

تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية

إعداد

د. علا جمال احمد عبد الجواد

مدرس بقسم التنمية والتخطيط - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التوصل إلى تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات

الاجتماعية , وتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تتمثل في :-

١- قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية.

٢- قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي رفع الكفاءة الرقمية.

٣- قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي دعم الكفايات الاجتماعية.

٤- التعرف علي معوقات تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

٥- التوصل إلي آليات تعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

و من أجل تحقيق هذه الأهداف تم تطبيق استمارة قياس عن الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات

الاجتماعية , حيث وزعت على عينة عمدية من العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم, والبالغ

عددهم (٢١١) مفردة , وقد تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية (معامل بيرسون -

الوسط الحسابي المرجح-الوزن المرجح - القوة النسبية) لاختبار الفرضيات وتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة الي اهمية نشر الثقافة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية, ضرورة اتاحة دليل

بمنهاج عمل لكيفية تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية, و تعزيز التفكير النقدي

عند استخدام التقنيات الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية , مع ضرورة تهيئة البنية التحتية

الملائمة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

الكلمات الدالة:

"الطلاقة الرقمية- الكفاءة الرقمية - منظمات الخدمات الاجتماعية ."

Abstract

This study aimed to reach a schematic vision to enhance digital fluency in social service organizations. Several sub-goals were branched from this main objective, namely:

- ١ – Measuring the ability of social services organizations to spread digital culture.
- ٢ – Measuring the ability of social services organizations to raise digital efficiency.
- ٣ – Measuring the ability of social services organizations to support social competencies.
- ٤ – Identifying the obstacles to applying digital fluency in social services organizations.
- ٥ – Reaching a mechanisms to enhance digital fluency in social services organizations.

In order to achieve these goals, a digital fluency scale was built in social services organizations, where it was distributed to a deliberate sample of workers in the Directorate of Social Solidarity in Fayoum, who numbered (٢١١) single, and a set of statistical tests were used (Pearson coefficient - weighted arithmetic mean - weighted relative strength) for hypothesis testing and data analysis.

The study found the importance of spreading digital culture in social service organizations, the need to provide a guide with a platform for how to apply digital fluency in social service organizations, and to enhance critical thinking when using digital technologies in social service organizations, with the need to create the appropriate infrastructure for applying digital fluency in social service organizations.

Key words:

Digital Fluency - Digital Competence - Social Services Organizations.

أولاً: مشكلة الدراسة و أهميتها:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في مجال المعلومات بل واصبح المعيار الاساسي الذي تقاس به درجة تقدم الامم في القرن الحادي والعشرين, وهذا ادي الي تغيير المفاهيم السائدة في اساليب التعامل علي مستوى الدول والمنظمات والافراد واصبح العالم قرية صغيرة مترابطة.(أحمد ,هيثم ابراهيم وعبدالفتاح , ٢٠٢٠ ,ص ٢) .

هذا وقد أدى الدور البارز للمعرفة إلى ظهور مجتمعات يطلق عليها مجتمعات المعرفة ,وهي تلك المجتمعات القائمة في أساسها على المعرفة ,سواء باستخدام التقنيات الحديثة أو تحديث البرامج والتقنيات الموجودة وترقيتها ,بالإضافة إلى المساهمة في ظهور مصطلحات حديثة في هذا الجانب كمصطلح الطلاقة الرقمية والذي يطلق عليه أيضًا مهارات التفكير العليا ، والتي تعد من المهارات الأساسية اللازمة للبقاء في مجتمع متصل رقميًا ، حيث تتضمن معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية ومعرفة كيفية بناء الأفكار ذات أهمية مع التكنولوجيا الرقمية بالمنظمات الاجتماعية.(Katherine , Fulgence , ٢٠٢٠).

وفي هذا السياق شهدت منظمات الخدمات الاجتماعية في معظم دول العالم العديد من إجراءات الإصلاحات الإدارية والاجتماعية والأكاديمية بهدف تعزيز جودة مخرجاتها الاجتماعية ، وشملت معظم عناصر العملية الاجتماعية نظراً لوجود تأكيدات مستمرة على أن الممارسة المهنية تعتمد في الأساس على العاملين الذين ينفذون المهام والأنشطة والبرامج في المؤسسات الاجتماعية وهو ما جعلهم محوراً في الحركات الإدارية المعاصرة انطلاقاً من أن العاملين بالمؤسسات الاجتماعية هم العنصر الرئيسي لنجاح منظمة الخدمات الاجتماعية.(فيليه , فاروق عبده, ٢٠١٤).

حيث انه أية تغيرات تحدث في البيئة يستتبعها بالضرورة تغيرات في منظمات الخدمات الاجتماعية وخدماتها، فضلاً عن دور هذه المنظمات في إحداث التغيير في البيئة، ويتضح ذلك من خلال المراحل الحضارية والتاريخية التي مرت بها الرعاية الاجتماعية وإدارة منظماتها على مر العصور والحضارات. (السروجي , طلعت مصطفى, ٢٠١٣).

ولهذا تسعى الخدمة الاجتماعية من خلال عملها في منظمات الخدمات الاجتماعية الي تطوير خدماتها واصلاح هيكلها الاداري اخذه في الاعتبار مستهلكي الخدمة والانتقال من مرحلة الي مرحلة

افضل من الخدمة من خلال مواجهة المشكلات الادارية التي تحول تقديم خدمة افضل وذلك بالاهتمام بتقويم الخدمات والوقوف علي طبيعة العقبات ومعدل النجاح في تحقيق الاهداف والاستفادة من التجارب الناجحة عالميا. (عبد القادر, محمد عبد الفتاح , ٢٠١٤).

فإدارة منظمات الخدمات الاجتماعية تعد المحور الرئيسي للإصلاح والتطوير، وتحسين نوعية الحياة، ودعم ثقافة اللامركزية، وتطوير المعلومات والتكنولوجيا، لتصبح هذه المنظمات مركزاً للإشعاع الحضاري في المجتمع بحكم ضرورة بقائها واستمرارها، والحاجة الملحة والمتزايدة لها. ونظراً لأهمية هذا الموضوع فقد اطلعت الباحثة على العديد من البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ، سواء كانت تتناول الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر.

ولقد أسفر هذا الاطلاع عن قيام الباحثة بتصنيف هذه الدراسات والبحوث فيما يلي:

١- المحور الأول : دراسات اهتمت بالطلاقة الرقمية كمتغير مستقل في الدراسة الحالية.

٢- المحور الثاني: دراسات اهتمت بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

المحور الأول: دراسات اهتمت بالطلاقة الرقمية:

أ- الدراسات باللغة العربية التي تناولت الطلاقة الرقمية:-

عند البحث عن الأدبيات السابقة التي بحثت الطلاقة الرقمية ، نجد أنه في حدود علم الباحثة- لا توجد أية دراسات عربية تناولت الطلاقة الرقمية بالبحث ، لذا سوف يتم عرض الدراسات الاجنبية التي تناولت الطلاقة الرقمية بالدراسة وهي كالاتي :

ب- (الدراسات باللغة الانجليزية التي تناولت الطلاقة الرقمية):-

(١) دراسة: اجنس شيجونه " Agnes Chigona" (٢٠١٨):

جاءت هذه الدراسة بعنوان " الطلاقة الرقمية: الكفاءة اللازمة للتعليم والتعلم "، وهدفت الدراسة إلى تقييم المدونات التنظيمية وعلاقتها بالأساليب التكنولوجية بالمنظمات التعليمية، وتوصلت إلى ان استخدام الاساليب التكنولوجية الحديثة في التعليم يضمن تحقيق التفاعل بين الطلاب ومعلميهم بما يحقق الطلاقة الرقمية بصورة فاعله.(Agnes Chigona, ٢٠١٨).

(٢) دراسة: شاغي كيم " Sughee Kim" (٢٠١٢):

جاءت هذه الدراسة بعنوان " تعزيز الطلاقة الرقمية من خلال برنامج تدريبي لحل المشكلات الإبداعية باستخدام برمجة الحاسب الالي ", وهدفت الدراسة إلى تعزيز الطلاقة الرقمية من خلال برنامج تدريبي لحل المشكلات الإبداعية باستخدام برمجة الحاسب الالي, وتوصلت إلى أن البرنامج التدريبي يمكن أن يكون بيئة تعليمية جديدة للطلاب الذين نشأوا مع الوسائط الرقمية بما يعزز مهارات الطلاقة الرقمية لديهم. (Sughee , Kim) (٢٠١٢).

(٣) دراسة: اويان ليو واخرون " Aoyan Liu , et" (٢٠١٢):

جاءت هذه الدراسة بعنوان " الطلاقة الرقمية واستخدام الوسائط الاجتماعية ", وهدفت الدراسة إلى التعرف علي العلاقة بين استخدام الوسائط الاجتماعية وتعزيز مهارات الطلاقة الرقمية, وتوصلت إلى أن المواطنين الرقمية ذو الطلاقة الرقمية العالية يستخدمون الوسائط الاجتماعية بكثرة وابتقان. (Aoyan Liu , et) (٢٠١٢).

(٤) دراسة: ميلا مادالينه " Maria Madalena" (٢٠١١) :

جاءت هذه الدراسة بعنوان " الطلاقة الرقمية واستخدام البيئات الافتراضية", و هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي انماط ممارسة الطلاقة الرقمية بين الطلبة بكلية التمريض وكيفية استخدام البيئات الافتراضية بينهم, وتوصلت الي ان هناك ممارسة للطلاقة الرقمية من خلال البيئات الافتراضية بين طلبة كلية التمريض. (Maria Madalena) (٢٠١١).

Engage the Public

المحور الثاني: دراسات اهتمت بالمنظمات الاجتماعية:

أ- الدراسات باللغة العربية:-

(١) دراسة: (مبارك , عبد الغني نبيل , ٢٠٢١):

هدفت الدراسة قياس فاعلية برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية، وتوصلت إلى أهمية تكثيف البرامج الإعلامية على الخدمة العامة واستخدام الأساليب الحديثة لتدريب المكلفين بالخدمة العامة وتوفير العائد المادي لهم. (مبارك , عبد الغني نبيل , ٢٠٢١).

(٢) دراسة: سعيد, هبة محمد عبد الوهاب (٢٠٢٠):

وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الثقة التنظيمية ومؤشراتها (السياسات الإدارية- القيم التنظيمية- فرص الابداع وتحقيق الذات- المعلومات المتاحة في التنظيم- الثقة في الرئيس المباشر- الثقة في الزملاء- الثقة في الادارة العليا) وبين مؤشرات التمكين (الاتصال- تفويض السلطة- التحفيز- التدريب- العمل الجماعي) , وتوصلت الي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية وتحقيق التمكين للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية.

(سعيد, هبة محمد عبد الوهاب , ٢٠٢٠).

(٣) مفرج, دعاء على عبدالرحيم (٢٠١٨):

تطمح هذه الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية, وتوصلت إلى ان النظام الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية في حاجة إلي تطوير , وذلك من خلال الاعتماد على الإدارة الإلكترونية , والتي تعمل على تحسين مستوى تقديم الخدمات , والقضاء على الروتين الإداري , والنهوض بالمؤسسة , وتحسين أداء العمل , وهذا ما تسعى إليه الخدمة الاجتماعية في تقديم الخدمات. (مفرج, دعاء على عبدالرحيم (٢٠١٨).

ب- الدراسات باللغة الانجليزية:**١- دراسة: روبرت برويس " Robert Prodanciuc" (٢٠١٢):**

جاءت هذه الدراسة بعنوان " المنظمات الاجتماعية " , وهدفت الدراسة إلى ماهية المنظمات الاجتماعية و طبيعة الكيان الاداري بها , وتوصلت الي انه يتم تحليل مكونات المنظمات الاجتماعية من خلال علاقاتها بالمؤسسات المحيطة بها والكيان التنظيمي لها. (Robert Prodanciuc) (٢٠١٢).

٢- دراسة: لي بينجن , فانج ليجي " Li, Bingqin; Fang, Lijie" (٢٠١٨):

جاءت هذه الدراسة بعنوان " المنظمات الاجتماعية بالصين " , وهدفت الدراسة إلى التعرف علي التعرف علي طبيعة المنظمات الاجتماعية بالصين, وتوصلت إلى اهمية فهم طبيعة عمل المنظمات الاجتماعية وما يعيق أداءها الاجتماعي. (Li, Bingqin; Fang, Lijie) (٢٠١٨).

تعقيب وتحليل الدراسات السابقة:

في ضوء ما تم عرضه من دراسات سابقة ، تبين للباحثة أن هناك جوانب اتفاق بين ما تم عرضه وبين الدراسة الراهنة، تتلخص في:

هناك عدد من الدراسات اهتمت بالطلاق الرقمية منها " دراسة: اجنس شيجونه" Agnes Chigona " (٢٠١٨)، دراسة: شاغي كيم " Sughee Kim " (٢٠١٢)، دراسة: اويان ليو واخرون " Aoyan Liu , et " (٢٠١٢).

و تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

أ) انه في حدود علم الباحثة لا توجد أية دراسات عربية تناولت الطلاق الرقمية بالبحث لذا وجدت الباحثة ضرورة في تناول تلك القضية بالبحث.

ب) أن الدراسة الراهنة تحاول أن تقدم تصوراً تخطيطياً لسبل تعزيز الطلاق الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية أن تكون هذه الدراسات السابقة أحد المناحي الأساسية التي ستعتمد عليها الباحثة في صياغة هذا التصور.

ت) تتطرق الدراسة الحالية إلى مفهوم حديث نسبياً ألا وهو الطلاق الرقمية.

لذا جاءت هذه الدراسة لكي تجيب عن تساؤل رئيسي مؤداه" ما التصور التخطيطي المقترح لتعزيز الطلاق الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟

ثانياً: أهداف الدراسة :-

هدفت هذه الدراسة إلى التوصل إلى تصور تخطيطي لتعزيز الطلاق الرقمية بمنظمات الخدمات

الاجتماعية ، وتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تتمثل في :-

- ١- قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية.
- ٢- قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي رفع الكفاءة الرقمية.
- ٣- قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي دعم الكفايات الاجتماعية.
- ٤- التعرف علي معوقات تطبيق الطلاق الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٥- التوصل إلي آليات تعزيز الطلاق الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:-

تتعلق الدراسة من تساؤل رئيسي مؤداه" ما التصور التخطيطي المقترح لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية تتمثل في :-

- ١- ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية ؟
- ٢- ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي رفع الكفاءة الرقمية ؟
- ٣- ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي دعم الكفايات الاجتماعية ؟
- ٤- ما معوقات تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية ؟
- ٥- ما آليات تعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة :

مما لاشك فيه أن المفهومات لغة أساسية في كافة النظريات والبحوث العلمية(مختار, عبد العزيز عبد الله , وآخرون ١٩٨٥)، وتتحدد مفاهيم هذه الدراسة في:

١ - مفهوم الطلاقة الرقمية :

تعرف الطلاقة الرقمية علي إنها "القيام بمجموعه من الجهود التي تعتمد علي التكنولوجيا من خلال الحاسب الآلي" . (" Shuana, Niessen" ٢٠١٣).

وتعرف أيضا بأنها "القدرة على تفسير المعلومات بشكل فعال وأخلاقي ، وبناء المعرفة وتوصيل الأفكار في عالم متصل رقمياً فهي القدرة على تحقيق النتائج المرجوة بشكل موثوق من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية. (Coldwell-Neilson, ٢٠٢٠).

تعرف الباحثة الطلاقة الرقمية إجرائياً في النقاط التالية:

- ١- عملية انتقال منظمات الخدمات الاجتماعية إلي نموذج عمل يعتمد علي التقنيات الرقمية في ابتكار الخدمات.
- ٢- تحسن الطلاقة الرقمية الكفاءة التشغيلية وتنظيمها مما يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير بالعمل بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٣- تسهم في إتاحة الرقمنة في تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

٤- تتضمن إنتاج المعرفة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

ثانياً: مفهوم منظمات الخدمات الاجتماعية:-

تعرف منظمات الخدمات الاجتماعية علي إنها "تجمع إنساني ينتظم فيه الأفراد ليشتركوا في تحقيق هدف مشترك" (ابو زيد ,حسن ٢٠١١).

وتعرف أيضا منظمات الخدمات الاجتماعية علي إنها هيئة مكونة، لها أهداف محددة وقانون يرسم أعمالها، ومبادئ تعمل على تحقيقها في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية.(Lynne G. Zucker, ١٩٨٣)

وتعرف الباحثة منظمات الخدمات الاجتماعية إجرائيا علي إنها:

- المنظمة كيان اجتماعي ديناميكي يتكون من مجموعة من الأفراد يتفاعلون معا ويتعاونون للوصول إلى تحقيق أهداف معينة وانجاز مهام معينة .
- وجدت من أجل إنجاز أهداف محددة .
- تمتلك بيئة تعمل فيها وهي واضحة المعالم نسبياً .
- تنمية القدرات فهي السبب المادي الأول للمنظمات تنمية قدرات الإنسان بغرض تحقيق أهدافها وأهداف المنتمين لهذه المنظمات، والرقي بمجتمع ذو قدرات عالية.
- لكلاً منها حدود معينة تميزها من غيرها من المنظمات ، وتشكل هوية المنظمة وتميز أعضائها من غيرهم من أعضاء المنظمات الأخرى .

خامساً: الموجهات النظرية للدراسة:

لقد ضاعت النظرية بين منكر لأهميتها ومؤيد لها ،حيث اعتبرها البعض تركة فلسفية، فيما وقفها آخرون على العلوم التطبيقية، وغاب عن بصيرة هؤلاء أن تقدم العلوم الاجتماعية إنما يعتمد - إلى حد ما - على ما لديها من نظريات اجتماعية واضحة ، وقائمة على التجارب العلمية ، والخبرات الاجتماعية.

وتستند الدراسة الراهنة علي نظرية المنظمة والتي تمثل:

وعاء فكري يحتوي علي مساهمات مفكري التنظيم والإدارة ومراكز البحوث والاستشارات المتخصصة وكذلك القادة الذين يهيئون متطلبات التطبيق، حيث يقصد بنظرية المنظمة "ذلك الحقل المعرفي الذي يهتم

دراسة عمل المنظمات وكيفية تأثيرها وتأثرها بالبيئة التي تتواجد فيها من خلال استخدام مجموعة المفاهيم ومبادئ وفرضيات مترابطة لتفسير سلوك مكونات المنظمة. (Frank R. Hunsicker, ٢٠٠٩)

فنظرية المنظمة هي محاولة لمساعدة الإداري ليحلل مشاكل المنظمة الاجتماعية. (Steven Eels, ٢٠٠٤)
إن الإطار النظري لفهم المنظمات هو النظر للمنظمة على أنها نسق مستقبلي للطاقة ومخرج لها بطريقة تستعيد قدرًا من الطاقة المخرجة يسمح بإمداد النسق بقوة تحركه بشكل مستمر نسبياً. (Teresa Svancina, ٢٠١٠).

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة :

١- نوع الدراسة:

تتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تهتم بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بمقومات تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

٢- المنهج المستخدم:

في ضوء أهداف هذه الدراسة الراهنة يمكن الاستعانة بالمنهج الكمي والمنهج الكيفي ،حيث يمكن القيام بدراسة وصفية تحليلية تتعامل مع الأرقام بالطريقة الإحصائية بالاعتماد علي التحليل اللفظي واستخدام الكلمات بما يفيد موضوع الدراسة الحالية.

٣- طرق الدراسة:

تعتمد الباحثة علي المسح الاجتماعي بالعينة للعاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم.

٤- أدوات الدراسة :

لما كانت الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها ، فإننا يمكن أن نقسم أدوات الدراسة إلي محورين تمثلا فيما يلي:

أ- أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الراهنة علي الأدوات التالية:

١- البحث المكتبي: وذلك بالرجوع إلي المؤلفات العلمية والبحوث والدراسات المتصلة بموضوع الدراسة.

٢- استمارة قياس الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.• إجراءات ثبات المقياس:

تستخدم عدة أدوات إحصائية لقياس الثبات, ومن أهم هذه الوسائل الإحصائية طريق إعادة الاختبار Test – Retest وتقوم فكرة هذه الطريقة علي إجراء المقياس علي عينة ممثلة من العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم, ثم إعادة نفس الاختبار علي نفس العينة بعد فترة زمنية وللتأكد من ثبات المقياس اتبعت الباحثة طريقة إعادة الاختبار حيث قامت بأجراء الخطوات التالية:

أ- تم تطبيق المقياس علي عينة قدرها (٦) من العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم, بما يمثل ٢٪ من إجمالي عينة الدراسة.

ب- تم تطبيق المقياس علي هذه العينة يوم الاحد الموافق ٤/٧/٢٠٢١م.

ج- تم إجراء التطبيق الثاني للمقياس علي نفس العينة بعد مضي خمسة عشر يوما كفارق زمني بين التطبيق الأول والثاني يوم الاحد الموافق ١٨/٧/٢٠٢١م.

د- تم حساب الفارق الزمني بين التطبيق الأول والثاني علي إبعاد استمارة القياس الثلاثة علي حدة ثم علي إبعاد استمارة القياس ككل, وإيجاد قوة الارتباط بين التطبيق الأول والثاني ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي بثبات كل بعد, وتطبيق المعادلة السابقة جاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (١) يوضح "نتائج ثبات استمارة القياس الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات

الاجتماعية"

م	أبعاد المقياس	معامل ارتباط الثبات	الدلالة عند مستوى ٠,٠١	معامل الصدق الذاتي	قوة العلاقة
١	البعد الأول: قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية.	٨٥.٠	دال	٩٢.١١	قوية جدا
٢	البعد الثاني: قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي رفع الكفاءة الرقمية.	٨٧.٠	دال	٩٣.٤٢	قوية جدا
٣	البعد الثالث: قياس قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي دعم الكفايات الاجتماعية.	٩٣.٠	دال	٩٥.٧٤	قوية جدا
	استمارة القياس ككل	٨٨.٠	دال	٩٣.٤٢	قوية جدا

ومما سبق يتضح إن المقياس يتميز بدرجة ثبات عالية قوتها (٨٨,٠) وهو معامل صالح للثبات وبذلك كان معامل الصدق الإحصائي (الذاتي) لاستمارة القياس بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات مساوياً (٩٣,٠) وهو معامل مقبول لثبات استمارة القياس.

ب- أدوات تحليل البيانات:-

سوف تعتمد الباحثة في عملية تحليل البيانات على برنامج الحزم الإحصائية المطبق في العلوم الاجتماعية، والمعروف ببرنامج (SPSS)، وتمثل الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة في :

معامل ارتباط بيرسون	الانحراف المعياري	مجموع الأوزان
النسبة المئوية	المتوسط الحسابي المرجح للمؤشر	

وصف مجتمع الدراسة:

بلغ اجمالي العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم (٢٧٨) مفردة، وسوف يتم تطبيق الدراسة علي عينه عمدية من العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي والبالغ عددها (٢١١) مفردة والتي تتوافر بها الشروط التالية:

١- ان لا يزيد العمر عن ٥٠ عام.

٢- ان يكون الموظف حاصل علي مؤهل جامعي.

٣- ان لا تقل سنوات الخبرة بالعمل بمديرية التضامن الاجتماعي عن ١٠ سنوات.

جدول رقم (٢) وصف مجتمع الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	الاستجابة	الصفة
٧٥.٨%	١٦٠	ذكر	النوع
٢٤.٢%	٥١	أنثي	
١٣.٧%	٢٩	أقل من ٣٠ سنة	السن
٤١.٧%	٨٨	من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة.	
٤٤.٦%	٩٤	من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة	الحالة التعليمية
٦١.٦%	١٣٠	مؤهل جامعي	
٢.٨%	٦	ماجستير	
٣٥.٥%	٧٥	دكتوراه	الوظيفة بالمنظمة
٨.١%	١٧	مدير ادارة	
١٢.٨%	٢٧	رئيس قسم	
٧٩.٢%	١٦٧	موظف	عدد سنوات الخبرة في مجال الخدمات الاجتماعية
١٥.٦%	٣٣	من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات.	
٥٥.٤%	١١٧	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة.	
٢٨.٩%	٦١	من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة.	الحصول علي دورات تدريبية
٨٩.٩%	١٨٨	نعم	
١٠.١%	٢٣	لا	نوعية الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها
١٠٠%	١٨٨	دورة ICDL	
٦١.٢%	١١٥	دورة IC٣	
٨٥.٣%	١٦١	دورة التحول الرقمي	
٩٠.٤%	١٧٠	اساسيات قاعدة البيانات	
٥٣.٢%	١٠٠	التحرير والنشر علي الشبكة	

النسبة المئوية (%)	التكرار	الاستجابة	الصفة
١٠٠%	٢١١	الإجمالي	

- باستقراء الجدول السابق والذي يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للنوع حيث أوضح الجدول إن نسبة (٧٥,٨%) من عينة الدراسة ذكور، وإن نسبة (٢٤,٢%) من عينة الدراسة إناث.
- أظهرت بيانات الجدول توزيع مجتمع البحث وفقاً للسن، حيث أشارت أن نسبه (٤٤,٦%) يقع في الفئة العمرية من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة، يليها الفئة العمرية من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة بنسبه (٤١,٧%)، يليها الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة لتبلغ نسبتها (١٣,٧%).
- أسفرت نتائج الدراسة أن نسبة (٦١,٦%) من مجتمع البحث حاصلين علي مؤهل جامعي، بينما بلغت نسبة الحاصلين علي الدكتوراه (٣٥,٥%)، وبلغت نسبة الحاصلين علي الماجستير (٢,٨%).
- أسفرت نتائج الدراسة أن نسبة (٧٩,٢%) من لا يشغلون مناصب إدارية (موظف)، يليها مما يشغلون منصب رئيس قسم حيث بلغت نسبتهم (١٢,٨%)، يليهم من يشغلون مديري إدارة لتبلغ نسبتهم (٨,١%).
- أسفرت نتائج الدراسة أن نسبة (٥٥,٤%) ممن تمثل سنوات العمل بمنظمة الخدمات الاجتماعية من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة، بينما بلغت نسبة (٢٨,٩%) ممن تمثل سنوات عملهم بمنظمة الخدمات الاجتماعية من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة، لتأتي في الترتيب الأخير ممن تمثل سنوات عملهم بمنظمة الخدمات الاجتماعية من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات لتبلغ نسبتهم (١٥,٦%).
- دلت بيانات الجدول السابقة أن نسبه (٨٩,٩%) من العاملين بمنظمة الخدمات الاجتماعية قد تلقوا دورات تدريبية تزيد من قدرتهم علي تطبيق الطلاقة الرقمية في نطاق اعمالهم، بينما بلغت نسبة من لم يتلقوا اية دورات تدريبية علي نحو (١٠,١%).

- اشارت بيانات الجدول ان نسبة (١٠٠٪) من العاملين قد تلقوا دورة ICDL , يليها دورة اساسيات قاعدة البيانات بنسبه (٩٠,٤٪) , يليها دورة التحول الرقمي بنسبه (٨٥,٣٪) , يليها دورة IC3 بنسبة (٦١,٢٪) , يليها دورة التحرير والنشر علي الشبكة بنسبة (٥٣,٢٪).

• **المجال الزمني:** وهي فترة جمع البيانات حيث تم جمع البيانات من مفردات مجتمع الدراسة خلال الفترة من ٢٠٢١/٧/٤ إلى ٢٠٢١/٨/٢٥ م.

سابعاً : تحليل البيانات وتفسيرها:

إجابة السؤال الأول : ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية

؟

جدول (٣): يوضح " قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية"

(ن = ٢١١)

م	العبارات	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		الانحراف المعياري	البيانات الوسيطة الحسابية	الانحراف المعياري
		ك	٪	ك	٪	ك	٪			
١	تتوافر اجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.	٩٣	٤٤.١	٢٦	١٢.٣	٩٢	٤٣.٦	٠.٦٨	٢.٣٢	٨
٢	احرص علي تحديث قاعدة البيانات والمعلومات في نطاق عملي.	١١٥	٥٤.٥	٩٦	٤٥.٥	—	—	٠.٥	٢.٥٥	٤
٣	او من بضرورة دعم القدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة.	١٣٤	٩٣.٥	٧٧	٣٦.٥	—	—	٠.٤٨	٢.٦٤	١
٤	اتمتع بحرية تمكيني من الابتكار والأبداع	١١٨	٥٥.٩	٩٣	٤٤.١	—	—	٠.٥	٢.٥٦	٣
٥	لدي وعي بمحددات اقامة علاقة مهنية مع العملاء عن بعد	١٠٤	٤٩.٣	١٨	٨.٥	٨٩	٤٢.٢	٠.٦٤	٢.٤١	٧
٦	أدرك كيفية الحفاظ على بيانات ومعلومات العملاء إلكترونياً	٩٦	٤٥.٥	١١٥	٥٤.٥	—	—	٠.٥	٢.٥٥	٤ م
٧	أحرص على بناء الثقة لدعم التواصل الإلكتروني مع العملاء	١٢٤	٥٨.٨	٧١	٣٣.٦	١٦	٧.٦	٠.٦٤	٢.٥١	٥
٨	توجد آلية لاستقبال الشكاوى ومعالجتها رقمياً	٩٨	٤٦.٤	٧	٣.٣	١٠٦	٥٠.٢	٠.٥٦	٢.٤٣	٦
٩	اهتم باستخدام وسائط التكنولوجيا الرقمية كممارسة يومية.	١٣٤	٩٣.٥	٧٧	٣٦.٥	—	—	٠.٤٨	٢.٦٤	١ م
١٠	توجد قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومؤمنة بأحدث الوسائل	١٢٥	٥٩.٢	٨٦	٤٠.٨	—	—	٠.٤٩	٢.٥٩	٢
١١	استخدم المواقع الإلكترونية للحصول على المعارف والمهارات الجديدة.	١٨	٨.٥	٨٩	٤٢.٢	١٠٤	٤٩.٣	٠.٦٤	٢.٤١	٧ م

١٢	تقوم المنظمة بنشر جميع المعلومات التي يحتاجها الجمهور على حساباتها.	١٢٤	٥٨.٨	٧٩	٣٧.٤	٨	٣.٨	٢.٥٥	٠.٥٧	م٤
المجموع										
		١,٢٨٣	٨٣٤			٤١٥		٢,٥٠	٠,٤٩	

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح استجابات قدرة العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية، يلاحظ أن هذه الاستجابات وزعت حسب متوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠.٤٩) ويؤكد ذلك أن مجموع تكرارات من أجابوا ب (موافق) بلغ عددهم (١,٢٨٣) ومجموع تكرارات من أجابوا ب (موافق إلي حد ما) بلغت (٨٣٤)، ومجموع تكرارات من أجابوا ب (غير موافق) بلغت (٤١٥).

وفي هذا السياق جاءت العبارات مرتبة كما يلي:

- الترتيب الأول : العبارة رقم (٣) والتي مفادها (او من بضرورة دعم القدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة) بمتوسط حسابي (٢.٦٤) ، وانحراف معياري (٠.٤٨)، وهو ما يؤكد اهمية بضرورة دعم القدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة.
- الترتيب الأول(مكرر): العبارة رقم (٩) والتي مفادها (اهتم باستخدام وسائط التكنولوجيا الرقمية كممارسة يومية) بمتوسط حسابي (٢.٦٤) ، وانحراف معياري (٠.٤٨)، وهو ما يؤكد اهمية استخدام وسائط التكنولوجيا الرقمية كممارسة يومية.
- الترتيب الثاني : العبارة رقم (١٠) والتي مفاده (توجد قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومؤمنة بأحدث الوسائل) بمتوسط حسابي (٢.٥٩) ، وانحراف معياري (٠.٤٩)، وهو ما يشير الي ضرورة اتاحه قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومؤمنة بأحدث الوسائل بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب الثالث: العبارة رقم (٤) والتي مفادها " اتمتع بحرية تمكني من الابتكار والأبداع " بمتوسط حسابي (٢.٥٦) ، وانحراف معياري (٠.٥)، و هو ما يدل علي ضرورة اتاحة فرص الابداع والابتكار للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية .

- **الترتيب الرابع:** العبارة رقم (٢) والتي مفادها (أحرص علي تحديث قاعدة البيانات والمعلومات في نطاق عملي) بمتوسط حسابي (٢.٥٥) ، وانحراف معياري (٠.٥)، وهو ما يدل علي اهمية تحديث قاعدة البيانات والمعلومات في نطاق العمل بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب الرابع(مكرر):** العبارة رقم (٦) والتي مفادها (أدرك كيفية الحفاظ على بيانات ومعلومات العملاء إلكترونياً) بمتوسط حسابي (٢.٥٥) ، وانحراف معياري (٠.٥)، وهو ما يدل علي اهمية ادراك الكيفية التي تضمن الحفاظ علي بيانات ومعلومات العملاء إلكترونياً بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب الرابع(مكرر):** العبارة رقم (١٢) والتي مفادها (تقوم المنظمة بنشر جميع المعلومات التي يحتاجها الجمهور على حساباتها) بمتوسط حسابي (٢.٥٥) ، وانحراف معياري (٠.٥)، وهو ما يدل علي اهمية اتاحة جميع المعلومات التي قد يحتاجها العملاء من خلال الموقع الرسمي بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب الخامس:** العبارة رقم (٧) والتي مفادها (أحرص على بناء الثقة لدعم التواصل الإلكتروني مع العملاء) بمتوسط حسابي (٢.٥١) ، وانحراف معياري (٠.٦٤)، ويرمز الي اهمية على بناء الثقة لدعم التواصل الإلكتروني مع العملاء بمنظمات الخدمات الاجتماعية .
- **الترتيب السادس:** العبارة رقم (٨) والتي مفادها(توجد آلية لاستقبال الشكاوى ومعالجتها رقمياً) بمتوسط حسابي (٢.٤٣) ، وانحراف معياري (٠.٥٦)، وهو ما يشير الي اهمية توفير الية لاستقبال الشكاوي ومعالجتها رقمياً داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب السابع:** العبارة رقم (٥) والتي مفادها (لدي وعي بمحددات اقامة علاقة مهنية مع العملاء عن بعد) بمتوسط حسابي (٢.٤١) ، وانحراف معياري (٠.٦٤)، وهو ما يؤكد علي اهمية السعي دائماً نحو وعي اقامة علاقة مهنية مع العملاء عن بعد بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب السابع(مكرر):** العبارة رقم (١١) والتي مفادها (استخدم المواقع الإلكترونية للحصول على المعارف والمهارات الجديدة) بمتوسط حسابي (٢.٤١) ، وانحراف معياري (٠.٦٤)، وهو ما يؤكد علي اهمية استخدام المواقع الإلكترونية للحصول على المعارف والمهارات الجديدة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

- الترتيب الثامن: العبارة رقم (١) والتي مفادها " تتوافر اجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي داخل منظمات الخدمات الاجتماعية " بوزن مرجح(٢.٣٢) وقوة نسبية(٠.٦٨). ويرمز الي اهمية توفير اجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.

ومجمل القول أن هناك أهمية بالغة لتنمية قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية بما يسهم في تحقيق المشاركة الفاعلة التي تعد المنهجية الاساسية لنموذج الطلاقة الرقمية داخلها.

التساؤل الثاني: ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية؟

جدول (٤): يوضح "مدي قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة

الرقمية "

(ن = ٢١١)

م	العبارات	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	الرتبة
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	استعين بنماذج التقييم الالكترونية للوقوف علي مستوى رضا العملاء عن خدمات المنظمة	٩٦	٤٥.٥	٨	٣.٨	١٠٧	٥٠.٧	٠.٥٧	٢.٤٢	٧
٢	الم بالقرارات الوزارية الخاصة بعملية بمتابعتي لموقع الوزارة اول بأول	١٣٥	٦٤	٥٢	٢٤.٦	٢٤	١١.٤	٠.٥٩	٢,١٣	٨
٣	اجد تقسيم للعمل واضح ومحدد داخل الادارات المختلفة بالمنظمة	١١٨	٥٥.٩	٧٩	٣٧,٤	١٤	٦,٦	٠,٦٢	٢.٤٩	٥
٤	اجد تنسيق بين الادارات في تقديم وتنفيذ الخدمات للمواطنين	٥٢	٢٤,٦	١٣٥	٦٤	٢٤	١١.٤	٠.٥٩	٢,١٣	٨م
٥	يهتم المسئولين برفع مستوى أداء الادارات	١٤٩	٧٠.٦	٤٤	٢٠.٩	١٨	٨.٥	٠.٦٤	٢.٦٢	١
٦	الكفاءة معيار الجودة الشاملة في الادارات	٨٤	٣٩,٨	١٠٦	٥٠,٢	٢١	١٠	٠.٦٤	٢,٣	١٠
٧	توجد خطة واضحة بالإدارات لتنمية كفاءة أداء المسئولين	١٠٧	٥٠.٧	٩١	٤٣.١	١٣	٦.٢	٠.٦١	٢.٤٥	٦
٨	تحرص الإدارة على تحديد الاحتياجات التدريبية للمسئولين	١٣٥	٦٤	٦٠	٢٨.٤	١٦	٧.٦	٠.٦٣	٢.٥٦	٢
٩	تتوافر المعلومات الرقمية الكافية عن الخدمات التي تقدمها الإدارة	١٢١	٥٧.٣	٣٧	١٧.٥	٥٣	٢٥,١	٠,٧٧	٢.٤	٩
١٠	تميز الخدمات التي تقدمها الإدارة بمستوى عالي من الكفاءة والجودة	٢١	١٠	١٠٦	٥٠,٢	٨٤	٣٩,٨	٠.٦٤	٢,٣	١٠م
١١	اتلقي الحوافز التشجيعية في مجال العمل الالكتروني الرقمي	١٣	٦.٢	١٠٧	٥٠.٧	٩١	٤٣.١	٠.٦١	٢.٤٥	٦م
١٢	أعي أهمية وجود صفحة رسمية علي مواقع التواصل الاجتماعي لتدعيم المشاركة المجتمعية.	١١٢	٥٣.١	—	—	٩٩	٤٦.٩	٠.٥	٢,٥٣	٤

١١	٠.٦٧	٢.١	١٧,٥	٣٧	٥٤.٥	١١٥	٢٨	٥٩	١٣	تتبعاً البنية التحتية الملائمة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية
٣	٠,٦٣	٢.٥٤	٣١.٣	٦٦	٧,٦	١٦	٦١.١	١٢٩	١٤	يوجد تقدير للاحتياجات التدريبية للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
م٨	٠.٥٩	٢,١٣	١١.٤	٢٤	٢٤.٦	٥٢	٦٤	١٣٥	١٥	تقوم الوزارة بتقييم الدورات التدريبية التكنولوجية المقدمة للعاملين
م٦	٠.٦١	٢.٤٥	٦.٢	١٣	٤٣.١	٩١	٥٠.٧	١٠٧	١٦	توفر الوزارة دليل بمنهج عمل لكيفية تطبيق الطلاقة الرقمية
	٠,٦٣	٢.٤٥	٧٠.٤			١,٠٩٩		١,٥٧٣		المجموع

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح استجابات قدرة العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية، يلاحظ أن هذه الاستجابات وزعت حسب متوسط حسابي (٢.٤٥) وانحراف معياري (٠.٦٣) ويؤكد ذلك أن مجموع تكرارات من أجابوا ب (موافق) بلغ عددهم (١,٥٧٣) ومجموع تكرارات من أجابوا ب (موافق إلي حد ما) بلغت (١,٠٩٩)، ومجموع تكرارات من أجابوا ب (غير موافق) بلغت (٧٠٤).

وفي هذا السياق جاءت العبارات مرتبة كما يلي:

- الترتيب الأول : العبارة رقم (٥) والتي مفادها (يهتم المسئولين برفع مستوى أداء الإدارات) بمتوسط حسابي (٢.٦٢) ، وانحراف معياري (٠.٦٤)، وهو ما يؤكد أهمية بضرورة دعم تقديم الدعم من قبل المسئولين للعاملين بما يسهم في رفع مستوى ادائهم الوظيفي بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب الثاني : العبارة رقم (٨) والتي مفاده (تحرص الإدارة على تحديد الاحتياجات التدريبية للمسئولين) بمتوسط حسابي (٢.٥٦) ، وانحراف معياري (٠.٦٣)، وهو ما يشير الي ضرورة التحديد المستمر للاحتياجات التدريبية للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب الثالث: العبارة رقم (١٤) والتي مفادها " يوجد تقدير للاحتياجات التدريبية للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية " بمتوسط حسابي (٢.٥٤) ، وانحراف معياري (٠.٦٣)، و هو ما يدل علي اتاحة فرص التدريب الوظيفي والتقني بصورة مستمرة للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية .
- الترتيب الرابع: العبارة رقم (١٢) والتي مفادها (أعي أهمية وجود صفحة رسمية علي مواقع التواصل الاجتماعي لتدعيم المشاركة المجتمعية) بمتوسط حسابي (٢.٥٣) ، وانحراف معياري (٠.٥)، وهو ما

يدل علي اهمية وجود صفحة رسمية علي مواقع التواصل الاجتماعي لتدعيم المشاركة المجتمعية في نطاق العمل بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

- **الترتيب الخامس:** العبارة رقم (٣) والتي مفادها (اجد تقسيم للعمل واضح ومحدد داخل الادارات المختلفة بالمنظمة) بمتوسط حسابي (٢.٤٩) ، وانحراف معياري (٠.٦٢)، ويرمز الي اهمية تقسيم للعمل بمنظمات الخدمات الاجتماعية .

- **الترتيب السادس:** العبارة رقم (٧) والتي مفادها(توجد خطة واضحة بالإدارات لتنمية كفاءة أداء المسئولين) بمتوسط حسابي (٢.٤٥) ، وانحراف معياري (٠.٦١)، وهو ما يشير الي اهمية وجود خطة واضحة بالإدارات لتنمية كفاءة أداء المسئولين داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.

- **الترتيب السادس(مكرر):** العبارة رقم (١١) والتي مفادها(اتلقي الحوافز التشجيعية في مجال العمل الالكتروني الرقمي) بمتوسط حسابي (٢.٤٥) ، وانحراف معياري (٠.٦١)، وهو ما يشير الي اهمية الحوافز التشجيعية في مجال العمل الالكتروني داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.

- **الترتيب السادس(مكرر):** العبارة رقم (١٦) والتي مفادها(توفر الوزارة دليل بمنهاج عمل لكيفية تطبيق الطلاقة الرقمية) بمتوسط حسابي (٢.٤٥) ، وانحراف معياري (٠.٦١)، وهو ما يشير الي اهمية توفير الوزارة دليل بمنهاج عمل لكيفية تطبيق الطلاقة الرقمية داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.

- **الترتيب السابع:** العبارة رقم (١) والتي مفادها (استعين بنماذج التقويم الالكتروني للوقوف علي مستوى رضا العملاء عن خدمات المنظمة) بمتوسط حسابي (٢.٤٢) ، وانحراف معياري (٠.٥٧)، وهو ما يؤكد علي اهمية توفير نماذج تقويم الكترونية لقياس رضا العملاء عن تقديم الخدمة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

- **الترتيب الثامن:** العبارة رقم (٢) والتي مفادها " الم بالقرارات الوزارية الخاصة بعلمي بمتابعتي لموقع الوزارة اول بأول " بوزن مرجح(٢.١٣) وقوة نسبية(٠.٥٩)، ويرمز الي اهمية الالمام بالقرارات الوزارية المنظمة للعمل داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.

- الترتيب الثامن (مكرر): العبارة رقم (٤) والتي مفادها (اجد تنسيق بين الادارات في تقديم وتنفيذ الخدمات للمواطنين) بمتوسط حسابي (٢٠١٣) ، وانحراف معياري (٠.٥٩)، وهو ما يؤكد علي اهمية التنسيق بين الادارات في تقديم وتنفيذ الخدمات للمواطنين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب الثامن (مكرر): العبارة رقم (١٥) والتي مفادها (تقوم الوزارة بتقييم الدورات التدريبية التكنولوجية المقدمة للعاملين) بمتوسط حسابي (٢٠١٣) ، وانحراف معياري (٠.٥٩)، وهو ما يؤكد علي اهمية تقييم الدورات التدريبية بصورة دورية التي تقدم للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب التاسع: العبارة رقم (٩) والتي مفادها (تتوافر المعلومات الرقمية الكافية عن الخدمات التي تقدمها الادارة) بمتوسط حسابي (٢٠٤) ، وانحراف معياري (٠.٧٧)، وهو ما يؤكد علي اهمية توفير المعلومات الرقمية الكافية عن الخدمات التي تقدمها الإدارات المختلفة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب العاشر: العبارة رقم (٦) والتي مفادها (الكفاءة معيار الجودة الشاملة في الادارات) بمتوسط حسابي (٢٠٣) ، وانحراف معياري (٠.٦٤)، وهو ما يؤكد علي ان الكفاءة معيار الجودة الشاملة في الادارات المختلفة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب العاشر (مكرر): العبارة رقم (١٠) والتي مفادها (تتميز الخدمات التي تقدمها الإدارة بمستوى عالي من الكفاءة والجودة) بمتوسط حسابي (٢٠٣) ، وانحراف معياري (٠.٦٤)، وهو ما يؤكد علي اهمية تقديم خدمات مميزة ذو كفاء لكسب رضا العملاء عن منظمات الخدمات الاجتماعية.
- الترتيب الحادي عشر: العبارة رقم (١٣) والتي مفادها (تتهيأ البنية التحتية الملائمة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية) بمتوسط حسابي (٢٠١) ، وانحراف معياري (٠.٦٧)، وهو ما يؤكد علي اهمية تهيئة البنية التحتية المناسبة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

ومجمل القول أن هناك أهمية بالغة لتنمية قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية.

التساؤل الثالث: ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية

الرقمية ؟

جدول (٥): يوضح " قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية الرقمية

"

(ن = ٢١١)

م	العبارات	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		الانحراف المعياري	التباين
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	يوفر المسئولين المعلومات الرقمية للمواطنين كافة	٥٩	٢٨	١١٥	٥٤.٥	٣٧	١٧.٥	٠.٦٧	١٠
٢	قلة إعلان المديرية عن الخدمات التي تقدمها	١٠٤	٤٩.٣	٥٦	٢٦.٥	٥١	٢٤,٢	٠.٨٤	٨
٣	صعوبة إتاحة قاعدة بيانات عن حجم المعوقات للمسئولين	٦٥	٣٠.٨	١٢٤	٥٨,٨	٢٢	١٠,٤	٠.٦١	٩
٤	أستطيع إجراء استطلاع الكتروني	١٣٥	٦٤	٦٠	٢٨.٤	١٦	٧,٦	٠.٦٣	٢
٥	اقوم باستخدام اساليب التحليل الاحصائي لاستطلاعات الرأي الكترونيا	١٢٥	٥٩.٢	٥٠	٢٣,٧	٣٦	١٧.١	٠.٧٧	٧
٦	أستطيع التنسيق بين منظمة الخدمات الاجتماعية وبين شركائها في التنمية.	١١٨	٥٥.٩	٧٩	٣٧,٤	١٤	٦,٦	٠.٦٢	٤
٧	استفيد من خبرات زملائي عبر المواقع الالكترونية	٩٦	٤٥.٥	٨	٣.٨	١٠٧	٥٠,٧	٠.٥٧	٧م
٨	استطيع تقدير موقف العملاء الكترونيا	١٢٩	٦١.١	٦٦	٣١.٣	١٦	٧,٦	٠.٦٣	٣
٩	استطيع جمع البيانات عن الموارد الممكن اتاحتها من المؤسسات الأخرى الكترونيا	١٣٤	٩٣.٥	٧٧	٣٦.٥	—	—	٠.٤٨	١
١٠	اتمكن من إنتاج المعرفة فيما يخدم عملي	١١٠	٥٢.١	٩٢	٤٣,٦	٩	٤.٣	٠.٥٨	٥
١١	تكنولوجيا النظم الرقمية مكلفة ماديا	٩٤	٤٤.٥	١١٧	٥٥.٥	—	—	٠.٥	٦
١٢	من الممكن إنهاء الخدمات بشكل كامل عبر الموقع الالكتروني	١٢٥	٥٩.٢	٥٠	٢٣,٧	٣٦	١٧.١	٠.٧٧	٧م
المجموع		١,٢٩٤		٨٩٤		٣٤٤		٠.٧٧	

باستقراء الجدول السابق والذي يوضح استجابات قدرة العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول الي الكفاية الرقمية, يلاحظ أن هذه الاستجابات وزعت حسب متوسط حسابي (٢.٤٢) وانحراف معياري (٠.٧٧) ويؤكد ذلك أن مجموع تكرارات من أجابوا ب (موافق) بلغ عددهم (١,٢٩٤) ومجموع تكرارات من أجابوا ب (موافق إلي حد ما) بلغت (٨٩٤)، ومجموع تكرارات من أجابوا ب (غير موافق) بلغت (٣٤٤).

وفي هذا السياق جاءت العبارات مرتبة كما يلي:

- **الترتيب الأول :** العبارة رقم (٩) والتي مفادها (استطيع جمع البيانات عن الموارد الممكن اتاحتها من المؤسسات الأخرى الكترونياً) بمتوسط حسابي (٢.٦٤) ، وانحراف معياري (٠.٤٨)، وهو ما يؤكد اهمية بضرورة الالمام بطرق جمع البيانات عن الموارد التي تتيحها المؤسسات شركاء التنمية.
- **الترتيب الثاني :** العبارة رقم (٤) والتي مفاده (أستطيع اجراء استطلاع الكتروني) بمتوسط حسابي (٢.٥٦) ، وانحراف معياري (٠.٦٣)، وهو ما يشير الي ضرورة امتلاك القدرة علي اجراء الاستطلاعات الكترونياً بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب الثالث:** العبارة رقم (٨) والتي مفادها " استطيع تقدير موقف العملاء الكترونياً " بمتوسط حسابي (٢.٥٤) ، وانحراف معياري (٠.٦٣)، و هو ما يدلل علي اكساب مهارة تقدير موقف العملاء ومدي استحقاقهم للخدمات الكترونياً بمنظمات الخدمات الاجتماعية .
- **الترتيب الرابع:** العبارة رقم (٦) والتي مفادها (أستطيع التنسيق بين منظمة الخدمات الاجتماعية وبين شركائها في التنمية) بمتوسط حسابي (٢.٤٩) ، وانحراف معياري (٠.٦٢)، وهو ما يدلل علي اهمية التنسيق بين منظمة الخدمات الاجتماعية وبين شركائها في التنمية.
- **الترتيب الخامس:** العبارة رقم (١٠) والتي مفادها (اتمكن من إنتاج المعرفة فيما يخدم عملي) بمتوسط حسابي (٢.٤٨) ، وانحراف معياري (٠.٥٨)، ويرمز الي اهمية انتاج المعرفة بمنظمات الخدمات الاجتماعية .
- **الترتيب السادس:** العبارة رقم (١١) والتي مفادها(تكنولوجيا النظم الرقمية مكلفة مادياً) بمتوسط حسابي (٢.٤٥) ، وانحراف معياري (٠.٥)، وهو ما يشير الي اهمية وجود خطة مالية تدعم تطبيق النظم الرقمية داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب السابع:** العبارة رقم (٥) والتي مفادها(اقوم باستخدام اساليب التحليل الاحصائي لاستطلاعات الرأي الكترونياً) بمتوسط حسابي (٢.٤٢) ، وانحراف معياري (٠.٧٧)، وهو ما يشير الي اهمية استخدام اساليب التحليل الاحصائي لاستطلاعات الرأي الكترونياً داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.

- **الترتيب السابع (مكرر):** العبارة رقم (٧) والتي مفادها (استفيد من خبرات زملائي عبر المواقع الالكترونية) بمتوسط حسابي (٢.٤٢) ، وانحراف معياري (٠.٧٧)، وهو ما يشير ضرورة الاستفادة من خبرات الوظيفية عبر المواقع الالكترونية داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب السابع (مكرر):** العبارة رقم (١٢) والتي مفادها (من الممكن إنهاء الخدمات بشكل كامل عبر الموقع الالكتروني) بمتوسط حسابي (٢.٤٢) ، وانحراف معياري (٠.٧٧)، وهو ما يشير ضرورة التدريب علي انتهاء الاعمال الكترونياً بشكل كامل داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب الثامن:** العبارة رقم (٢) والتي مفادها " قلة إعلان المديرية عن الخدمات التي تقدمها " بوزن مرجح (٢.٢٣) وقوة نسبية (٠.٨٤)، ويرمز الي ضرورة دعم الاعلان عن الخدمات المختلفة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- **الترتيب التاسع:** العبارة رقم (٣) والتي مفادها (صعوبة إتاحة قاعدة بيانات عن حجم المعوقات للمسؤولين) بمتوسط حسابي (٢.٢) ، وانحراف معياري (٠.٦١)، وهو ما يؤكد علي اهمية توفير المعلومات الرقمية الكافية عن المعوقات التي قد تعيق الإدارات المختلفة بمنظمات الخدمات الاجتماعية عن اداء مهامها الوظيفية.
- **الترتيب العاشر:** العبارة رقم (١) والتي مفادها (يوفر المسؤولين المعلومات الرقمية للمواطنين كافة) بمتوسط حسابي (٢.١) ، وانحراف معياري (٠.٦٧)، وهو ما يؤكد علي ان ضرورة ان يوفر المسؤولين المعلومات الرقمية للمواطنين كافة عن كل ما يتصل بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

ومجمل القول أن هناك أهمية بالغة لتنمية قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية الرقمية.

جدول (٨): يوضح المصفوفة الارتباطية بين قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية, قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية, قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية الرقمية

ن = ٢١١

قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية الرقمية	قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية	قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية	
٠.١٦١	٠.٢١٨	-	البعد الأول: قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية
٠.١٤٥	-	٠.١٦١	البعد الثاني: قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية
-	٠.١٤٥	٠.٢١٨	البعد الثالث: قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية الرقمية

يبين الجدول السابق معامل الارتباط بين كلا من " قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية, قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية, قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية الرقمية "، ويمكن تفسير ذلك على النحو التالي:

(١) تشير المصفوفة الارتباطية أن معامل الارتباط بين استجابات المبحوثين حول كلاً من قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية ، قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية ، يساوي (٠.٢١٨) وهو ارتباط قوي كما أن الارتباط طردي وهذا يعني انه كلما زادت قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية كلما زادت كفاءتها الرقمية .

(٢) تشير المصفوفة الارتباطية أن معامل الارتباط بين استجابات المبحوثين حول كلاً قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية و قدرتها علي الوصول للكفاية الرقمية ، يساوي (٠.١٦١) وهذا يعني ارتباط قوي كما أن الارتباط طردي موجب وهذا يعني انه كلما زادت قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر الثقافة الرقمية زادت قدرتها علي الوصول للكفاية الرقمية.

(٣) تشير المصفوفة الارتباطية أن معامل الارتباط بين استجابات المبحوثين حول كلاً من قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية و قدرتها علي الوصول للكفاية الرقمية ، يساوي (٠.١٤٥) وهذا يعني ارتباط قوي كما أن الارتباط طردي موجب وهذا يعني انه كلما زادت قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي تحقيق الكفاءة الرقمية زادت قدرتها علي الوصول للكفاية الرقمية.

ثامناً: نتائج الدراسة:

باستقراء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها اعتماداً على ما تم جمعه من بيانات وعرضها من خلال جداول إحصائية ذات صلة بالعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية ، يمكن تحديد محددات الطلاقة الرقمية كمؤشر تخطيطي لتعزيز الثقة التنظيمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية والإجابة على ما أثارته الدراسة من تساؤلات على النحو التالي:

(١)الإجابة على التساؤل الأول والذي مؤداه: ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي نشر

الثقافة الرقمية ؟

- حيث أشارت البيانات الموضحة بالجدول إلي ضرورة توفير اجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.
- حيث أفادت بيانات الموضحة بالجدول إلي اهمية تحديث قاعدة البيانات والمعلومات ذات صلة منظمات الخدمات الاجتماعية.

- حيث جاءت بيانات الجداول موضحة ضرورة دعم القدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة.
- دلت بيانات الجداول علي اهمية تشجيع العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية علي الابتكار والأبداع.
- اشارت بيانات الجداول الي اهمية الوعي بمحددات اقامة علاقة مهنية مع العملاء عن بعد.
- اشارت بيانات الجداول الي اهمية توفير آلية لاستقبال الشكاوى ومعالجتها رقميا.
- رمزت بيانات الجداول الي اهمية استخدام وسائط التكنولوجيا الرقمية كممارسة يومية داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.
- دلت بيانات الجداول علي اهمية توفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومؤمنة بأحدث الوسائل داخل منظمات الخدمات الاجتماعية.
- اشارت بيانات الجداول الي اهمية نشر جميع المعلومات التي يحتاجها الجمهور على حسابات منظمات الخدمات الاجتماعية.

٢) الإجابة على التساؤل الثاني والذي كان مؤداه: ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي

تحقيق الكفاءة الرقمية ؟

- أكدت بيانات الجداول الموضحة علي اهمية الاستعانة بنماذج التقويم الالكترونية للوقوف علي مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها منظمات الخدمات الاجتماعية.
- أشارت بيانات الجداول الموضحة إلي أهمية الحوافز التشجيعية في مجال العمل الالكتروني الرقمي.
- دلت بيانات الجداول الموضحة علي ضرورة تقسيم للعمل بشكل واضح ومحدد داخل الادارات المختلفة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- أشارت بيانات الجداول الموضحة إلي ضرورة التنسيق بين الادارات في تقديم وتنفيذ الخدمات للمواطنين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

- عكست بيانات الجداول الموضحة علي ضرورة وجود خطة واضحة بالإدارات بمنظمات الخدمات الاجتماعية لتنمية كفاءة أداء المسؤولين.
- أشارت بيانات الجداول الموضحة إلي أهمية توفير المعلومات الرقمية الكافية عن الخدمات التي تقدمها الإدارة بمنظمات الخدمات الاجتماعية .
- جاءت بيانات الجداول موضحة الي أهمية الامام بالقرارات الوزارية الخاصة من خلال متابعة دورية الكترونية لموقع الوزارة.
- أشارت بيانات الجداول الموضحة الي أهمية أهمية وجود صفحة رسمية علي مواقع التواصل الاجتماعي لمنظمات الخدمات الاجتماعية لتدعيم المشاركة المجتمعية.
- عكست بيانات الجداول الموضحة ضرورة تهيئة البنية التحتية الملائمة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- أشارت بيانات الجداول الموضحة إلي ضرورة تقدير الاحتياجات التدريبية للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- أشارت بيانات الجداول إلي أهمية توفير دليل بمنهاج عمل لكيفية تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- عكست بيانات الجداول الموضحة أهمية تعزيز التفكير النقديّ عند استخدام التقنيّات الرقميّة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

٢)الإجابة على التساؤل الثالث والذي كان مؤداه: ما قدرة منظمات الخدمات الاجتماعية علي الوصول للكفاية الرقمية ؟

- اشارت بيانات الجداول الي أهمية اتاحة المسؤولين المعلومات الرقمية للمواطنين كافة.
- اكدت بيانات الجداول علي أهمية إعلان منظمات الخدمات الاجتماعية عن الخدمات التي تقدمها.
- دلت بيانات الجداول علي أهمية إتاحة قاعدة بيانات عن حجم المعوقات التي تعرقل الكفاية الرقمية لمنظمات الخدمات الاجتماعية للمسؤولين.

- اكدت بيانات الجداول علي اهمية التدريب علي اساليب التحليل الاحصائي لاستطلاعات الرأي الكترونيا بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- اكدت بيانات الجداول علي اهمية تبادل الخبرات التنظيمية عبر المواقع الالكترونية.
- دلت بيانات الجداول علي اهمية التنسيق بين منظمة الخدمات الاجتماعية وبين شركائها في التنمية.
- اكدت بيانات الجداول علي اهمية جمع البيانات عن الموارد الممكن اتاحتها من المؤسسات الأخرى الكترونيا.
- اشارت بيانات الجداول الي اهمية تعزيز المهارات التقنية اللازمة لتوظيف واستخدام التقنيات الرقمية بطريقة هادفة بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

٣- الإجابة علي التساؤل الرابع والذي كان مؤداه: ما معوقات تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية :-

- انعدام الثقة بالتقنيات الحديثة و أساليب حماية أمنها مع قلة الاطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المحيطة.
- نقص القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- الشعور بالراحة أكثر في التعامل مع الأوراق في القراءة.
- عدم توافر التمويل و الدعم المطلوب لتطبيق الطلاقة الرقمية.
- الإجراءات البيروقراطية المعقدة التي يصعب تحويلها لإجراءات إلكترونية ميسرة وسهلة.
- عدم توافر بنية فنية جيدة .
- عدم توافر أنظمة أمنية لحماية المعلومات الخاصة بمستخدمي هذه التقنية.
- عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عند المتعاملين.
- الاختلاف في مواصفات الأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها .

- ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات، فضلا عن مشكلات تشغيلها.

- ارتفاع تكلفة الاتصالات .

٤- الإجابة علي التساؤل الخامس والذي كان مؤداه: ما آليات تعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية :-

- تفعيل المبادرة لدي العاملين لتفعيل مشاركتهم في تحديد الأهداف التخطيطية وتفعيل الطلاقة الرقمية في أداء مهامهم التنظيمية.

- بناء إستراتيجية رقمية تحقق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

- الدراسة الواعية للوضع الحالي لإدارات منظمات الخدمات الاجتماعية .

- جمع المعلومات والبيانات الكافية عن إدارات منظمات الخدمات الاجتماعية للوقوف علي المشكلات والاحتياجات الرقمية الضرورية لها .

- إعداد القوي البشرية اللازمة وتدريبها لرفع كفاءتهم وتنمية مهاراتهم الرقمية.

- التطوير المستمر للموقع الإلكتروني لمنظمات الخدمات الاجتماعية .

تاسعا: تصور تخطيطي مقترح لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية: في ضوء النتائج التي اسفرت عنها الدراسة ومن خلال الاطار النظري والدراسة الميدانية, فانه يمكن تحقيق هدف الدراسة الاخير وهو التوصل الي تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية, حيث يقوم التصور علي مجموعه من الاسس ويتحقق هدفه من خلال مجموعه من الاجراءات وهذا يتضح فيما يلي:

- محددات التصور:

- ١- تحديد وتطوير العمليات لتحسين الكفاءة والفعالية التنظيمية الشاملة (إدارة البيانات ، الوثائق ، نشر بيانات ، الوثائق ، وما إلى ذلك) بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٢- توفير القيادة الابداعية المرتبط بتحليل اتجاهات التكنولوجيا بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٣- تحديد فرص جديدة للمساعدة في دفع استراتيجيات النمو الرقمي بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٤- تقييم الأداء الحالي للابتكار من خلال الاستثمارات التقنية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٥- بناء استراتيجية رقمية تحقق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٦- قياس الإمكانيات الرقمية الحالية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- ٧- تحديد عوائق التكامل الرقمي بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

• هدف التصور:

التطبيق الفعلي لطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

- تصور تحليلي تخطيطي لمتطلبات تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية:

م	خطوات تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية	دور المخطط الاجتماعي	الاستراتيجيات المستخدمة	الأدوات المهنية	الخطوات الاجرائية
١	الاستشارة	دور المنشط دور المرشد	الاستشارة الاتصال	المقابلة. اللقاءات. الندوات.	<p>- تحديد المشكلات الرقمية من وجهة نظر العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.</p> <p>- تحديد المسئول عن صنع هذه المشكلات الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.</p> <p>- تحديد الفروق بين رؤية المسئولين والعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية في تناول المشكلات الرقمية.</p> <p>- تحديد الاحتياجات التدريبية واللوائح والقوانين والتشريعات ومناطق الخلل والمشكلات للمسؤولين في الادارات المختلفة ذات صلة بتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.</p> <p>- التركيز علي تكنولوجيا المعلومات باعتبارها القاعدة الاساسية لتطبيق الطلاقة الرقمية.</p> <p>- العمل علي إنشاء قاعدة بيانات خاصة بإدارة المسئولين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.</p>
٢	تحديد الأهداف التخطيطية	دور المرشد دور الاداري	التعاون والتفاوض	المؤتمرات اللقاءات ورش عمل	<p>- تحديد العلاقات التبادلية بين المشكلات الرقمية بعضها ببعض.</p> <p>- عقد ورش عمل ولقاءات مع الخبراء والقادة لتحديد وصياغة الأهداف التي يتم علي أساسها رسم السياسات الرقمية بالمنظمة.</p> <p>- تفعيل المبادرة لدي العاملين لتفعيل مشاركتهم في تحديد الأهداف التخطيطية وتفعيل الطلاقة الرقمية في اداء مهامهم التنظيمية.</p>
٣	التخطيط لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية	دور الفني دور الخبير	التنسيق	ورش عمل اللقاءات الملاحظة مقاييس التدرج في الانفاق	<p>- توصيف كل وظيفة وتحديد المهام والواجبات والمسئوليات المتصلة بها رقمياً.</p> <p>- تحديد الجهات المسؤولة عن توفير مصادر تمويل بناء الجهاز الرقمي بمنظمات الخدمات الاجتماعية.</p> <p>- استخدام المعلومات المتاحة لمساعدة منظمات الخدمات الاجتماعية على تفهم مشكلاتها الرقمية.</p> <p>- فتح باب المناقشة والحوار داخلياً وخارجياً مع المتخصصين والمسئولين حيث ينتج عن ذلك مراجعة السياسات والاهداف الخاصة بتحقيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.</p> <p>- الدراسة الواعية للوضع الحالي لإدارات منظمات الخدمات الاجتماعية وجمع المعلومات والبيانات الكافية عنها للوقوف علي المشكلات والاحتياجات الرقمية الضرورية لها .</p> <p>- إعداد القوي البشرية اللازمة وتدريبها لرفع كفاءتهم وتنمية مهاراتهم الرقمية.</p>

٤	تنفيذ الطلاقة الرقمية	دور المساند دور الممكن	استراتيجية التنمية	اللقاءات. المقابلات. ورش العمل الاجتماعات	- ضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة والترويج لها، عن طريق استغلال شبكات التواصل الاجتماعي، حتى يتم التعرف إليها من قبل المستفيدين ومن ثم توسيع دائرة استخدامها. - تشكيل فرق تحول رقمية دائمة في المؤسسات، والحد من عملية التغيير المستمرة فيها، التي تؤثر سلباً في جودة العمل واستمراره، ذلك بهدف تحقيق الاستدامة، والاستفادة من الخبرات المتراكمة، وتجنب تأخر العمل أو توقفه. - توفير المناخ الداعم لتطبيق وتحقيق أبعاد الطلاقة الرقمية. - تطوير جودة الخدمات المقدمة من منظمات الخدمات الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي وتطبيق الطلاقة الرقمية.
٥	إجراء المتابعة الميدانية	دور العامل المساعد دور الخبير	استراتيجية المشاركة	اللقاءات. المقابلات. ورش العمل الاجتماعات	-التحقق من تنفيذ الخطة وفقاً للبرنامج المحدد. - الوقوف على التعديلات التي من المفضل أجراءها في الخطة وذلك وفقاً لما يظهره التطبيق العملي.
٦	تقييم الطلاقة الرقمية	دور العامل المساعد دور الفني	استراتيجية التنمية	اللقاءات. الاجتماعات ورش العمل. المقابلات. الملاحظة.	- التحقق من النجاح في مواجهة المشكلات الرقمية. - التحقق من تنفيذ الخطة وفقاً للبرنامج المحدد. - الوقوف على التعديلات التي من المفضل أجراءها في الخطة وذلك وفقاً لما يظهره التطبيق العملي. - التحقق من تغطية أوجه القصور في الخدمات الرقمية المقدمة.
٧	التغذية العكسية المرتدة	العامل المساعد دور الوسيط الاتصالي	المشاركة الاتصال	اللقاءات. المقابلات. الاجتماعات الملاحظة.	- تحديد مردود تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية علي المجتمع القومي. - تحديد النجاحات والمميزات التي قدمها المشروع الرقمي المخطط له علي مستوى الدولة. - تحديد نقاط الضعف في اليات تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

وفي ختام البحث يوصي بالاتي :

- دراسة طرق اعداد الكفايات الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- عقد دورات تدريبية وورش عمل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- الاهتمام بتنمية المهارات التكنولوجية لدى الأخصائيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

- التطوير المستمر للموقع الإلكتروني لمنظمات الخدمات الاجتماعية وامتلاك كل موظف بريد إلكتروني رسمي يستطيع من خلاله انجاز اعماله.
- تطوير وتحسين وتجهيز البنية التحتية اللازمة لتحقيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
- أن تسهل الإدارة بمنظمات الخدمات الاجتماعية عملية التوقيع الإلكتروني وهذا مما يساعدهم في توثيق أعمالهم الإلكترونية.

المراجع المستخدمة:أ- المراجع باللغة العربية:

- ١- أحمد , هيثم ابراهيم وعبدالفتاح (٢٠٢٠) : دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين , المؤتمر الدولي اكول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال , جامعة القدس المفتوحة , فلسطين .
- ٢- فاروق عبده فيليه (٢٠١٤): السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان .
- ٣- عبد الغني، نبيل مبارك عبد الغني(٢٠٢١): التخطيط لتطوير برنامج الخدمة العامة لتحقيق أهدافه بمؤسسات الخدمات الاجتماعية , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة الفيوم .
- ٤- سعيد , هبة محمد عبد الوهاب(٢٠٢٠): الثقة التنظيمية وتحقيق التمكين للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية , رسالة دكتوراه غير منشورة , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة الفيوم .
- ٥- مفرح, دعاء على عبدالرحيم(٢٠١٨) : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية, رسالة ماجستير غير منشورة , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة اسيوط .
- ٦- مختار, عبد العزيز عبد الله , وآخرون (١٩٨٥) : طريقة الخدمة الاجتماعية في التخطيط الاجتماعي " التدخل لمواجهة المشكلات والحاجات", المكتب الجامعي الحديث , الإسكندرية .
- ٧- عبد القادر, محمد عبد الفتاح(٢٠١٤): العائد الاجتماعي لخدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال بالمؤسسات الايوائية , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان .
- ٩- ابو زيد , حسن (٢٠١١): ادارة المؤسسات الاجتماعية , جامعة الملك فيصل , المملكة العربية السعودية .
- ١٠- السروجي , طلعت مصطفى (٢٠١٣): ادارة المؤسسات الاجتماعية" الاصلاح والتطوير", دار الفكر للنشر والتوزيع , عمان .

ب- المراجع باللغة الانجليزية:

- ١١- Katherine Fulgence(٢٠٢٠); **Developing digital fluency among teacher educators**: International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology(IJEDICT).
- ١٢- Agnes Chigon(٢٠١٨) ; **Digital fluency: necessary competence for teaching and learning**, University of Technology in connected classrooms, The African Journal of Information Systems.
- ١٣- Maria Madalena(٢٠١١); **Digital fluency and the use of virtual environments**, Costa PB, Prado C, Oliveira LFT, Peres HHCP, Massarollo.
- ١٤- Sughee Kim(٢٠١٣); **Enhancing Digital Fluency through a Training Program for Creative Problem Solving Using Computer Programming**, Korea University,
- ١٥- Aoyan Liu et(٢٠١٨) : **Digital Fluency and Social Media Use**, Harbin Institute of Technology.
- ١٦- Niall Watts(٢٠١٨); **Developing Digital Fluency in Higher Education**, University College Dublin. School of Education,.
- ١٧- Agnes Chigona(٢٠١٨); **Digital fluency: necessary competence for teaching and learning connected classrooms**, The African Journal of Information Systems.
- ١٨- Aoyan Liu et(٢٠١٨) : **Digital Fluency and Social Media Use**, Harbin Institute of Technology.
- ١٩- Frank R. Hunsicker(٢٠٠٩); **organizational theory for leader**, USA.
- ٢٠- Steven Eels(٢٠٠٤); **organizational theory and the transformation of large**, London.
- ٢١- Teresa Svancina(٢٠١٠): **introduction to organization theory**, USA.
- ٢٢- Shuana Niessen (٢٠١٣); **What is Digital Fluency**, University of Regina.
- ٢٣- Coldwell-Neilson(٢٠٢٠); **Decoding Digital Literacy**, Toronto.
- ٢٤- Robert Prodanciuc (٢٠١٢);**Social Organization**, Annals of the University of Petrolane, Economics.

٢٥-Li, Bingqin; Fang, Lijie (٢٠١٨) : **Social organizations and community service delivery in China**, UNRISD Working Paper, United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD), Geneva.

٢٦- Lynne G. Zucker (١٩٨٣); **Organizations as Institutions** ,Research in the Sociology of Organizations, vol. ٢.

