يساهم التدريب الرقمي في الحصول على المعلومات بدرجة عالية من الكفاءة.	١٣٥	٤٠.٩	١٤٩	٤٥.٢	٤٦	١٣.٩	٢.٢٧	٠.٦٩	٧٦٪	٥٦.٧٥**	١٥
١٤	تساهم المكتبة الرقمية في تقليل الإجراءات الروتينية أثناء الحصول على المعلومات.	١٩٧	٥٩.٧	٨٥	٢٥.٨	٤٨	١٤.٥	٢.٤٥	٠.٧٤	٨٢٪	١٠٩.٤٤**	٢
١٥	يساهم التدريب الرقمي على إحداث تعديل أو تغيير في الظروف البيئية والتي تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها المرجوة.	٢٠١	٦٠.٩	٩٠	٢٧.٣	٣٩	١١.٨	٢.٤٩	٠.٧٠	٨٣٪	١٢٤.٧٥**	١
	المتغير ككل							٢.٣٨	٠.٦٤	٧٩٪	المستوى العام مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

- **يوضح الجدول السابق أن:-**

تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٣٨) بمستوى عام مرتفع, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- **جاء في الترتيب الأول** "يساهم التدريب الرقمي على إحداث تعديل أو تغيير في الظروف البيئية والتي تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها المرجوة" بمتوسط مرجح (٢.٤٩)، وهذا ما أشارت إليه دراسة دينجير (**Dietinger 2007)** أن التدريب الرقمي له نوعان الأول التدريب المتزامن والذي يلتقي فيه المدرب مع المتدرب في وقت

واحد ، والأخر غير المتزامن حيث يدخل المتدرب على المحتوي التدريبي في أي وقت دون الحاجة إلي الاعتماد على المدرب.

- **وجاء في الترتيب الثاني**" تساهم المكتبة الرقمية في تقليل الإجراءات الروتينية أثناء الحصول على المعلومات" بمتوسط مرجح (٢.٤٥)، وهذا ما أشار إليه شيري **(shiri,2003)** إلي أن المكتبة الرقمية نظام يعمل على توفير المعلومات وإتاحة إمكانية الوصول إليها بصورة رقمية، والحفاظ عليها مع مرور الوقت لإتاحة إمكانية الوصول إليها واستخدامها مع مرور الوقت بشكل سهل من قبل مختلف الأفراد وتبعا للاحتياجات التعليمية .
- **وجاء في الترتيب الأخير** " يساهم التدريب الرقمي في الحصول على المعلومات بدرجة عالية من الكفاءة " بمتوسط مرجح (٢.٢٧). وهذا ما اتفقت معه دراسة هوانغ **(Huang 2005)** عن أن التدريب الرقمي بنوعية المتزامن وغير المتزامن يعد أحد أساليب التدريب من خلال الكمبيوتر أو شبكة الإنترنت وهو أسلوب مكمل لأساليب التدريب التقليدية مما يساعد على الحصول على المعلومات بدرجة عالية من الدقة والكفاءة، **ودراسة كايلي (cailliau,2006) التي أشارت** إلي أن هناك العديد من الأدوات التي يعتمد عليها التدريب الرقمي مع طلاب التعليم الثانوي ومنها الإيميل وغرف الدردشة والمنتديات.

✓ **وبمراجعة قيمة كا٢** لكل عنصر من عناصر تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي كما يحددها طلاب التعليم الثانوي يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على بقية المجتمع.

جدول رقم (١١) يوضح الصعوبات التي تحد من استخدام آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي (ن = ٣٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	غياب التعاون بين المدرسة وأولياء الأمور.	١٧٥	٥٣.٠	١٣٥	٤٠.٩	٢٠	٦.١	٢.٤٧	٠.٦١	٨٢٪	**١١٧.٧٣	٩
٢	ضعف وعي الطلاب بأهمية التحوّل الرقمي.	١٨٩	٥٧.٣	١١٩	٣٦.١	٢٢	٦.٧	٢.٥١	٠.٦٢	٨٤٪	**١٢٧.٨٧	٧
٣	تشغيل الأجهزة في أغراض أخرى غير تعليمية.	١٢٦	٣٨.٢	١٥٣	٤٦.٤	٥١	١٥.٥	٢.٢٣	٠.٧٠	٧٤٪	**٥٠.٧٨	١٠
٤	قلة توافر معلومات واضحة عن استخدام التحول الرقمي.	٢٤١	٧٣.٠	٦٠	١٨.٢	٢٩	٨.٨	٢.٦٤	٠.٦٤	٨٨٪	**٢٣٨.٣٨	٣
٥	تفضيل بعض المعلمين للوسائل التقليدية أثناء عملية التعليم.	٢٢٦	٦٨.٥	٧٨	٢٣.٦	٢٦	٧.٩	٢.٦١	٠.٦٣	٨٧٪	**١٩٥.٧٨	٤
٦	قلة استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة في التحصيل الدراسي.	٢٣٤	٧٠.٩	٦٠	١٨.٢	٣٦	١٠.٩	٢.٦٠	٠.٦٨	٨٧٪	**٢١٢.٢٩	٥
٧	قلة تنفيذ دورات تدريبية للطلاب حول كيفية الاستفادة من التحوّل الرقمي.	٢٢٣	٦٧.٦	٧٩	٢٣.٩	٢٨	٨.٥	٢.٥٩	٠.٦٤	٨٦٪	**١٨٥.٩٥	٦

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
٨	ضعف المهارة لدى الطلاب في التعامل مع برامج الحاسب الآلي المختلفة.	٢٣٦	٧١.٥	٧١	٢١.٥	٢٣	٧.٠	٢.٦٥	٠.٦١	٨٨٪	**٢٢٦.٢٦	١
٩	العادات والتقاليد الجامدة لدى بعض الطلاب التي تسبب الخوف من التقدم التكنولوجي.	١٨٧	٥٦.٧	١١٩	٣٦.١	٢٤	٧.٣	٢.٤٩	٠.٦٣	٨٣٪	**١٢١.٨٧	٨
١٠	قلة توافر الكوادر الفنية المؤهلة من المعلمين داخل المدرسة التي تساعد الطلاب على التعامل مع التحول الرقمي.	٢٤٢	٧٣.٣	٦٢	١٨.٨	٢٦	٧.٩	٢.٦٥	٠.٦٢	٨٨٪	**٢٤٣.٤٩	٢
	المتغير ككل							٢.٥٤	٠.٥٠	٨٥٪	المستوى العام مرتفع	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

- **يوضح الجدول السابق أن:-**

الصعوبات التي تحد من استخدام آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٥٤) بمستوى عام مرتفع, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- **جاء في الترتيب الأول** " ضعف المهارة لدى الطلاب في التعامل مع برامج الحاسب الآلي المختلفة" بمتوسط مرجح (٢.٦٥), وقد يرجع ذلك الي ان الطلاب لم يتحصلوا على التدريب الكافي في استخدام أنظمة التشغيل والبرمجيات الأساسية أثناء مرحلة التعليم الأساسي.
- **وجاء في الترتيب الثاني** " قلة توافر الكوادر الفنية المؤهلة من المعلمين داخل المدرسة التي تساعد الطلاب على التعامل مع التحول الرقمي " بمتوسط مرجح (٢.٦٥)، وقد يرجع ذلك الي ان التكنولوجيا التي توفرها المدارس قد تكون قديمة او غير متوافقة مع الأدوات والبرامج الحديثة مما يجعل من الصعب على المعلمين استخدامها بشكل فعال.
- **وجاء في الترتيب الثالث** " قلة توافر معلومات واضحة عن استخدام التحول الرقمي" بمتوسط مرجح (٢.٦٤)، وقد يرجع ذلك عدم توافر دورات تدريبية في التحول الرقمي للمعلمين بالمدرسة مما يزيد من خبراتهم في مجال التحول الرقمي.
- **وجاء في الترتيب الأخير** " تشغيل الأجهزة في أغراض أخرى غير تعليمية" بمتوسط مرجح (٢.٢٣), وقد يرجع ذلك إلى قلة الرقابة من قبل إدارة المدرسة وعدم استعدادها لتوفير الدعم اللازم والفرص للمعلمين والطلاب لتطوير مهاراتهم التقنية.

✓ **وبمراجعة قيمة كا٢** لكل عنصر من عناصر الصعوبات التي تحد من استخدام آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي كما يحددها طلاب التعليم الثانوي يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على بقية المجتمع.

جدول رقم (١٢) يوضح المقترحات اللازمة التي تُساعد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية بمؤسسات التعليم الثانوي (ن = ٣٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	استخدام الأجهزة في الأغراض التعليمية.	٢٤٥	٧٤.٢	٥٦	١٧.٠	٢٩	٨.٨	٢.٦٥	٠.٦٤	٨٨٪	٢٥١.٨٤**	٥
٢	تشجيع الطلاب على الابتكار والإبداع.	٢٣٨	٧٢.١	٧١	٢١.٥	٢١	٦.٤	٢.٦٦	٠.٦٠	٨٩٪	٢٣٤.٧٨**	٤
٣	زيادة التعاون بين المدرسة وأولياء الأمور.	٢٠٤	٦١.٨	١٠٨	٣٢.٧	١٨	٥.٥	٢.٥٦	٠.٦٠	٨٥٪	١٥٧.٣١**	١٣
٤	زيادة وعي الطلاب بأهمية التحوّل الرقمي.	٢٠١	٦٠.٩	١٠٦	٣٢.١	٢٣	٧.٠	٢.٥٤	٠.٦٢	٨٥٪	١٤٤.٢٤**	١٤
٥	توفير لجان خاصة للاستماع إلى شكاوى الطلاب.	١٤٢	٤٣.٠	١٥٥	٤٧.٠	٣٣	١٠.٠	٢.٣٣	٠.٦٥	٧٨٪	٨١.٦٢**	٢٠
٦	توفير معلومات واضحة عن استخدام التحول الرقمي.	٢٢٦	٦٨.٥	٨٥	٢٥.٨	١٩	٥.٨	٢.٦٣	٠.٥٩	٨٨٪	٢٠٣.٢٩**	٧
٧	توفير منصات تعليمية للطلاب تشمل جميع المواد الدراسية.	١٨٢	٥٥.٢	١٢٩	٣٩.١	١٩	٥.٨	٢.٤٩	٠.٦١	٨٣٪	١٢٥.٦٩**	١٦
٨	توفير الدعم المالي اللازم لشراء أحدث الأجهزة التكنولوجية.	١٥٥	٤٧.٠	١٥١	٤٥.٨	٢٤	٧.٣	٢.٤٠	٠.٦٢	٨٠٪	١٠٠.٩٣**	١٩
٩	وضع القواعد المنظمة التي تحد من السرقة والسطو الإلكتروني.	٢٣٢	٧٠.٣	٨٠	٢٤.٢	١٨	٥.٥	٢.٦٥	٠.٥٨	٨٨٪	٢٢٠.٤٤**	٦
١٠	توفير أجهزة اتصال حديثة تسمح بتطبيق استخدام التحوّل الرقمي.	٢٠٣	٦١.٥	١١٠	٣٣.٣	١٧	٥.٢	٢.٥٦	٠.٥٩	٨٥٪	١٥٧.٢٦**	١٢
١١	إقناع المعلمين بعدم استخدام الوسائل التقليدية أثناء عملية التعليم.	٢٢١	٦٧.٠	٨٢	٢٤.٨	٢٧	٨.٢	٢.٥٩	٠.٦٤	٨٦٪	١٧٩.٧٢**	٩

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١٢	زيادة الاعتماد على الأجهزة التكنولوجية الحديثة في التحصيل الدراسي.	٢٢٦	٦٨.٥	٦٨	٢٠.٦	٣٦	١٠.٩	٢.٥٨	٠.٦٨	٨٦٪	١٨٨.١٥**	١١
١٣	تنفيذ دورات تدريبية للطلاب حول كيفية الاستفادة من التحوّل الرقمي.	١٧٤	٥٢.٧	١٢٥	٣٧.٩	٣١	٩.٤	٢.٤٣	٠.٧٠	٨١٪	٩٦.٠٢**	١٧
١٤	زيادة المهارة لدى الطلاب في التعامل مع برامج الحاسب الآلي المختلفة.	٢٥٢	٧٦.٤	٦٠	١٨.٢	١٨	٥.٥	٢.٧١	٠.٥٦	٩٠٪	٢٨٢.٩٨**	١
١٥	محاربة العادات والتقاليد الجامدة لدى بعض الطلاب التي تسبب الخوف من التقدم التكنولوجي.	٢٥٤	٧٧.٠	٥٤	١٦.٤	٢٢	٦.٧	٢.٧٠	٠.٦٨	٩٠٪	٢٨٧.٤٢**	٢
١٦	توفير الكوادر الفنية المؤهلة من المعلمين داخل المدرسة التي تساعد الطلاب على التعامل مع التحول الرقمي.	٢٠٧	٦٢.٧	٨٩	٢٧.٠	٣٤	١٠.٣	٢.٥٢	٠.٦٨	٨٤٪	١٤٢.٠٦**	١٥
١٧	توفير اتصال إنترنت عالي الجودة في الفصول الدراسية	٢١٤	٦٤.٨	٩٧	٢٩.٤	١٩	٥.٨	٢.٥٩	٠.٦٠	٨٦٪	١٧٥.١٥**	٨
١٨	منح درجات خاصة للطلاب الذين يستخدمون وسائل تقنية حديثة لتحقيق مطالب المادة	٢٢٤	٦٧.٩	٧٧	٢٣.٣	٢٩	٨.٨	٢.٥٩	٠.٦٥	٨٦٪	١٨٧.٦٩**	١٠
١٩	تدريب الطلاب على إدارة الوقت بشكل جيد عند تعاملهم مع التحول الرقمي	١٧٢	٥٢.١	١٢٤	٣٧.٦	٣٤	١٠.٣	٢.٤٢	٠.٦٧	٨١٪	٨٩.٢٤**	١٨
٢٠	إعداد أنشطة تعليمية تتم بين أكثر من طالب من خلال	٢٤٣	٧٣.٦	٦٤	١٩.٤	٢٣	٧.٠	٢.٦٧	٠.٦٠	٨٩٪	٢٤٨.٨٦**	٣

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	القوة النسبية	قيمة كا٢ ودلالتها	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
	مشاركتهم لبعضهم البعض في البحث معاً عبر الإنترنت											
المتغير ككل								٢.٥٦	٠.٤٥	٨٥٪	المستوى العام مرتفع	

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

- **يوضح الجدول السابق أن:-**

المقترحات اللازمة التي تُساعد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية بمؤسسات التعليم الثانوي جاءت بمتوسط عام بلغ (٢.٥٦) بمستوى عام مرتفع, وجاء ترتيب عبارات هذا المتغير ترتيباً تنازلياً على النحو التالي:

- **جاء في الترتيب الأول** " زيادة المهارة لدى الطلاب في التعامل مع برامج الحاسب الآلي المختلفة" بمتوسط مرجح (٢.٧١)، يجب العمل على تعزيز التفاعل والمشاركة للطلاب باستخدام البرامج الحاسوبية والمشاركة بشكل اكبر في الدروس التعليمية والمناقشات الجماعية, مما يعزز من تفاعلهم مع المحتوى الدراسي.
- **وجاء في الترتيب الثاني** " محاربة العادات والتقاليد الجامدة لدى بعض الطلاب التي تسبب الخوف من التقدم التكنولوجي" بمتوسط مرجح (٢.٧٠), وقد يرجع ذلك ثقافة رفض التغير أو ثقافة المقاومة للتغيير ولذلك يجب توضيح أهمية استخدام الطلاب للتكنولوجيا الحديثة وللتحول الرقمي.
- **وجاء في الترتيب الأخير** " توفير لجان خاصة للاستماع إلى شكاوى الطلاب " بمتوسط مرجح (٢.٣٣), حيث ان هذه اللجان تساعد في تعزيز التواصل بين الطلاب والإدارة أو الهيئة الإدارية للمؤسسة التعليمية مما يسهم في بناء بيئة تعليمية تقوم على الشفافية والثقة.

✓ **وبمراجعة قيمة كا٢** لكل عنصر من عناصر المقترحات اللازمة التي تُساعد آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي كما يحددها طلاب التعليم الثانوي يتضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى إمكانية تعميم النتائج على بقية المجتمع.

النتائج العامة للدراسة:

(١) توصلت نتائج الدراسة إلى أن وسائل الاتصال كأحد آليات التحول الرقمي تتمثل في تمكنني تطبيقات الهاتف المحمول من الدخول على المنصات التعليمية المختلفة.

(٢) توصلت نتائج الدراسة إلى أن التقنيات الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي تتمثل في استخدم نظام التعلم التفاعلي عبر الإنترنت".

(٣) توصلت نتائج الدراسة إلى أن التدريب الرقمي كأحد آليات التحول الرقمي تتمثل في يساعدني التدريب الرقمي على إنجاز الأعمال بسرعة".

(٤) توصلت نتائج الدراسة إلى أن المكتبة الرقمية كأحد آليات التحول الرقمي تتمثل في يساعدني بنك المعرفة المصري في الحصول على كثير من المعلومات.

(٥) توصلت نتائج الدراسة إلى أن تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي تتمثل في مساهمة التدريب الرقمي على إحداث تعديل أو تغيير في الظروف البيئية والتي تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها المرجوة.

(٦) توصلت نتائج الدراسة إلى أن الصعوبات التي تحد من استخدام آليات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الاجتماعية لطلاب التعليم الثانوي يتمثل في ضعف المهارة لدى الطلاب في التعامل مع برامج الحاسب الآلي المختلفة" وقلة توافر الكوادر الفنية المؤهلة من المعلمين داخل المدرسة التي تساعد الطلاب على التعامل مع التحول الرقمي.

توصيات الدراسة:

- إعداد رؤية لتكامل المكونات الرقمية للمنظومة التعليمية لطلاب التعليم الثانوي.
- العمل على تشجيع الطلاب على الاستعداد والإعداد لتقبل التعليم الإلكتروني.
- العمل على تحول المنظومة التعليمية بالكامل إلي منظومة تعليم رقمي.
- توفير التأمين والأمن اللازم للمعلومات في التعليم الرقمي.
- توفير ضمانات لقياس الدقة في منظومة التعليم الرقمي.
- وضع خطة متوسطة الأمد للإستفادة من آليات التحول الرقمي للعام الدراسي القادم وما بعده.
- إنشاء منصة تعليمية مجانية توفرها وسائل الإتصال العاملة في مصر يمكن للطالب فتحها في أي مكان وأي وقت يشاء وأن تعمل بشكل سلسل وبدون أي تقيدات.
- إجراء دورات تطويرية للكوادر التدريسية بشكل سنوي وجعلها جزء من تقييم معلمين التعليم الثانوي وحثهم على تطوير مهاراتهم في استخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت خاصة في الاستفادة منها في العملية التعليمية.

مراجع البحث:

١. الوجيز، المعجم (٢٠١١): وزارة التربية والتعليم، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، القاهرة.

٢. السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

٣. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٨): المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وأساليب تنميتها، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة.

٤. أحمد، محمد أبو الحمد سيد (٢٠٢٠): التخطيط للرعاية الاجتماعية "أسس قضايا اتجاهات حديثة"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

٥. حبيب، جمال شحاتة؛ حنا، مريم إبراهيم (٢٠١١): الخدمة الاجتماعية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٦. خاطر، أحمد مصطفى؛ محمد، محمد عبد الفتاح(٢٠١٠): الاتجاهات المعاصرة فى تنمية المجتمعات المحلية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٧. درويش، خليل مسعود وائل(٢٠٠٨): مدخل إلي الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة.

٨. عباس، منال محمد(٢٠١٩): العمل التطوعي بين الواقع والمأمول، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

٩. قوجيل، نور العابدين، بن زرارة، أمينة(٢٠٢٢): رقمنة مؤسسة التعليم العالي في الجزائر لتجسيد الإدارة الإلكترونية، ط١، دار سوهام للنشر والتوزيع، قالمة، الجزائر.

١٠. فروجة، بلحاج (٢٠١١): التوافق النفسي الاجتماعي وعلاقته بالدافعية للتعلم لدى المراهق المتمدرس في التعليم الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري.

١١. مصطفي، أماني عمر محمد سيد (٢٠٢١): التحول الرقمي بالتعليم الثانوي المصري "دراسة إثنوجرافية بمحافظة الجيزة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا للتربية، كلية التربية، جامعة القاهرة .

١٢. أبو العلا، محمد (١٩٩٢): الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسي، ورقة عمل بالمؤتمر العلمي الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، جـ١، فى الفترة من ١٢-١٣ أبريل.

١٣. إسماعيل، رمضان إسماعيل عبد الفتاح(٢٠٢٢): إسهامات رأس المال الفكري في تحقيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد السابع والعشرين، أبريل.

١٤. السيد، آية عمر عبدالعزيز (٢٠٢٣): رقمنة الخدمات الاجتماعية وعلاقتها بتحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، المجلات العلمية للسياسات العامة ودراسات التنمية.

١٥. الخميس، أحمد خميس محمد(٢٠٢٤): مخروجات الأنظمة التعليمية في المكتبة الرقمية، المجلد ١١، العدد ١.

١٦. العصامي، عبير فوزي عبد الفتاح(٢٠٢٣): تصور مقترح لتطوير الكفايات الرقمية لمعلمي مرحلة التعليم الثانوي العام بمحافظة الغربية في ضوء التحول الرقمي، مجلة التربية، العدد١٩٧، الجزء ٣، كلية التربية، جامعة الأزهر.

١٧. زيادة، أحمد عبدالخالق عبدالعليم (٢٠٢٢): التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق العدالة في الخدمات الإجتماعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد الثامن والعشرون.

١٨. زيدان، أمال(٢٠٢١): التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد ٧٥، القاهرة.

١٩. عبد الجواد، علا جمال أحمد(٢٠٢٢): تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد السادس والعشرين، يناير.

٢٠. عثمان، عرفة زكي محمد(٢٠٢٢): التحول الرقمي كآلية لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٥٨، العدد الأول، أبريل.

٢١. عليق، مبروكة محمود محمد (٢٠٢٤): التطوير التنظيمي وجودة الخدمات بالمنظمات الغير حكومية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٦٥، الجزء الثالث.

٢٢. قزمان، داليا ألفونس (٢٠٢٣): تفعيل دور القيادات المدرسية في التعليم الثانوي العام بمصر لتحقيق متطلبات التحول الرقمي، مجلة كلية التربية، المجلد ٣٩، العدد ١٠، كلية التربية، جامعة أسيوط .

٢٣. عبد الرحيم، هبه عادل محمد (٢٠١٥): مؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام بمؤسسات الرعاية الإيوائية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد ٣٨، الجزء ١٠، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٢٤. نصر، عزة جلال مصطفي وآخرون (٢٠٢١): تحسين الثقافة التنظيمية لدعم التحول الرقمي لمدارس التعليم الثانوي العام في مصر، مجلة كلية التربية، العدد٣، كلية التربية، جامعة سوهاج.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

25. Michael Armstrong(2009): Human Resource Management Strategy Action, London, Cogan Page Limited.
26. Benedek, A. (2020): Digital Transformation in Collaborative Content Development. In: The Challenges of the Digital Transformation in Education, Proceedings of the 21st International Conference on Interactive Collaborative Learning (ICL2018), 1, M. E. Auer and T. Tsiatsos (Eds.), Springer Nature Switzerland AG,58-67.
27. Limani, Y, Hajrizi, E., Stapleton, L, and Retkoceri, M.(2019): Digital Transformation Readiness Higher Education Institutions (HEI): The Case of Kosovo. IFAC (International Federation of Automatic Control), IFAC Papers On Line, Hosting by Elsevier Ltd.52-57.
28. Steven K. Thompson (2012): Sampling, Third Edition, Wiley, New Jersey.