

معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية
Obstacles to digital transformation in youth centers from the
perspective of general practice of social work

إعداد

حسين محمد حسين السيد

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

الملخص العربي للبحث :

لقد شهد العالم تطورات سريعة وغير مسبوقه في الآونة الأخيرة في كافة مناحي الحياة ، فالتحول الرقمي أصبح ذات تأثير كبير على كافة جوانب العمل بالمؤسسات الاجتماعية ، وفي الآونة الأخيرة نظرًا لوباء كورونا(COVID-19) فقد جعل ذلك الحاجة إلى تطوير أنظمة مؤسسات الخدمات الاجتماعية الرقمية في غاية الأهمية لأن العصر الرقمي هو الحل الأمثل للتغلب على هذه الأزمة ، لذلك أستهذفت الدراسة الحالية تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية. وتتنمي الدراسة إلي الدراسات الوصفية ، تستخدم منهج المسح الإجماعي بأسلوب الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين وفريق فريق العمل بمراكز شباب منطقة المعادي وقوامها (79) مفردة بحثية ، عن طريق أستمارة إستبيان حول " معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية " ، وجاءت نتائج الدراسة أن هناك معوقات بدرجة مرتفعة راجعة إلي (الشباب كمنسق مستهدف ، الأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل كمنسق مهني ، نسق المؤسسة ونسق المجتمع)، ومن ثم توصلت الدراسة إلي تصور مقترح لتفعيل التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

مفاهيم البحث : المعوقات ، التحول الرقمي ، مراكز الشباب.

Abstract:

The world has witnessed rapid and unprecedented developments recently in all aspects of life. Digital transformation has become a major influence on all aspects of work in social institutions. Recently, due to the Corona pandemic (COVID-19), this has made it necessary to develop the systems of digital social work institutions. It is extremely important because the digital age is the ideal solution to overcome this crisis, so the current study aimed to identify the obstacles to digital transformation in youth centers from the perspective of general social work practice. The study belongs to descriptive studies, using a social survey approach in the style of a comprehensive inventory of social workers and the work team at the youth centers in the Maadi area. It consists of (79) research items, through a questionnaire form on "Obstacles to digital transformation in youth centers from the perspective of general practice of social work." The results were The study revealed that there are obstacles to a high degree due to (youth as a target format, social workers and the work team as a professional format, the institution format and the community format), and then the study arrived at a proposed vision for activating digital transformation in youth centers from the perspective of general social work practice.

Keywords: obstacles, digital transformation, youth centers.

أولاً - تحديد مشكلة الدراسة :

لقد شهد العالم تطورات سريعة وغير مسبوقة في الآونة الأخيرة في كافة مناحي الحياة، وأبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنها أو بما أصبح يعرف بـ (تكنولوجيا المعلومات)، والاعتماد المتزايد نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة. (العتيبي، 2000، ص.2). فقد أصبح العالم كله قرية كونية صغيرة، ولعبت التكنولوجيا ممثلة في الإنترنت دوراً كبيراً في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية والتربوية والاجتماعية والإعلامية لكل المجتمعات. (عباس، 2004، ص.145).

فالإنترنت أصبح من أهم منافذ التواصل مع الآخرين ورؤيتهم والحديث معهم مهما بعدت المسافات، كما يساعد على الإطلاع على أحدث المراجع والدوريات العلمية في جميع مجالات العلم، واللعب والتسلية، ومتابعة التغيرات الحادثة في دول العالم على المستوى السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي. (علي، 2010، ص.24). ولعل الإحصاءات الحديثة والتي تشير إلى أهمية الإنترنت في حياة الفرد تؤكد علي ذلك. حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم بنحو (4.54) مليار مستخدم في عام (2020م)، وهو ما يمثل (59 %) من سكان العالم ، وبلغ مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في العالم نحو (3.80) مليار مستخدم أي ما يمثل (49 %) من سكان العالم (Global Digital, 2020). بينما وصل عدد مستخدمي شبكة الإنترنت في مصر عام (2020م) بنحو (48.5 %) مليون مستخدم ، أي ما يمثل (55.7 %) من سكان مصر، وبلغ عدد مستخدمي التواصل الاجتماعي (56.8) مليون مستخدم، وهو يمثل (51 %) من سكان جمهورية مصر العربية (وزارة الاتصالات، 2020، ص.11).

وبالنظر إلى الإحصاءات السابقة نجد أن هناك تزايد ملحوظ في عدد مستخدمي الإنترنت بشكل عام، وعدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بشكل خاص على مستوى العالم. وظهر مجتمع من نمط جديد يعتمد اعتماداً متزايداً على المعرفة والتكنولوجيا الرقمية، وهو ما تم تسميته بتسميات مختلفة مثل "مجتمع المعرفة" أو "مجتمع المعلومات" أو "المجتمع

الرقمي". (العلمي، 2013، ص.1) وهذا ما أشارت إليه دراسة (Samara, 2019) إلى أهمية توفر شبكة الإنترنت وحصول الجميع على المعلومات ، مما يمكن أن يؤدي إلى التنمية الاجتماعية والاقتصادية على الصعيد الوطني ، وأهمية إتاحة المعلومات من خلال صفحاتها على شبكات الإنترنت بما يسهم في تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات الحكومية ، ونشر المعلومات ضمان مشاركة المزيد من المواطنين.

ومن ثم أصبح الاتجاه نحو التحول الرقمي مطلب يزداد يوماً بعد يوماً ، لذلك نحن مجبرون على الدخول في العصر الرقمي والذي يتيح إمكان تخزين البيانات وتحليلها وفقاً لأي معايير مقدمة بأي منظور غير محدد، فالرقمية هي التي تحدد الوجود المتكامل لأفراد المجتمع وجماعاته ومنظماته بشكل محكم مقنن منضبط (مرقمن). (رحومة، 2008، ص.56). وهذا ما أشارت إليه دراسة (جاد ، 2019، ص.59-98) إلى أن أداء التميز المؤسسي مرتبط بتطبيق وتبني تكنولوجيا المعلومات الرقمية. وكذلك دراسة (Nicole, 2019) والتي اكدت علي أهمية تطوير نظام الإدارة بالمؤسسات لتتمكن من تحقيق التحول الرقمي.

وقد سعت مصر بدورها إلى الاهتمام بإعداد (المواطن الرقمي) ونشر سبل استخدام التكنولوجيا بين المواطنين، وظهر ذلك جلياً من خلال اهتمامها بقضية التحول الرقمي واعتبارها المحور الرئيسي في الاستراتيجية القومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2012-2017م) - نحو مجتمع رقمي واقتصاد قائم على المعرفة، والتي جعلت من التوجه نحو المجتمعات الرقمية رؤيتها الأساسية ودعت إلى تعزيز الخدمات الرقمية من خلال تمكين جميع الفئات وخدمة المناطق المهمشة والتركيز على القضايا والموضوعات ذات العلاقة بالإنترنت، وتداول المعلومات والوصول إليها وحرية التعبير داخل الشبكة وخارجها. (MCIT.Egy, 2013, P.18) ، ويتفق ذلك مع دراسة (القماوي، 2020، ص.944-973) والتي اكدت علي أهمية وجود استراتيجية لمواكبة التحول الرقمي وأهمية تطوير البنية التحتية وتطوير مهارات العاملين بها، و توفير المخصصات المالية لتحقيق ذلك، وسن اللوائح والقوانين لحماية البيانات والمعلومات المتداولة رقمياً.

وفي الآونة الأخيرة نظرًا لوباء كورونا (COVID-19) فقد جعل ذلك الحاجة إلى تطوير أنظمة مؤسسات الخدمات الاجتماعية الرقمية في غاية الأهمية لأن العصر الرقمي هو الحل الأمثل للتغلب على هذه الأزمة. (Basilaia, 2020) ، فالتحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية أصبحت عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة بالإضافة إلى أنها بديل عصري يواكب التطور في حياة الإنسان على سطح الأرض ويلبي مطالبه الإدارية ويرضى طموحه في الحصول على قدرات أعلى وايسر في إدارة شئون حياته، كما أنها تختصر وقت تنفيذ الخدمات الاجتماعية والإدارية المختلفة وتسهيل الاتصال بين أدارات الاجهزة الحكومية ومنظمتها وتوفير الدقة والوضوح في العمليات الإدارية (الوادي، 2011، ص.33). وهذا ما أشارت إليه دراسة (خزام، 2011) والتي أكدت علي ضرورة سد الفجوة الرقمية ونشر ثقافة التأهيل والتدريب الرقمي ووضع خطة إعلامية تهدف إلى نشر ثقافة البيئة الرقيمة وتعميم فوائدها لتأسيس ثقافة معرفية تتوافق مع البيئة الرقيمة بما يؤدي إلى بناء مرتكزات المجتمع الرقمي. وكذلك دراسة (Fadwa, 2020) والتي اكدت علي الطابع الاستراتيجي للتحول الرقمي ، ودعم المنظمات في عمليات التحول الرقمي وتحديد المتطلبات اللازمة لتحقيق ذلك .

فالتحول الرقمي أصبح ذات تأثير كبير على كافة جوانب العمل بالمؤسسات الاجتماعية ، فهو يؤثر على الطريقة التي توزع بها المعلومات والخبرات واداء المهام ، واتاحتها بصفة شاملة و مستمرة وبدون اي تكلفة أو جهود للجميع دون قيود تذكر (Matas, 2014, p.18) ، يتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (الجهاز المركز المصري للدراسات الاقتصادية، 2020) والتي اكدت علي أهمية الاصلاح المؤسسي والتركيز علي إدخال وسائل تكنولوجيا جديدة في المؤسسات الحكومية لضمان عمل بطريقة توافقية سلسلة وذلك لتوفير الوقت والجهد الموظفين الإداريين في المؤسسات الخدمات الاجتماعية.

وتعتبر مراكز الشباب أحد تلك المؤسسات الهامة داخل المجتمع والتي في حاجة إلى تطوير أنظمتها لتواكب وتلبي الحاجة الملحة إلي التطور نحو التحول الرقمي . فمراكز الشباب تعتبر واحدة من المؤسسات التربوية التي تهتم بالشباب، باعتبارها الفئة التي يقع على كاهلها مسئولية إحداث تنمية المجتمع. كما تهدف لتنمية الإحساس لدى الشباب بالانتماء

والولاء للمجتمع وتقوية الترابط الاجتماعي بين فئات المجتمع المختلفة والذي اهتز بعوامل التغيير الاجتماعي والحضاري.(صوفي،2013، ص.62)، كما تعد مراكز الشباب أماكن حيوية مجهزة لتحقيق استمتاع الشباب بأوقات الفراغ بالأنشطة التربوية والترفيهية الموجهة الهادفة إلى جانب ممارسة الأنشطة العلمية والتدريبية واكتساب المعارف والعلوم العلمية للكشف عن قدرات الشباب وتنمية هوايتهم وإحداث نوع من التكيف الاجتماعي مع الأفراد والجماعات لمزيد من تنمية العلاقات الإنسانية.(فرغلي،2003،ص.77)

الشباب هم عصب الأمة ولن يتمكن أي مجتمع من مواجهه مشكلاته والاعتماد على نفسه إلا بمشاركه الشباب في عمليات التنمية ، فهو محور ارتكاز عملية التنمية مما يتطلب إكسابهم المعلومات والمهارات العملية التي تمكنهم من المشاركة في عمليات التنمية.(Chnard,2009, p.5) ، فهم البنية الأساسية لبناء المجتمع وتقدمه وهو صاحب الفكر المخطط لبرامج التنمية وهو العامل على تنفيذ هذه البرامج. (السروجي،2001،ص.393) ووفقاً للإحصاءات التي يصدرها الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ، وذلك طبقاً لتقديرات السكان عام(2021م)؛ بلغ عدد الشباب في الفئة العمرية (18 . 29 سنة) 21.3 مليون نسمة بنسبة (21 %) من إجمالي السكان.(الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء،2012،ص.43) ، لذلك يعتبر الإهتمام بالشباب ورعايتهم كشرحة هامة بالمجتمع من أهم المجالات التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية ، والتي تسعى من خلاله إلى مساعدة الشباب علي القيام بوظائفهم الاجتماعية منفردين أو في جماعات عن طريق إشراكهم في الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية والفنية ، والتي قد تهتم بتنمية العلاقات وتنظيم التفاعلات وتوجيهها التوجه السليم ، بما يعود عليهم وعلي المجتمع بالنفع.(ابو النصر،2018،ص.34) يتفق ذلك مع دراسة (البرهمي،2020) إلي أن دور الخدمة الاجتماعية في تحديد الاحتياجات الفعلية للشباب والمساهمة في إيجاد سبل إشباعها ومواجهة مشاكلهم وإيجاد برامج وأنشطة، وأن الخدمة الاجتماعية يقع علي عاتقها مسؤولية البحث في إعداد جيل من الشباب قادر على تحمل مسؤولية تنمية مجتمعه والنهوض به في كافة الجوانب الاقتصادية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية.

وفي إطار التطورات التكنولوجية الحديثة فقد واكب ذلك تطورت الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية ، حيث بدأت بالممارسات التقليدية مثل الممارسة المبنية على الطرق ، ثم تلتها في الظهور الممارسات الحديثة مثل الممارسة العامة والخاصة والمباشرة والإكلينيكية ، ثم ظهرت الممارسات المستحدثة مثل الممارسة المرتكزة على العميل والمرتكزة على الحل ، وأخيراً ظهور الممارسات المعاصرة وهي الممارسة المبنية على الأدلة والمبنية على التصميم والمرتكزة على التطبيقات الذكية ، ويقصد بالممارسة المرتكزة على التطبيقات الذكية هنا ليس مجرد التسجيل وتوثيق الحالات والحفظ الإلكتروني ولكن يقصد به التدخل المهني بكافة أشكاله ومراحله المهنية (Paul,2018, P.49). ويتفق ذلك مع دراسة (ناجي،2005،ص.35) والتي أكدت علي أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة لتحقيق الاهداف التنموية بالمجتمع. ودراسة (الحلي،2017) والتي أستهدفت التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستفيدين وقد أوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية ، وأهمية دعم وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية.

فإستخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الاجتماعية ، تفرض مسئوليات جديدة على الأخصائي الاجتماعي أو الممارس المهني ، من أدواراً جديدة تتناسب مع مُتغيرات العصر مهنيًا وعلميًا وتدعو للإطلاع على مُستجدات وتطبيقات وتقنيات تكنولوجية. لذلك فقد تم إطلاق العديد من المبادرات رفيعة المستوى التي تستهدف الارتقاء بالوعي حول مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة الاستثمار ، وانتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .(ناجي ، 2018،ص209) ، وهذا ما أشارت إليه دراسة (آل دحوان،2008) والتي أكدت علي أهمية زيادة تثقيف العاملين بالجانب الإلكتروني والمهارات الفنية اللازمة مع تهيئة بيئة العمل لتطبيق التحول الرقمي بما يساهم في تحسين أداء العاملين ومواكبة المستجدات وكذلك أهمية تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً. وأيضاً دراسة (متولي،2020) التي أكدت علي أهمية مهارات التحول الرقمي وتمكين العاملين ورفع مهاراتهم في كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة بمؤسسات الخدمات الاجتماعية. وأيضاً دراسة (أحمد، 2013) والتي أشارت إلي تأثير استخدام الأنظمة والبرامج الإلكترونية على مستوى أداء الموظفين وما نتج عنها من آثار إيجابية على آدائهم وعلى دور التحول الرقمي في تطوير العمليات الإدارية و

فاعليته. كما أشارت دراسة (شحاته، 2020، ص.197-221) إلى أن تطبيق آليات التحول الرقمي بأبعاده المختلفة أثر في جودة الخدمات المقدمة بالمؤسسات الإدارية للمواطنين، وأكدت نتائج الدراسة على ضرورة توفير مهارات وكوادر بشرية قادرة على تحقيق التميز في العمل الرقمي ، وإنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول السريع إليها ، وضرورة حوكمة المعايير والإجراءات الخاصة بآليات التحول الرقمي لضمان حماية البيانات الرقمية وتحسين مستوى الإفصاح والشفافية، وبناء جسور من الثقة بين مقدمي الخدمات والجمهور .

وعلى الرغم من تلك الجهود السابقة ، إلا أن تلك الجهود المبذولة نحو التحول الرقمي يواجهها العديد من التحديات والمعوقات سواء علي المستوى التكنولوجي أو علي المستوى المهني وهذا ما أشارت إليه دراسة (بشكوش، 2021، ص.369-387) بوجود معوقات تعوق عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المدارس الاساسية والتي تمثلت في معوقات المالية ومعوقات فنية ثم البشرية وفي المرتبة الأخيرة جاءت المعوقات الإدارية.

وتتعدد العوامل المسبب لتلك المعوقات والتحديات نحو التحول الرقمي ، فمنها ما هو راجع لفئة الشباب أنفسهم كفئة مستعدة ومستهدفة من خدمات مراكز الشباب من حيث عزوفهم عن الأنشطة وخدمات مراكز الشباب. وقد يرجع ذلك إلي أشارت إليه دراسة (Samara, 2016)، أن برامج التحول الرقمي تتطلب توافر انتشار الإنترنت والكمبيوتر الشخصي ، ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة ، ومستويات الإلمام بالحاسوب. مما قد يشكل تحدياً لقطاع من الفئات المستهدفة بالمجتمع. كما أن هناك أيضاً تحديات مرتبطة بفريق العمل ومقدمي البرامج والخدمات بمراكز الشباب من حيث مقاومتهم للتحويلات الرقمية ويرجع ذلك إلي ضعف مهارة التعامل مع الوسائل التكنولوجية للتحول الرقمي وهذا ما أشارت إليه دراسة (Sousa, 2018) ، والتي أوضحت أن الموارد البشرية هي الأساس في عملية التحول الرقمي، وأن عدم جاهزيتها والتدريب الجيد علي تلك المهارات التكنولوجية قد يحدث مقاومة من قبل الموظفين بالمؤسسات المشاركة في تنفيذ القرارات. وأيضاً دراسة (محمود، 2018) والتي اكدت علي أن هناك معوقات تواجه المؤسسات الخدمية نتيجة التحديات التي فرضتها

التطورات التقنية المتلاحقة في العصر الرقمي وتمثل ذلك في عدم الاستجابة للتغيرات التي يفرضها العصر الرقمي لتنمية الموظفين إدراياً ورقمياً في الجهاز الادراي.

كما أن غياب تحديث وتطوير الإستراتيجيات والخطط علي مستوي الدولة والدعم المجتمعي يعيق إجراءات التحول الرقمي وهذا ما اشارت إليه دراسة. (حماد،2020، ص.465-486) علي وجود قصور في تحقيق التحول الرقمي المتمثلة في معوقات التخطيط الإستراتيجي ومعوقات البنية المؤسسية للتحول الرقمي، وصعوبة استقطاب المهارات والكفاءات الفنية والتنفيذية لعملية التحول الرقمي. وكذلك دراسة(Kretschmer,2019)، بإمكان غياب العوامل التقنية أن تمنع نجاح أو تطوير الحكومة الإلكترونية في الدولة. وأيضاً دراسة (Almusaddar,2020)والتي أشارت أن هناك تحديات تواجه تعزيز التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية راجعة إلي طبيعة القوانين و التشريعات الكفيلة بحماية التخطيط والتطبيق.

وتأسيساً على ما تم عرضه من الأدبيات النظرية والدراسات العلمية السابقة الخاصة بالتحول الرقمي ومراكز الشباب باعتبارها أحد المؤسسات المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية ، نستنتج بأن هناك معوقات تواجه التحول الرقمي بمراكز الشباب سواء تلك المعوقات راجعة إلي (الشباب كمنسق مستهدف ، الأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل كمنسق مهني، نسق المؤسسة ونسق المجتمع)، مما يتطلب تحديد تلك المعوقات ووضع تصور مقترح لتفعيل التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

ومما سبق يمكننا صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

أ-التساؤل الرئيسي الأول للدراسة : ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ؟.

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي العديد من التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي الشباب؟.
- 2- ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي فريق العمل بمراكز الشباب؟.
- 3- ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي مركز الشباب؟.
- 4- ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي المجتمع؟.

ب-التساؤل الرئيسي الثاني للدراسة : ما مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية؟.

ثانيا - أهمية الدراسة:

1-مواكبة التوجه العالمي والمحلي نحو الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومسايرة الجهود الوطنية لمواكبة لخطة الدولة للتنمية المستدامة 2030 وخطة الدولة للتحول الرقمي لكافة المؤسسات للانتقال من الادارة التقليدية الى الإدارة الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة.

2-أهمية الإنترنت في الوقت الراهن، حيث بلغ عدد مستخدميها في العالم نحو (4.54) مليار مستخدم في عام 2020م، وهو ما يمثل (59 %) من سكان العالم والذي يبلغ (7.75) مليار نسمة، وبلغ مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي في العالم نحو (3.80) مليار مستخدم أي ما يمثل (49 %) من سكان العالم.

3-يحتل المجتمع المصري المرتبة الأولى عربياً والسابعة عشر بين دول العالم من حيث معدلات استخدام الإنترنت ، حيث وصل عدد مستخدمي شبكة الإنترنت في مصر عام 2020م نحو (48.5 %) مليون مستخدم، أي ما يمثل (55.7 %) من سكان مصر، وبلغ عدد مستخدمي التواصل الاجتماعي (56.8) مليون مستخدم، وهو يمثل (51 %) من سكان مصر .

4-استخدام التكنولوجيا الرقمية أصبح يشمل كافة المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدول، الأمر الذي يتطلب تحويل مراكز الشباب من شكلها التقليدي إلى التحول الرقمي الذكي الذي يعتمد على التقنيات الحديثة والمتطورة.

5-تساعد التقنية الرقمية في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب التي تسعى إلى التطوير والابتكار والتجديد وتزويد العاملين بها بالمهارات الرقمية اللازمة.

6-يمكن من خلال تلك الدراسة مساعدة الجهات المختصة والمسئولة عن برامج رعاية الشباب بتطوير خدماتها وبرامجها وتحسين جودة أنشطتها وفقاً لمتطلبات التحول الرقمي.

7-قلة البحوث المتعلقة بمعوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (في حدود علم الباحث)علي مستوى التخصص الدقيق.

ثالثاً - أهداف الدراسة :

أ-الهدف الرئيسي الأول للدراسة : تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي العديد من الاهداف الفرعية :

- 1- تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي الشباب.
 - 2- تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي فريق العمل بمراكز الشباب.
 - 3- تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي مراكز الشباب.
 - 4- تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي المجتمع.
- ب-الهدف الرئيسي الثاني للدراسة : تحديد مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.
- ج- التوصل لتصورمقترح للتحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

رابعاً - مفاهيم الدراسة :

أ- مفهوم المعوقات "Obstacles":

جاء في القاموس الوسيط تعريف كلمة "معوق" - "اعاقة" - "عاق" محجوب ومشغول منه كان عائقاً. (الوسيط، 1961، ص.142)، فالكلمة أصلها الاسم (مُعَوَّقٌ) في صورة جمع مؤنث سالم وجذرها (عوق)(قاموس المعاني الجامع، 2020).

ويمكن تعريف (المعوقات) على أنها : جميع الحواجز المالية والإدارية والفنية والاجتماعية وكذلك الشخصيات التي تعيق تحقيق الأهداف وتحسين وتطوير عملية التطور المستمر للقدرات والامكانيات .(مغيدى، 1997، ص71)

وعرفت أيضاً بأنها : تلك العقبات والصعوبات التي تحد من تحقيق أهداف المؤسسات الخدمات الاجتماعية (الدعس ، 2009 ، ص 8).

ويقصد بالمعوقات في هذه الدراسة : بأنها الحواجز والصعوبات المالية والإدارية والفنية والثقافية والاجتماعية والنفسية والتكنولوجية والراجعة إلي (الشباب ، فريق العمل بمركز الشباب ،مراكز الشباب أو المجتمع) والتي تحد من تحقيق التحول الرقمي بمراكز الشباب.

ب- مفهوم التحول الرقمي "Digital transformation":

يعرف التحول الرقمي على أنه : توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات الحكومية أو الخاصة (مثل شبكات المعلومات العريضة وشبكة الإنترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف الجوال) ، وذلك بهدف تطوير الأداء والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والإنتاجية للمؤسسة ، مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها، إضافة لتعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها، مما يضمن توفير (الوقت والجهد والتكلفة معاً في آن واحد). (إسماعيل، 2010، ص.7)

ويعرف أيضاً بأنه : استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء أو الوصول إلى المؤسسات بشكل أفضل ، واستخدام التقنيات الرقمية مثل (التحليلات والتنقل والوسائط الاجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية) ، لتحسين استخدام التقنيات التقليدية (تخطيط موارد المؤسسات، وتغيير علاقات العملاء والعمليات الداخلية). (Westerman, 2011, P.151)

ويرى بأنه : التطور الرقمي لمؤسسة أو منظمة ما، سواء من الناحية الإستراتيجية أو التكتيكية. (Mazzone, 2014, P.18) فهو يعتبر التغييرات والتحولات التي يتم تشغيلها وبناءها على أساس التقنيات الرقمية (Fonseca, 2020, P.45)

كما يشير الي : نهج المنظمات لاعتماد التقنيات الرقمية وتكييفها لاحتواء التطورات والتغييرات الحديثة ، كما يشير التحول الرقمي إلى نموذج عمل جديد يشمل (التكنولوجيا واستراتيجية العمل والتغيير). (Lee-Geiller, 2019, P.72)

كما يعرف علي أنه : عملية أنتقال المؤسسات من نموذج العمل التقليدي إلي نموذج العمل بالتقنيات الرقمية المتطورة في ابتكار تقديم الخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة خدماتها " المؤسسة ". (المعاني ، 2020 ، ص.83)

ويشير مفهوم التحول الرقمي إجرائياً في هذه الدراسة إلى : قدرة إدارة مراكز الشباب على الانتقال من النظام تقليدي في العمل إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات الخدمات التي تقدم بالمركز ، بما يحقق أداء وظيفي متميز ويعزز الميزة التنافسية لهذا ، ويتمثل التحول الرقمي في مدى توافر البنية الأساسية لشبكات

المعلومات، وتدريب القوي البشرية ، والحاجة للتغيير والتطوير كأحد متطلبات التحول الرقمي بمراكز الشباب.

ومن خلال ما سبق يعرف الباحث التحول الرقمي اجرائياً وفقاً للدراسة الحالية كما يلي :
أ-توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل شبكات المعلومات والإنترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف الجوال) داخل مراكز الشباب.

ب-عملية تهدف إلي تطوير الأداء والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والإنتاجية بمراكز الشباب.

ج- تساهم في تطوير سير العمل داخل مراكز الشباب في كافة أقسامها، إضافة لتطوير طرق تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها، مما يضمن توفير الوقت والجهد والتكلفة معاً في آن واحد).

د-عملية أنتقال مراكز الشباب من نموذج العمل التقليدي إلي نموذج العمل بالتقنيات الرقمية المتطورة في ابتكار تقديم الخدمات، وتوفير قنوات جديدة وفرص تزيد من قيمة خدماتها.

ج-مراكز الشباب Youth Centers:

تعرف مراكز الشباب على أنها : مؤسسات تعمل لخدمة الشباب وتهيأ لهم فرص استثمار وقت فراغهم في أنشطة رياضية وثقافية واجتماعية لإشباع حاجاتهم وتنمية ميولهم وهواياتهم تحت إشراف قيادات متخصصة. (أبو المعاطي،1999،ص.141)

كما تعرف أيضاً بأنها : كل هيئة مجهزة بالمباني والإمكانات تقدمها الدولة أو المجالس المحلية أو الأفراد في المدن والقرى بقصد تنمية الشباب في مراحل العمر المختلفة واستثمار أوقات فراغهم في ممارسة الأنشطة الترويحية والاجتماعية والرياضية والقومية. (صوفي،1997،ص.325)

فمراكز الشباب مؤسسات عامة تتيح للشباب ممارسة الأنشطة التي يرغبها في إطار منظمة بهدف تحقيق المواطنة الصالحة. (أبو المعاطي،2001،ص.255)

ويقصد بمفهوم مراكز الشباب في هذه الدراسة ما يلي:

أ-هي مؤسسات اجتماعية وتربوية منظمة ينضم إليها الشباب لممارسة الأنشطة والبرامج المتعددة.

- ب-تعمل هذه المراكز على استثمار طاقات الشباب وأوقات فراغهم في الأنشطة المختلفة.
- ج-تساهم هذه المراكز في إكساب الشباب القيم الاجتماعية والأخلاقية حتى يصبحوا مواطنين صالحين لأنفسهم ولمجتمعهم.
- د-تحرص مراكز الشباب على إشباع حاجات ورغبات الشباب والعمل على تنمية مهاراتهم وهواياتهم من خلال المشاركة الفعالة في البرامج المقدمة إليهم.
- هـ-تمارس هذه الأنشطة تحت إشراف فريق عمل متخصص وفقاً للوائح منظمة للعمل بالمركز في إطار خطط الدولة الإستراتيجية لتنمية الشباب والتحول نحو مجتمع رقمي.
- خامساً - الموجهات النظرية للدراسة:**
- أ- نظرية الأنساق العامة:**

يعرف النسق بأنه عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها، لكي تؤدي وظيفة معينة، ويسهم كل منها بوزن معين حسب أهمية ودرجة فاعليته داخل النسق ، كما يعرف النسق بأنه مجموعة من الدوائر التي يقع بمركزها الفرد (الفرد - أسرة - الجماعة - المجتمع)، ويتأثر الفرد بها ويؤثر فيها (Gloria,2000,PP.24-25). ومن أهم خواص النسق هو المحافظة على التوازن حتى يتسنى له الاتصال والتفاعل بشكل إيجابي، وأن حدوث أي مشكلات يجعلهم غير قادرين على الاتصال والتفاعل بالشكل السليم (العيدي ، 2003 ، ص ص . 26-27).

وقد أستفاد الباحث من نظرية الأنساق العامة في "تحديد الأنساق المؤثرة في التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وطبيعة العلاقة المتبادلة بين تلك الأنساق المختلفة".

ب- نظرية الأنساق الأيكولوجية:

يعرف أيكولوجي أو بيئي بأنه علم دراسة العلاقات بين الكائنات الحية والبيئية سواء (تكيف أو توافق)، فالتوافق يكون التغيير من كلا الجانبين، والتكيف يكون التغيير من جانب واحد (A team of Experts,2000, p. 36) ، وتركز تلك النظرية على الشخص في البيئة، وهو يركز على تنمية الجوانب البيولوجية والنفسية والاجتماعية والعاطفية والروحية للشخص، ويقوم الأخصائي الاجتماعي

بتحديد الاحتياجات البيولوجية والاجتماعية، والتعرف على الخدمات البيئية المتاحة لهم (Robert,2007, PP.96-97)

وتركز نظرية الأنساق الأيكولوجية على أن الشخص يعتبر جزء من أنساق أخرى، وهذا يساعد على تفاعل هؤلاء الأفراد مع الآخرين من الأسر والمجتمعات بشكل عام، فهي تعتبر علاقة قائمة بين الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية المختلفة (Malcolm,2005,PP.142-143)

وقد أستفاد الباحث منها في "تحديد العلاقة المتبادلة بين التحول الرقمي بمراكز الشباب و المعوقات البيئية التي تحد وتعيق تحقيق ذلك".

ج- نموذج دعم وتطوير البرامج بالمنظمات:

هو نموذج يعتمد عليه في تطوير البرامج بالمنظمات حتى تتمكن من تقديم خدمات فعالة للفئة التي تخدمها ، و أن الهدف الأساسي والنتيجة المرغوبة لهذا النموذج هي تطوير خدمة قائمة بالفعل أو تصميم خدمة جديدة تناسب احتياجات الفئات المختلفة بالمجتمع، وأيضاً تتطلب توسعاً في إعادة توجيه البرامج وذلك لتحسين فعالية الخدمة في المجتمع ،ونجد أن هذا النموذج يشتمل على توسيع وإعادة توجيه المنظمة لتحسين فعالية الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع وتسهيل التفاعل بين العاملين والمستفيدين من خدمات المنظمة (Mizrahi, 2008 p.466).

وقد أستفاد الباحث من هذا النموذج في رفع تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وكيفية العمل علي مواجهة تلك التحديات وذلك من خلال استثمار كافة الامكانيات البشرية والمادية للحد من تلك المعوقات التي تواجه البرامج والخدمات بمراكز الشباب.

سادساً - الإجراءات المنهجية للدراسة :

أ-نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية و التي تستهدف وصف الوضع الراهن لظاهرة معينة وكشف الحقائق التي تتعلق بها ، وذلك بهدف الوصول إلى وصف

دقيق لهذه الظاهرة ومن هنا فإن الدراسة الحالية تستهدف "تحديد معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية".

ب- المنهج العلمي المستخدم : اتساقا مع نوع الدراسة اعتمدت هذه الدراسة علي منهج المسح الإجتماعي بإعتباره أحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية ، وتعتمد هذه الدراسة علي المسح الاجتماعي الشامل لفريق العمل بمراكز شباب منطقة المعادي بالقاهرة.

ج- أدوات الدراسة من : أستمارة أستبيان حول " معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية - مطبقة علي لفريق العمل بمراكز شباب منطقة المعادي بالقاهرة ". وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات السابقة ، وتتكون الإستمارة من :

-البيانات الأولية وتشمل : الإسم ، السن ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل الدراسي ، مدة العمل في مجال رعاية الشباب ، الخبرات المرتبطة بأستخدام التكنولوجيا والتطبيقات الرقمية. - معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية. - مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

د-صدق وثبات الأداة : أجرى الباحث الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (5) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وقد تم الاعتماد علي نسبة اتفاق لا تقل عن (80 %)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناءً علي ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية. كما أجرى الباحث لها ثبات إحصائي باستخدام معامل ألفا كرونباخ لعينة قوامها (10) أمهات معيلات وجاءت كانت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.954^{**}$) عند مستوي معنوية (0.01) وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

هـ - مجالات الدراسة :

1-المجال المكاني : قام الباحث بإجراء البحث بمراكز شباب منطقة المعادي المتمثلة

في:

أ-مركز شباب البساتين. ب- مركز شباب المعادي الجديدة. ج-مركز شباب 77
د-مركز شباب صقر قريش. هـ-مركز شباب عزبة النصر

2- المجال البشري (عينة الدراسة) : طبقت الدراسة علي عينة قوامها (79) من فريق

العمل بمراكز شباب منطقة المعادي.

3- المجال الزمني : فترة جمع البيانات بشقيها النظري والعملي من يناير 2021م حتي

مايو 2021م.

سابعاً - أساليب التحليل الإحصائي :

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS V.24) الحزم

الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب التالية:

1- التكرارات. 2- النسب المئوية. 3- معامل ألفا كرونباخ.

4- المتوسط الحسابي: بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي (نعم = ثلاثة

درجات)، (إلي حد ما = درجتين)، (لا = درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب

الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر

قيمة - أقل قيمة (3 = 1 - 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول

الخلية المصحح (3/2 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس

أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح

طول الخلايا كما يلي:

جدول (1) يوضح مستوي برامج الحماية الاجتماعية/الضغوط الحياتية علي درجات أداة

الإستبيان.

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين 1 - 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 1.68 - 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 2.35 : 3

ثامناً- نتائج الدراسة :

أ - البيانات الأولية لعينة الدراسة من فريق العمل بمراكز الشباب:

جدول (2) يوضح البيانات الأولية لعينة الدراسة من فريق العمل بمراكز الشباب.

م	المتغير	الإستجابة (ن=79)	ك	%
1	النوع	ذكر	32	40.51
		انثي	47	59.49
المجموع				
2	السن	أقل من 30 سنة	21	26.58
		30 سنة -	31	39.24
		40 سنة -	16	20.25
		50 سنة فأكثر -	11	13.92
المجموع				
3	الحالة الاجتماعية	أعزب	27	34.18
		متزوج	52	65.82
المجموع				
4	المؤهل الدراسي	بكالوريوس / ليسانس.	59	74.68
		دراسات عليا	20	25.32
المجموع				
5	سنوات الخبرة في مجال رعاية الشباب	أقل من 5 سنوات	12	15.19
		5-10	18	22.78
		10-15	28	35.44
		15-20	11	13.92
		20 سنة فأكثر	10	12.66
المجموع				
6	مدي إجابة إستخدام البرامج التكنولوجية	ضعيف	41	51.90
		متوسط	22	27.85
		جيد	13	16.46
		ممتاز	3	3.80
المجموع				
% 100		79		

يتضح من الجدول رقم (2) أن البيانات الأولية لعينة الدراسة من فريق العمل بمراكز

الشباب جاءت كالاتي:

النوع : من هم إناث بنسبة 59.49 % ، بينما الذكور بنسبة 40.51 %.

السن : من هم بسن من 30 لأقل من 40 سنة بنسبة 39.24 % ، تليها من هم بسن أقل من 30 بنسبة 26.58 % ، بينما من هم بسن 40 سنة لأقل من 50 سنة بنسبة 20.25 % ، بينما من هم بسن من 50 سنة فأكثر بنسبة 13.92 %.

الحالة الاجتماعية : جاء من هو متزوج بنسبة 65.82 % ، بينما من هو أعزب بنسبة 34.18 %.

المؤهل الدراسي : جاء من هو حاصل علي بكالوريوس/ليسانس بنسبة 74.68 % ، بينما من هو حاصل علي دراسات عليا بنسبة 25.32 %.

سنوات الخبرة في مجال رعاية الشباب : جاء من هو لديه خبرة من 10 سنوات لأقل من 15 سنة بنسبة 35.44 % ، بينما جاء من هو سنوات خبرته من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات بنسبة 22.78 % ، بينما جاء من هو سنوات خبرته أقل من 5 سنوات بنسبة 15.19 % ، بينما جاء من هو سنوات خبرته من 15 سنة لأقل من 20 سنة بنسبة 13.92 % ، بينما جاء من هو سنوات خبرته من 20 سنة فأكثر بنسبة 12.66 %.

مدي إجادة إستخدام البرامج التكنولوجية : جاء من هو مستوي إجادته ضعيفة بنسبة 51.90 % ، بينما جاء من هو مستوي إجادته متوسطة بنسبة 27.85 % ، بينما من جاء مستوي إجادته جيدة بنسبة 16.46 % ، بينما جاء من هو مستوي إجادته ممتازة بنسبة 3.80 %.

ب- معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية

جدول (3) يوضح معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة

للخدمة الاجتماعية.

م	العبارة	مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	النسبة المئوية %	المستوي	الترتيب
1	معوقات راجعة للشباب	1783	2.51	83.67	مرتفعة	3
2	معوقات راجعة لفريق العمل بمراكز الشباب	1420	2.57	85.67	مرتفعة	2
3	معوقات راجعة لمراكز الشباب	2252	2.59	86.33	مرتفعة	1
4	معوقات راجعة للمجتمع	2643	2.57	85.67	مرتفعة	2 م
		8098	2.56	85.33	مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (3) أن مستوى معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية جاءت بمتوسط وزني (2.56) بنسبة (85.33 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت أبعاد المحور كالاتي :

البعد الأول (معوقات راجعة لمراكز الشباب) بنسبة (86.33 %) وهو مستوي (مرتفع) .
البعد الثاني (معوقات راجعة لفريق العمل بمراكز الشباب) بنسبة (85.67 %) وهو مستوي (مرتفع) .

البعد الثالث (معوقات راجعة لمراكز الشباب) بنسبة (85.67 %) وهو مستوي (مرتفع) .
البعد الرابع (معوقات راجعة للمجتمع) بنسبة (83.67 %) وهو مستوي (مرتفع) .

مما سبق يتفق مع نتائج دراسة (بشكوش، 2021، ص.ص 369-387) والتي أشارت إلي وجود معوقات تعوق عملية التحول الرقمي والتي تمثلت في معوقات المالية و فنية والبشرية ومعوقات إدارية.

ج-معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي الشباب :

جدول (4) يوضح معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي الشباب.

م	العبارة	الإستجابة (ن=79)			النسبة النسبة المئوية %	الترتيب
		نعم	إلي حد ما	لا		
1	عزوف الشباب عن المشاركة في الأنشطة والبرامج بمراكز الشباب	46	25	8	82.70	6
2	ضعف الحافز والبدلات للمشاركة في الأنشطة والبرامج من وجهة نظر الشباب.	50	22	7	84.81	3
3	عدم ملائمة وقت تنفيذ الأنشطة والبرامج بالنسبة للشباب.	50	20	9	83.97	4
4	أهدار الشباب للوقت بوسائل التواصل الاجتماعي والألعاب الإلكترونية الغير هادفة.	52	23	4	86.92	2
5	الامية التكنولوجية لدي بعض فئات الشباب	35	31	5	80.75	7
6	صعوبة امتلاك بعض الشباب للوسائل التكنولوجية الحديثة التي تمكنهم من التعامل مع منظومة التحول الرقمي.	45	28	6	83.12	5

م	العبارة	الإستجابة (ن=79)			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	النسبة المئوية %	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
7	قيود الوصول إلى الخدمات الرقمية (معلومات ، وسائل ، خدمات) للشباب بمراكز الشباب	52	18	9	201	2.54	84.81	3 م
8	ضعف شبكات الأنترنت لدي الشباب.	48	26	5	201	2.54	84.81	3 م
9	ارتفاع تكاليف الإشتراك بالمنظومة الرقمية لدي الشباب	56	19	4	210	2.66	88.61	1
مجموع البعد ككل					1783	2.51	83.67 % مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (4) : أن معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلى الشباب جاءت بمتوسط وزني (2.51) بنسبة (83.67 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالاتي :

- في بداية الترتيب عبارة (ارتفاع تكاليف الإشتراك بالمنظومة الرقمية لدي الشباب) بنسبة (88.61 %) ، تليها عبارة (أهدار الشباب للوقت بوسائل التواصل الاجتماعي والألعاب الإلكترونية الغير هادفة) بنسبة (86.92 %).
- في وسط الترتيب عبارة (ضعف الحافز والبدلات للمشاركة في الأنشطة والبرامج من وجهة نظر الشباب ، قيود الوصول إلى الخدمات الرقمية (معلومات ، وسائل ، خدمات) للشباب بمراكز الشباب ، ضعف شبكات الأنترنت لدي الشباب) بنسبة (84.81 %) ، تليها عبارة (عدم ملائمة وقت تنفيذ الأنشطة والبرامج بالنسبة للشباب) بنسبة (83.97 %).
- في نهاية الترتيب عبارة (الامية التكنولوجية لدي بعض فئات الشباب) بنسبة (80.75 %). مما سبق يتفق مع نتائج دراسة (Samara, 2016) ، أن برامج التحول الرقمي تتطلب توافر انتشار الإنترنت والكمبيوتر الشخصي ، ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة ، ومستويات الإلمام بالحاسوب. مما قد يشكل تحدياً لقطاع من الفئات المستهدفة بالمجتمع.

وأيضاً دراسة (الحلبي، 2017). والتي أكدت على أهمية رضا المستفيدين وقد أوصت الدراسة بعمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية للاستماع لآراء المستفيدين ومقترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية.

ج- معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي فريق العمل بمراكز الشباب :

جدول (5) يوضح معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي فريق العمل بمراكز الشباب.

م	العبرة	الإستجابة (ن=79)			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	النسبة المئوية %	الترتيب
		نعم	إلي حد ما	لا				
1	الإنشغال بالأعمال الإدارية التقليدية بدلاً من تدعيم التحول لمنظومة الرقمية	52	21	6	204	2.58	86.08	2
2	قلة المتخصصين في تقنية تكنولوجيا التحول الرقمي بمراكز الشباب	60	15	4	214	2.71	90.30	1
3	مقاومة بعض موظفي مراكز الشباب للتحول الرقمي	47	29	3	202	2.56	85.23	3
4	ضعف المهارات التكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي لدي فريق العمل بمركز الشباب.	48	28	3	203	2.57	85.65	3 م
5	ضعف مهارة فريق العمل في تطوير البرامج والأنشطة لتلائم التحول الرقمي	42	30	7	193	2.44	81.43	5
6	فريق العمل بمركز الشباب لا يجيد إدارة العلاقات المهنية الافتراضية من خلال استخدام وسائل الاتصال الرقمية	48	26	5	201	2.54	84.81	4
7	قلة وعى فريق العمل بأهمية منظومة التحول الرقمي بمراكز الشباب	50	24	5	203	2.57	85.65	3 م
مجموع البعد ككل					1420	2.57	85.67	%مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (5) أن : معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي فريق العمل بمراكز الشباب جاءت بمتوسط وزني (2.57) بنسبة (85.67 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالاتي :

- في بداية الترتيب عبارة (قلة المتخصصين في تقنية تكنولوجيا التحول الرقمي بمراكز الشباب) بنسبة (90.30 %) ، تليها عبارة (الإنشغال بالأعمال الإدارية التقليدية بدلاً من تدعيم التحول لمنظومة الرقمية) بنسبة (86.08%).
- في وسط الترتيب عبارة (مقاومة بعض موظفي مراكز الشباب للتحول الرقمي ، ضعف المهارات التكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي لدي فريق العمل بمركز الشباب ، قلة وعى فريق العمل بأهمية منظومة التحول الرقمي بمراكز الشباب) بنسبة (85.65) % ، تليها عبارة (فريق العمل بمركز الشباب لا يجيد إدارة العلاقات المهنية الافتراضية من خلال استخدام وسائل الاتصال الرقمية) بنسبة (84.81%).
- في نهاية الترتيب عبارة (ضعف مهارة فريق العمل في تطوير البرامج والأنشطة لتلائم التحول الرقمي) بنسبة (81.43%). تتفق تلك النتائج مع دراسة (آل دحوان، 2008). والتي أكدت علي أهمية زيادة تثقيف العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني والمهارات الفنية اللازمة مع تهيئة بيئة العمل لتطبيق التحول الرقمي بما يساهم في تحسين أداء العاملين ومواكبة المستجدات وكذلك أهمية تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً. وأيضاً دراسة (متولي، 2020). والتي أكدت علي أهمية بناء برنامج للتدريب الإلكتروني وفق الأسس العلمية وتمكين العاملين ورفع مهاراتهم في كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة في العمل بمؤسسات الخدمات الاجتماعية ، وكذلك دراسة (خزام، 2011). والتي أكدت علي ضرورة إعادة النظر في فلسفة التأهيل والتدريب لسد الفجوة الرقمية ونشر ثقافة التأهيل والتدريب الرقمي و نشر ثقافة البيئة الرقمية. وأيضاً دراسة (محمود، 2018). والتي اكدت علي معوقات تواجه المؤسسات الخدمية نتيجة التحديات التي فرضتها التطورات التقنية المتلاحقة في العصر الرقمي وتمثل ذلك في عدم الاستجابة للتغيرات التي يفرضها العصر الرقمي لتنمية الموظفين إدارياً ورقمياً في الجهاز الاداري.

د- معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي مركز الشباب :

جدول (6) يوضح معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي مركز الشباب.

م	العبارة	الإستجابة (ن=79)			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	النسبة المئوية %	الترتيب
		نعم	إلي حد ما	لا				
1	ضعف التنسيق الكافي مع الشباب لتحقيق أهداف مركز الشباب	51	20	8	201	2.54	84.81	6
2	القصور في إعداد وتدريب فريق العمل بمراكز الشباب علي استخدام التقنيات الحديثة للتحول الرقمي.	58	15	6	210	2.66	88.61	3
3	التقيد بالإجراءات الروتينية والتي تحد من التحول الرقمي بمراكز الشباب	55	19	5	208	2.63	87.76	4
4	عدم توافر الكفاءات البشرية المدربة القادرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي	53	21	5	206	2.61	86.92	5
5	ضعف المخصصات المالية لتصميم وتطوير البرامج اللازمة للتحول الرقمي	62	10	7	213	2.70	89.87	1
6	محدودية سرعة شبكة الانترنت بمراكز الشباب	43	27	9	192	2.43	81.01	8
7	انقطاع شبكة الانترنت بشكل متكرر.	50	22	7	201	2.54	84.81	6 م
8	ضعف توافر أجهزة حديثة ملائمة للتحول الرقمي بمراكز الشباب.	60	11	8	210	2.66	88.61	3 م
9	عدم وجود موقع خاص بمركز الشباب على الانترنت يستطيع الشباب من خلاله التقديم على البرامج والأنشطة.	50	22	7	201	2.54	84.81	6 م
10	غياب الصيانة الدورية و المساعدات الفنية للأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر - سيرفرات - أجهزة الشبكات) مما يعطل سير العمل	60	13	6	212	2.68	89.45	2
11	ضعف إهتمام الإدارة بمنظومة التحول الرقمي	46	27	6	198	2.51	83.54	7
مجموع البعد ككل					2252	2.59	86.33 % مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (6) أن: معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي مركز الشباب جاءت بمتوسط وزني (2.59) بنسبة (86.33 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالآتي :

- في بداية الترتيب عبارة (ضعف المخصصات المالية لتصميم وتطوير البرامج اللازمة للتحول الرقمي) بنسبة (%) ، تليها عبارة (غياب الصيانة الدورية و المساعدات الفنية للأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر - سيرفرات - أجهزة الشبكات)) مما يعطل سير العمل) بنسبة (89.45 %).
- في وسط الترتيب عبارة (التقيد بالإجراءات الروتينية والتي تحد من التحول الرقمي بمراكز الشباب) بنسبة (87.76 %) ، تليها عبارة (عدم توافر الكفاءات البشرية المدربة القادرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي) بنسبة (86.92 %).
- في نهاية الترتيب عبارة (محدودية سرعة شبكة الانترنت بمراكز الشباب) بنسبة (81.01 %). مما سبق يتفق مع نتائج دراسة (القماوي،2020، ص.944-973). والتي اكدت علي أهمية وجود أستراتيجية لمواكبة التحول الرقمي وأهمية تطوير البنية التحتية ، و توفير المخصصات المالية لتحقيق التحول الرقمي ، وتوفير اللوائح والقوانين لحماية البيانات والمعلومات المتداولة إلكترونياً. وأيضاً مع دراسة (شحاته،2020، ص.197-221). والتي أكدت على ضرورة صيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول السريع إليها ، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمواطنين ، وضرورة حوكمة المعايير والإجراءات الخاصة بآليات التحول الرقمي لضمان حماية البيانات الرقمية وتحسين مستوى الإفصاح والشفافية، وبناء جسور من الثقة بين مقدمي الخدمات والجمهور. وكذلك دراسة (حماد،2020، ص.465-486). والتي أكدت علي وجود قصور في تحقيق التحول الرقمي المتمثلة في، معوقات التخطيط الإستراتيجي للتحول الرقمي، ومعوقات إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، ومعوقات البنية الموسسية للتحول الرقمي، وصعوبة استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي. وكذلك دراسة

(Nicole, 2019). إلى أهمية تطوير نظام الإدارة لتتمكن من أجل تحقيق التحول الرقمي.

هـ- معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلى المجتمع :

جدول (7) يوضح معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلى المجتمع.

م	العبارة	الإستجابة (ن=79)			النسبة المئوية %	الترتيب	
		نعم	إلى حد ما	لا			
1	ضعف ايمان المجتمع بدور مراكز الشباب لترسخ فكرة ان مراكز الشباب مؤسسة ترفيهية فقط	33	36	10	76.37	10	
2	ضعف آليات الاتصال الفعالة بين مراكز الشباب والمجتمع المحلي	49	22	8	83.97	7	
3	البنية التحتية للمجتمع المحلي غير ملائمة لتكنولوجيا التحول الرقمي	61	9	9	88.61	5	
4	عدم اختيار أسلوب ملائم للتكنولوجيا الرقمية وفقاً لقدرات المجتمع	55	13	11	85.23	6	
5	فرض قيود الوصول إلى المعلومات والوسائط الرقمية	40	34	5	81.43	8	
6	وجود ثغرات أمنية تشكل تهديد لتطبيق التكنولوجيا الرقمية.	39	34	6	80.59	9	
7	لايوجد قوانين رادعة ملائمة لحماية البيانات الشخصية ومنع الجرائم الرقمية بالمجتمع	42	30	7	81.43	8 م	
8	الأمية الرقمية لدي عدد كبير من القطاعات المختلفة بالمجتمع	60	13	6	89.45	3	
9	مقاومة المجتمع لتقبل فكرة الرقمنة " التغيير للتحول التكنولوجي".	60	12	7	89.03	4	
10	نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً	58	15	6	88.61	5 م	
11	التكلفة العالية في إنشاء بنية شبكية قوية وغير قابلة للأختراق الإلكتروني	63	11	5	91.14	1	
12	انقطاع شبكة الانترنت بشكل متكرر.	61	14	4	90.72	2	
13	قله الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي	58	15	6	88.61	5 م	
مجموع البعد ككل					2.57	2643	85.67 % مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (7) أن معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي المجتمع جاءت بمتوسط وزني (2.57) بنسبة (85.67 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالاتي :

- في بداية الترتيب عبارة (التكلفة العالية في إنشاء بنية شبكية قوية وغير قابلة للأختراق الإلكتروني) بنسبة (91.14 %) ، تليها عبارة (انقطاع شبكة الانترنت بشكل متكرر) بنسبة(90.72%).

- في وسط الترتيب عبارة (البنية التحتية للمجتمع المحلي غير ملائمة لتكنولوجيا التحول الرقمي ، نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً ، قلة الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي) بنسبة (88.61 %) ، تليها عبارة (عدم اختيار أسلوب ملائم للتكنولوجيا الرقمية وفقاً لقدرات المجتمع) بنسبة (85.23 %).

- في نهاية الترتيب عبارة (ضعف ايمان المجتمع بدور مراكز الشباب لترسخ فكرة ان مراكز الشباب مؤسسة ترفيهية فقط) بنسبة (76.37 %). يتفق ما سبق مع نتائج دراسة (ناجي،2005). والتي أكدت علي أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التنمية المحلية.وأيضاً دراسة (Kretschmer,2019). والتي أكدت علي ضرورة توفير سياسات منظمة للإجراءات والممارسات لتحقيق التحول الرقمي وعقوبات المخالفة لذلك، وضرورة توفر العوامل التقنية أن تمكن أو تمنع نجاح أو تطوير الحكومة الإلكترونية في الدولة. وكذلك دراسة(Almusaddar,2020). والتي أشارت إلي ضرورة التغلب على معوقات تطبيق التحول الرقمي من خلال اقرار التشريعات الكفيلة بحماية التخطيط والتطبيق لذلك. وكذلك دراسة (خزام،2011). والتي أكدت علي ضرورة نشر ثقافة البيئة الرقيمة وتعميم فوائدها لتأسيس ثقافة معرفية تتوافق مع البيئة الرقيمة بما يؤدي إلى بناء مرتكزات المجتمع الرقمي.

و-مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية:

جدول (8) يوضح مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

م	العبارة	الإستجابة (ن=79)			مجموع الأوزان	المتوسط الوزني	النسبة المئوية %	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
1	وضع سياسة للتنمية التكنولوجية علي مستوى الدولة	65	14	-	223	2.82	94.09	1
2	نشر ثقافة التكنولوجيا الرقمية للجميع	55	24	-	213	2.70	89.87	7
3	إنشاء بنية تحتية حديثة للتكنولوجيا الرقمية بمراكز الشباب	60	19	-	218	2.76	91.98	5
4	المساهمة في برامج وتدريبات محو الأمية الرقمية	62	17	-	220	2.78	92.83	3
5	اختيار أسلوب إنتاج ملائم للتكنولوجيا الرقمية وفقاً لقدرات المجتمع	53	26	-	211	2.67	89.03	7 م
6	وضع تشريعات ملائمة لحماية البيانات ومنع الجرائم الرقمية	42	37	-	200	2.53	84.39	8
7	إنشاء بنية شبكية قوية وغير قابلة للاختراق الإلكتروني	58	21	-	216	2.73	91.14	6
8	الحوافز المادية والمعنوية لمشاركة الشباب بأنشطة مراكز الشباب الرقمية.	60	19	-	218	2.76	91.98	5 م
9	الحوافز (المادية - الترقيات) لفرق العمل للمساهمة في تفعيل التحول الرقمي بمراكز الشباب.	58	21	-	216	2.73	91.14	6
10	إتاحة سهولة الوصول إلى المعلومات والوسائط الرقمية	63	16	-	221	2.80	93.25	2
11	إتاحة الادوات والوسائل التكنولوجية منخفضة التكاليف لدي الشباب لسهولة مشاركتهم في البرامج والأنشطة الرقمية بمراكز الشباب.	61	18	-	219	2.77	92.41	4
12	توفير الكوادر والقوى البشرية المؤهلة والمدربة على تكنولوجيا التحول الرقمي من (تصميم البرامج ومعالجة البيانات وحفظ المعلومات).	61	18	-	219	2.77	92.41	4 م
13	تدريب فريق العمل بالمركز علي إدارة العلاقات الافتراضية من خلال استخدام المنصات الرقمية	58	21	-	216	2.73	91.14	6 م
مجموع البعد ككل					2810	2.74	91.33 % مرتفعة	

يتضح من الجدول رقم (8) أن مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية جاءت بمتوسط وزني (2.74) بنسبة (91.33 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالاتي :

- في بداية الترتيب عبارة (وضع سياسة للتنمية التكنولوجية علي مستوي الدولة) بنسبة (94.09 %) ، تليها عبارة (إتاحة سهولة الوصول إلى المعلومات والوسائط الرقمية) بنسبة (93.25 %).

- في وسط الترتيب عبارة (إتاحة الادوات والوسائل التكنولوجية منخفضة التكاليف لدي الشباب لسهولة مشاركتهم في البرامج والأنشطة الرقمية بمراكز الشباب ، توفير الكوادر والقوى البشرية المؤهلة والمدربة على تكنولوجيا التحول الرقمي من (تصميم البرامج ومعالجة البيانات وحفظ المعلومات). بنسبة (92.41 %) ، تليها عبارة (إنشاء بنية تحتية حديثة للتكنولوجيا الرقمية بمراكز الشباب ، الحوافز المادية والمعنوية لمشاركة الشباب بأنشطة مراكز الشباب الرقمية.) بنسبة (91.98 %).

- في نهاية الترتيب عبارة (وضع تشريعات ملائمة لحماية البيانات ومنع الجرائم الرقمية) بنسبة (84.39 %). مما سبق يتفق مع نتائج دراسة (Samara, 2019) والتي أشارت إلي أهمية توفر شبكة الإنترنت وحصول الجميع على المعلومات لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية على الصعيد الوطني ، وتحسين التفاعل الحكومي مع المستفيدين وقطاع الأعمال للمؤسسات الرقمية .وكذلك دراسة (مختار، 2007) إلى أهمية وضع خطط استراتيجية وإعادة تأهيل الموارد البشرية بهدف تطوير ف وسد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية. وأيضاً دراسة (السميري ، 2009) والتي أوصت بضرورة وتوفير خدمة الانترنت واستقطاب الكفاءات البشرية والخبراء في تطوير البرامج الإلكترونية بما يساهم في تحقيق التحول الرقمي. وأيضاً دراسة (خزام، 2011) والتي أكدت علي ضرورة تأسيس ثقافة معرفية تتوافق مع البيئة الرقمية بما يؤدي إلى بناء مرتكزات المجتمع الرقمي.

سادساً - نتائج الدراسة :

أ-البيانات الأولية لعينة الدراسة من فريق العمل بمراكز الشباب جاءت كالاتي :

النوع : من هم إناث بنسبة 59.49 % ، بينما الذكور بنسبة 40.51 %.

السن : من هم بسن من 30 لأقل من 40 سنة بنسبة 39.24 % ، تليها من هم بسن أقل

من 30 بنسبة 26.58 % ، بينما من هم بسن 40 سنة لأقل من 50 سنة بنسبة 20.25 %

، بينما من هم بسن من 50 سنة فأكثر بنسبة 13.92 %.

الحالة الاجتماعية : جاء من هو متزوج بنسبة 65.82 % ، بينما من هو أعزب بنسبة

34.18 %.

المؤهل الدراسي : جاء من هو حاصل علي بكالوريوس/ليسانس بنسبة 74.68 % ، بينما

من هو حاصل علي دراسات عليا بنسبة 25.32 %.

سنوات الخبرة في مجال رعاية الشباب : جاء من هو لديه خبرة من 10 سنوات لأقل من 15

سنة بنسبة 35.44 % ، بينما جاء من هو سنوات خبرته من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات

بنسبة 22.78 % ، بينما جاء من هو سنوات خبرته أقل من 5 سنوات بنسبة 15.19 % ،

بينما جاء من هو سنوات خبرته من 15 سنة لأقل من 20 سنة بنسبة 13.92 % ، بينما

جاء من هو سنوات خبرته من 20 سنة فأكثر بنسبة 12.66 %.

مدي إجادة إستخدام البرامج التكنولوجية : جاء من هو مستوي إجادته ضعيفة بنسبة

51.90 % ، بينما جاء من هو مستوي إجادته متوسطة بنسبة 27.85 % ، بينما من جاء

مستوي إجادته جيدة بنسبة 16.46 % ، بينما جاء من هو مستوي إجادته ممتازة بنسبة

3.80 %.

ب-الإجابة علي تساؤلات الدراسة :

أ-الإجابة علي التساؤل الرئيسي الأول للدراسة مامعوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب

من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ؟ : جاء مستوي معوقات التحول الرقمي

بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية جاءت بمتوسط وزني (2.56)

بنسبة (85.33 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت أبعاد المحور كالاتي :

البعد الأول (معوقات راجعة لمراكز الشباب) بنسبة (86.33 %) وهو مستوي مرتفع
 .البعد الثاني (معوقات راجعة لفريق العمل بمراكز الشباب) بنسبة (85.67 %) وهو
 مستوي مرتفع .البعد الثالث (معوقات راجعة لمراكز الشباب) بنسبة (85.67 %) وهو
 مستوي مرتفع .البعد الرابع (معوقات راجعة للمجتمع) بنسبة (83.67 %) وهو مستوي
 مرتفع .

ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

1- ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي الشباب ؟ : جاءت معوقات
 التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي الشباب جاءت بمتوسط وزني (2.51) بنسبة (83.67 %)
 وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كآلاتي : في بداية الترتيب عبارة
 (ارتفاع تكاليف الإشتراك بالمنظومة الرقمية لدي الشباب) بنسبة (88.61 %) ، تليها
 عبارة (أهدار الشباب للوقت بوسائل التواصل الاجتماعي والألعاب الإلكترونية الغير هادفة)
 بنسبة (86.92 %) . في وسط الترتيب عبارة (ضعف الحافز والبدلات للمشاركة في
 الأنشطة والبرامج من وجهة نظر الشباب ، قيود الوصول إلى الخدمات الرقمية (معلومات ،
 وسائط ، خدمات) للشباب بمراكز الشباب ، ضعف شبكات الأنترنت لدي الشباب) بنسبة (84.81 %) ،
 تليها عبارة (عدم ملائمة وقت تنفيذ الأنشطة والبرامج بالنسبة للشباب) بنسبة (83.97 %) .
 في نهاية الترتيب عبارة (الامية التكنولوجية لدي بعض فئات الشباب) بنسبة (80.75 %) .

2- ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي فريق العمل بمراكز الشباب ؟ :
 جاءت معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي فريق العمل بمراكز الشباب جاءت
 بمتوسط وزني (2.57) بنسبة (85.67 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد
 كآلاتي : في بداية الترتيب عبارة (قلة المتخصصين في تقنية تكنولوجيا التحول الرقمي
 بمراكز الشباب) بنسبة (90.30 %) ، تليها عبارة (الإنشغال بالأعمال الإدارية التقليدية بدلاً
 من تدعيم التحول لمنظومة الرقمية) بنسبة (86.08 %) . في وسط الترتيب عبارة (مقاومة
 بعض موظفي مراكز الشباب للتحول الرقمي ، ضعف المهارات التكنولوجية المرتبطة بالتحول
 الرقمي لدي فريق العمل بمركز الشباب ، قلة وعى فريق العمل بأهمية منظومة التحول الرقمي

بمراكز الشباب) بنسبة (85.65 %) ، تليها عبارة (فريق العمل بمركز الشباب لا يجيد إدارة العلاقات المهنية الافتراضية من خلال استخدام وسائل الاتصال الرقمية) بنسبة (84.81 %) . في نهاية الترتيب عبارة (ضعف مهارة فريق العمل في تطوير البرامج والأنشطة لتلائم التحول الرقمي) بنسبة (81.43 %).

3- مامعوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي مركز الشباب ؟ : جاءت معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي مركز الشباب جاءت بمتوسط وزني (2.59) بنسبة (86.33 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالاتي : في بداية الترتيب عبارة (ضعف المخصصات المالية لتصميم وتطوير البرامج اللازمة للتحول الرقمي) بنسبة (%) ، تليها عبارة (غياب الصيانة الدورية و المساعدات الفنية للأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر - سيرفرات - أجهزة الشبكات)) مما يعطل سير العمل) بنسبة (89.45 %). في وسط الترتيب عبارة (التقيد بالإجراءات الروتينية والتي تحد من التحول الرقمي بمراكز الشباب) بنسبة (87.76 %) ، تليها عبارة (عدم توافر الكفاءات البشرية المدربة القادرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي) بنسبة (86.92 %). في نهاية الترتيب عبارة (محدودية سرعة شبكة الانترنت بمراكز الشباب) بنسبة (81.01 %).

4- ما معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي المجتمع ؟: جاءت معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب الراجعة إلي المجتمع جاءت بمتوسط وزني (2.57) بنسبة (85.67 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالاتي : في بداية الترتيب عبارة (التكلفة العالية في إنشاء بنية شبكية قوية وغير قابلة للأختراق الإلكتروني) بنسبة (91.14 %) ، تليها عبارة (انقطاع شبكة الانترنت بشكل متكرر) بنسبة(90.72 %). في وسط الترتيب عبارة (البنية التحتية للمجتمع المحلي غير ملائمة لتكنولوجيا التحول الرقمي ، نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً ، قلة الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي) بنسبة (88.61 %) ، تليها عبارة (عدم اختيار أسلوب ملائم للتكنولوجيا الرقمية وفقاً لقدرات المجتمع) بنسبة (85.23 %). في نهاية الترتيب عبارة

(ضعف ايمان المجتمع بدور مراكز الشباب لترسخ فكرة ان مراكز الشباب مؤسسة ترفيهية فقط) بنسبة (76.37 %).

ب-الإجابة علي التساؤل الرئيسي الثاني للدراسة مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية : جاءت مقترحات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية جاءت بمتوسط وزني (2.74) بنسبة (91.33 %) وهي نسبة (مرتفعة) وجاءت مؤشرات البعد كالاتي : في بداية الترتيب عبارة (وضع سياسة للتنمية التكنولوجية علي مستوى الدولة) بنسبة (94.09 %) ، تليها عبارة (إتاحة سهولة الوصول إلى المعلومات والوسائط الرقمية) بنسبة (93.25 %) ، في وسط الترتيب عبارة (إتاحة الادوات والوسائل التكنولوجية منخفضة التكاليف لدي الشباب لسهولة مشاركتهم في البرامج والأنشطة الرقمية بمراكز الشباب ، توفير الكوادر والقوى البشرية المؤهلة والمدرية على تكنولوجيا التحول الرقمي من (تصميم البرامج ومعالجة البيانات وحفظ المعلومات). بنسبة (92.41 %) ، تليها عبارة (إنشاء بنية تحتية حديثة للتكنولوجيا الرقمية بمراكز الشباب ، الحوافز المادية والمعنوية لمشاركة الشباب بأنشطة مراكز الشباب الرقمية). بنسبة (91.98 %). في نهاية الترتيب عبارة (وضع تشريعات ملائمة لحماية البيانات ومنع الجرائم الرقمية) بنسبة (84.39 %).

تاسعاً: توصيات ومقترحات الدراسة:

أ- توصيات الدراسة :

- 1-وضع سياسة للتنمية التكنولوجية علي مستوى الدولة.
- 2-نشر ثقافة التكنولوجيا الرقمية للجميع.
- 3-إنشاء بنية تحتية حديثة للتكنولوجيا الرقمية بمراكز الشباب.
- 4-المساهمة في برامج وتدريبات محو الأمية الرقمية.
- 5-اختيار أسلوب إنتاج ملائم للتكنولوجيا الرقمية وفقاً لقدرات المجتمع.
- 6-وضع تشريعات ملائمة لحماية البيانات ومنع الجرائم الرقمية.
- 7-إنشاء بنية شبكية قوية وغير قابلة للأختراق الإلكتروني.
- 8-الحوافز المادية والمعنوية لمشاركة الشباب بأنشطة مراكز الشباب الرقمية.
- 9-الحوافز (المادية - الترقيةات) لفريق العمل للمساهمة في تفعيل التحول الرقمي بمراكز الشباب.
- 10-إتاحة سهولة الوصول إلى المعلومات والوسائط الرقمية.

- 11- إتاحة الأدوات والوسائل التكنولوجية منخفضة التكاليف لدي الشباب لسهولة مشاركتهم في البرامج والأنشطة الرقمية بمراكز الشباب.
- 12- توفير الكوادر والقوى البشرية المؤهلة والمدربة على تكنولوجيا التحول الرقمي من (تصميم البرامج ومعالجة البيانات وحفظ المعلومات).
- 13- تدريب فريق العمل بالمركز علي إدارة العلاقات الافتراضية من خلال استخدام المنصات الرقمية.
- 14- وضع خطة عمل قومية لمتابعة تطبيق التحول الرقمي بمراكز الشباب وتقييم العمل وتطويره ومتابعة مستحدثاته بصفة دورية.
- 15- وجود آليات يستطيع بها فريق العمل بمراكز الشباب حماية البيانات والمعلومات والمستندات الرقمية الخاصة به داخل مراكز رعاية الشباب.
- 16- وجود برامج تدريبية تُنمي من مهارات وخبرات فريق العمل بمراكز الشباب لتعزز وتحقق جداراته الوظيفية الرقمية.
- 17- إلزام الدولة بتوفير دورات تدريبية خاصة بكل ما هو جديد عن التحول الرقمي.
- 18- ضرورة تخصيص فريق عمل متكامل في مجال الأمن السيبراني يمر بصفة دورية علي فريق عمل مراكز الشباب ليؤاقيه بكل ما هو جديد في كيفية حماية معلوماتهم الرقمية.
- 19- استقطاب الموارد البشرية بالتركيز على جداراتهم الوظيفية الرقمية من مهارات وخبرات ومعارف في استخدام تقنيات الاتصالات التكنولوجية الحديثة.
- 20- وضع بروتوكول خاص بالترقيات قائم على شروط توافر الجدارة الوظيفية الرقمية بحد أدنى لدى فريق العاملين بمراكز الشباب.
- ب- التصور المقترح للحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية :
- مما سبق من نتائج الدراسة قام الباحث بوضع تصور مقترح للحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية كالآتي:
- 1- الأسس التي أعتمد عليها التصور المقترح للحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية:
- أعتمد في وضع البرنامج المقترح علي الأسس والمصادر التالية :

أ-الإتجاهات الحديثة في الخدمة الإجتماعية وإستخدامها في تطوير الممارسة المهنية.
 ب-تحليل نتائج الدراسات السابقة التي تمت بمجال رعاية الشباب والإستفادة من توصياتها.
 ج-نتائج الدراسة الحالية وماتوصلت إليه من تحديد معوقات للتحويل الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.
 2-أهداف التصور المقترح للحد من معوقات التحويل الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية:

هدف رئيسي : تحديد مقترحات الحد من معوقات التحويل الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

وينبثق من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية :

أ-تحديد مقترحات الحد من معوقات التحويل الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي الشباب أنفسهم كمنسق مستهدف.

ب-تحديد مقترحات الحد من معوقات التحويل الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي فريق العمل بمراكز الشباب.

ج-تحديد مقترحات الحد من معوقات التحويل الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي مراكز الشباب.

د-تحديد مقترحات الحد من معوقات التحويل الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي المجتمع.

2-أستراتيجيات التصور المقترح للحد من معوقات التحويل الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية:

أ-الإكتشاف المبكر: أكتشاف لأحتياجات ومتطلبات الشباب المختلفة.

ب-التوضيح: توضيح أهمية التحويل الرقمي للشباب وفريق العمل والمجتمع .

ج- الترويج: للبرامج والأنشطة من خلال التكنولوجيا الرقمية.

د-المبادرة: بنشر ثقافة ومحو الأمية الرقمية .

هـ -النمذجة السلوكية: نشر النماذج السلوكية السوية والقودة الحسنة سواء بالنسة للشباب

المشارك في الأنشطة أو فريق العمل الملتزم بالنمو المهني بما يواكب التكنولوجيا الرقمية .

- و-التشجيع والتحفيز: لفريق العمل والقائمين علي منظومة التحول الرقمي علي تحقيق وتفعيل آليات التحول الرقمي.
- ز-التوفير والإتاحة : للموارد والامكانيات التكنولوجية اللازمة لتحقيق التحول الرقمي.
- ح-المرونة والتطوير: تعديل طرق تنفيذ البرامج بحيث تكون جذابة متطورة تتناسب مع طبيعة التحول الرقمي.
- ط- الإرشاد والتوجيه : للشباب والمجتمع ومقدمي الخدمات والبرامج بمراكز الشباب علي الإستخدام المناسب لتكنولوجيا التحول الرقمي.
- ومن ثم يمكننا الحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وفقاً للأنساق المهنية كآلاتي :
- أ-مقترحات الحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي الشباب أنفسهم كنسق مستهدف :
- 1-تشجيع الشباب عن المشاركة في الأنشطة والبرامج بمراكز الشباب
 - 2-زيادة الحافز والبدلات للمشاركة في الأنشطة والبرامج.
 - 3-ملائمة وقت تنفيذ الأنشطة والبرامج بالنسبة للشباب.
 - 4-توجيه الشباب لوسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الهادفة.
 - 5-محو الامية التكنولوجية لدي فئات الشباب
 - 6-توفير امتلاك الشباب للوسائل التكنولوجية الحديثة التي تمكنهم من التعامل مع منظومة التحول الرقمي.
 - 7-تيسير الوصول إلى الخدمات الرقمية (معلومات ، وسائل ، خدمات) للشباب بمراكز الشباب
 - 8-مجانية الإشتراك بالمنظومة الرقمية لدي الشباب
- ب-مقترحات الحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي فريق العمل بمراكز الشباب :
- 1- تدعيم التحول لمنظومة الرقمية
 - 2- توفير المتخصصين في تقنية تكنولوجيا التحول الرقمي بمراكز الشباب
 - 3-تشجيع موظفي مراكز الشباب نحو التحول الرقمي
 - 4-تنمية المهارات التكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي لدي فريق العمل بمركز الشباب.
 - 5-تنمية مهارة فريق العمل في تطوير البرامج والأنشطة لتلائم التحول الرقمي

6-أكساب فريق العمل بمركز الشباب مهارة إدارة العلاقات المهنية الافتراضية من خلال استخدام وسائل الاتصال الرقمية.

7- زيادة وعى فريق العمل بأهمية منظومة التحول الرقمي بمراكز الشباب.

ج-مقترحات الحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي مراكز الشباب :

- 1-التنسيق الكافي مع الشباب لتحقيق أهداف مركز الشباب
- 2- إعداد وتدريب فريق العمل بمراكز الشباب علي استخدام التقنيات الحديثة للتحول الرقمي.
- 3-إزالة الإجراءات الروتينية التي تحد من التحول الرقمي بمراكز الشباب
- 4-توفير الكفاءات البشرية المدربة القادرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي
- 5-توفيرالمخصصات المالية لتصميم وتطوير البرامج اللازمة للتحول الرقمي
- 6-رفع سرعة شبكة الانترنت بمراكز الشباب
- 7- توافر أجهزة حديثة ملائمة للتحول الرقمي بمراكز الشباب.
- 8-توافر موقع خاص بمركز الشباب على الانترنت يستطيع الشباب من خلاله التقديم على البرامج والأنشطة.
- غياب الصيانة الدورية و المساعدات الفنية للأجهزة المستخدمة لتنفيذ منظومة التحول الرقمي (أجهزة كمبيوتر – سيرفرات – أجهزة الشبكات) مما يعطل سير العمل
- 9-إهتمام الإدارة بمنظومة التحول الرقمي
- د-مقترحات الحد من معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب علي مستوي

المجتمع:

- 1-ايمان المجتمع بدور مراكز الشباب لترسخ فكرة ان مراكز الشباب مؤسسة ترفيهية فقط.
- 2- آليات الاتصال الفعالة بين مراكز الشباب والمجتمع المحلي.
- 3-البنية التحتية للمجتمع المحلي الملائمة لتكنولوجيا التحول الرقمي.
- 4-اختيار أسلوب ملائم للتكنولوجيا الرقمية وفقاً لقدرات المجتمع.
- 5-تيسير الوصول إلى المعلومات والوسائط الرقمية.
- 6-سد الثغرات الأمنية التي تشكل تهديد لتطبيق التكنولوجيا الرقمية.
- 7-سن القوانين الرادعة الملائمة لحماية البيانات الشخصية ومنع الجرائم الرقمية بالمجتمع
- 8-محو الأمية الرقمية لدي عدد كبير من القطاعات المختلفة بالمجتمع
- 9-تشجيع المجتمع لتقبل فكرة الرقمنة " التغيير للتحول التكنولوجي".
- 10- تنمية القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً
- 11- إنشاء بنية شبكية قوية وغير قابلة للأختراق الإلكتروني
- 12-تنمية الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي

المراجع العلمية :

أ-المراجع العربية :

1. أبو المعاطي، ماهر (1999). الممارسة العامة في مجال رعاية الشباب ،كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
2. أبو المعاطي، ماهر (2001). الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، القاهرة، مطبعة نور الإيمان.
3. أبو النصر،مدحت محمد (2018).الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب من منظور الممارسة العامة، الأردن، المكتبة العصرية.
4. أحمد، عائشة ،بنيت عبد المحسن، شذا (2013).أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، جامعة الأزهر، المجلة العلمية لقطاع الكليات التجارية،العدد(10).
5. إسماعيل، محمد صادق(2010).الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية،القاهرة،العربي للنشر والتوزيع.
6. آل دحوان، عبدالله بن سعيد،(2008).دور إدارة التطور الاداري في تطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية ادارة الاعمال، جامعة الملك سعود.
7. البرهمي،انتصار جبريل (2020).دور الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، مجلة كلية الآداب، عدد (30)،سبتمبر.
8. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء(2012).مصر في أرقام، السكان والوفيات، إصدار مارس.
9. الجهاز المركزي للدراسات الاقتصادية (2020). النماذج الموحد نحو تطبيق التحول الرقمي التخطيط الاستراتيجي، ورقة العمل رقم (208).
10. الحلبي، مؤمن عبد السميع حسن. (2017). جودة الخدمات الإلكترونية و أثرها على رضا المستخدمين" دراسة حالة على برنامج برق بلس-غزة"،(أطروحة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، فلسطين (قطاع غزة).
11. الدعس، زياد أحمد خليل. (2009). معوقات الاتصال و التواصل التربوي بين المديرين و المعلمين بمدارس محافظة غزة و سبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة. (أطروحة ماجستير). الجامعة الإسلامية، فلسطين (قطاع غزة).
12. السروجي،طلعت مصطفى(2001).التنمية الاجتماعية "المثال والواقع"،القاهرة.
13. السميري، مريم عبد ربه أحمد ، الأغا، محمد عثمان مصطفى (2009): درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة و سبل التطوير، الجامعة الإسلامية (غزة)،كلية التربية.
14. العتيبي،عبد الرحمن (2000).أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية "دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية"،القاهرة،الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
15. العلمي،حسين (2013). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة "دراسة مقارنة بين ماليزيا- تونس- الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة فرحات عباس سطيف(1).
16. المعاني ، أحمد إسماعيل ، الثوابية ، فواز علي (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات الرقمنة في تنمية و تطوير الموارد البشرية ، شؤون اجتماعية ، جمعية الاجتماعيين في الشارقة ، مجلد(37) عدد(148).
17. الوادى، محمود حسين (2011). المعرفة والادارة الرقمية وتطبيقاتها المعاصرة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1.
18. بشكوش، جعفر عبدالله. (2021). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الاساسية في محافظة دهوك من وجهة نظري مديري هذه المدارس. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، (65).
19. جاد، سحر محمد أنور صالح(2019).تأثير الرقمنة على تنافسية المنظمات : دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات في ج. م. ع فودافون-أورنج-اتصالات-وي. المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية،مج(10)،ع(3)،ج(2).
20. حماد، محمد محمد(2020).دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية،المنوفية،جامعة السادات،كلية التجارة،المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ،المجلد (7)، العدد (2)، ديسمبر.
21. خزام، منى عطية (2011). تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد(24)، مج(2).
22. رحومة، علي محمد (2008). علم الاجتماع الآلي "مقاربة في علم الاجتماع العربي والاتصال عبر الحاسوب"، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
23. شحاته، محمد موسى علي(2020). انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمي في ضوء مبادرات الشمول المالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية، كفر الشيخ ، كلية التجارة كفر الشيخ ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد(6)، العدد(9)،يناير.
24. صوفي، عبد الرحمن (1997). الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، القاهرة، بل برنت للطباعة والنشر.
25. صوفي، عبد الرحمن، عثمان، محمد محمود (2013). مؤشرات تخطيطية لتفعيل العمل الاجتماعي التطوعي في المجتمعات ذات الأولوية بالتنمية، المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية (كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الأول).
26. عباس، طارق محمود (2004). مجتمع المعلومات الرقمي، القاهرة، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع.
27. علي، محمد النوبي محمد (2010) إدمان الإنترنت في عصر العولمة، اليمن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
28. فرغلي، عبد الله (2003). منظومة مراكز الشباب التربوية، القاهرة، مركز الكتاب للنشر.
29. القمحاوي، نورة فايز عبد العاطي(2020). متطلبات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق اهداف مديريةية الشباب والرياضة بمحافظة الاسكندرية، أسبوط، جامعة أسبوط ، كلية التربية الرياضية، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، مجلد (55)، عدد(3)، ديسمبر.

30. متولي، أحمد عزامي إمام، (2020).فاعلية برنامج تدريب إلكتروني لتنمية مهارات التحول الرقمي في ضوء إدارة أزمة "كوفيد- 19 " التعليمية لدى طلاب كلية التربية الرياضية، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، كلية التربية الرياضية جامعة أسبوط.
31. مجمع اللغة العربية. المعجم الوسيط، الجزء الثاني، مطبعة مصر، القاهرة، ، 1961 م.
32. محمود، ولاء محمود عبدالله (2018).تصور مقترح لتنمية رأس المال الفكري بالجامعات المصرية في ضوء مدخل إدارة المعرفة،مجلة كلية التربية، كلية التربية - جامعة بنها.
- 33.مختار، حمادة .(2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية.
34. مغيدى، الحسن محند (1997). معوقات الإشراف التربوي كما يراه المشرفون والمشرفات في محافظة الإحساء)التعليمية، رسالة ماجستير منشورة ، مجلة البحوث التربوية، جامعة قطر .
35. ناجي، احمد عبد الفتاح(2005).متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المحلية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الدولي السادس عشر، الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مج(1).
36. ناجي، أحمد عبدالفتاح (2018). توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من أجل التنمية نحو ممارسة أفضل، دار المكتب الجامعي الحديث.
- 37.وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2020).نشرة مؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، القاهرة ، ديسمبر.

ب-المراجع الأجنبية :

- 38.A team of Experts (2000). Advanced Learner's Dictionary of Sociology, New Delhi, Anmol Publications Pvt. Ltd.
- 39.Almusaddar, Haytham, Nasrallah, Abdel Fatah. (2020). The Role of Digital Transformation in Improving Government Services in Palestine) (, 2020). The 1st International Conference on Information Technology & Business, September
- 40.Almusaddar, Haytham, Nasrallah, Abdel Fatah. (2020). The Role of Digital Transformation in Improving Government Services in Palestine) (, 2020). The 1st International Conference on Information Technology & Business, September
- 41.Basilaia, G.; Kvavadze, D. (2020). Transition to online education in schools during a SARS-CoV-2 coronavirus (COVID-19) pandemic in Georgia. Pedagogical Research, 5 (4).
- 42.Chnard.B, maeshall (2009). slums and community development experiment in self-help, Cn, y, the free perss.
- 43.Fadwa, Zaouia. (2020). Rood map for digital transformation a literature review, that international conference on Emerging inter – networks, communication and mobility Multimedia Communication in e-Government Interface: A Usability and User Trust Investigation

44. Fonseca, P. N. Picoto (2020). The competencies needed for digital transformation, Online Journal of Applied Knowledge Management, Volume 8, Issue 2.
45. Global Digital (2020), Over View, Jan. Gloria J GA lames et. Al (2000). Communicating in Group: Applications and Skills, Boston, Mc-Grew Hill.
46. Kretschmer, T., & Khashabi, P. (2019). Digital Transformation in the Management of Contemporary Organizations, International Scientific Conference, paper, First Online ,28 July.
47. Kretschmer, T., & Khashabi, P. (2019). Digital Transformation in the Management of Contemporary Organizations, International Scientific Conference, paper, First Online ,28 July.
48. Lee-Geiller, T. D. Lee (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. Government Information Quarterly, 36,2.
49. Malcolm Payne & Jo Campling (2005). Modern Social Work Theory, New York, Palgrave Macmillan.
50. Matas, jare. (2014): The Impact of Digital Education on Learning and Teaching, Doctor Degree, The School of Education College of Professional
51. Mazzone, D, M (2014). Digital or death: digital transformation: the only choice for business to survive smash and conquer. Smash box Consulting Inc. November 3.
52. Ministry of Communications and Information Technology (2013), Egypt.
53. Mizrahi, T. D.-i.-C. (2008). Encyclopedia of social work. 20 Th Edition.NASW Press/Oxford University Press.
54. Nicole Oertwig. (2019). User – Centric Process Management system for digital transformation of production 16 Global conference on sustainable manufacturing sustainable manufacturing for Global Circulax Economy
55. Nicole Oertwig. (2019). User – Centric Process Management system for digital transformation of production 16 Global conference on sustainable manufacturing sustainable manufacturing for Global Circulax Economy
56. Paul Freddolino (2018), Digital social work, Tools for practice with individuals, Organization and communities, UK, Oxford University Press.
57. Roberta R. Greene (2007), Social Work Practice, a Risk and Resilience Perspective, Belmont, Thomson Brooks/Cole.
58. Samara, N. K. A. (2019). An information systems security framework for the e-Government Programme of Jordan. University of Hull.

59. Samara, N. K. A. (2019). An information systems security framework for the e-Government Programme of Jordan. University of Hull.
60. Samara, Nadia Khaled Ali. (2019). An Information Systems Security Framework for The e-Government Programme of Jordan, a dissertation submitted in partial fulfilment of the requirement of the University of Hull for the degree of Doctor of Philosophy, Hull University Business School Gait.
61. Samara, Nadia Khaled Ali. (2019). An Information Systems Security Framework for The e-Government Programme of Jordan, a dissertation submitted in partial fulfilment of the requirement of the University of Hull for the degree of Doctor of Philosophy, Hull University Business School Gait.
62. Sousa MJ, Rocha A. Digital Learning (2018). Developing skills for digital transformation of organizations. Future Generation Computer Systems.
63. Westerman, G., Calm ejane, et al (2011). Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting, Vol 1.

ج-المواقع الإلكترونية:

64. قاموس المعاني الجامع(2020)، نقلاً عن : <https://www.almaany.com/ar/dict/ar,2021,5.00>

Pm.