



**دور بعض الأزمات المستحدثة  
في تعزيز التحول الرقمي  
كألية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات  
الأهلية في المجتمع المعاصر**

إعداد

**د / إبراهيم عبدالمحسن حجاج**

أستاذ مساعد بقسم الخدمة الاجتماعية وتمية المجتمع

كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

---

## دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

ابراهيم عبدالمحسن حجاج

قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع، كلية التربية جامعة الأزهر، القاهرة،  
جمهورية مصر العربية

البريد الإلكتروني: [hagag1980153@gmail.com](mailto:hagag1980153@gmail.com)

### الملخص:

في ظل التطورات المتزايدة التي شهدتها العالم ظهرت الحاجة الملحة إلى الاستفادة من التقنية كوسيلة مساعدة على تجاوز كثير من التحديات التي تواجه كثير من المؤسسات، حيث فرضت جائحة كورونا المستجد أساليب جديدة للحياة على مجتمعات العالم كله، ومن أبرز التحولات التي فرضتها الجائحة وأهمها هي الاعتماد الكامل على وسائل التكنولوجيا الحديثة في الكثير من الأمور، ويمثل هذا التحول فرصة حقيقية للمؤسسات لخلق حلول وطرق جديدة لمساعدة عملائهم على مواجهة التحديات الراهنة من خلال الاعتماد على منصات وحلول تكنولوجية، ومن هنا كان لزاما على المنظمات الأهلية استثمار معطيات الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي في تعزيز جهودها التنموية كآلية مبتكرة لتحسين مستوى الأداء والإنتاجية وتقديم المزيد من الخدمات التنموية بشكل أمثل لمختلف فئات المجتمع، وقد هدفت الدراسة الى التعرف على واقع استثمار المنظمات الأهلية للتقنيات الرقمية في تحقيق أهدافها في ضوء الأزمات المستحدثة، وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة على جمعية الأورمان وعينة قوامها (٦٩) مفردة تمثل

**دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر**

أعضاء مجلس الإدارة والمسؤولين ، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن التقنيات الرقمية ساعدت المنظمات الأهلية في بناء صورة ذهنية إيجابية عن برامج ومشروعات الجمعية بين جمهور شبكات التواصل، كما أنها ساهمت في سرعة وسهولة الأداء، وشفافية ودقة الإجراءات، و الترويج لثقافة التبرع لتمويل المنظمة، وتوفير منظومة تُخاطب المواطن بشكل مباشر عبر المتطوعين ، وجاء من أهم المعوقات عدم وجود ادارة للدعم الفني وتقديم الاستشارات المهنية ، واقترحت الدراسة تعزيز نشر الثقافة الرقمية في مختلف منظمات المجتمع المدني ، تعزيز القدرة المالية لتمويل البرامج والتطبيقات الرقمية.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي - الأزمات - المنظمات الأهلية- الرقمنة - تنمية المجتمع.

---

## **The role of some emerging crises in promoting digital transformation as a mechanism for achieving the development goals of community –based organizations in modern society**

**Ibrahim Abd el Mohsen Haggag**

Department of Social work and Community Development,  
Faculty of Education, Al-Azhar University, Cairo, Egypt

Email: hagag1980153@gmail.com

### **Abstract:**

In light of the increasing developments witnessed by the world, the urgent need to make use of technology as a means to help overcome many of the challenges facing many institutions has emerged, as the new Corona pandemic imposed new ways of life on the societies of the whole world, and one of the most prominent transformations imposed by the pandemic and the most important of which is full adoption On the means of modern technology in many matters, and this transformation represents a real opportunity for organizations to create new solutions and ways to help their customers face the current challenges by relying on technological platforms and solutions, hence it was necessary for NGOs to invest the data of electronic management and digital transformation in enhancing their development efforts. As an innovative mechanism to improve performance and productivity and provide more development services optimally for different groups of society, the study aimed to identify the reality of NGOs' investment in digital technologies in achieving their goals in light of the new crises. The study used the case study methodology on the Orman Association and a sample of

69 individuals. Representing members of the leasing council and officials, and the study reached a number of results, the most important of which is that Digital technologies helped NGOs build a positive mental image of the association's programs and projects among the public of communication networks, as well as contributed to the speed and ease of performance, transparency and accuracy of procedures, promoting a culture of donation to fund the organization, and providing a system that addresses the citizen directly through volunteers. Obstacles: The lack of a technical support department and providing professional advice. The study suggested promoting the dissemination of digital culture in various civil society organizations, enhancing the financial capacity to finance digital programs and applications.

**Keywords:** Digital transformation, crises, NGO, digitization, community development.

أولاً: مدخل لمشكلة البحث:

أصبحت قضية التنمية من أهم القضايا التي تشغل بال المجتمعات بصفة عامة والتنمية بصفة خاصة، خصوصاً في النصف الثاني من القرن العشرين نتيجة التغيرات التي حدثت في العالم، كما اكتسبت تلك القضية اهتماماً عالمياً من المفكرين علي اختلاف تخصصاتهم، وتزداد أهميتها بالنسبة لدول العالم الثالث التي أصبحت تعتمد علي التنمية كأساس لدفع مجتمعاتهم نحو الأخذ بأساليب التقدم والتطور.

ولقد وضعت تقارير التنمية البشرية منذ انطلاقتها الأولى عام ١٩٩٠ الإنسانَ محوراً للتنمية وغايتها، فهي لا تركز فقط على الدخل القومي كونه أحد أهم محاور التنمية، بل تمتد لتشمل قدرات الأفراد، وطاقاتهم، وأدوارهم، ومكامن قوتهم وضعفهم؛ لضمان حياة طويلة، وصحية، وخلاقة<sup>(١)</sup>.

ولقد واجهت المجتمعات الإنسانية على اختلاف مراحل تطورها وأنماط معيشتها مختلف أنواع الأزمات والتحديات الخارجية والمعوقات الداخلية التي أثرت وبأشكال متفاوتة في مسارها التنموي بدءاً بالاقتصاد، والمتغيرات الديموجرافية، والنسيج المجتمعي وصولاً إلى جائحة كورونا<sup>(٢)</sup>.

حيث يشهد العالم أواخر عام ٢٠١٩م حتى اللحظة جائحة اخلت بتوازن العالم أجمع ألا وهي جائحة كورونا كوفيد ١٩ حيث أثرت هذه الجائحة على جميع مناحي الحياة صحية واقتصادية واجتماعية وغيرها.

ومما لا شك أن المستوى الصحي في المجتمع يعد مؤشراً من مؤشرات التنمية فانتشار الأمراض والأوبئة وانخفاض مستوى الرعاية الصحية تعتبر معرقله لجهود التنمية ، ذلك أن العنصر البشري في أي مجتمع هو محور

تقدمه وتطوره خاصة في الدول النامية حيث تعتمد على العنصر البشري في دفع عجلة التنمية<sup>(٣)</sup>.

ووفقاً لتقديرات منظمة الصحة العالمية وقت إجراء الدراسة الراهنة يبلغ عدد الإصابات المؤكدة عالمياً ما يقرب من ٥٠ مليون، وإجمالي عدد الوفيات جراء الإصابة بهذا الفيروس ما يقارب (٨) مليون حالة ، أما حالات التعافي فقد بلغت حوالي ١٥ مليون حالة ، وتعتبر البرازيل أعلى دول العالم من حيث معدلات الإصابة تليها الولايات المتحدة الأمريكية<sup>(٤)</sup>.

أما على المستوى المحلي ، بلغت عدد الاصابات المؤكدة ووفقاً لتقديرات وزارة الصحة المصرية وقت إجراء الدراسة الراهنة يبلغ عدد الإصابات حوالي ١٤٠ الف<sup>(٥)</sup>.

وقد كشفت الأزمة الصحية الدولية عن هشاشة النظام الاقتصادي العالمي، مما يتطلب إعادة النظر في أدوار المنظمات والمؤسسات الدولية، التكتلات الدولية المختلفة، وقضايا تمويل التنمية وأولوياتها ، فلقد بات جلياً أن الأمر أصبح قضية مصير ووجود، ومن ثم لا مفر من الاعتماد على الذات في تلبية الاحتياجات الأساسية للشعوب ، وهو ما يعني إعادة ترتيب الأولويات، ومن ثم تأتي الحاجة لإعادة صياغة الاستراتيجيات والسياسات بما يتناسب مع ما فرضه الواقع الجديد<sup>(٦)</sup>.

وقد أثبتت الجهود العالمية المبذولة لمواجهة انتشار الوباء حتى الآن (٢٠٢٠) أن الدول التي لديها مجتمعات واعية بخطورة الوباء، وملتزمة بالإجراءات الوقائية التي أقرتها الحكومات هي الدول التي نجحت في أن



تكون الأقل تأثرًا به من خلال التزام شعوبها الطوعي بهذه الإجراءات الاستباقية التي تحُول دون انتشاره<sup>(٧)</sup>.

و على المستوى الوطني، حشدت الدولة مواردها لمواجهة العواقب الوخيمة لوباء كوفيد-١٩ على قطاع الصحة والاقتصاد ومختلف مجالات الحياة الاجتماعية من خلال اتخاذ تدابير وقائية وعلاجية وتوعوية فورية وحاسمة للحد من انتشار المرض وحماية شعوبها، خاصة الفئات الضعيفة منها، ومع ذلك، فإن التدابير المتخذة على المستوى الوطني لا تكفي وحدها لمجابهة النطاق العالمي و مدى تعقيد هذه الأزمة<sup>(٨)</sup>، حيث يتطلب الوضع جهودا منسقة ومشاركة بين الدولة ممثلة في أجهزتها الحكومية والمجتمع المدني.

لذلك يحاول المجتمع المصري في الوقت الراهن تحقيق معدلات أعلى للتنمية الاجتماعية والاقتصادية والوصول إلى ذلك يتطلب التعاون بين كافة مؤسسات المجتمع واستثمارها أفضل استثمار ممكن للإسهام في ذلك بشكل فعال، وهذا من منطلق أن الجهود التنموية يجب أن تشارك فيها كل قطاعات المجتمع ومنظماته المختلفة<sup>(٩)</sup>.

ولما كانت منظمات المجتمع المدني هي المنبر الشرعي الذي يستطيع أفراد المجتمع من خلاله المشاركة في تنميه مجتمعمهم ، حيث أنها تعتبر النموذج القاعدي الرئيسي لجهود التنمية، فإنها تعد بمثابة آلية لتجميع المواطنين وتنظيمهم من اجل المشاركة الواعية والفاعلة في العملية التنموية اقتصاديًا واجتماعيا وسياسيًا وثقافيًا ، بالإضافة الى دورها في تنمية رأس المال الاجتماعي حيث تدفع الثقة والرغبة في تعاون الأشخاص لتكوين مجموعات

ومنظمات تمهيداً لتحقيق الأهداف المشتركة وبالتالي دفع عجلة التقدم داخل المجتمعات<sup>(١٠)</sup>.

وخاصة تلك المنظمات المتضمنة بالمجتمع المدني، إذ يمكن أن تلعب دوراً مهماً في مواجهة مشكلات المجتمع وذلك لأهميتها، ولما لها من صفة الانتشار بين كافة فئات المجتمع، باعتبارها من أهم الأدوات لإنجاح عملية المشاركة التي هي أساس برامج التنمية<sup>(١١)</sup>.

حيث تتعدد أشكال المنظمات الأهلية فيما بين (منظمات الخدمة والرعاية الاجتماعية الخيرية \_ منظمات التنمية \_ منظمات دفاعية \_ منظمات ثقافية متنوعة) حيث أصبح يعوّل على المجتمع المدني بمؤسساته المختلفة ومن أهمها الجمعيات الخيرية مسؤولة اجتماعية حيث يعول عليها في القيام بدور هام في المشاركة الفعالة في تحقيق الأهداف القومية من خلال استثماراته الكبيرة في المجالات الاقتصادية المختلفة، والمساهمة في توفير التمويل اللازم لمشاريع التنمية والخدمات الأساسية مثل التعليم والخدمات الصحية والضمان الاجتماعي ودعم مؤسسات الرعاية الاجتماعية قطاعياً أو فئوياً، فضلاً عن دعم مشاريع الخير وتأصيل دوره الخيري والتنموي في مصر<sup>(١٢)</sup>.

ولا ينكر أحد الدور المهم الذي قدمته العديد من الجمعيات الأهلية أثناء أزمة كورونا ودعمها ومساندتها للمتضررين من الجائحة، من خلال العديد من المبادرات التي نفذتها ولم تكن ضمن خططها أو حتى ضمن أهدافها الاستراتيجية، ولكن حجم الضرر الذي أصاب العديد من الأسر جعل القائمين على تلك الجمعيات يعيدون وبسرعة حساباتهم في البرامج والأنشطة المنفذة خلال الجائحة

ومع التسارع الكبير الذي تشهده جميع تفاصيل الحياة بسبب التطور المستمر للتقنية، ظهر بوضوح في تعامل الدولة مع مشكلات التعليم والصحة خلال فترة مواجهة الوباء العالمي، أصبحت منظمات المجتمع أمام ضغط كبير لمواكبة المستجدات التكنولوجية، وسعى الكثير منها لتعلم وتطبيق ما أمكن من أدوات تقنية بهدف تطوير ورفع جودة الأداء وزيادة معيار التنافسية لديها، وهناك عدد من الفوائد التي تعود من التحول الرقمي أهمها سرعة وسهولة الأداء، حيث توفر المنظمات غير الربحية الكثير من الوقت والجهد عند استخدامها للتقنية سواء في أداء الأعمال أو التواصل مع الموظفين والمتطوعين والداعمين<sup>(١٣)</sup>.

حيث شهدت المجتمعات المعاصرة في العقدين الماضيين تطورات متسارعة في شتى مجالات الحياة الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية، والثقافية، والمعلوماتية، وقد أفرزت تلك التطورات العديد من المفاهيم الجديدة، منها : مجتمع المعرفة، والثورة المعرفية، والثورة التكنولوجية، والتعليم الرقمي، وغيرها من المفاهيم ذات الدلالات والأبعاد، التي تعبر عن التقدم العلمي والتكنولوجي<sup>(١٤)</sup>.

ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة في جميع القطاعات المجتمعية، وصار تبادل المعلومات من الأعمال الهامة في تطوير وتنمية المجتمعات، واصبح من الضروري على المؤسسات الاجتماعية ان تعيد النظر في ادواتها وتقنياتها، وان تسعى الى الاستخدام الامثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين مردودها على الفرد والمجتمع بعد ان باتت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئا ثقيلاً على المؤسسات الاجتماعية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية<sup>(١٥)</sup>.

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

حيث يشهد العالم العديد من المتغيرات في شتى المجالات العلمية والتكنولوجية، ومجال الاتصالات والمعلومات الرقمية ، وما أحدثته من ثورة في سهولة عمليات التواصل بين الأفراد والوصول إلى مصادر المعلومات، ولقد نتج عنها ظهور ما يسمى ب (المجتمع الرقمي) حيث يتفاعل فيه أفرادهم مع بعضهم البعض من خلال الواقع الافتراضي الذي أفرز الكثير من الآثار السلبية على الأفراد والمجتمعات<sup>(١٦)</sup>.

و قد فرض التحول الرقمي على المؤسسات الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكا ومرونة في العمل وقدرة على التجديد والابتكار، وبهذه السمات تتمكن من مواكبة العصر ومواءمة الاحتياجات المتجددة بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من أعمالها والسير نحو النجاح<sup>(١٧)</sup>.

حيث أصبحت تقنيات الاتصال ونقل المعلومات رافداً أساسياً، وركناً مهماً في بناء منظومة الإنسان الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والثقافية، في ظل التحولات والتطورات المعرفية في هذا العصر، فمن المعلوم أن العصر تطورت من خلال طفرات الأولي منها الزراعية، والثانية الصناعية، والآن المعلوماتية، أو تتصف بعصر المجتمع ما بعد الصناعي، حيث شهدت المجتمعات الانسانية خلال العقد الأخير من القرن العشرين، تطورات سريعة ومتلاحقة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، مما ساهمت في تسهيل إمكانية التواصل الإنساني والحضاري، ولعل أهمها يتمثل في شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) التي تعد أبرز ما توصل إليه العلم الحديث، ويعد كذلك من أهم الانجازات البشرية في عصر المعلوماتية<sup>(١٨)</sup>.

وفي ظل جائحة كورونا والدعوة إلى التباعد الاجتماعي والالتزام بالحجر الصحي أتاحت شبكات التواصل الاجتماعي وفره في البيانات والمعارف

والمعلومات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد . فعلي سبيل المثال أطلقت منظمة الصحة العالمية خدمة التنبيهات الصحية باللغة العربية بالشراكة مع واتساب وفيسبوك لإطلاع الجمهور على آخر المستجدات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بأعراض المرض وكيف يحمى الناس انفسهم والآخرين من الإصابة بالفيروس .

فقد أصبح التطور التكنولوجي المتلاحق في كافة مناحي الحياة سمة العصر وأصبح له أهمية كبيرة ونتيجة لهذه الأهمية أصبح هناك وجوب وحتمية لمواكبة هذا التطور التكنولوجي المتلاحق ولذلك فقد استفادت الكثير من التخصصات من الثورة التكنولوجية وأصبح ذلك لزاماً عليها لتطوير أساليب تقديم خدماتها<sup>(١٩)</sup>.

وهذا ما تؤكده دراسة Hasgall shoham, 2007 على ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات لتعزيز الواقع وتبسيط قدره الموظفين على العمل وتبي أن للشبكة الاجتماعية الرقمية قدرة كبيرة في ايجاد حلول فورية على نطاق المنظمة<sup>(٢٠)</sup>.

وأشارت دراسة jeromr, 2008 أن الخضوع للأمية الرقمية يضع معظم المهنيين على هامش المحادثات والاجراءات التي تؤثر على مصالحنا كمواطنين والمصالح المهنية لدينا كمهنيين<sup>(٢١)</sup>.

و تظهر الفجوة الرقمية بين المنظمات غير الحكومية كأحد الأجهزة الرئيسية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لتفاوت قدراتها في استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أساس التكاليف والخبرة الداخلية نظر للافتقار

للأدوات والمبادرات على شبكة الانترنت ، كما يمثل تبادل المعلومات تحديًا كبير لكفاءة المنظمات غير الحكومية<sup>(٢٢)</sup>.

وهذا ما أشارت إليه دراسة ( aeed, S., Rohde , M., & Wulf, V. 2008 ) الى أنه رغم الاتجاه الهائل لتطوير تكنولوجيا المعلومات في العمليات التنظيمية واستخدامها في قطاعات المنظمات غير الحكومية الا أن معظم المنظمات تعتقر الى اعتماد تكنولوجيا المعلومات ، وبالرغم من وجود وعى بين منظمات المجتمع لاستخدام التكنولوجيا في أنشطتها ولكن يعد تعقيد التقنيات ونقص المعرفة التكنولوجية عقبات أساسية تواجهها<sup>(٢٣)</sup>.

وهكذا نجد أن هذه الأزمة قد فرضت على العالم التحول الإجمالي نحو الرقمنة، وفرضت على البحوث الاجتماعية بصفة عامة وبحوث الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة ضرورة إعادة النظر في أجندتها البحثية بحيث تكون مواكبة للتحويلات التكنولوجية والاجتماعية المصاحبة لفيروس كورونا المستجد خاصة وأن مهنة الخدمة الاجتماعية تتعامل مع وحدات متفاعلة، ومتغيرة وتمارس في مجتمع سريع التغير وهو ما يفرض عليها أن تتغير من وقت لآخر وتستجيب لواقع المجتمع وتجده وتواكب التحويلات التكنولوجية السريعة<sup>(٢٤)</sup>.

وفي ظل التحديات التي تواجه المنظمات الاجتماعية في الوقت الحاضر والمتمثلة في الضغوط السريعة المتلاحقة والتحديات التي تفرضها الأزمات المعاصرة مع الحاجة المتزايدة الى يسرعه في الانجاز وتحسين أداء تلك المنظمات ومع الزيادة الهائلة في أعداد العملاء المستخدمين من تلك المنظمات و التقدم السريع في وسائل الاتصالات وتأثيرها على آليات العمل

الاجتماعي ووسائله وأدواته تظهر الحاجة الي أهميه الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات في عمل تلك المنظمات (٢٥).

ويؤكد فينويك وجيل ( Gill & Fenwick 2014) أنه لا يوجد قطاع محصن من التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا الرقمية، وأن هذا التغيير في كثير من الحالات يمكن أن يكون مدمراً أو يقود إلى اختفاء القطاع بشكل نهائي في حال لم يستطع القطاع التكيف مع معطياته (٢٦).

ويرى دوبارك ( Duparc 2013) أن التحول الرقمي الحقيقي لا يتحقق إلا عندما تفهم المنظمة بأكملها أهمية الثقافة الرقمية وتحتضنها وتجعلها خاصة بها عبر جميع المستويات، إنها ليست مجرد مشكلة تقنية، بل تتعلق بالأشخاص والهياكل التنظيمية (٢٧).

بل وأصبح على منظمات اليوم أن تعي وبشكل جيد أهمية التغيير والتطور ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة ، إذا أرادت مجرد الاستمرار والبقاء، أما إذا رغبت في التميز والتطور والنماء فإن الأمر لا يحتاج إلى مجرد مواكبة التقدم و متابعة جديدة فقط بل يحتاج أن تكون هذه المنظمات سباقة لاكتشاف ومعرفة الجديد من خلال تشجيع التطوير والابتكار وطرح الأفكار الجديدة بين العاملين حيث إن ظهور قيم جديدة ومعايير حديثة للعمل الإداري يعد من أبرز سمات العالم المعاصر (٢٨) .

حيث يساعد التحول الرقمي داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية او القطاع الخاص على حد سواء على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات ،فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمؤسسات الأهلية في المجتمع المعاصر

المؤسسة في كافة أقسامها وايضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد<sup>(٢٩)</sup>.

ومهنة الخدمة الاجتماعية كإحدى التخصصات المهنية الإنسانية كان يجب عليها أن تواكب هذا التقدم التكنولوجي حيث تسعى المهنة جاهدة إلى توكيد جودتها في عصر يتميز بالتقدم العلمي السريع، ويتضح ذلك من خلال إصدار الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين للدليل الإسترشادي لقواعد ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية وكيفية توظيف التكنولوجيا في مهنة الخدمة الاجتماعية على كافة مستوياتها سواء التعليم أو البحث أو الممارسة الميدانية والأخلاقيات والقواعد المنظمة لذلك<sup>(٣٠)</sup>.

والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطور وتغير وتحول رقمي فهي مهنة تخدم العديد من الفئات وتمارس في العديد من المجالات مما يجعلها من المهن التي تسعى الى تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى من العلمية مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية، ومع هذا التطور المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت تحولاً مهماً في تقديم خدماتها للمستفيدين<sup>(٣١)</sup>.

وبناء على ماسبق فإن التحول الرقمي بالشكل الصحيح والمتدرج له أثر إيجابي على سرعة الإنجاز للأعمال والأنشطة، وتوحيد وتبسيط إجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات وحفظها وسهولة تخزينها واسترجاعها بدلاً من أن كانت تتطلب وقتاً كبيراً في حفظ الوثائق والبيانات في أرشيفات ورقية، كما تتيح للجميع الاطلاع عليها بشكل أيسر، إضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور<sup>(٣٢)</sup>.



كلماتعد فكرة "التحول" طريقة جديدة في النظر إلى مشكلة ما، ويمكن أن ينتج عنها حلول فريدة مبتكرة وإبداعات حقيقية، تساعد في الحصول على أفكار وأساليب جديدة لمواجهة متطلبات القرن الحادي والعشرين<sup>(٣٣)</sup>.

ويتناول البحث عرضا لمجموعة من الدراسات المحلية والاقليمية والعالمية ذات الصلة بموضوع البحث والتي تساعد في بلورة مشكلة البحث .

فقد تناولت دراسة ابراهيم ٢٠١٣<sup>(٣٤)</sup> : تحديد العلاقة بين توظيف تكنولوجيا المعلومات وبناء القدرات المعلوماتية للجمعيات الأهلية وذلك من خلال درجة استخدام التكنولوجيا المتاحة بالجمعيات الأهلية (الهاتف والفاكس والكمبيوتر البريد الالكتروني والانترنت ) وكانت أهم نتائجها وجود علاقة طردية معنويه بين مستوى تكنولوجيا المعلومات بالجامعات الأهلية ومستوى توظيفها لبناء القدرات المعلوماتية لديها.

و كشفت دراسة كونولي<sup>(٣٥)</sup> (٢٠١٤ : Conolly) : إلى الطريقة التي يمكن بها للمنظمات التطوعية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت بشكل فعال في استقطاب المتطوعين والاحتفاظ بهم، وأظهرت النتائج أن المنظمات التطوعية لا تستخدم وسائل الإعلام الاجتماعية بشكل فعال، وأظهرت النتائج كذلك عدم الاستفادة المثلى من وسائل التواصل الاجتماعي في أعمال المنظمات التطوعية بسبب أن القائمين على هذه المنظمات لا يدركون الإمكانيات التي يمكن أن توفرها هذه الوسائل.

وهدفت دراسة أبو هرجه ٢٠١٦م<sup>(٣٦)</sup>: إلى الكشف عن واقع الممارسة الرقمية وتصور لبرنامج مقترح لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية

الرقمية، وتوصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة بين التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الرقمية لدى الإخصائيين الاجتماعيين وبين استخدامهم للوسائل المادية لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية.

وقدمت دراسة بارك، جونستون<sup>(٣٧)</sup> (Johnston & Park 2017) : اقتراح إطار مفاهيمي شامل لشبكات المتطوعين الرقمية استجابة للكوارث والأزمات، وتحليل عمل المتطوعين الرقميين خلال أوقات الأزمات، وأظهرت نتائج الدراسة أن المتطوعين الرقميين يتحركون تحت تأثير دوافع إنسانية مثل القيم والإيثار والتضحية من أجل الآخرين، كما أكدت النتائج العامة للدراسة على أن شبكات المتطوعين الرقميين ظهرت مع التقدم العلمي في وسائل التواصل الاجتماعي لمواكبتها للكوارث الطبيعية.

واستهدفت دراسة الفقي ٢٠١٧م<sup>(٣٨)</sup>: التعرف على واقع استخدام الإخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكل ما تنتجه شبكة الإنترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود بعض الاستخدامات لعدد من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية كانت أكثر وضوحاً في عملية الدراسة، بينما كان الاستخدام الأقل في عملية تنفيذ التدخل، واختتمت بجملة من المقترحات لتفعيل الاستفادة المهنية من هذه التطورات التكنولوجية.

واستهدفت دراسة حدادي ٢٠١٨م<sup>(٣٩)</sup>: تحديد ماهية الاستخدامات المختلفة للشبكات الاجتماعية في العمل التطوعي وتوصلت الدراسة إلى أن التطوع الإلكتروني له أهمية بالغة في ظل التحديات الراهنة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية في تعزيز قيم المواطنة الصالحة لدى أفراد المجتمع، كما يمكنه الوصول إلى عدد كبير من المستخدمين ويعمل على

تقوية الروابط بين مكونات المجتمع ويساعد على ترسيخ ثقافة الحوار والتفاعل والتواصل الاجتماعي .

واستهدفت دراسة تشيرنوبروف<sup>(٤٠)</sup> (٢٠١٨ : Chernobrov) : العلاقة بين شبكات المتطوعين الرقميين والإبلاغ عن الأزمات الإنسانية، حيث أكدت نتائج الدراسة على أن المتطوعين الرقميين يمكن أن يقدموا عملاً فريداً يمزج بين السرعة والوصول الآمن، حيث يستطيعوا الإبلاغ عن الأشياء التي يحتاجها المنكوبين خلال وقوع الأحداث أو الكوارث، كما يعدون مصدر معلومات جيد لكل من الجمهور ومنظمات الإغاثة، كما إنهم يوفر نوعية من المعلومات قد لا تكون متاحة إلا لهم.

وهدفت دراسة حسين ٢٠١٨م<sup>(٤١)</sup> :إلى التعرف على واقع استخدام الجمعيات الأهلية لتطبيقات الحوسبة السحابية واستراتيجية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيلها. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين الذكور والإناث في الاستفادة من تطبيقات الحوسبة السحابية، لصالح الذكور. كما أشارت إلى وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية أحدثها متغير المؤهل، وسنوات الخبرة للمبحوثين على استجابتهم على الاستعداد والمعرفة والاستخدام والاستفادة والمعوقات كمتغيرات تابعة.

و استهدفت دراسة بوت<sup>(٤٢)</sup> (٢٠١٩ : Bout) تحديد دور المتطوعين الرقميين في إدارة الطوارئ المجتمعية، وتوصلت الدراسة إلى أن المتطوعين الرقميين يستطيعوا أن يعززوا من الإدراك المجتمعي وقت حدوث الكوارث، ولكن توجد فجوة لدى المسؤولين حول كيفية الاستفادة من ذلك، ومن ثم توصي الدراسة بأنه يجب على وكالات الإستجابة للطوارئ أن تدرك أن الأجزاء الرئيسية من المعلومات التشغيلية يمكن أن تقع خارج نطاقها، فمن

ثم يجب العمل مع المتطوعين الرقميين وبالتالي دمج الأساليب التقليدية مع التكنولوجيا.

وتناولت دراسة الأمين ٢٠٢٠<sup>(٤٣)</sup>: وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كورونا، صفحة الفيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة نموذجاً، وسعت الدراسة إلى الكشف عن إسهامات شبكات التواصل الاجتماعي السودانية في تعزيز الوعي الصحي لدى المجتمع السوداني للوقاية من فيروس كورونا؛ وكشفت الدراسة عن اهتمام صفحة فيسبوك بموقع الوزارة بتعزيز الوعي الصحي بنشر الأخبار المستمرة عن فيروس كورونا، وكذلك نشر رسائل التوعية الصحية بمختلف أشكالها، وباستخدام أساليب متنوعة، والاعتماد على مصادر مختلفة.

وجاءت دراسة<sup>(٤٤)</sup>: (Rama Krishna Reddy Kummitha, 2020) : حول استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة لمواجهة جائحة فيروس كورونا ١٩ - والتقليل من انتشارها، وتوصلت الدراسة إلى إمكانية توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعامل مع جائحة فيروس كورونا وذلك حسب ظروف كل دولة ومدى ما توفره من موارد للتحول الرقمي لمنظماتها الحكومية والأهلية.

وجاءت دراسة الشوبري ٢٠٢٠<sup>(٤٥)</sup>: حول إمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة توافر متطلبات تحقيق التحول الرقمي في المنظمات غير الحكومية جاءت بالترتيب كالتالي أولاً المتطلبات البشرية بدرجة متوسطة ثم البنية التحتية والصيانة والمعلومات بدرجة منخفضة وكذلك المتطلبات المالية والإدارية ثم

جاءت اهم المعوقات في المعوقات الاقتصادية ثم الإدارية ثم الاجتماعية بدرجة متو

كما اشارت دراسة ( Pasquini Laura A , William Eaton, 2020, )<sup>(٤٦)</sup>: إلى أنه اصبح هناك استخدام واسع للشبكات الاجتماعية والمشاركة الرقمية فى المجتمع ، هذا البحث يعزز فهمنا لحياة المهنيين اللذين يشاركون ويتواصلون عبر الشبكات الاجتماعية والتطبيقات الرقمية الأخرى.

وأكدت دراسة بيكل<sup>(٤٧)</sup> (Pickell :٢٠٢٠) على أهمية التطوع الافتراضي نتيجة لانتشار وباء (كوفيد -١٩) (الذى أدى إلى تأجيل خدمات التطوع الطبي حيث تم اعتماد منصات لعقد مؤتمرات صحية عبر الإنترنت أثناء هذا الوباء حيث أكد هذا على أهمية التطوع الافتراضي الذي يخفف من الضغوط على العاملين فى القطاع الطبي، ويقلل من مخاطر العدوى الفيروسية، ويوجد الشعور بالعودة إلى الحياة الطبيعية للمرضى وأسرهم، وأشارت الدراسة إلى أنه ينبغي أن يكون التطوع الافتراضي وسيلة تعتمد عليها الأنظمة الصحية في الوقت الحالي.

وهدفت دراسة شحاته<sup>(٤٨)</sup> (٢٠٢٠م) في دراسة وتحليل انعكاسات تطبيق آليات التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتجلى في جودة الخدمات المقدمة بالمؤسسات الإدارية للمواطنين ، مع التركيز على متطلبات حوكمة المعايير لإجراءات التحول الرقمي ، وإشكاليات التطبيق بالمجتمعات العربية بوجه عام ومصر على وجه التحديد ، وقد خلص الباحث إلى العديد من النتائج أهمها: أن تفعيل آليات التحول الرقمي تؤثر على تعزيز أبعاد الشمول المالي لتخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية وغبر المالية ، وتوفير خدمات مالية سريعة وآمنة

، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمواطنين ، ولاسيما تحسين الناتج المحلي الإجمالي.

وهدفت دراسة عيسوي ٢٠٢٠<sup>(٤٩)</sup>: إلى تحديد أثر شبكات التواصل الاجتماعي على تنمية وعي المرأة بأزمة فيروس كورونا المستجد وتوصلت إلى أن الشبكات الاجتماعية بصفة عامة والفييس بوك بصفة خاصة هي البديل الأمثل لوسائل الإعلام التقليدية التي تعتمد عليها المرأة بدرجة كبيرة للحصول على معلومات حول الفيروس، كما توصلت إلى أن لشبكات التواصل الاجتماعي أثرا قويا في تشكيل وعي المرأة بفيروس كورونا المستجد معرفيا ووجدانيا وسلوكيا، وأوصت الدراسة بضرورة وضع شبكات التواصل الاجتماعي في الاعتبار عند التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد.

وهدفت دراسة محمد ٢٠٢٠<sup>(٥٠)</sup>: إلى التعرف على استخدام المؤسسات التطوعية لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة العمل التطوعي بدولة الإمارات العربية المتحدة من خلال الكشف عن أساليب المؤسسات التطوعية لتحفيز الأفراد على العمل التطوعي، ورصد استراتيجيات الاتصال المستخدمة للمؤسسات التطوعية عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي لنشر ثقافة العمل التطوعي، وتوصلت الدراسة إلى أن مزايا التطوع عبر مواقع التواصل الاجتماعي تمثلت في أنها تساعد على إيجاد رأى عام عن العمل التطوعي، وسرعة الانتشار، وجذب الشباب من خلال نشر الإعلانات.

وهدفت دراسة البلوشي ٢٠٢٠<sup>(٥١)</sup>: الى استكشاف واقع التحول الرقمي عن طريق التعرف على الأدوات التي تقوم بها المؤسسات المختلفة في مجال التحول الرقمي وتقييم مستوياتها وتوصلت الى أن أهم مشاريع التحول الرقمي

هي مشاريع البنية الأساسية وأوصت الدراسة بضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية وأهميتها في تقييم مستويات المؤسسات وتحسين أدائها.

و استهدفت دراسة محمد ٢٠٢١<sup>(٥٢)</sup>: قياس عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، ومن أهم نتائج الدراسة ثبوت صحة الفرض الرئيس للدراسة وهو " توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية اتجاهات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، وكذلك ثبوت صحة الفروض الفرعية للدراسة.

في حين سعت دراسة نحل ٢٠٢١<sup>(٥٣)</sup>: تحديد مدى قدرة الجامعات على الالتزام بمعايير الحوكمة، مدى قدرتها على مواجهة الأزمات المجتمعية وقت انتشار فيروس كورونا، وما الصعوبات التي تواجه الجامعات في تطبيق معايير الحوكمة والصعوبات التي تواجهها في التعامل مع الأزمات المجتمعية، وتوصلت الدراسة إلى قدرة الجامعات المصرية على الالتزام بمعايير الحوكمة المتمثلة في رفع مستوى الخدمات، الشفافية، المساءلة، المشاركة في صنع القرار، كما أن الجامعات لديها القدرة على التعامل مع الأزمات المجتمعية داخلها أو خارجها، وأن هناك بعض الصعوبات تواجه الجامعات في الالتزام بمعايير الحوكمة<sup>(٥٤)</sup>.

### تعقيب على الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في دراسته الحالية في العديد من الأوجه، فإن أي دراسة مهما كان نجاحها لا يمكن لها النجاح بمفردها، وإنما يكتب لها النجاح بمقدار ما استفادته من الدراسات السابقة سواء في نفس المجال أو المجالات القريبة منها وتكمن أوجه الاستفادة منها في النواحي الآتية:

- أفادت هذه الدراسات في كونها تعد بمثابة نقطة الانطلاق الرئيسية التي سهلت علي الباحث تحديد مشكلة بحثه وكذلك تحديد أهداف الدراسة وتساؤلاتها في ضوء النتائج السابقة.
- كما ساعدت مرحلة الاطلاع علي الدراسات السابقة في تكوين تصور عام حول واقع استخدام التكنولوجيا الرقمية وآثارها وارتباطها بالقضايا التنموية موضوع الدراسة مما سهل علي الباحث مهمة التفسير والتحليل واستخلاص النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة
- كما أكدت غالبيه الدراسات عن العلاقة بين الممارسة الرقمية داخل المنظمات الأهلية وتحسين أدائها وبناء قدراتها (دراسة ابراهيم ٢٠١٣ ، دراسة ابوهرجه ٢٠١٦).
- كما أكدت بعض الدراسات على أهمية برامج التحول الرقمي في التعامل مع الازمات والمتغيرات المجتمعية و تشكيل وعي المواطن بالازمات وسبل التعامل معها(دراسة بوت Bout ٢٠١٩ ، دراسة الامين ٢٠٢٠ ، دراسة عيسوى ٢٠٢٠).



- اهتمت بعض الدراسات بتحديد عوائد التحول الرقمي في القطاعات الحكومية والأهلية في المجال التجاري والاستثمارات المالية (دراسة كونولي ٢٠١٤ ، دراسة الشوبري ٢٠٢٠)
- كما أكدت بعض الدراسات على أهمية برامج التحول الرقمي نشر ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني (دراسة نورة محمد ٢٠٢٠ ، دراسة محمد ٢٠٢١).
- أفادت الدراسات السابقة الباحث في أسلوب معالجته لنتائج الدراسة الحالية ووجهته إلي أهم الأساليب الإحصائية التي يمكن استخدامها في هذا الصدد.
- وجهت الدراسات السابقة الباحث إلي أسلوب المعالجة المنهجية لدراسته الحالية وأهم الأدوات البحثية التي تستخدم في البحث.

#### ثانيا: مشكلة البحث:

في ظل التطورات المتزايدة التي شهدتها العالم ظهرت الحاجة الملحة إلى الاستفادة من التقنية كوسيلة مساعدة على تجاوز كثير من التحديات والأزمات التي تواجه كثير من الدول والمؤسسات، حيث فرضت جائحة كورونا المستجد نقطة أساليب جديدة للحياة على مجتمعات العالم كله، ومن أبرز التحولات التي فرضتها الجائحة وأهمها هي الاعتماد الكامل على وسائل التكنولوجيا الحديثة في الكثير من الأمور، ويمثل هذا التحول فرصة حقيقية للمؤسسات لخلق حلول وطرق جديدة لمساعدة عملائهم على مواجهة التحديات الراهنة من خلال الاعتماد على منصات وحلول تكنولوجية ، ومن هنا كان لزاما على المنظمات الأهلية استثمار معطيات الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي في تعزيز جهودها

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

التنموية كآلية مبتكرة لتحسين مستوى الأداء والإنتاجية وتقديم المزيد من الخدمات التنموية بشكل أمثل لمختلف فئات المجتمع .

و يعد ذلك من بواعث اهتمام الباحث بموضوع هذه الدراسة التي هدفت الى تقديم اطاراً نظرياً برؤيا متكاملة عن مدى استفادة المنظمات الأهلية للبرامج والتطبيقات الرقمية وقدرتها على استخدام منظومه التحول الرقمي في التعامل مع الازمات والكوارث ومدى فاعليتها في احتواء الموقف والحد من التداعيات السلبية للأزمة في محاولة للخروج بمجموعه من الدروس المستفادة من الواقع العملي وتقديم بعض المعايير او الارشادات التي تساعد المؤسسات والمنظمات على تحسين كفاءة وجودة جهودها الاتصالية أوقات الأزمات عبر هذه الوسائل، و بناء على ما سبق، وكخطوة في مواكبة مهنة الخدمة الاجتماعية للتحول الرقمي، وتمشياً مع رؤية مصر للتنمية المستدامة، وفي ظل أزمة فيروس كورونا المستجد العالمية وما يتبعها من تغييرات اجتماعية وتكنولوجية، تتحدد القضية الرئيسية للبحث في محاولة الاجابة على التساؤلات التالية:

١- كيف ساهمت بعض الازمات (أزمة كورونا) في تعزيز التحول الرقمي بالمنظمات الأهلية؟

ويرتب على هذا التساؤل مايلي:

أ- الى أي حد استفادت المنظمات الأهلية من التحول الرقمي في تحقيق أهدافها؟

ب- ما أغراض ومجالات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية بالمنظمات الأهلية في تحقيق أهدافها؟

ج- ما مدى اسهام البرامج والتطبيقات الرقمية في تطوير قدرات هذه المنظمات؟

د- ما أثر استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات المعاصرة

٢- ما معوقات تطبيق البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية؟

٣- ما مقترحات تفعيل استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية؟

### ثالثاً: أهمية البحث:

١- يشهد العالم اليوم تحولاً كبيراً في مجال المعلومات وتدفعها وما يحدث الآن هو الثورة المعلوماتية وتكنولوجيا المعلومات، مما جعلنا نفكر جدياً في أهمية تطوير المؤسسات بكافة أنواعها من أجل أن يتواكب أدائها في الإنتاج أو حتى في تقديم الخدمة مع مستويات الأداء العالمية، لتحقيق جودة المنتج أو الخدمة .

٢- تكمن أهمية هذا البحث في أنه من البحوث التي تعنى بموضوعات العصر وتنامي الدور المتعاظم للبرامج الرقمية في شتى مجالات الحياة ومنها مجالات العمل الأهلي حيث أصبحت الرقمنة أداة لتطوير ودعم الأعمال الخيرية ووسيلة لتحقيق أهداف الجمعيات الأهلية وليست وسيلة للاتصال فقط.

٣- أصبحت التكنولوجيا الوسيلة البديلة للتواصل مع عملاء الخدمة الاجتماعية في ظل انتشار بعض الجوائح الوبائية كفيروس "كوفيد ١٩

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمؤسسات الأهلية في المجتمع المعاصر

المستجد" والتي تستدعي تجنب التجمعات وتطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي منعاً لانتشار الأوبئة.

٤- الاستفادة من ثوره المعلومات ووسائل المعرفة المتنوعة في وكل ما يمكن الاستفادة منه واستثماره لتفعيل وتطوير دور المنظمات الأهلية في عمليات التنمية.

٥- اتجاه البحوث العلمية المرتبطة بالمنظمات الأهلية الى تحديث عملها وأسلوب تقديم خدماتها من خلال تبني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

٦- تزايد اهتمام مؤسسات مهنة الخدمة الاجتماعية بربط التكنولوجيا الحديثة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخاصة في مجال العمل الأهلي لمواكبة التطور وعصر التحول الرقمي.

رابعاً: أهداف البحث:

١- التعرف على واقع توظيف المنظمات الأهلية للبرامج والتطبيقات الرقمية في تحقيق أهدافها.

٢- الوقوف على مدى استفادة المنظمات الأهلية من برامج التحول الرقمي في تدعيم قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.

٣- الوقوف على معوقات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية

٤- الوصول لمقترحات تفعيل استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية.

خامسا: الإطار النظري للبحث:

مفاهيم البحث:

مفهوم التحول الرقمي :

يقصد بالتحول الرقمي بالمنظمات أنه استخدام المنظمة للتقنية في إدارة أعمالها وخدماتها وانشطتها وفي معالجه وتحليل بياناتها في التواصل بين افرادها وفي تعاملاتها الكترونيا بشكل كامل و لا بد ان يتم كل ذلك في بيئة تقنية رقمية آمنة مستندة الى قواعد بيانات محمية<sup>(٥٥)</sup> .

كما يعرف التحول الرقمي بأنه : عملية سعى المنظمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكنولوجيا شبكة الانترنت العالمية لتحسين اداء مهامها وعملياتها المختلفة و نقلها لمن يحتاجها في داخلها او خارجها وذلك من خلال الاعتماد على الموارد الثلاث وهي المعلومات المتدفقة والمتوفرة بها و تكنولوجيا ونظم معلومات المستخدمة و الموارد البشرية المناط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي الى تحقيق أهداف المنظمة في ظل استراتيجياتها<sup>(٥٦)</sup> .

كما يعرف التحول الرقمي "Transformation Digital" على أنه عملية تسعى إلى تغيير طرق الإنتاج بالمنظمة وطرق توزيع الخدمات المصممة من قبل؛ من خلال استبدال استخدام العناصر المادية بأخرى افتراضية (مثل طرق الوصول للعميل، وطرق تصميم الخدمات، والتقييم ومعرفة آراء المستخدمين من خدمات المنظمة عبر الإنترنت)، وكذلك استبدال العمليات التي تتطلب تفاعلات فيزيائية بأخرى الكترونية مثل (المؤتمرات عبر الويب،

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمؤسسات الأهلية في المجتمع المعاصر

والتدريب عن بعد)، بالإضافة إلى استبدال مهام الأفراد واستخداماتهم المادية بأخرى افتراضية<sup>(٥٧)</sup>.

ويمكن تعريف التحول الرقمي اجرائيا في ضوء الدراسة الراهنة بأنه استثمار المنظمة للبرامج والتطبيقات الرقمية المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية في الوصول لجمهورها المستهدف وفي تنفيذ أنشطتها وتحسين أداءها ، كوسيلة لتحقيق أهدافها في ضوء الازمات المعاصرة وبخاصة جائحة كورونا.

## ٢- مفهوم الأزمة:

تعتبر الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة<sup>(٥٨)</sup>.

كما يمكن تعريفها بأنها : ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل تحول في حياة الفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع و غالبا ما ينتج عنه تغير كبير<sup>(٥٩)</sup>.

كما تعد الأزمة بمثابة خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وتتسم الأزمة غالبا بعناصر المفاجأة وضيق الوقت ونقص في المعلومات بالإضافة إلى عوامل التهديد المادي والبشري<sup>(٦٠)</sup>.

ويمكن تحديد الأزمات المستحدثة في: التدايعات المترتبة على جائحة كورونا التي نشأت بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد الأصعب في تاريخ البشرية المعاصر، فقد أدت إلى تقييد حركة البشر وسببت العديد من الآثار الاجتماعية والاقتصادية .

### مراحل الأزمة : وصف (كابلن) أربع مراحل للأزمة<sup>(٦١)</sup>:

أ- تأثير مبدئي ينشأ عنه استجابات تكيفيه.

ب- يزداد التوتر تحت الأثارة المستمرة.

ج- يزداد التوتر حتى ظهور مصادر الطوارئ الداخلية والخارجية وتبدأ في الحركة ، وربما تهدأ الازمه وقت يعمل عن طريق ميكانزمات التكيف حيث يرى الشخص المشكلة بطريقه مختلفة.

د- المرحلة الحرجة وتأتى لو أن الازمه لم تهدأ في المرحلة الثالثة و يؤدي التوتر الى سوء السلوك الوظيفي وغياب التحكم العاطفي ويكون التدخل للمساعدة مطلوب في هذه المرحلة لأن الشخص يكون مستعدًا للتغيير .

### خصائص الازمة<sup>(٦٢)</sup>:

١- الأزمة تمثل تحدي للعادات والسلوكيات التي تعود عليها الشخص.

٢- تمثل تهديدًا لحياة الفرد أو الجماعة أو المجتمع وذلك بما تحويه من ضغوط اقتصادية أو جسمية أو نفسية أو اجتماعية.

٣- يشعر الانسان بنوع من اليأس و العجز وعدم القدرة على التعامل معها ويفقد الثقة بنفسه.

٤- في موقف الأزمة تضعف الى حد كبير دفاعيات الذات ومن ثم يصبح الفرد أو الجماعة أكثر قابلية للتأثر بالآخرين وأكثر تعاوناً في العلاج.

٥- إذا نجح الفرد في مواجهة الأزمة فإن ذلك يساعد على زيادة الإبداع وزيادة في النمو والنضج مع اكتساب أساليب تكيفية جديدة تمكن الفرد من التعامل مع الازمات المقبلة بفاعلية أكبر ويحدث العكس في حالة الفشل.

### الآثار الاجتماعية والاقتصادية للأزمات المستحدثة على المجتمع:

أدت جائحة كوفيد-١٩ إلى تعطيل النشاط الاقتصادي الاعتيادي والحياة اليومية العامة في جميع أنحاء العالم، وفي إطار التصدي لهذا الوباء، اتخذت العديد من حكومات العالم تدابير صارمة لمنع تفشي المرض، ولضمان الأداء السليم لنظام الرعاية الصحية وحماية الفئات الأكثر ضعفاً. ومع ذلك، فبسبب تزايد حالة عدم اليقين والضعف الناجم عن إغلاق الأعمال التجارية وفرض قيود السفر وتدابير الاحتواء، فإن الآثار الاقتصادية قصيرة الأجل وشيكة من حيث انخفاض الإنتاج والاستثمارات والأرباح بشكل يؤدي إلى ارتفاع معدل البطالة<sup>(٦٣)</sup>.

ففي ضوء المتغيرات التي مر بها العالم، منذ ظهور فيروس كورونا "كوفيد ١٩" وانتشاره بين جميع الدول، بدا أن تداعياته الاقتصادية والاجتماعية ستكون كبيرة ومؤثرة على المستويين العالمي والوطني، حيث ما فرضه تفشي الوباء من اتخاذ حزمة من الإجراءات والتدابير الاحترازية تمثلت في "العزل والحجر الصحي / التباعد الاجتماعي / المنع من السفر / الإغلاق التام لجميع مؤسسات الدولة: انعكس سلبيًا على اقتصادات جميع دول العالم، وأدخل النظام العالمي في حالة من الركود، نتج عنها تأثير على المنظومة



الاقتصادية والاجتماعية، طالت مصر؛ كما طالت جميع دول العالم. حيث من المؤكد أن أي أزمة يمر بها العالم مجتمعًا تترك آثارها على الجميع رغم تفاوت هذه الآثار بين دولة وأخرى؛ طبقًا لأوضاعها الاقتصادية والسياسية<sup>(٦٤)</sup>.

فمع تفشي فيروس كورونا ، بدأت البلدان تواجه مشكلات خطيرة، حيث ضربت الجائحة بشدة نشاطات في قطاعات السياحة والبناء والشحن. ومع انتشار هذا الفيروس أيضًا، شهدت السياحة توقفًا شبه كامل، ولحقت بالتجارة العالمية أضرار كبيرة، وبسبب القيود على الحركة، عجزت العديد من الأماكن عن جذب السياح؛ فأدى هذا الأمر إلى ركود لم يشمل الشرق الأوسط فقط، بل إنه شمل الناتج المحلي الإجمالي العالمي أيضًا. وقدّرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في يونيو ٢٠٢٠ تراجع الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة ١٣ في المئة تقريبًا<sup>(٦٥)</sup>.

بالإضافة الى تداعيات اقتصادية واجتماعية أثرت على المجتمع، خاصة العاملين "بالقطاع الخاص وغير المنظم" و تدهور أوضاعهم وفقدان مورد أرزاقهم الرئيسي لسد الاحتياجات الأساسية لأسرهم.

### تأثيرات التكنولوجيا الرقمية في تدعيم المنظمات الأهلية.

هناك العديد من التأثيرات التي يمكن أن تحدثها التكنولوجيا الرقمية والتي يمكن من خلالها الوصول للأهداف التنموية المنشود تحقيقها ومن أهمها<sup>(٦٦)</sup>:

١- **التغيير المعرفي:** كونها لها القدرة على أن تؤثر في التكوين المعرفي للأفراد، وذلك يتم من خلال عملية التعرض الطويلة المدى للوسائل الإعلامية كمصادر للمعلومات الموثوق فيها<sup>(٦٧)</sup>.

٢- **تغيير الموقف:** قدرة التكنولوجيا الرقمية من خلال ما تنشره وتبثه من موضوعات على تغيير نظرة وموقف واتجاه الجمهور إلى العالم، سواء على مستوى الأشخاص أو القضايا أو على مستوى السلوك والقيم.

٣- **تعبئة الرأي العام:** وهي من أهم خصائص التكنولوجيا الرقمية لاستطاعتها ومقدرتها على إثارة الجماهير وتحريكها لتحقيق غرض معين، عن طريق تكييف الجماهير معه، وكان من أبرزها حراك الشباب العربي الذي تمثل في الثورات التي شهدتها بعض الدول العربية والتي سميت بثورات الفيس بوك، والتي أثبتت قدرة هذا النوع من الإعلام تعبئة الرأي العام نحو التغيير<sup>(٦٨)</sup>.

٤- **التنشئة الاجتماعية:** إن كل ما يتم قراءته أو مشاهدته ملئ بالقيم، فذلك يعمل على تلقين المستقبل مجموعة من المعارف تعمل على تشكيل الهوية الثقافية.

٥- **تمويل الحملات الإغاثية:** بدأت العديد من الفرق التطوعية الإغاثية بتوظيف التكنولوجيا الرقمية لإطلاق مبادراتها الإغاثية الخاصة، وجمع التبرعات اللازمة لتمويل تلك الحملات من مستخدمي هذه المواقع وهذه الطريقة ناجحة في استقطاب الدعم والتبرعات للوصول إلى عدد أكبر من أصحاب الأيدي البيضاء لدعم الفئة المستهدفة<sup>(٦٩)</sup>.

وتسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفاعلة عن قرب في مساندة قيادات العمل الأهلي والتطوعي لاتخاذ إجراءات معالجة جوانب القصور وتطوير إدارة العمل الأهلي ككل وإكساب المهارات وتنمية القدرات بما يعاصر التقنيات التكنولوجية المتطورة .

ويعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في اداره المنظمات الأهلية داخل المجتمع اكبر الأثر في تحقيق التنمية في المجتمع وذلك من خلال العديد من الاستراتيجيات على النحو التالي<sup>(٧٠)</sup>:

الاستراتيجية الاولى : وتتمثل في تبني تكنولوجيا المعلومات تطوير البناء الداخلي للمنظمات

الاستراتيجية الثانية: تقوم على التبنى التدريجي لتكنولوجيا المعلومات المتقدمة قدر الامكان او التكنولوجيا الملائمة ظروفها.

الاستراتيجية الثالثة: وهي ما نطلق عليها الاستراتيجية الوسيطة والتي تعتمد عليها المنظمات الأهلية بالدول النامية.

كما يمكن الاستفادة من التكنولوجيا في تسويق العمل الخيري إلكترونيا عن طريق شبكة الإنترنت وتقنيات الهاتف المحمول , وذلك من خلال إنشاء مواقع تدعم العمل الخيري ومواقع أخرى تتبع الجمعيات الخيرية وهي تفيد فى عملية الانتشار والوصول الأكبر والأسهل إلى العديد من شرائح المجتمع المدني , كما يمكن استقبال المشكلات والشكاوى الخاصة بالحالات المحتاجة عن طريق الشبكة الإلكترونية ودراستها وتحليلها للتحقق من مصداقية الحالة.

### تقنيات التحول الرقمي:

- أجهزة الهاتف المحمولة	- الحوسبة السحابية	- الفيديو الرقمي.
- أجهزة الاستشعارات الذكية	- منصات الانترنت	- شبكات التواصل الاجتماعي
- شاشة العرض الالكترونية		- تقنية كشف المواقع

### أغراض التحول الرقمي<sup>(٧١)</sup>:

١- استخدام الوسائل التقنية الحديثة في البحث والاتصال لاختيار وتحديد كلاً من القطاع المستهدف ومجال العمل، و يمكن أيضاً الاعتماد على ما تنقله وسائل الإعلام في التعرف على خارطة المناطق والشعوب والجماعات ذات الحاجة إلى أعمال خيرية.

٢- يمكن الاستفادة منها في جمع المعلومات الأساسية الضرورية لدى الشروع في مباشرة المشروعات سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو غيرها من الأعمال ذات الطابع الخيري، بمعنى أن عمليات الاستقصاء والاختيار بين البدائل المحتملة، تسهل بدورها التعرف على طبيعة واتجاهات الاحتياجات الخاصة بالمنطقة المختارة بل وتساعد على توفير معلومات كافية أو على الأقل تمهيدية عن تلك الاحتياجات وأولوياتها.

٣- يمكن بعد ذلك الاستناد إلى تقنيات الحواسيب الآلية في تكوين قواعد بيانات تشمل كلاً من المناطق التي يجري العمل عليها، وكذلك التي لم تدرج بعد في الخطط المقترحة، ما يساعد على تسريع المراحل التحضيرية المستقبلية عند الانتقال إلى مناطق أخرى أو توسيع نطاق العمل في المناطق والمجالات القائمة بالفعل.

٤- جمع بين المركزية والتفويض: فمن خلال سهولة الاتصال والتنقل يمكن تطبيق درجات متفاوتة من المركزية واللامركزية في العمل.

٥- ضمان كفاءة الإدارة والعمل الميداني: إذ تساعد التطبيقات المتنوعة للعلوم التقنية في مختلف المجالات على الارتقاء بالأداء بدءاً بالنطاق الإداري بما فيه النظم الإدارية المتبعة وطريقة إدارة العمل بين الوحدات والأقسام، ومعايير التقييم والإنجاز.

مزايا الثورة الرقمية: هناك أربعة عوامل جعلت هذه الوسائل الجديدة أكثر تأثيراً من أية عمليات اتصالية في تاريخ الإنسان من قبل وهذه العوامل هي (٧٢):

- ١- القدرة على التعبير ونقل كم هائل ومتنوع من الأفكار والمشاعر.
  - ٢- التغلب على المكان من خلال مرونة وسرعة الحركة.
  - ٣- التغلب على الزمن بتسجيل وحفظ المعلومات.
  - ٤- الانتشار بحيث تتيح المعرفة لكل الطبقات في المجتمع.
- كما أتاحت التكنولوجيا الرقمية مساحات حرة ومتجددة للتواصل بين مستخدميها، لم يكن العمل الخيري والتطوعي بعيداً عنها بحال من الأحوال، إذ بادرت مؤسساته لإنشاء صفحات لها على تلك المواقع، استطاعت كل منها أن تكون من خلالها مجتمعاً إلكترونياً يتابع أخبارها ويتفاعل معها، وهو الأمر الذي لم يكن قاصراً على الهيئات ذات الطابع المؤسسي فحسب، بل اتجه العديد من المستخدمين المهتمين بأنشطة العطاء الاجتماعي إلى تدشين الصفحات، أو التواصل مع المهتمين عبر حساباتهم الشخصية، ليتكون بالنهاية طيف واسع من المجتمعات الافتراضية التي يجمعها كلها السعي لتنمية المجتمع ومساعدة الآخرين (٧٣).

فوائد استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل داخل المنظمات: تقدم

تكنولوجيا التعليم الكثير من الفوائد من أهمها<sup>(٧٤)</sup>:

- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية طويلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.

- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزج .

- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.

استثمار التطبيقات الرقمية في العمل الأهلي: ويتم ذلك من خلال<sup>(٧٥)</sup>:

- ١- المشاركة بخبر أو بصورة للفعاليات أو الخدمات التي تقدمها الجمعيات لجذب اهتمام الناس.
- ٢- وضع الأخبار والإشارة إلى أي محتوى يتم كتابته تتعلق بنشاط الجمعية.
- ٣- التفاعل مع جميع التعليقات التي تتحدث عن نشاطات الجمعية.
- ٤- اختيار الوقت المناسب للنشر.

بالإضافة إلى ما سبق يمكن الإشارة إلى النقاط التالية<sup>(٧٦)</sup>:

- ١- تحسين جودة العمليات الداخلية والتطوعية وتوفير نظم فاعلة للمعلومات تساعد في كفاءة عملية التخطيط والتنظيم عبر التقنية الرقمية.
- ٢- الاستفادة من التقنية الرقمية في عملية الانتشار والوصول إلى العديد من شرائح المجتمع المدني، كما يمكن استقبال الشكاوي والحالات المحتاجة إلكترونياً ودراستها وتحليلها للتحقق من مصداقية الحالة.
- ٣- الاستقطاب الإلكتروني وإدارة المتطوعين.
- ٤- الاستفادة من التقنية كنشاط يسهم في تطوير وتنمية المجتمع .
- ٥- جمع وتوصيل وتخزين واسترجاع وتحليل المعلومات الخاصة بالعمل الخيري والتطوعي، حيث إن استخدام التقنية الرقمية في إدارة نظم المعلومات يجعل المعلومات متاحة في الوقت المناسب وبالجودة الفاعلة بحسب كفاءة البيانات المتاحة.

### الموجهات النظرية للبحث:

#### أ- نظرية المنظمة:

على الرغم من المحاولات الجادة التي بذلت لتحديد مفهوم المنظمة إلا أنها كشفت عن أوجه عديدة في فهم المنظمات ولم تقدم تعريفاً واحداً مقبولاً، حيث تم صياغة هذه التعريفات في ضوء نماذج معينة دون غيرها، وفيما يلي عرض لجانب من هذه المعالجات والاتجاهات التي قدمها بعض العلماء في هذا الشأن.

حيث يشير البعض إلى أنها وحدات اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف محددة وتتخذ طابعاً بنائياً يلائم تحقيق هذه الأهداف<sup>(٧٧)</sup>. وتبدو أهمية المنظمات في أنها تشبع أنواعاً عديدة من الاحتياجات للإنسان، عاطفية وروحية وعقلية واقتصادية ويرى ارجيريس Argyris أنها

كونت بطريقة مفيدة لتحقيق أهدافها ويكون تحقيقها أفضل بصورة  
جماعية<sup>(٧٨)</sup>.

وتتضح أهمية المنظمات في انها أداة أساسية من الأدوات التي  
تستخدمها المجتمعات لتحقيق أهدافها الجماعية فهي التي تمكن الناس من  
تحقيق أى مستوى يرغبونه من التحسن في نوعية حياتهم.

ويستفيد الباحث من هذه النظرية في أن المنظمات اجتماعية تم إنشاؤها  
لتحقيق أهداف محددة والتي تسهم في اشباع احتياجات الأهالي داخل  
المجتمع المحلى ومواجهة مشكلاتهم، كما أن هناك أهدافا محددة للمؤسسات  
التي تخدم المجتمع المحلى (مجتمع الدراسة) وتقسيماً ونظماً يسير في  
ضوئه العمل بها كما أن هناك سلطة تتولى قيادة هذه المؤسسات لتحقيق  
أهدافها إلى غير ذلك من الخصائص التي تتميز بها المنظمات.

وعلى حد قول أرجيرس فالمنظمات كونت بطريقة مفيدة لتحقيق أهداف  
يكون تحقيقها أفضل بصورة جماعية<sup>(٧٩)</sup>.

وهناك تأثيرات ايجابية وفوائد تحصل عليها الجمعيات من خلال إقامة  
العلاقات مع المنظمات الأخرى والتي من أهمها:

- ١- أن العلاقات مع المنظمات الأخرى لها عائداً مقابلاً وإن كانت مكلفة  
ومن ثم فما تستنفذه من وقت وجهد ليس من باب الفاقد.
- ٢- هناك الكثير مما يمكن أن تحصل عليه الجمعيات من مثل هذه  
العلاقات مثل التسهيلات بمختلف صورها، وذلك يترتب عليه الدخول  
في مشروعات مشتركة.



٣- ما يمكن أن يعود على المجتمع من حل مشكلاته واشباع احتياجاته المختلفة من خلال هذا التعاون.

#### ب- نظرية التفاعلية الرمزية :

تدور فكرة التفاعلية الرمزية حول مفهومين أساسيين هما : الرموز و المعاني في ضوء صورة معينة للمجتمع المتفاعل، و تشير التفاعلية الرمزية إلى معنى الرموز على اعتبار أنها القدرة التي تمتلكها الكائنات الإنسانية للتعبير عن الأفكار باستخدام الرموز في تعاملاتهم مع بعضهم البعض<sup>(٨٠)</sup>. ونجد أن استخدام الرموز أمر قائم في كل من التجمعات الحشرية مثل تجمعات النمل و النحل ، و التجمعات البشرية ، إلا أن التعامل بالرموز في التجمعات الحشرية يقوم على أساس التفاعل الغريزي التلقائي ، و ذلك على عكس التجمعات البشرية التي تستخدم الرموز للتعبير عن شيء له دلالة اجتماعية و تهتم التفاعلية الرمزية بالطريقة التي يختار بها المشاركون في عملية التفاعل الاجتماعي لمعاني الرموز و يتفقون على هذه المعاني<sup>(٨١)</sup>.

أما المصطلحات الأساسية للنظرية فهي<sup>(٨٢)</sup>:

١- التفاعل: وهو سلسلة متبادلة ومستمرة من الاتصالات بين فرد وفرد، أو فرد مع جماعة أو جماعة مع جماعة.  
وفي كتابة حول النظرية في علم الاجتماع حدد جورج زميل نوعين من التفاعل الاجتماعي:

- تفاعل اجتماعي بين الاجناس البشرية.
- تفاعل اجتماعي بين الأجناس غير البشرية.

٢- المرونة: ويقصد بها استطاعة الانسان أن يتصرف في مجموعة ظروف بطريقة واحدة في وقت واحد، وبطريقة مختلفة في وقت آخر، وبطريقة متباينة في فرصة تالفة.

٣- الرموز: وهي مجموعة من الاشارات المصطنعة، يستخدمها الناس فيما بينهم لتسهيل عملية التواصل، و هي سمة خاصة في الانسان، وتشمل عند (جورج ميد) اللغة، وعند بلومر المعاني، وعند جوفمان الانطباعات والصورة الذهنية<sup>(٨٣)</sup>.

٤- الوعي الذاتي: وهو مقدرة الانسان علي تمثيل الدور، فالتوقعات التي تكون لدي الآخرين عن سلوكنا في ظروف معينة، هي بمثابة نصوص يجب أن نعيها حتي نمثلها علي حد تعبير جوفمان.

ويمكن توظيف معاني ومضامين هذه النظرية لخدمه متغيرات الدراسة الحالية من خلال النظر الى :

- المعلومات التكنولوجية المرتبطة بالممارسة الحالية على أنها تشتمل على مجموعه من الرموز والمعاني التي يمكن ان تشكل تفكير العاملين في المنظمات الأهلية نحو الأطر النظرية الحديثة المرتبطة بالممارسة في العمل الاهلي.

- أن تكنولوجيا المعلومات الرقمية المرتبطة بالخدمات الاجتماعية يمكن أن تعمل على زيادة التفاعلات بين اعضاء المنظمات مع بعضهم البعض ومع المستفيدين حول المعاني والمضامين المرتبطة بقضايا العمل الاهلي والتموي .

- كون التزايد والتدفق الكبير للمعلومات التكنولوجية يزيد من اكتساب المعاني والرموز المرتبطة بادراك العالم من حولهم بشكل عام والعملاء الذين يتلقون الخدمة بشكل خاص.

- أن تكنولوجيا المعلومات الرقمية اصبحت واقع يعيشه المجتمع وعلى مقدمي الخدمة أن يكونوا جزء من هذا الواقع والتعامل معه بما يعود على تنميه وتطوير قدراتهم في ممارسه العمل الاهلي

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة :

أ- نوع الدراسة : تنتمي هذه الدراسة إلي نمط الدراسات الوصفية .

ب- المنهج المستخدم: استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة.

ج- أدوات الدراسة: استعانت الدراسة الحالية باستبانة لأعضاء مجالس إدارة الجمعية مجال الدراسة.

وقد مر بناء الأداة بالمراحل التالية :

- تصميم مبدئي للأداة تضمن ( ٧٧ ) عبارة تغطي أربع أبعاد رئيسية هي:

المحور الأول :أغراض استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

المحور الثاني : فوائد استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية.

المحور الثالث :مجالات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

المحور الرابع : اسهام البرامج والتطبيقات الرقمية في دعم وتطوير قدرات المنظمة

المحور الخامس : أثر استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات المعاصرة.

المحور السادس : معوقات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

المحور السابع : مقترحات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

- تم عرض الأداة في صورتها المبدئية علي مجموعة من الأساتذة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية وعددهم (١١) محكمًا وذلك بهدف اختبار الصدق الظاهري للأداة و الاعتماد على درجة اتفاق لا تقل عن (٨٠%) لكل عبارة، وبناءً على ذلك فقد تم حذف بعض العبارات، وإضافة بعض العبارات، وتعديل صياغة بعض العبارات، ومن ثم فقد وصل عدد عبارات الأداة بعد اختبار الصدق الظاهري من (٧٧) عبارة إلى عدد (٧٤) عبارة

- قام الباحث بحذف العبارات التي لم تحصل على نسبة الاتفاق المقررة ، ليصبح إجمالي العبارات التي تكونت منها الأداة في صورتها النهائية (٧١) عبارة .

- بالنسبة لثبات الأداة Reliability: تم استخدام طريقة إعادة الاختبار Re test - على عينة قوامها ١٥ مفردة ، بفاصل زمني أسبوعين بين التطبيقين باستخدام معامل ارتباط بيرسون وقد وصلت قيمة معامل ثبات العبارات إلى ٨٢,٦ % وبذلك فقد أصبحت الأداة صالحة لجمع البيانات من الميدان ، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون .

#### د- مجالات الدراسة :

أ- المجال المكاني: ( جمعية دار الأورمان بمحافظة الغربية).

ب-المجال البشري: أعضاء مجلس الادارة والمسؤولين وبلغ عددهم ٦٩ مفردة

#### مبررات اختيار المجال المكاني:

- ١- أنها من أكبر الجمعيات نشاطا في العمل الخيري والتنموي.
- ٢- تخدم قطاع كبير من السكان وتعمل في مختلف مجالات العمل الأهلي.

٣- من الجمعيات التي لها نشاط بارز وتستخدم التطبيقات الرقمية في انجازها لأهدافها.

٤- كان لها الرصيد الأكبر في ادارة الأزمات المترتبة على جائحة كورونا.

٥- ترحيب المسؤولين بإتمام البحث والتعاون مع الباحث.

المجال الزمني : في الفترة من يونيو ٢٠٢٠ الى أكتوبر ٢٠٢٠.

سابعا: المعالجة الإحصائية: تمت المعالجة الإحصائية عن طريق:

- حساب النسب المئوية لكل عبارة على حدة.
- حساب الدرجة المعيارية لكل عبارة على حده وذلك باستخدام أسلوب الأوزان المرجحة بإعطاء تكرار نعم = ٣ ، إلى حد ما = ٢ ، لا = ١ وقد تم ضرب تكرارات (نعم ٣× ، إلى حد ما ٢× ، لا ١×) ثم جمعها.
- من خلال الدرجة المعيارية يمكن الحصول على درجة التحقق لكل عبارة على حده وذلك بقسمة الدرجة المعيارية على حجم العينة مع ملاحظة أنه إذا كانت  $r = 3$  فإن العبارة تتحقق تماماً، وإذا كانت  $r = 1$  فإن العبارة لا تتحقق مطلقاً،
- أما إذا كانت  $1 < r < 1,66$  فإن العبارة تتحقق بدرجة ضعيفة.
- أما إذا كانت  $1,67 < r < 2,33$  فإن العبارة تتحقق بدرجة متوسطة.
- أما إذا كانت  $2,34 < r < 3$  فإن العبارة تتحقق بدرجة كبيرة.
- استخدام مقياس حسن المطابقة كا ٢ لكل عبارة على حدة

## مجتمع البحث :جمعية دار الاورمان:

التعريف بجمعية دار الاورمان: منظمة مصرية أهلية، غير حكومية، لا تهدف إلى الربح ولا تخضع لضرائب على التبرعات، أنشئت عام ١٩٩٣ مقيمة برقم ٨٠٣ مركزية بوزارة التضامن الاجتماعي، تهدف إلى خدمة الفئات الأكثر احتياجًا، دون أي تمييز ديني أو سياسي، وذلك بشكل مؤسسي متطور ويؤكد دور العمل الأهلي في تنمية المجتمعات اقتصاديًا واجتماعيًا. تعتمد الجمعية في تمويلها على التبرعات العينية والنقدية من المصريين داخل مصر وخارجها.

الرسالة: تقديم خدمات خيرية نوعية غير تقليدية تستهدف خلال مدى زمني محدد الانتقال بالشرائح المحتاجة من دائرة الاحتياج إلى دائرة الإنتاج والاكتفاء .

رؤية الجمعية: الانتقال بمفهوم العمل الخيري التطوعي من مجرد الدور الكمالي والمشعب لغريزة العطاء عند بعض الشرائح إلى أن يصبح عمل مؤسسي تنموي منظم يتم بشكل احترافي و ينطلق في تحقيق أهدافه من ثقة المتبرعين و جدية المستفيدين و خبرة و كفاءة القائمين عليه.

## أنشطة جمعية الأورمان:

- العمل اللائق والنمو الاقتصادي للقضاء علي الجوع والفقر
- الصحة الجيدة والرفاه
- المدن والمجتمعات المستدامة وتوفير المياه النظيفة والصرف الصحي
- ساهم في الخير - الأيتام - التعليم

الخدمات التي تقدمها الجمعية: جمعية الأورمان تقدم المساعدات الموسمية، وهي: توزيع لحوم الأضاحي، وكراتين رمضان، وبطاطين الشتاء، والمشاركة في يوم اليتيم. بالإضافة إلى عمل مشروعات تنمية لغير القادرين من الأراامل ومعدومي الدخل، مثل: الأكشاك، ورؤوس المواشي، وتقديم القرض، وسداد ديون الغارمين، وفي المجال الطبي تدعم عمليات القلب والعيون، وتسليم الأجهزة التعويضية والأطراف الصناعية.

جدول رقم (١) وصف عينة الدراسة من أعضاء مجلس الإدارة

والمسئولين . ن = ٦٩

النسبة	التكرار	البيانات الأساسية	
%٨١.١	٥٦	ذكر	النوع
%١٨.٩	١٣	أنثى	
%١٠٠	٦٩	الإجمالي	
%٢٤.٦	١٧	أقل من ٣٠ سنة	السن
%٢١.٧	١٥	من ٣٠ - ٤٠ سنة	
%٣٩.٢	٢٧	من ٤٠ - ٥٠ سنة	
%١٤.٥	١٠	من ٥٠ سنة فأكثر	
%١٠٠	٦٩	الإجمالي	
%٢٧.٥	١٩	أعزب	الحالة الاجتماعية
%٧٢.٥	٥٠	متزوج	
%١٠٠	٦٩	الإجمالي	
%١٠.١	٧	فوق متوسط	المؤهل الدراسي
%٦٢.٤	٤٣	عال	

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

دراسات عليا	١٩	٢٧.٥%
الإجمالي	٦٩	١٠٠%
أقل من ٥ سنوات	١١	١٥.٩%
من ٥ - ١٠ سنوات	١٢	١٧.٤%
من ١٠ سنوات فأكثر	٤٦	٦٦.٧%
الإجمالي	٦٩	١٠٠%

بالنظر إلى الجدول السابق رقم (١) يتضح ما يلي :

١. أن نسبة ٨١.١% من أعضاء مجلس الإدارة والموظفين من الذكور بينما (١٨.٩%) كانت من الإناث، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة وثقافة المجتمع فالرجال هم الذين يقبلون على تولى المناصب القيادية، كما أنهم أكثر قدرة على التعامل مع احتياجات المجتمع.
٢. أن الذين تقع أعمارهم في أقل من ٣٠ سنة جاء بنسبة ٢٤.٦% ، بينما ٢١.٧% تقع أعمارهم من ٣٠-٤٠ سنة وأن ٣٩.٢% من العينة تقع أعمارهم من ٤٠ - ٥٠ سنة، كذلك جاءت نسبة الذين تقع أعمارهم في المرحلة العمرية فوق الخمسين بنسبة ١٤.٥%، مما يدل على توافر الفئة العمرية في سن الشباب بنسبة كبيرة مما يدل على توافر عنصر التعامل مع التكنولوجيا الرقمية وأدواتها .
٣. أن غالبية العينة من المتزوجين بنسبة ٧٢.٥% ويوضح ذلك مدى الاستقرار الأسري الذي يعيش فيه أفراد عينة الدراسة، وهذه البيانات تبدو متفقة مع ما جاء في الجدول السابق



المتعلق بالسن، حيث يقع غالبية المبحوثين في المرحلة العمرية التي تكون احتمالات الزواج فيها كبيرة، وهذا ينعكس على التخطيط لإشباع الاحتياجات ومدى ملائمة ما يقدم من جهود حيث إنهم يمثلون صورة حقيقية من المجتمع، حيث يؤدي الزواج إلى استقرار الأفراد ويدفعهم إلى المشاركة في أنشطة ومشروعات التنمية .

٤. أن نسبة ٦٢.٤٪ من العينة من الحاصلين على مؤهلات عليا، بينما نسبة ٢٧.٥٪ من الحاصلين على دراسات عليا ، ويعكس ذلك دراية نظرية وخبرة ميدانية في ذات الوقت لدى عينة الدراسة.

٥. عدد سنوات الخبرة بالنسبة للعينة جاءت أعلى نسبة ٦٦.٧ % لمن هم ذوي خبرة من ١٠ سنوات فأكثر ، يليها ونسبة ١٧.٤٪ وفي المرتبة الأخيرة لمن هم من ٥-١٠ سنوات ، وهذا الأمر يعد ضرورياً حيث أنه كلما زادت سنوات الخبرة كلما كان أصحاب القرار قادرين على وضع الخطط ومواجهة الصعاب وتحديد البدائل المختلفة لحل المشكلات ، وأكبر قدرة على التعامل مع المتغيرات والأزمات المعاصرة.

نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: البرامج والتطبيقات الرقمية التي تستخدمها الجمعية (مجال الدراسة)

جدول رقم ( ٢ ) يوضح البرامج والتطبيقات الرقمية المستخدمة

م	العبارة	الاستجابات						الوزن المرجح	درجة التحقق	الترتيب
		نعم		الى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	البريد الإلكتروني	٦٢	٨٩.٩	٥	٧.٢	٢	٢.٩	١٩٨	٢.٨٧	٣
٢	الواتس أب	٦٧	٩٧.١	٢	٢.٩	-	-	٢٠٥	٢.٩٧	٢
٣	تويتر	٥٣	٧٦.٨	١٤	٢٠.٣	٢	٢.٩	١٨٩	٢.٧٤	٤
٤	الفييس بوك	٦٨	٩٨.٦	١	١.٤	-	-	٢٠٦	٢.٩٨	١
٥	يوتيوب	١٤	٢٠.٣	٢	٢.٩	٥٣	٧٦.٨	٩٩	١.٤٣	٥
٦	سناب	١١	١٦	١١	١٦	٤٧	٦٨	١٧٤	٢.٥٢	٦

بالنظر للجدول رقم (٢) والذي يوضح استجابات عينه الدراسة حول البرامج والتطبيقات الرقمية المستخدمة يتضح ما يلي أن الفيس بوك هو أعلى التطبيقات المستخدمة داخل المنظمة في تفاعلها مع الجمهور والمستفيدين من خدماتها بنسبة ٩٨.٦%، في حين جاء الواتس أب في الترتيب الثاني بنسبة ٩٧.١%، وجاء في الترتيب الثالث البريد الإلكتروني بنسبة ٨٩.٩% ثم تويتر ويوتيوب وسناب في الترتيب اللاحق، ويتضح أن دراسة الأمين ٢٠٢٠ ، ودراسة عيسوي والتي توصلت إلى أن الشبكات الاجتماعية بصفة عامة والفيس بوك بصفة خاصة هي البديل الأمثل لوسائل الإعلام التقليدية التي تعتمد عليها المجتمعات بدرجة كبيرة للحصول على معلومات، ويعد ذلك من أهم خصائص التكنولوجيا الرقمية لاستطاعتها ومقدرتها على إثارة

الجماهير وتحريكها لتحقيق غرض معين، حيث تؤدي وسائل التواصل الاجتماعي دوراً إيجابياً في المعاونة على تحقيق خطط وأهداف التنمية باعتبارها جزءاً مهماً من التطور الوطني، وارتباطها الوثيق بالنظام الاجتماعي والسياسي والاقتصادي في المجتمع الذي تعمل في إطاره، حيث قد يصبح نجاح خطط التنمية المستدامة مرهوناً بالمشاركة الإيجابية للقوى المنتجة، أيضاً من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التوعية والتربية والتثقيف والوعي البيئي مما يتطلب إعداد سياسات وطنية تحدد الأولويات، وترسم الوسائل البلوغ الأهداف المرجوة، انطلاقاً من القاعدة العلمية التي تؤكد أن وسائل التواصل الاجتماعي لا تنتج التنمية بل قد تكون وسيلة تمهد الطريق إليها ، وأن التواصل الرديء قد يعطل مسيرة التنمية في كافة مراحلها.

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

ثانيا: أغراض استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

جدول رقم ( ٣ ) يوضح أغراض استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

ن = ٦٩

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
١-	رعاية حملات للجمهور للتبرع للمؤسسة	٥٨	٦	٥	١٩١	٢.٧٧	٩٢.٣	٧٩.٩	٧
		٨٤.١	٨.٧	٧.٢					
٢-	الاعلان عن خدمات المؤسسة	٦٠	٥	٤	١٩٤	٢.٨١	٩٣.٧	٨٩.٣	٤
		٨٧	٧.٢	٥.٨					
٣-	اعلانات توظيف / تطوع	٥٩	١٠	-	١٩٧	٢.٨٦	٩٥.٢	٨٦.٧	٢
		٨٥.٥	١٤.٥	-					
٤-	تلقى شكاوى الجمهور	٥٦	١١	٢	١٩٢	٢.٧٨	٩٢.٨	٧٢.٨	٥
		٨١.٢	١٥.٩	٢.٩					
٥-	نشر فعاليات وانجازات المنظمة على شبكات التواصل الاجتماعي	٦٠	٧	٢	١٩٦	٢.٨٤	٩٤.٧	٨٩.٨	٣
		٨٧	١٠.١	٢.٩					
٦-	تهنئة / تعزية بمناسبة عامة أو خاصة	٥٥	١٢	٢	١٩١	٢.٧٧	٩٢.٣	٦٨.٠	٦
		٧٩.٧	١٧.٤	٢.٩					

العدد السابع والعشرون [يونيو ٢٠٢١م]

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
٧-	تحديد احتياجات الجمهور وفق مجال المؤسسة	ك	٥٣	١٤	٢	٢.٧٤	٩١.٣	٦١.٨	٨
		%	٧٦.٨	٢٠.٣	٢.٩				
٨-	بناء صورة ذهنية ايجابية عن برامج ومشروعات الجمعية بين جمهور شبكات التواصل	ك	٦٢	٧	-	٢.٠٠	٩٦.٦	١٠٠.٣	١
		%	٨٩.٩	١٠.١	-				
٩-	اجراء استطلاعات الرأي	ك	٥٦	١٢	٦	٢.٦٥	٨٨.٤	٥١.٩	٩
		%	٧٣.٩	١٧.٤	٨.٧				

بالنظر للجدول رقم (٣) والذي يوضح استجابات عينه الدراسة حول أغراض استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في المنظمات الأهلية يتضح ما يلي جاءت في العبارة الاولى بناء صورته ذهنيه ايجابيه عن برامج ومشروعات المنظمة بين جمهور شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة ٨٩.٩٪، وبدرجة تحقق كبيرة (٢.٩)، و لاشك أن مواقع التواصل الاجتماعي تعد حاليًا من أكثر القنوات الاتصالية التي يتفاعل من خلالها الكثير من الناس عبر العالم في فضاء افتراضي يجتمع فيه الجميع يتبادلون الأفكار والخبرات والمعلومات وغيرها ، وتستطيع الجمعيات الأهلية توصيل صوتها لكافة فئات وشرائح المجتمع المختلفة ونشر برامجها وأنشطتها الخيرية وأعمالها عبر العديد من الشبكات الاجتماعية ويمكن في ذلك الاستفادة من

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمؤسسات الأهلية في المجتمع المعاصر

مواقع تويتر وفيسبوك ويوتيوب وجوجل والبريد الإلكتروني وهذه المواقع وغيرها لها دورها في نقل الصورة للفئات المستهدفة، في حين جاء في الترتيب الثاني استخدام التطبيقات والبرامج الرقمية في أغراض اعلانات توظيف و تطوع داخل المنظمة بنسبة ٨٥.٥٪، في حين جاء في المرتبة الثالثة نشر فعاليات وانجازات المنظمة على شبكات التواصل الاجتماعي بنسبه ٨٧ % ودرجه تحقق ٢.٧٧ وجاء في الترتيب الرابع استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في اغراض الاعلان عن خدمات المؤسسة بنسبه ٨٧ % ودرجة تحقق ٢.٨١، وقد يرجع ذلك الى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في التسويق للبرامج والمشروعات الأهلية قد أصبح هو المعيار للحكم على مدى نجاح الجمعيات الأهلية أو فشلها وهناك العديد من الجمعيات الأهلية التي لا يعرف عنها شيئاً لأنها غير موجودة بالمرة على حسابات منصات التواصل الاجتماعي، في حين جاء في الترتيب الخامس تلقي شكاوى الجمهور بنسبة ٨١.٢ % ودرجه تحقق ٢.٧٧ وجاء في الترتيب السادس استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في المناسبات العامة من تعزية أو تهنئة او المناسبات الخاصة بنسبة ٧٩.٧ % ودرجه التحقق ٢.٧٧ في حين جاءه في الترتيب السابع استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في رعاية حملات التبرع للجمهور لتمويل خدمات المؤسسة بنسبة ٨٤.١ % ودرجه تحقق ٢.٧٧ حيث إن مواقع التواصل الاجتماعي لما لها من انتشار واسع بين مختلف فئات المجتمع يمكنها أن تكون وسيلة فعالة للحث على التطوع والتبرع والتكافل الاجتماعي بل تعد هي الوسيلة الأفضل من بين وسائل الدعاية والترويج للأفكار والأشخاص والم في حين جاء في الترتيب الثامن تحديد احتياجات الجمهور في مجال عمل المؤسسة بنسبة ٧٦.٨ % ودرجة تحقق ٢.٧٤، وجاء في الترتيب الأخير اجراء استطلاعات الرأي،

بنسبة ٧٣.٩٪ وتتفق نتائج ذلك المحور مع جاء في نتائج دراسة كل من (وليدة حدادي ٢٠١٨، دراسة تشيرنوبروف ٢٠١٨م، والتي أشارت في نتائجها الى أن رقمنة المنظمات الأهلية تمنحها تحقيق العديد من الأغراض والأهداف بشكل أسرع، ومن خلالها تستطيع الوصول لأكبر عدد من الجمهور وبناء صورة ايجابية عن المؤسسة).

ثالثاً: فوائد استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم (٤) يوضح فوائد استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	تفسير
		نعم	إلى حد ما	لا					
١-	تقلل من الجهود البشرية داخل المنظمة	٥٤	١٢	٣	١٨٩	٢.٧٤	٩١.٣	٦٤.٤	٦
		٧٨.٣	١٧.٤	٤.٣					
٢-	تيسير التواصل مع العملاء	٥١	١٣	٥	١٨٤	٢.٦٧	٨٨.٩	٥٢.٢٥	٧
		٧٤	١٨.٨	٧.٢					
٣-	حفظ المعلومات والبيانات	٣٩	١٤	١٦	١٦١	٢.٣٣	٧٧.٨	١٦.٧٨	٨
		٥٦.٥	٢٠.٣	٢٣.٢					
٤-	استخدام أدوات أقل تكلفة على المدى الطويل	٥٧	١٢	-	١٩٥	٢.٨.٣	٩٤.٢	٧٨.٥	٤
		٨٢.٦	١٧.٤	-					
٥-	سرعة وسهولة الأداء	٦٣	٥	١	٢٠٠	٢.٩	٩٦.٦	١٠٤.٧	١
		٩١.٣	٧.٣	١.٤					
٦-	شفافية ودقة الإجراءات	٦٢	٧	-	٢٠٠	٢.٩	٩٦.٦	١٠٠.٣	م
		٨٩.٩	١٠.١	-					

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمؤسسات الأهلية في المجتمع المعاصر

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
٧-	التقليل قدر الامكان من الروتين والتعاملات الورقية داخل المنظمات	ك	٥٧	١١	١	٢.٨١	٩٣.٧	٧٧.٥٦	٥
	%	٨٢.٦	١٦	١.٤					
٨-	توفر الكثير من الوقت والجهد	ك	٦٢	٥	٢	٢.٨٧	٩٥.٧	٩٩.٧	٣
	%	٨٩.٩	٧.٢	٢.٩					

بالنظر للجدول رقم (٤) والذي يوضح فوائد استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في المنظمات الأهلية يتضح ما يلي جاء في الترتيب الأول من حيث فوائد استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية سرعه وسهوله الأداء بنسبه ٩١.٣ %، وبدرجة تحقق ٢.٩ ، حيث توفر المنظمات غير الربحية الكثير من الوقت والجهد عند استخدامها للتقنية سواء في أداء الأعمال أو التواصل مع الموظفين والمتطوعين والداعمين، كما أن مواكبة التطور الحاصل في المجال التكنولوجي يضمن للمنظمة التواصل مع الأجيال الجديدة ذات المهارة التقنية العالية وكسبهم على المدى الطويل ، في حين جاء في نفس الترتيب الثاني شفافية ودقة الإجراءات بنسبة ٨٩.٩ %، وبدرجة تحقق ٢.٩ ، حيث توفر الأدوات التقنية معلومات تفصيلية عن أي عمليات وأنشطة تقوم بها المنظمة من خلالها، ويمكن الاستفادة من هذه السجلات في التقارير السنوية التي تنشرها المنظمات لداعميها. وجاء في الترتيب الثالث أنها توفر الكثير من الوقت والجهد بنسبه ٨٩.٩ % ودرجة تحقق ٢.٨ ، وجاء في الترتيب الرابع استخدام أدوات اقل تكلفه على المدى الطويل بنسبة ٨٢.٦ % ، ودرجة تحقق ٢.٨ ، فالتطور المذهل في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية يؤدي



لاختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر في العملية الإنتاجية وقدرة كبيرة في معالجة البيانات ولا شك أن هذه المستجدات تعمل على اتساع نطاق التطوير والتغيير وحدثت تحولات غير مسبوقة في عمل المنظمات الأهلية، في حين جاء في الترتيب الخامس التقليل قدر الامكان من الروتين والتعاملات الورقية داخل المنظمات بنسبة ٨٢.٣ % ، ودرجة تحقق ٢.٨ ، حيث يؤدي استخدامها الى التقليل إلى الحد الأدنى من العبء الواقع على كاهل من يقدمون الخدمات، وجاء في الترتيب السادس أنها تقلل من الجهود البشرية داخل المنظمة بنسبة ٧٨.٣ %، ودرجة تحقق ٢.٧ ، وهو ما يعد مطلباً في ضوء المتغيرات التي يعيشها العالم وتفشى فيروس كورونا الأمر الذي يتطلب تقليل أعداد العاملين والدعوة الى التباعد الاجتماعي، في حين جاء في الترتيب السابع تيسير التواصل مع العملاء بنسبة ٧٤ % ، ودرجه تحقق في ٢.٦ حيث إن من مزايا التحول الرقمي تؤدي إلى سهولة و تيسير الخدمات و سرعة الأداء من خلال القنوات الآلية التي يتم إنشاؤها بين المنظمة و عملائها مما يحقق مستهدفات المنظمة ، في حين جاء في الترتيب الاخير أنها تفيد في حفظ المعلومات والبيانات بنسبة ٥٦.٥ % ، ودرجة تحقق ٢.٣٠٠ وهي درجة تحقق متوسطة، وقد جاءت كل عبارات المحور دالة معنويًا عند درجة معنوية ٠.١ % وتتفق نتائج ذلك المحور مع ما جاء في نتائج دراسة كل من ( Pasquini Laura A , William Eaton, 2020، نهى الشوبرى ٢٠٢٠) والتي توصلت نتائجها الى أن مواقع التواصل الاجتماعي لما لها من انتشار واسع بين مختلف فئات المجتمع يمكنها أن تكون وسيلة فعالة للحث على التطوع والتبرع والتكافل الاجتماعي بل تعد هي الوسيلة الأفضل من بين وسائل الدعاية والترويج للأفكار والأشخاص والمؤسسات الاجتماعية.

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

رابعاً: مجالات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم ( ٥ ) يوضح مجالات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية

م	العبارات	الاستجابات		الدرجة المعيارية		درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	رقم
		نعم	إلى حد ما	لا					
١-	تحديد احتياجات المجتمع من خلال التواصل عليها	ك	٤٢	١٤	١٣	١٦٧	٨٠.٧	٢٣.٦	٧
		%	٦٠.٩	٢٠.٣	١٨.٨				
٢-	استهداف داعمين ومتطوعين للمشاركة في أنشطة الجمعية	ك	٤٤	١٣	١٢	١٧٠	٨٢.١	٢٨.٨	٤
		%	٦٣.٨	١٨.٨	١٧.٤				
٣-	تنفيذ حملات التسويق الاجتماعي للمشروعات المختلفة بالجمعية	ك	٣٨	٢٢	٩	١٦٧	٨٠.٧	١٨.٣	٧م
		%	٥٥.١	٣١.٩	١٣				
٤-	تعبئة أفراد المجتمع للأعمال والأنشطة التطوعية	ك	٤٤	١٢	١٣	١٦٩	٨١.٦	٢٨.٨	٥
		%	٦٣.٨	١٧.٤	١٨.٨				
٥-	الترويج لثقافة التبرع لتمويل المنظمة.	ك	٥٧	١١	١	١٩٤	٩٣.٧	٧٧.٥٦	١
		%	٨٢.٦	١٦	١.٤				

العدد السابع والعشرون [يونيو ٢٠٢١م]

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية		درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	ترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا	لا					
٦-	اكتشاف القيادات داخل المجتمع	ك	٤٣	١٣	١٣	١٦٨	٨١.٢	٢٦.٠١	٦	
		%	٦٢.٤	١٨.٨	١٨.٨					
٧-	تطوير قدرة المؤسسة في تعبئة وتنظيم الفئات المستهدفة	ك	٤٧	١٢	١٠	١٧٥	٨٤.٥	٣٧.٦٥	٣	
		%	٦٨.١	١٧.٤	١٤.٥					
٨-	تنمية المسؤولية الاجتماعية بين أفراد المجتمع للمشاركة في أنشطة الجمعية	ك	٣٦	٢١	١٢	١٦٢	٧٨.٣	١٢.٧٨	٩	
		%	٥٢.٢	٣٠.٤	١٧.٤					
٩	تقديم الدعم للمجتمع حول سبل الاستفادة من خدمات المؤسسة والمؤسسات المحيطة.	ك	٥١	١٣	٥	١٨٤	٨٨.٩	٥٢.٢٥	٢	
		%	٧٤	١٨.٨	٧.٢					

بالنظر للجدول رقم (٥) والذي يوضح مجالات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية يتضح أنه جاءت كل عبارات المحور دالة معنويا عند درجة معنوية ٠.١% وجاء في الترتيب الأول من حيث مجالات الاستخدام (الترويج لثقافته التبرع لتمويل المنظمة) بنسبة موافقه ٨٢.٦% ودرجة تحقق ٢.٨١ والعبارة دالة معنويا وهذا ما أكدته دراسة (Bout) ، حيث أشارت في نتائجها لدور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم ثقة العملاء بالجمعيات الأهلية سواء كانوا متبرعين أو متطوعين أو أي جهات أخرى متعاملة معها، وربما من

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمؤسسات الأهلية في المجتمع المعاصر

المهم أن يكون لدى الجمعيات الأهلية محتوى اعلاميًا يضمن نشر رسالة الجمعية وأنشطتها وبرامجها وانجازاتها في المجال الاجتماعي والتعريف بسابق أعمالها، وجاء في الترتيب الثاني تقديم الدعم للمجتمع حول سبل الاستفادة من خدمات المؤسسة والمؤسسات المحيطة بنسبة موافقه ٧٤ %، وجاء في الترتيب لثالث تطوير قدرة المؤسسة في تعبئه وتنظيم الفئات المستهدفة بنسبة موافقه ٦٨.١ % ودرجة تحقق ٢.٥ في حين في الترتيب الرابع استهداف داعمين ومتطوعين للمشاركة في أنشطه الجمعية بنسبة موافقة ٦٣.٨ % ودرجه تحقق ٢.٤ وجاء في الترتيب الخامس تعبئة أفراد المجتمع للأعمال والأنشطة التطوعية بنسبة موافقه ٦٣.٨ % ودرجه تحقق ٢.٤ ، فالجمعيات البارزة والناجحة هي التي تستطيع توظيف التكنولوجيا في زيادة وعى الجمهور بها وبأهدافها وتحقيق الرضاء بين جمهورها وكذلك التواصل وتوفير الموارد المالية للمشروعات الخيرية، في حين جاء في الترتيب السادس اكتشاف القيادات داخل المجتمع بنسبة موافقه ٦٢.٤ % ودرجة تحقق ٢.٤ وجاء في الترتيب السابع تحديد احتياجات المجتمع من خلال التواصل عبر تلك التطبيقات بموافقة ٦٠.٩ % ودرجة تحقق ٢.٤ ويتم ذلك من خلال استبيانات ومجموعات نقاش مع الجمهور المستهدف للوقوف علي المشاكل المجتمعية التي يمكن وضع حلول لها ويتم بناء عليه وضع خطة لعلاج تلك المشكلات، و جاء في نفس الترتيب تنفيذ حملات التسويق الاجتماعي للمشروعات المختلفة بالجمعية بنسبة موافقه ٥٥.١ % في حين جاء في الترتيب الأخير تنميه المسؤولية الاجتماعية بين أفراد المجتمع للمشاركة في أنشطة الجمعية بنسبة موافقه ٥٢.٢ % ودرجه تحقق متوسطة ٢.٣، وبناء عليه مثلت شبكات التواصل الاجتماعي أداة هامة تستخدم في كافة المجالات وخاصة الاجتماعية منها من أجل التسويق الاجتماعي

للقضايا والمشكلات الاجتماعية وكذلك تسويق الخدمات والسلع المختلفة من خلال الفضاء الإلكتروني المتاح، وفي ضوء تلك النتائج يمكن القول بأن الأجهزة والتطبيقات الرقمية ساعدت المنظمة في العمل في العديد من المجالات وتحقيق العديد من الأهداف، حيث تتميز أدوات التكنولوجيا الرقمية الحديثة بكونها مناسبة من حيث حجمها، ابتداءً بالحاسوب الشخصي والمحمول (اللاب توب)، وصولاً إلى أجهزة اللوحية (التابلت)، وانتهاءً بالهاتف الذكي، مما أنتج مرونة وسهولة في استخدامها لمختلف الظروف.

خامساً: اسهام البرامج والتطبيقات الرقمية في دعم وتطوير قدرات المنظمة  
جدول رقم (٦) يوضح اسهام البرامج والتطبيقات الرقمية في دعم وتطوير قدرات المنظمة

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	رقم
		نعم	إلى حد ما	لا					
١-١	تحسين الأنشطة والخدمات المقدمة داخل المجتمع	٤٠	١٠	١٩	١٥٩	٢.٣	٧٦.٨	٢٠.٦	١٠
		%	٥٨	٢٧.٥					
١-٢	تساعد في اتباع الاساليب العلمية لاتخاذ القرارات الرشيدة	٦٣	٥	١	٢٠٠	٢.٩	٩٦.٦	١٠٤.٧	٤
		%	٩١.٣	١.٤					
١-٣	تشجيع القيادات ودعم مبادرات تطوير العمل الاداري.	٦٣	٦	-	٢٠١	٢.٩١	٩٧.١	٣٥.٠٤	٣
		%	٩١.٣	-					

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	كأ	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
٤-	نشر الثقافة الرقمية في المؤسسة	ك	٥٨	٨	٣	١٩٣	٩٣.٢	٨٠.٤	٥
		%	٨٤.١	١١.٦	٤.٣				
٥-	تصميم الية لتمكين وتدعيم العمل عن بعد	ك	٥٨	٦	٥	١٩١	٩٢.٣	٧٩.٩	٧
		%	٨٤.١	٨.٧	٧.٢				
٦-	بناء نظم اداريه داخل المنظمة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات	ك	٥٨	٨	٣	١٩٣	٩٣.٢	٨٠.٤	٥
		%	٨٤.١	١١.٦	٤.٣				
٧-	تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي	ك	٤٧	١٢	١٠	١٧٥	٨٤.٥	٣٧.٦٥	٨
		%	٦٨.١	١٧.٤	١٤.٥				
٨-	تمكين العاملين باستخدام احدث التقنيات الرقمية	ك	٤٥	٨	١٦	١٦٧	٨٠.٧	٣٣	٩
		%	٦٥.٢	١١.٦	٢٣.٢				
٩-	تصميم برامج تساعد في انجاز وتحقيق اهداف المنظمات الأهلية	ك	٦٧	-	٢	٢٠٣	٢.٩٤	٩٨.٠٧	٢
		%	٩٧.١	-	٢.٩				
١٠-	ازداد عدد المانحين بعد استخدام البرامج الرقمية	ك	٦٧	٢	-	٢٠٥	٢.٩٧	٩٩.٠٣	١
		%	٩٧.١	٢.٩	-				

بالنظر للجدول رقم (٦) والذي يوضح اسهام البرامج وتطبيقات الرقمية في دعم وتطوير قدرات المنظمة جاء في الترتيب الأول أنها ساعدت في ازدياد عدد المانحين بعد استخدام البرامج الرقمية بنسبة موافقه ٩٧.١% حيث أتاحت شبكات التواصل وسائل جديدة أمام أنشطة الخير والتطوع، بالاستفادة مما تتيحه من أساليب للنشر والتواصل والتعقيب، فقد استفادت تلك الأنشطة على سبيل المثال من سرعة التواصل التي تتيحها تلك المواقع لاستنفار التبرعات وجهود التطوع، لاسيما عند الحالات الطارئة، وفي الترتيب الثاني جاء تصميم برامج تساعد في انجاز وتحقيق أهداف المنظمة بنسبة موافقه ٩٧.١% وجاء في الترتيب الثالث تشجيع القيادات ودعم المبادرات تطوير العمل الاداري بنسبة موافقه ٩١.٣% ودرجة تحقق كبيرة ٢.٩ في حين جاء في الترتيب الرابع أنها تساعد في اتباع الأساليب العلمية لاتخاذ القرارات الرشيدة بنسبة ٩١.٣% ودرجه تحقق ٢.٩ وجاء في الترتيب الخامس نشر الثقافة الرقمية في المؤسسة بنسبة موافقة ٨٤.١% ودرجه تحقق ٢.٨ وذلك من خلال الأجهزة الرقمية ووسائل الاتصال المتعددة ، فقد أصبح من الضروري أن يتم نشر الثقافة الرقمية في حياتنا اليومية وذلك لاتساع رقعته التعامل مع شبكة الأنترنت ، حتى باتت المواقع الرقمية الافتراضية تحل محل العالم الواقعي .. وباتت هذه المواقع تحاول طي الورق من عالم الوجود البشري لتحل محله كثير من الأمور التي تُسير الواقع ، لذا لا بد من تكريس فهم ماهية الثقافة الرقمية في تعاملاتنا وداخل المنظمات الاجتماعية، وجاء في نفس الترتيب أنها تساعد في بناء نظم اداريه داخل المنظمة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بنسبة موافقه ٨٤.١% ودرجه تحقق ٢.٨ حيث يمكنها المشاركة بخبر أو بصورة للفعاليات أو الخدمات التي تقدمها الجمعيات لجذب اهتمام الناس، أو وضع الأخبار والإشارة إلى أي محتوى

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

تتم كتابته تتعلق بنشاط المنظمة، والتفاعل مع جميع التعليقات التي تتحدث عن أنشطتها، وجاء في الترتيب السابع أنها ساعدت في تصميم آلية تمكين وتدعيم العمل عن بعد بنسبة موافقه ٨٤.١% في حين جاء في الترتيب الثامن أنها تساعد في تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي بنسبة موافقه ٦٨.١% ودرجه تحقق ٢.٥ وجاء في الترتيب التاسع تمكين العاملين باستخدام احدث التقنيات الرقمية بنسبة موافقه ٦٥.٢% وجاء في الترتيب الأخير تحسين الأنشطة والخدمات المقدمة داخل المجتمع بنسبة موافقه ٥٨%، وقد جاءت كل عبارات المحور دالة معنويا عند درجة معنوية ٠.١% وفي ضوء تلك النتائج يتضح أن الخدمات والتطبيقات الذكية توفر مزايا وحلولاً جديدة تبشر بالتصدي للتحديات التي يواجهها الأفراد والمؤسسات، كما تساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات ، فهي تقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد، ويتفق ذلك مع ما جاء في نتائج دراسة (محمد موسى شحاته ٢٠٢٠) والتي تؤكد تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمواطنين ، ولاسيما تحسين الناتج المحلي الإجمالي للمنظمات التي تحولت لتطبيق الرقمنة في تعاملاتها.



سادسا: استخدام التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم (٧) يوضح اثر استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات المعاصرة

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	رقم
		لا	إلى حد ما	نعم					
١-	تقديم الخدمات الإنسانية والطبية والاجتماعية اثناء جائحة كورونا	١٢	٢١	٣٦	١٦٢	٢.٣٥	٧٨.٣	١٢.٧٨	٩
		١٧.٤	٣٠.٤	٥٢.٢					
٢-	تقديم المساعدات للأسر المستحقة بشكل أسرع	١٦	٨	٤٥	١٦٧	٢.٤٢	٨٠.٧	٣٣	٨
		٢٣.٢	١١.٦	٦٥.٢					
٣-	توفير معلومات للمجتمع عن الجائحة وسبل التعامل معها	١	٥	٦٣	٢٠٠	٢.٩	٩٦.٦	١٠.٤٧	١
		١.٤	٧.٣	٩١.٣					
٤-	حصر أعداد المتضررين واحتياجاتهم	٥	١٣	٥١	١٨٤	٢.٦٧	٨٨.٩	٥٢.٢٥	٦
		٧.٢	١٨.٨	٧٤					
٥-	ساعدت في التعاون مع الأجهزة الحكومية لمواجهة الأزمات	٥	٩	٥٥	١٨٨	٢.٧٢	٩٠.٨	٦٧.١٣	٥
		٧.٣	١٣	٧٩.٧					

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
٦-	المشاركة في جمع التبرعات، ووضع نظام للمنح المقدمة للمتضرري	ك	٥٥	١٢	٢	٢.٧٧	٩٢.٣	٦٨.٠	٤
		%	٧٩.٧	١٧.٤	٢.٩				
٧-	سهلت الوصول للمتضررين من الجائحة	ك	٥٧	١٢	-	٢.٨٠٣	٩٤.٢	٧٨.٥	٣
		%	٨٢.٦	١٧.٤	-				
٨-	توافر منظومة تُخاطب المواطن بشكل مباشر عبر المتطوعين	ك	٦٢	٧	-	٢.٠٠	٩٦.٦	١٠٠.٣	١م
		%	٨٩.٩	١٠.١	-				
٩-	انشاء قواعد بيانات حول المعلومات الخاصة بالأزمة	ك	٥١	١٣	٥	١.٨٤	٨٨.٩	٥٢.٢٥	٦م
		%	٧٤	١٨.٨	٧.٢				

بالنظر للجدول رقم (٧) والذي يوضح اثر استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات المعاصرة يتضح ما يلي:

جاءت كل عبارات المحور دالة معنويا عند درجة معنوية ٠.١% وجاء في الترتيب الاول في استجابات اعضاء عينة الدراسة توفير معلومات للمجتمع عن الجائحة وسبل التعامل معها بنسبة موافقه ٩١,٣% وجاء في نفس الترتيب توافر منظومة تُخاطب المواطن بشكل مباشر عبر المتطوعين بنسبه موافقه ٨٩.٠٩% ، وذلك من خلال عرض برامج توعية للجماهير حول الأزمة وكيفية الاستعداد لها، ونشر الوعي بمخاطر الفيروس، وبأهمية العمل

التطوعي بالمجتمع، والتنسيق بين منظمات المجتمع المدني بين المحافظات المصابة، والتعاون مع الجهات التنفيذية في نطاق عملها في المحافظات، وتوفير التمويل الذاتي لتنفيذ مبادراتها في المرحلة الوقائية، في حين جاء في الترتيب الثالث انها سهلت الوصول للمتضررين من الجائحة بنسبه موافقة ٨٢.٦% ودرجة تحقق ٢.٨ في حين جاء في الترتيب الرابع المشاركة في جمع التبرعات ووضع نظام المنح المقدمة للمتضررين بنسبة موافقه ٧٩.٧% ودرجه تحقق ٢.٧ في حين في الترتيب الخامس انها ساعدت في التعاون مع الأجهزة الحكومية لمواجهه الازمات بنسبه موافقة ٧٩.٧% في درجه تحقق ٢.٧، حيث باتت أهميته تزداد بشكل كبير خاصة في ظل انتشار جائحة فيروس كوفيد-١٩، والحاجة الماسة إلى تكثيف الجهود من أجل التغلب على هذه الأزمة التي باتت تهدد الجميع، مع الأخذ في الاعتبار أن تلك الشراكة تقتضي وجود مجتمع مدني قوي، له صلاحيات حقيقية، و آليات تمكنه من الحفاظ على استقلاليته، ونديته في تعامله مع الحكومة، في حين جاء في الترتيب السادس حصر اعداد المتضررين واحتياجاتهم بنسبة موافقه ٧٤ ودرجه تحقق ٢.٦ وجاء في الترتيب السادس مكرر انشاء قواعد بيانات حول المعلومات الخاصة بالأزمات بنسبة موافقة ٧٤% وجاء في الترتيب الثامن أنها ساعدت في تقديم المساعدات الاسر المستحقات للدعم وجاء في الترتيب التاسع تقديم الخدمات الإنسانية والطبية والاجتماعية بنسبة موافقه ٥٢.٢% ودرجه تحقق ٢.٨ حيث لعبت منظمات المجتمع المدني أدوارا مهمة في دعم العمل الجماعي من خلال مبادرات الدعم الوقائي؛ من خلال توفير المستلزمات الطبية التي تحتاجها المستشفيات، من أدوات الوقاية الشخصية من العدوى، ومن بين النماذج، دور مؤسسة "مصر الخير"، من خلال إسهامها في تقديم المستلزمات الطبية والملابس الوقائية

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمؤسسات الأهلية في المجتمع المعاصر

الخاصة بالأطباء والمرضى، بمستشفيات العزل والحجر الصحي والحميات، على مستوى الجمهورية، وتأتي تلك النتائج متفقة مع ما جاء في نتائج دراسة كل من ( دراسة حدادي ٢٠١٨ دراسة تشيرنوبروف (٢٠١٨) ) والتي أكدت أهمية التقنيات الرقمية في التعامل مع التحديات ومواجهة الأزمات ، ومن ثم يمكن تحويل وسائل التقنية الرقمية إلى عمل تنموي ينهض بالمجتمع في مختلف مجالاته وبكل فئاته، حيث إن التقدم والسعي نحو تحقيق التنمية الشاملة ، فاستخدام التقنية الحديثة في مجال الاتصال لم يعد قاصراً على مجتمع دون غيره من المجتمعات وأصبح استخدام أحدث ما وصل إليه العلم من أدوات ووسائل تكنولوجية وإعلامية في خدمة التنمية في المجتمعات من الضرورات الملحة لإحداث التنمية الشاملة التي تبدأ عادة بالتنمية البشرية.

سابعاً: معوقات التحول الرقمي من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم ( ٨ ) يوضح معوقات التحول الرقمي بالمؤسسات الأهلية

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	م
		نعم	إلى حد ما	لا					
١	قلة اعداد المتدربين للتعامل مع التطبيقات والبرامج الحديثة	٤٠	١٩	١٠	١٦٨	٢.٤	٨٠	٢٠.٦	٣
		٥٨	٢٧.٥	١٤.٥					
٢	عدم وجود ادارته للدعم الفني وتقديم الاستشارات	٦٠	٥	٤	١٩٤	٢.٨١	٩٣.٧	٨٩.٣	١
		٨٧	٧.٢	٥.٨					

العدد السابع والعشرون [يونيو ٢٠٢١م]

م	العبارات المهنية	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	التبني
		نعم	إلى حد ما	لا					
٣-	ضعف التمويل اللازم الموجه للبرامج	ك	٣٩	١٤	١٦	٢.٣٣	٧٧.٨	١٦.٧٨	٥
		%	٥٦.٥	٢٠.٣	٢٣.٢				
٤-	عدم توفر الامكانيات المادية اللازمة	ك	٣٦	٢١	١٢	٢.٣٥	٧٨.٣	١٢.٧٨	٤
		%	٥٢.٢	٣٠.٤	١٧.٤				
٥-	صعوبة اللغة المستخدمة في الأنشطة والبرامج الأجنبية	ك	٤٠	١٠	١٩	١٥٩	٧٦.٨	٢٠.٦	٦
		%	٥٨	١٤.٥	٢٧.٥				
٦-	عدم وجود آلية لدعم العمل عن بعد	ك	١٦	١٤	٣٩	١١٥	٥٣.٣	١٦.٧٨	٩
		%	٢٣.٢	٢٠.٣	٥٦.٥				
٧-	قلة تشجيع المؤسسات لتبني تطبيق منظومة العمل الرقمي	ك	٣٦	١٢	٢١	١٥٣	٧٣.٩	١٢.٧٨	٧
		%	٥٢.٢	١٧.٤	٣٠.٤				
٨-	الخوف من تداول المعلومات وانتشارها	ك	٢١	١٢	٣٦	١٢٣	٥٩.٤	١٢.٧٨	٨
		%	٣٠.٤	١٧.٤	٥٢.٢				
٩-	عدم توفر الإمكانيات المناسبة لهذه التقنيات لدي الأخصائي داخل المؤسسة	ك	٥٥	٩	٥	١٨٨	٩٠.٨	٦٧.١٣	٢
		%	٧٩.٧	١٣	٧.٣				

يتضح من الجدول رقم (٨) والذي يوضح معوقات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية انه قد جاءت كل عبارات المحور دالة معنويا عند درجة معنوية ٠.١٪ وجاء في الترتيب الاول من حيث المعوقات وعدم وجود اداره للدعم الفني وتقديم الاستشارات المهنية بنسبة موافقه ٨٧٪ ودرجه تحقق كبيره ٢.٨ في حين جاء في الترتيب الثاني عدم توفر الامكانيات المناسبة لهذه التقنيات لدى الاخصائي داخل المؤسسة بنسبة موافقه ٧٩.٧٪ ودرجه تحقق كبيرة ٢.٧ في حين جاء في الترتيب الثالث قلة اعداد المتدربين التعامل مع التطبيقات والبرامج الحديثة بنسبة موافقه ٥٨٪ وجاء في الترتيب الرابع عدم توفر الامكانيات المادية اللازمة بنسبة موافقه ٥٢.٢ ويعين جاء في الترتيب الخامس ضعف التمويل اللازم الموجه للبرامج بنسبة موافقه ٥٦.٥ ودرجه تحقق متوسطة ٢.٣ وجاء في الترتيب السادس صعوبة اللغة المستخدمة في الأنشطة والبرامج الاجنبية بنسبة موافقه ٥٨٪ وجاء في الترتيب السابع قلة تشجيع المؤسسات تبني تطبيق منظومه العمل الرقمي موافقه ٥٢.٢ ودرجه تحقق في متوسطة ٢.٢ في حين جاء في الترتيب الثامن الخوف من تداول المعلومات وانتشارها بنسبة موافقه ٣٠.٤ ودرجه تحقق ١.٧ في حين جاء في الترتيب التاسع والاخير عدم وجود آليه لدعم العمل عن بعد بنسبة موافقه ٢٣.٢ ودرجه تحقق ١.٦. وتتفق نتائج ذلك المحور مع ما جاء في نتائج دراسة كل من (دراسة البلوشي ٢٠٢٠ دراسة شحاته ٢٠٢٠م دراسة بيكل ٢٠٢٠ Pickell) والذين أكدوا وجود عدد من المعوقات التي تحد من تطبيق الرقمنة بالمؤسسات وكان أهمها ضعف التمويل اللازم الموجه للبرامج، عدم وجود ادارة داعمة للتحول الرقمي اضافة الى عدم التشجيع والتحفيز على تطبيق التكنولوجيا.

سابعاً: مقترحات تعزيز التحول الرقمي من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم ( ٩ ) يوضح مقترحات التحول الرقمي

ن = ٦٩

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	ن
		نعم	إلى حد ما	لا				
١-	تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي	ك	٤٠	١٩	١٠	٢.٤	٨٠	٢٠.٦
		%	٥٨	٢٧.٥	١٤.٥			
٢-	تعزيز نشر الثقافة الرقمية في مختلف منظمات المجتمع المدني	ك	٦٠	٥	٤	٢.٨١	٩٣.٧	٨٩.٣
		%	٨٧	٧.٢	٥.٨			
٣-	اعاده بناء الهياكل التنظيميه بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي	ك	٣٩	١٤	١٦	٢.٣٣	٧٧.٨	١٦.٧٨
		%	٥٦.٥	٢٠.٣	٢٣.٢			
٤-	تشجيع روح المبادرة والابتكار والابداع	ك	٣٦	٢١	١٢	٢.٣٥	٧٨.٣	١٢.٧٨
		%	٥٢.٢	٣٠.٤	١٧.٤			
٥-	تمكين العاملين من استخدام احدث التقنيات الرقمية	ك	٤٠	١٠	١٩	٢.٣	٧٦.٨	٢٠.٦
		%	٥٨	١٤.٥	٢٧.٥			
٦-	الاستعانة بالخبراء في مجال تطوير البرامج والتطبيقات الرقمية	ك	١٦	١٤	٣٩	١.٦٦	٥٣.٣	١٦.٧٨
		%	٢٣.٢	٢٠.٣	٥٦.٥			

دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المعيارية	درجة التحقق	النسبة التقديرية	٢٤	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا					
٧-	تدريب العاملين للتعامل مع تطبيقات التحول الرقمي بكفاءة عالية	ك	٣٦	١٢	٢١	٢.٢١	٧٣.٩	١٢.٧٨	٨
		%	٥٢.٢	١٧.٤	٣٠.٤				
٨-	توفير شبكات الاتصالات الإلكترونية	ك	٢١	١٢	٣٦	١٢٣	٥٩.٤	١٢.٧٨	٩
		%	٣٠.٤	١٧.٤	٥٢.٢				
٩-	تعزيز القدرة المالية لتمويل البرامج والتطبيقات الرقمية	ك	٥٥	٩	٥	١٨٨	٩٠.٨	٦٧.١٣	٢
		%	٧٩.٧	١٣	٧.٣				
١٠-	زيادة الحوافز المادية والمعنوية للمستخدم البرامج والتطبيقات الرقمية	ك	٥٥	٩	٥	١٨٨	٩٠.٨	٦٧.١٣	٢
		%	٧٩.٧	١٣	٧.٣				

بالنظر الى الجدول رقم(٩) والذي يوضح مقترحات لتفعيل البرامج والتطبيقات الرقمية في تحقيق أهداف المنظمة التنموية جاء في الترتيب الأول من حيث لمقترحات تعزيز نشر الثقافة الرقمية في منظمات المجتمع المدني بنسبة موافقة ٨٧٪ ودرجه تحقق ٢.٨ في حين جاء في الترتيب الثاني تعزيز القدر المالية لتمويل البرامج والتطبيقات الرقمية بنسبه ٧٩.٧ ودرجه تحقق ٢.٧ في حين جاء نفس الترتيب وينفس النسب زياده الحوافز المادية والمعنوية لمستخدمي البرامج والتطبيقات الرقمية ، وجاء في الترتيب الرابع تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي



بنسبة موافقه ٥٨% وجاء في الترتيب الخامس تشجيع روح المبادرات والابتكار والابداع بنسبه ٥٢.٢% وجاء في الترتيب السادس اعاده بناء الهياكل التنظيمية بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي بنسبة موافقه ٥٦.٥% ودرجه تحقق متوسطة ٢.٣ في حين جاء في الترتيب السابع تمكين العاملين من استخدام احدث التقنيات الرقمية بنسبة موافقه ٥٨% ودرجه تحقق متوسطة ٢.٣، وجاء في الترتيب الثامن تدريب العاملين للتعامل مع تطبيقات التحول الرقمي بكفاءة عالية بنسبة موافقه ٥٢.٢% وجاء في الترتيب التاسع توفير شبكات الاتصالات الإلكترونية بنسبة موافقه ٣٠.٤% وأخيرا الاستعانة بالخبراء في مجال تطوير البرامج والتطبيقات الرقمية بنسبة ٢٣.٢%، وقد جاءت كل عبارات المحور دالة معنويا عند درجة معنوية ٠.١%

## النتائج العامة للدراسة:

أولاً: فيما يتعلق بأغراض استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية: جاءت استجابات عينة الدراسة من حيث أعلى الاستجابات كالتالي:

١. بناء صورة ذهنية ايجابية عن برامج ومشاريع الجمعيات بين جمهور شبكات التواصل.
٢. اعلانات توظيف / تطوع
٣. نشر فعاليات وانجازات المنظمة على شبكات التواصل الاجتماعي
٤. الاعلان عن خدمات المؤسسة

ثانياً: فيما يتعلق بفوائد استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية: جاءت استجابات عينة الدراسة من حيث أعلى الاستجابات كالتالي:

١. سرعة وسهولة الأداء
٢. شفافية ودقة الإجراءات
٣. توفر الكثير من الوقت والجهد
٤. استخدام أدوات أقل تكلفة على المدى الطويل

ثالثاً: فيما يتعلق بمجالات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية: جاءت استجابات عينة الدراسة من حيث أعلى الاستجابات كالتالي:

١. الترويج لثقافة التبرع لتمويل المنظمة.

٢. تقديم الدعم للمجتمع حول سبل الاستفادة من خدمات المؤسسة والمؤسسات المحيطة.

٣. تطوير قدرة المؤسسة في تعبئة وتنظيم الفئات المستهدفة

٤. استهداف داعمين ومتطوعين للمشاركة في أنشطة الجمعية

رابعاً: فيما يتعلق بإسهام البرامج والتطبيقات الرقمية في دعم وتطوير قدرات المنظمة: جاءت استجابات عينة الدراسة من حيث أعلى الاستجابات كالتالي:

١. ازداد عدد المانحين بعد استخدام البرامج الرقمية

٢. تصميم برامج تساعد في انجاز وتحقيق اهداف المنظمات الأهلية

٣. تشجيع القيادات ودعم مبادرات تطوير العمل الاداري.

٤. تساعد في اتباع الاساليب العلمية لاتخاذ القرارات الرشيدة

خامساً: فيما يتعلق باستخدام البرامج والتطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات المعاصرة: جاءت استجابات عينة الدراسة من حيث أعلى الاستجابات كالتالي:

١. توفير معلومات للمجتمع عن الجائحة وسبل التعامل معها

٢. توافر منظومة تُخاطب المواطن بشكل مباشر عبر المتطوعين

٣. سهلت الوصول للمتضررين من الجائحة

٤. المشاركة في جمع التبرعات، ووضع نظام للمنح المقدمة للمتضررين

سادساً: فيما يتعلق بمعوقات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية: جاءت استجابات عينة الدراسة من حيث أعلى الاستجابات كالتالي:

١. عدم وجود اداره للدعم الفني وتقديم الاستشارات المهنية
٢. عدم توفر الإمكانيات المناسبة لهذه التقنيات لدي الأخصائي داخل المؤسسة
٣. قلة اعداد المتدربين للتعامل مع التطبيقات والبرامج الحديثة
٤. عدم توفر الامكانيات المادية اللازمة

سادسا : فيما يتعلق بمقترحات استخدام البرامج والتطبيقات الرقمية داخل المنظمات الأهلية: جاءت استجابات عينة الدراسة من حيث أعلى الاستجابات كالتالي :

١. تعزيز نشر الثقافة الرقمية في مختلف منظمات المجتمع المدني
٢. تعزيز القدرة المالية لتمويل البرامج والتطبيقات الرقمية
٣. زياده الحوافز المادية والمعنوية للمستخدم البرامج والتطبيقات الرقمية
٤. تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي

#### توصيات الدراسة:

مما سبق يتضح أهمية هذه المرحلة ووجب على القائمين عليها مساعدة الهيئات المعنية لتطوير نظام الإدارة بها وتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتلك المؤسسات في ضوء جائحة كورونا، ويمكن الإشارة إلى بعض الآليات التي تساعد في ذلك:

- ١- عقد ورش عمل ودورات تدريبية وندوات ومؤتمرات تعزز الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الأهلية.

- ٢- تقدير جهود العاملين المهتمين بنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الأهلية.
- ٣- إيجاد خطط بديلة وخطط مستقبلية خاصة بتحويل الوثائق الورقية إلى صيغ الكترونية.
- ٤- وضع حلول بديلة لبعض المشكلات التي قد تعوق نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية.
- ٥- تعزيز التواصل الفعال وتبادل الخبرات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمات الأهلية.
٧. توفير تقنيات حديثة متطورة تسهم في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تقديم الدعم من المستويات الإدارية العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية.٨-
- ٩- العمل على ايجاد قيادات مؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الأهلية.
- ١٠- تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الأهلية لابد أن يتم بصورة تدريجية وفق استراتيجية محددة الأهداف خاصة في المؤسسات التي لا تزال فيها ثقافة استخدام الحاسوب وشبكات الاتصالات تقنية متواضعة.

## مراجع البحث

- ١ - عبد الونيس محمد الرشيدى: الاستثمار الاجتماعي كمتغير في التخطيط الصحي الاستراتيجي في مصر ، بحث منشور مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان - ٣٩٤ ج، ٩، ٢٠١٥م، ص ١٨٧ .
- ٢ - عدنان ياسين مصطفى: رأس المال الاجتماعي: الوجه الآخر للسمود المجتمعي (مقاربات نظرية وخيارات تنموية)، بغداد مركز البيان للدراسات والتخطيط ، ٢٠١٨م، ص ٤٤ .
- ٣ - أحمد أمحمدي : تقدير حاجات الأطفال مرضى السرطان بالمعهد القومي للأورام ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ٢٠٠٧م، ص ٢٧ .
- 4 - World Health Organization (2020). Latest Update On COVID 19.Ogustos.  
<http://www.emro.who.int>
- ٥ - جمهورية مصر العربية ، رئاسة مجلس الوزراء  
<https://www.care.gov.eg/EgyptCare/index.aspx>.
- ٦ - سلوى محمد مرسي ، زينب محمد الصادى : تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد على القطاع السياحي المصري ، جمهورية مصر العربية معهد التخطيط القومي سلسلة أوراق السياسات حول التداعيات المحتملة لأزمة كورونا على الاقتصاد المصري الإصدار رقم (١٠)، مايو ٢٠٢٠م، ص ١ .
- ٧ - دعاء عادل وآخرون: اتجاهات الجمهور نحو جهود التوعية بفيروس كورونا (١٩- Covid) فى منطقة جازان ، بحث منشور بمجلة البحوث الاعلامية ، كلية الاعلام ، جامعة الأزهر ، العدد الرابع والخمسون - الجزء الرابع- يوليو ٢٠٢٠ م، ص ٢٧١٥ .
- ٨ - منظمة التعاون الإسلامي : الآثار الاجتماعية والاقتصادية جائحة كوفيد ١٩ ، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية ، مايو ٢٠٢٠م ، ص ١ .
- ٩ - احمد عيسى الجمل: ممارسة تنظيم المجتمع لدعم وبناء قدرات الجمعيات الأهلية كأحدى منظمات المجتمع المدني، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم

الإنسانية، العدد ٣٠، الجزء الرابع، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١١م، ص ١٨٤١..

١٠ - خليل عبدالمقصود عبدالحاميد ، سمر سعيد معوض صوفي: دراسة الجمعيات الأهلية كأحد مصادر رأس المال الاجتماعي للمجتمع، بحث منشور، مجلة العلوم العربية والإنسانية، جامعة القصيم، مج ٩، ع ٤٤، يوليو ٢٠١٦، ص ١٣٩٨..

١١ - وجدي محمد بركات: العلاقة بين المحددات التنظيمية لمنظمات المجتمع المدني وتحقيق العلاقة التنسيقية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ١٤، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٣م، ص ٢١٨.

١٢ - على سمير على إبراهيم، إبراهيم عبد المحسن محمد حجاج: تفعيل دور بعض منظمات المجتمع المدني للعمل الخيري في مواجهة التحديات المعاصرة بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع " الأمن الإنساني بين المفهوم والتطبيق " ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، ٤-٥ إبريل ٢٠٠٩م ، ص ٢.

١٣ - هناء حافظ بدوي: إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٢م، ص: ٧.

١٤ - مصطفى أحمد أمين: التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، بحث منشور ، مجلة الادارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليمية، القاهرة، العدد التاسع عشر، سبتمبر، ٢٠١٨، ص ١١.

١٥ - محمد جاد حسين ، اشرف محمود احمد :إمكانيات تطبيق الادارة الإلكترونية بجامعة جنوب الوادي، بحث منشور في مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، العدد ٣٤، الجزء الاول . ٢٠١٥، ص ٥٠.

١٦ - أسياذ عوض : دور التع ليم الأساسي الحلقة الثانية في تعزيز قيم المواطنة الرقمية لدى تلاميذه، بحث منشور، مجلة كلية التربية، المجلد ١٦ ، العدد ٦، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ. ٢٠١٦، ص ٢٤٥.

١٧ - محمد علي حسن شعلان : حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية ، بحث منشور ،مجلة المهندس، تصدر عن الهيئة السعودية للمهندسين ، السعودية، العدد ٩٩ ،ذو القعدة ١٤٣٧هـ، أغسطس ٢٠١٦، ص ٤٩.

<sup>١٨</sup> - وائل اسماعيل عبد الباري: مستقبل تكنولوجيا المعلومات في مصر: دراسة للأبعاد الاجتماعية علي عينة من المستخدمين، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، ج ٣٢، ع ٣، ٢٠٠٤، ص ٧٧١

<sup>١٩</sup> - عبدالحكيم، عمارية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح، الجزائر، ع ٢٠١٨، ٣٥، ص ١١.

<sup>20</sup> - Alon Hasgall, Snunith Shoham: Digital social network technology and the complex organizational systems the journal of information and knowledge management system, issue 37, Bradford Uk emerald, group publishing, 2007..

<sup>21</sup> - Jeromr Mcgann: the future is digital, journal of Victorian culture, Edinburgh University press, Vol. 13, issue1, spring, 2008..

<sup>22</sup> - Shava , E., & Maramura, T. C. (2016). Assessing the Implementation of Information Communication Technology (ICT) for Sustainable Development in NGOs in Zimbabwe. Journal of Communication, 7(2), 208-215.

<sup>23</sup> - Saeed, S., Rohde , M., & Wulf, V. (2008). Designing IT Systems for NGOs: Issues and Directions. In World Summit on Knowledge Society (pp. 560-565). Berlin, Heidelberg: Springer. doi:10.1007/978-3-540-87783-7\_71

<sup>٢٤</sup> - احمد ممدوح قاسم عبد الرحمن المتطلبات التنظيمية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم، ع ٢٠١٩، ١٦، ص ١١.

<sup>٢٥</sup> - ماهر ابو المعاطي على تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية ، معالجه من منظور تقنيات البحث في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة مكتبة زهراء الشرق ٢٠٠٦ ص ٢٥٩.

<sup>26</sup> - Fenwick, N. and Gill, M. The Future of Business Is Digital: The Powerful Advantages of Embracing Dynamic Ecosystems of Value. Forrester Research, Inc. Review at: (<http://goo.gl/nqcbS>). 2014,p..

<sup>27</sup> - Duparc, P. F. : Evolution in the c-suite as organisations maximise growth opportunities: The Chief Digital Officer takes centre stage. Review at:<https://www.boyden.com/media/global-technologyand-digital-practice-evolution-in-the-c-suite-->



169871/global-technology-and-digital-practiceevolution-in-the-c-suite-.pdf.2013,p..

٢٨ - طارق عبد الرؤوف عامر: الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، ص٢٨.

٢٩ - احمد ممدوح قاسم عبد الرحمن مرجع سبق ذكره ، ص١٤.

30 - McConnell, Charlotte : NASW Standards for Technology and Social Work Practice, Washington Dc, NASW Press,2005.p.5

٣١ - خلود برجس العبد الكريم: أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، مقالة منشوره في مجلة الخدمة الاجتماعية الصادرة عن الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، الجزء ٧، العدد ٥، ٢٠١٧م، ص١٥.

٣٢ - عبدالرحمن بن فهد المطرف: التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، مجلة التربية، جامعة أسيوط، المجلد السادس والثلاثون ، العدد السابع، يوليو ٢٠٢٠، ص١٦٠.

٣٣ - بيرنى ترلينج، وتشارلز فادل : مهارات القرن الحادي والعشرين .. التعلم للحياة في زمننا، ترجمة: بدر بن عبد الله الصالح، مركز الترجمة جامعة الملك سعود الرياض، ٢٠١٣، ص٧٦.

٣٤ - أيوب محمد ابراهيم توظيف تكنولوجيا المعلومات لبناء القدرات المعلوماتية للجمعيات الأهلية رساله ماجستير غير منشوره كليه الخدمة الاجتماعية جامعته حلوان ٢٠١٣ م.

35 - Connolly, Amy J. : "The Use and Effectiveness of Online Social Media in Volunteer Organizations", A doctorate thesis, Department of Information Systems & Decision Sciences, College of Business, University of South Florida, USA,2014

٣٦ - محمد إبراهيم علي أبو هرجه: تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: ، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، ٥٥، يناير، ٢٠١٦.

<sup>37</sup> - Park, Chul Hyun & Johnston, Erik : A framework for analyzing digital volunteer contributions in emergent crisis response efforts, sage journals, New media & society, Vol 19, issue 8, 2017.

<sup>38</sup> - مصطفى محمد أحمد الفقي: واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، ٥٨٤، ج ٨، يونيو ٢٠١٧م.

<sup>39</sup> - وليدة حدادي: التطوع الإلكتروني عبر الشبكات الإجتماعية: رؤية إستراتيجية إعلامية لتعزيز قيم المواطنة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد السابع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، ٢٠١٨.

<sup>40</sup> - Dmitry Chernobrov: Digital Volunteer Networks and Humanitarian Crisis Reporting ", Digital Journalism, Department of Journalism Studies, University of Sheffield, UK, vol 6, 2018.

<sup>41</sup> - شعبان حسين محمد حسين: واقع استخدام الجمعيات الأهلية لتطبيقات الحوسبة السحابية وتصور مقترح من منظور طريقه تنظيم المجتمع لتفعيلها مجله الخدمة الاجتماعية الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ع ٦٠، ج ٦، ٢٠١٨م.

<sup>42</sup> - Danjel L. Bout: Digital volunteers in emergency management, thesis master, Nabal Postgraduate School, MONTEREY, CALIFORNIA, June 2019.

<sup>43</sup> - مرتضى البشير عثمان الأمين: وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كورونا صفحة الفيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية نموذجا، مجلة الدراسات العالمية - المركز الديمقراطي العربي - برلين - ألمانيا - العدد الحادي عشر، مايو ٢٠٢٠.

<sup>44</sup> - Rama Krishna : Smart Technologies for fighting pandemics : The techno-and human-driven approaches in controlling the virus transmission Government Information Quarterly, 2020..

<sup>45</sup> - نهى محمد هلال الشوبري : رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية "دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع"، بحث منشور ،

مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية ،  
جامعة الفيوم، المجلد ١٨، العدد ١٨ الجزء الثالث، الشتاء ٢٠٢٠.

46 - Laura A. Pasquini ,Paul William Eaton ( 2020):  
Being/becoming professional online: Wayfinding through  
networked practices and digital experiences, journal of new media  
& society.

47 - Pickell, Zachary& et al. (2020). Virtual volunteers: the  
importance of restructuring medical volunteering during  
theCOVID-19pandemic, Med Humanit, Vol 46 No 4.

٤٨ - محمد موسى على شحاته : انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمي فى ضوء  
مبادرات الشمول المالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية،  
مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، كلية التجارة بجامعة كفر الشيخ، العدد التاسع يناير ،  
٢٠٢٠م.

٤٩ - نجلاء رجب أحمد السيد عيسوي: شبكات التواصل الاجتماعي وتنمية وعي المرأة  
بأزمة فيروس كورونا المستجد كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمة، بحث منشور، مجلة  
دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة  
حلوان المجلد ٥٢، العدد ١، الخريف ٢٠٢٠.

٥٠ - نورة أحمد يوسف محمد : . استخدام المؤسسات التطوعية الإماراتية لمواقع  
التواصل الاجتماعي في نشر ثقافة العمل التطوعي، مجلة بحوث العلاقات العامة والشرق  
الأوسط، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، عدد ٢٦ ، ٢٠٢٠.

٥١ - نوال على البلوشي واخرون: وقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية بحث  
منشور مجله دراسات المعلومات والتكنولوجيا جمعيه المكتبات المتخصصة فرع الخليج  
٢٠٢٠م ..

٥٢ - عصام بدرى أحمد محمد: التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات  
مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي نحو التطوع الإلكتروني، بحث منشور، مجلة  
دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة  
حلوان، المجلد ٥٣، العدد ١، ٢٠٢١.

- ٥٣ - حسن خميس ابراهيم نحلته: قدرة الجامعات المصرية علي الإلتزام بمعايير الحوكمة في إطار طريقة تنظيم المجتمع وعلاقته بمواجهة الأزمات المجتمعية وقت انتشار فيروس كورونا بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد ٥٣، العدد ٢، الشتاء ٢٠٢١..
- ٥٤ - حسن خميس ابراهيم نحلته: قدرة الجامعات المصرية علي الإلتزام بمعايير الحوكمة في إطار طريقة تنظيم المجتمع وعلاقته بمواجهة الأزمات المجتمعية وقت انتشار فيروس كورونا بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد ٥٣، العدد ٢، الشتاء ٢٠٢١..
- ٥٥ - نهى محمد هالل الشوبري : رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية "دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع" مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد الثامن عشر، ٢٠٢٠م، ص٧١٦.
- ٥٦ - محمد محمد الهادي المنظمة الرقمية في عالم متغير من بحوث المؤتمر العربي الاول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة بعنوان نحو منظمة رقمية والمنعقد في شرم الشيخ في الفترة من ١-٤ أكتوبر ٢٠٠٢ القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٢، ص٥ .
- 57 - "Physical to (2007)BBoghani, Ashok B. and Taborzki, Maria .5 Digital Transformation: Any New Opportunities", New York, Monitor Group.p1..
- ٥٨ - محمود جاد الله، "إدارة الأزمات"، القاهرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١٠، ص٦.
- 59 - , Oxford dictionary Oxford the Clarendan press.1992 .p.194
- ٦٠ - رجب عبد الحميد، "دور القيادة في اتخاذ القرارات خلال الأزمات"، القاهرة، مطبعة الإيمان للطبع والنشر، ٢٠٠٠، ص٢٦.
- 61 - Lawrence M. Brammer: The Helping Relationship, Process and Skills (uk:London,prentice Hall, international ,inc ,1988,p:95.
- ٦٢ - عبد المنصف رشوان ، محمد القرني. المداخل العلاجية المعاصرة للعمل مع الأفراد والأسر. الرياض: مكتبة الرشد، ٢٥٤٢٥هـ، ص١٣٣.



دور بعض الأزمات المستحدثة في تعزيز التحول الرقمي كآلية لتحقيق الغايات التنموية  
بالمنظمات الأهلية في المجتمع المعاصر

- ٧٤ - ياسر بن على الشهري : العوامل المؤثرة في الاستخدامات التسويقية لوسائل التواصل الاجتماعي، بحث منشور مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، العدد ٤٤، ١٤٣٨هـ، ص ١٨٠..
- ٧٥ - إدارة خدمة المجتمع: الجمعيات الخيرية واستثمار وسائل الإعلام الاجتماعي، إصدارات الغرفة التجارية الصناعية السعودية، ص ١٢.
- ٧٦ - احمد كردي: مهارات إدارة العمل الخيري، القاهرة، مؤسسة الهادي للطباعة والنشر، ٢٠١١ ص ٤٤.
- ٧٧ - رشاد أحمد عبد اللطيف: طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مدخل دراسة المجتمع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٩، ص ٥٢.
- ٧٨ - إبراهيم عبد الرحمن رجب: نظرية المنظمات وبعض استخداماتها في تنظيم المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣م ، ص ٤٨.
- ٧٩ - نبيل محمد صادق: طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مدخل اسلامي ط ٢ القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٩٦م ص ٢٥٦.
- ٨٠ - عبد الرزاق جلي و آخرون، نظرية علم الاجتماع الاتجاهات الحديثة المعاصرة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٨ م، ص ٤٧.
- ٨١ - السيد علي شتا: نظرية علم الاجتماع، مطبعة الإشعاع، الاسكندرية، ١٩٩٧، ص ٧٨.
- ٨٢ - يرنر، جوناثان، بناء نظرية في علم الاجتماع، ترجمة دكتور محمد سعيد فرح، الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٩٩، ص ١٨.
- ٨٣ - محمد فؤاد حجازي: النظريات الاجتماعية، القاهرة، دار غريب للطباعة، ٢٠٠١ م، ص ٨٧.