

ورقة عمل بعنوان

متطلبات التحول الرقمي لتنمية الجدارات الوظيفية الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين العاملين بمجال رعاية الشباب

إعداد

د/ وسام محمود وسيم

دكتوراه الفلسفة فى الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

أ.د/ زينب معوض الباهي

أستاذ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

إطالة عامة :

نظراً للتطورات العالمية فى العقد الأخير والتحولت السريعة التى يشهدها المجتمع وما يطرأ عليه من تغيرات وما يواجهه من تلك التطورات كجائحة كورونا Covid-19 وما آلت إليه تلك الجائحة من تبعيات ومدى تأثر الدولة بها على جميع الجهات اقتصادياً، تعليمياً، اجتماعياً، مهنيًا، وإدارياً مما أدى إلى توقف الحراك الاجتماعى وجعل متخذى القرار يلجأون إلى إتخاذ إجراءات فعلية سريعة المدى لمواجهة تلك الصعوبات التى حلت على المجتمع ووضع آليات وإستراتيجيات جديدة لسياسة رقمنة الدولة لتصبح "مصر رقمية" لتتحول بذلك جميع المعاملات الإدارية من خلال إستخدام ما يسمى " بالتحول الرقمي" وتبعياته من ذكاء اصطناعي وتقني ومهني، مطلوب لمواجهة تلك المرحلة وذلك التطور وما يقابل الدولة من أزمت.

ومن الطرح السابق ومع التسليم بأهمية مهنة الخدمة الاجتماعية والأخصائي الاجتماعى المنوط بتلك المهنة ومسئوليته تجاه تحقيق أهدافها والإلتزام بمبادئها وأساليبها المهنية داخل مؤسسات رعاية الشباب فإنه من المنطق أن يكون الأخصائي الاجتماعى هو محور الإهتمام ونقطة الإنطلاق للتغيير وما يواكبه العصر من تحولات رقمية ووضع آليات واستراتيجيات تناسب تلك التحولات وذلك لتحقيق تنمية جداراته الوظيفية الرقمية.

حيث تزايدت الحاجة إلى التوجه نحو تطبيق التحول الرقمية لمواجهة التحديات العديدة وما سينتج عنها من تغيرات فى أساليب الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وما يتطلبه ذلك من تنمية الجدارات الوظيفية الرقمية الخاصة بأدائهم والتحول من الممارسة التقليدية للمهنة إلى الممارسة الرقمية مما يتطلب إعادة هيكلة المفاهيم الخاصة بالممارسة المتعارف عليها فى مؤسسات رعاية الشباب.

وتُعد الجدارة الوظيفية الرقمية من الموضوعات الحديثة التى تتصل مباشرة بإدارة الموارد البشرية، والتى تعنى تطبيق مجموعة متكاملة من المعارف والمهارات والاتجاهات المهنية بهدف تنفيذ مهام وأدوار وظيفية رقمية محددة وفقاً لمعايير قياسية معينة ودقيقة يحددها المختصون فى مجال التحول الرقمية وأعتاماداً على توافر صفات شخصية معينة لدى الأخصائي الاجتماعى.

والجدارة الوظيفية الرقمية ليست مفهوماً مبهماً يصعب تحقيقه والوصول إليه، بل هى مفهوم محدد بدقة وله مؤشرات ومكوناته ومقوماته التى ياكتمالها لدى الأخصائي الاجتماعى يمكنه أن يؤدي الدور المنوط به على أكمل وجه.

وقد عمدت هذه الورقة التطرق إلى أهمية الحديث عن تنمية الجدارات الوظيفية الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الشباب نظراً لأنها من متطلبات العصر وذلك من خلال المحاور الآتية :

- التحول الرقمي.
- أهمية تنمية الجدارة الوظيفية الرقمية.
- التطوير المستمر للبنية التحتية الرقمية.
- القضاء على الأمية الرقمية.
- المهارات والوظائف الرقمية.
- الإبداع الرقمي.
- تحقيق الأمن السيبراني.

أولاً : التحول الرقمي :

احتلت تقنيات التحول الرقمي صدارة اهتمام دول العالم خصوصاً في ظل جائحة كورونا COVID-19 التي كشفت عن ضرورة الاعتماد على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف، من خلال ظهور منصات التعلم عن بُعد، وعقد الاجتماعات وتحقيق التواصل بين الأفراد داخل الدول وخارجها، في ظل الإجراءات الاحترازية التي فرضتها الجائحة، حيث باتت الدول التي تمتلك بنية تحتية رائدة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي الأكثر قدرة على التكيف، والحد من تأثيرات تلك الجائحة⁽¹⁾.

فالتحول الرقمي أصبح أحد الضروريات لكافة المؤسسات الحكومية والخاصة التي تؤمن بأهمية التطوير والتحسين المستمر لوظائفها الإدارية وخدماتها التي تقدمها وتسهيل وصولها للمستفيدين، وهذا لا يعني فقط تطبيق التقنية داخل المؤسسة بل هو برنامج شمولي يمس المؤسسة ابتداءً من أساليب العمل الداخلية وحتى كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لإتمام الخدمات بشكل أسهل وأسرع، حيث يوفر التحول الرقمي التكلفة والجهد بشكل كبير ويُحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، كما أنه يعمل على تحسين الجودة وتبسيط إجراءات الخدمات المقدمة للجمهور ويوفر فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية والتي تساهم بدورها في تحسين الرضا والقبول تجاه خدمات المؤسسة إلى جانب سهولة الربط بين المؤسسات وبعضها البعض أو بين المؤسسات والقطاع الخاص لضمان جودة البيانات وتوفير مصدر موثوق ومتربط

من المعلومات، كما يساعد متخذي القرارات على مراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمات وتحديد الأهداف والاستراتيجيات المراد تحقيقها⁽²⁾.

ومفهوم التحول الرقمي هو "توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص بهدف تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والإنتاجية مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد"⁽³⁾.

ويُعد الأخصائي الاجتماعي بمجال رعاية الشباب هو المُشارك في وضع السياسة الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها لرعاية الشباب اجتماعياً ونفسياً، كما تعتبر مؤسسة رعاية الشباب وسيلة للاستثمار المتبادل لخدمات المؤسسات الاجتماعية المحلية والقومية، والكشف عن ميولهم وقدراتهم ومواهبهم مما يؤدي إلى مواجهة مشكلات مجتمعهم والعمل على تنميته، وتحقيق التعاون الهادف بين الشباب وبعضهم البعض وتعميق روح الانتماء للمجتمع حتى تصبح صالحة لنمو قدراتهم الجسمية، والعقلية، والوجدانية⁽⁴⁾.

وتكمن أهمية الخدمة الاجتماعية في تطور البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية والنماذج المفسرة للسلوك الإنساني مما يساعد على تطوير مجالاتها وتطبيقها في مجالات أكثر اتساعاً كمجال رعاية الشباب من خلال تفسير المشكلات الفردية وأسبابها واحتياجاتها، وانتشار أفكار العلماء والمفكرين في مجال علم النفس وظهور الفروق الفردية بين الشباب وأهمية الاكتشاف المبكر للمواقف المعقدة التي يعاني منها واتخاذ أفضل الأساليب العلاجية لهذه المواقف وذلك من خلال تعاون بين كل من الأخصائي الاجتماعي والمرشد النفسي كي يشكلوا فريق عمل ناجحاً⁽⁵⁾.

بجانب الأهداف التي تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تحقيقها من خلال عملها في مجال رعاية الشباب الجامعي من تدعيم الوظيفة للنسق الجامعي عن طريق قيام الأخصائيين الاجتماعيين داخل النسق الجامعي، بما لديهم من معلومات ومهارات وبالتعاون مع المهن الأخرى في إطار العمل الفرقي لإشباع الاحتياجات الأساسية للشباب والمساهمة في تعديل الاتجاهات السلبية لديهم ووقايتهم من الانحراف ودعم الإحساس بالانتماء وحمائتهم من الاستقطاب الفكري، وتنمية قدراتهم على سلوكهم مع الآخرين ووصولاً إلى التكيف مع المجتمع⁽⁶⁾.

والشباب هم العنصر الرئيس في المجتمع الذي يسهم في عملية التنمية والذي يؤثر بدرجة كبيرة في التحول الاجتماعي، حيث أن للشباب دوراً أساسياً في تحديث المجتمع وذلك

لتحقيق متطلبات التنمية المرغوبة وهو النظام الذى يضع المعارف والقيم الحديثة للمجتمع , تلك التى تعمل على تطوره وانطلاقه, إضافة إلى أن مواكبة التغيير يزود الملتحقين به منهم بالمهارات والجدارات التى تساعد على مشاركتهم بفاعلية فى دفع عملية التحديث فى المجتمع (7).

ف نجد أن مفهوم المتطلبات **Requirements** فى معاجم اللغة إلى أن كلمة "طلب" تُعنى محاولة إيجاد الشئ وأخذه(8), والمطالبة هى: أن تطالب إنساناً بحق لك عنده ولا تزال تتقاضاه وتطالبه بذلك(9)، كما يشير معجم أكسفورد إلى " المتطلب " أنه شئ يستلزم وجوده, أو هو شئ يجب توفيره، وهكذا فإن المتطلب هو الشئ الذى يطالب بإيجاده بتكرار وتأكيد، وقد يكون المتطلب شرطاً لتحقيق نتائج معينة(10).

ويعتبر الأخصائي الاجتماعي أحد الأركان الأساسية فى مهنة الخدمة الاجتماعية، لأنه ليس المسئول فقط عن مساعدة وتوجيه الأفراد والجماعات، بل والنظم المختلفة التى يعمل معها نحو تحقيق أهدافها التى يجب أن تتماشى مع وظيفة المؤسسة(11).

ومن خلال اكتشاف دور وخصائص الأخصائيين الاجتماعيين وعملية بنائهم، تبين أن دور الأخصائيين الاجتماعيين فى مؤسسات رعاية الشباب هو دور ثنائى الاتجاه، لا يشمل فقط الوعى الفردى وفهم أدوارهم بل ينطوى أيضاً على التأثيرات فى بناء الأدوار من النظام التقليدى للنظم الرقمية الحديثة (12) .

لذا فإن جدارة الأخصائى الاجتماعى الوظيفية الرقمية بمجال رعاية الشباب فى توفير المساعدة المهنية بأعلى مستوى لن يتم إلا من خلال الأهتمام بالإعداد المهنى الرقمية له كى ترتفع جدارته الوظيفية فى ضوء متطلبات التحول الرقمية كإتجاه حديث للدولة ليكون أكثر تميزاً بين المهن والتخصصات العاملة فى المؤسسات.

ثانياً : أهمية تنمية الجدارة الوظيفية الرقمية :

تُمثل الجدارات الوظيفية الرقمية متغيراً إدارياً وتنظيمياً بالغ الأهمية، إذ تسهم فى مدى كفاءة وفاعلية المنظمات فى تحقيق أهدافها ووظائفها، وضمان إستمراريتها وتطويرها، وبرغم أن الجدارات الوظيفية الرقمية مفهوماً إدارياً إلا أنه لا يمكن إنكار تأثيره البالغ على الجوانب المهنية للتخصصات المختلفة العاملة داخل المؤسسات وإذا كانت مهنة الخدمة الاجتماعية إحدى المهن التى تقوم بدور فاعل فى مؤسسات رعاية الشباب فإن الجدارات الوظيفية الرقمية لها تأثيرها البالغ على مستوى الأداء المهنى لممارسيها.

أما عن مفهوم الجدارة إلى أنه "هو القدرة على أنجاز متطلبات الوظيفة أو أية إلتزام وتأتي بمعنى مقدرة أو كفاءة أو أهلية , والجدارة فى الخدمة الاجتماعية تشمل كل المؤهلات العلمية والخبرات التى يتطلبها العمل، وإثبات القدرة من خلال إختبارات إعطاء رخصة مزولة المهنة وإختبارات شهادات التخصص والقدرة على تحمل واجبات العمل وتنفيذها وتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية مع الإلتزام بقيم المهنة (13).

كما تُعرف الجدارة بأنها القدرة على تطبيق مجموعة متكاملة من المعارف، والمهارات، والاتجاهات بهدف تنفيذ مهام وأدوار وظيفية محددة وفقاً لمعايير قياسية معينة يحددها الممارسون فى مجال هذه الوظيفة واعتماداً على توافر صفات شخصية معينة لدى الموظف (مثل الرغبة فى الإنجاز، والدافعية، والثقة فى الذات) (14).

ولعل الأهتمام بموضوع الجدارة الوظيفية الرقمية , وبمدى فاعلية وكفاءة المؤسسات فى تأدية وظائفها, جاء من خلال التركيز على إدارة موارد هذه المؤسسات بصورة تضمن لها الأستمرارية, والنمو, والتطور, وما يشهده العالم هذه الأيام من تنافس وأهتمام بموضوع الجدارة الوظيفية الرقمية , كل ذلك يتطلب من المنظمات التركيز على العنصر البشرى لتحقيق أهدافها من خلال فاعلية إستخدام الموارد وإستغلال الفرص والطاقات المتوفرة , فكل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشرى الرقمية وكل هذا مرتبط بتوفر أفراد أكفاء قادرين على إنجاز مهامهم ووظائفهم بدرجة عالية من الدقة والجدارة فى ظل التحول الرقمية.

ونجد أن مفهوم الجدارة الوظيفية الرقمية" القدرة على استكشاف ومواجهة المواقف التكنولوجية الجديدة بطريقة مرنة، للتحليل والاختيار والانتقاء، تقييم البيانات والمعلومات، وإستغلال الإمكانيات التكنولوجية من أجل تمثيل المشكلات وحلها، وبناء معرفة مشتركة وتعاونية، مع تعزيز الوعي بالمسئوليات الشخصية للمرء واحترام الحقوق/ الإلتزامات المتبادلة، وهى مدعومة بالمهارات الأساسية فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إستخدام أجهزة الكمبيوتر لاسترداد المعلومات وتقييمها وتخزينها وإنتاجها وتقديمها وتبادلها، والتواصل والمشاركة فى الشبكات التعاونية عبر الأنترنت، بالإضافة إلى العناصر ذات الصلة بالسمات الشخصية للأفراد، ومعارفهم، ومهاراتهم وقدراتهم وخبراتهم وقيمهم وثقافتهم الرقمية التى يحتاجون إليها للتعامل مع ما يواجههم فى الأعمال اليومية(15).

ويعتبر مدخل (الجدارة الوظيفية الرقمية) من الموضوعات الحديثة المهمة ولها علاقة مباشرة بإدارة الموارد البشرية، حيث أن الجدارة الوظيفية الرقمية يبدأ التحليل فيها بالشخص وهو

مباشر للوظيفة دون أى افتراضات مسبقة عن الخصائص المطلوبة للنجاح فى العمل ثم تُحدد الخصائص الإنسانية أيضًا للنجاح فى العمل.

لذا تُعد الجدارات الوظيفية الرقمية من القضايا المهمة لما لها من فاعلية فى تأدية وظائف المؤسسات ، وتحقيق الأهداف المنشودة التى أنشئت من أجلها، ويمكن القول بأن هناك حقيقة هامة، وهى أن الجدارة الوظيفية الرقمية ركيزة هامة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية عن طريق قيام الأخصائي الاجتماعي بالواجبات والحقوق الواجبة عليه فى عمله، وأداء الأدوار المختلفة التى تُطلب منه، وهذا يُؤدى إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمهنة.

ومن ثم أصبحت الجدارة الوظيفية الرقمية عنصراً هاماً من العناصر الواجب توافرها لأختيار الشخص المناسب للمنصب الوظيفي المناسب الذي يستحقه بناءً على جدارته الوظيفية الرقمية التى تقوده للإبتكار والإبداع والتطور فى أسلوب عمله من خلال تجديد لوائح العمل التقليدية والمعتادة والمتبعة دائماً.

وترتكز الجدارات الوظيفية الرقمية على مجموعة من القيم الفلسفية والمبادئ المهنية والتى تُعد إشارة هامة للتعرف على مفهوم الجدارة الوظيفية الرقمية، حيث تتمثل فلسفة الجدارة الوظيفية الرقمية فى النقاط التالية (16) :

- الفروق الفردية ، حيث يصحب الجدارة نوعاً من الفروق الفردية والفروق فى سمات الشخصية ، والى يمكن_ فيما بعد_ تحسينها وتنميتها .
- الشمولية ، بمعنى أن الجدارة عبارة عن مجموعة من عناصر كثيرة يمتلكها الفرد الواحد ، وأن تلك العناصر أو السمات تؤدى إلى تكوين بناء جدارى محدد بظروف وسياقات محددة مما يؤدى إلى تحسين كافة المنظورات الخاصة بالجدارة ذاتها .
- العملية (أى الطريقة العملية) وهى أن الجدارات تنتمى إلى الطريقة العملية عند القيام بفعل ما التى تطلب نمو وممارسة ، وهذا ما يجعلها ذات علاقة بسياق الممارسة .
- التوظيف (للفعل) تحمل الجدارة أهدافاً ذات سمات وظيفية ، ولكى تسد خانة الحاجات الخاصة ، يقوم الأفراد بتحسين وظائف الجدارة المخالفة من خلال تطبيق طرق معينة لقياس مدى كفاءتها .

كما تعتمد فلسفة الجدارة الوظيفية الرقمية في مختلف المجالات والوظائف على: جدارة وكفاءة الشخص الوظيفية الرقمية كل في مجال تخصصه وذلك لما يمتلكه من مواصفات خاصة تساعده في الاستمرارية في العمل داخل المنظمة أو المؤسسة حيث تقوم فلسفة الجدارة ومفهومها على توجيه سياسات صنع القرارات في إدارة الموارد البشرية على أساس العدل والمساواة والشفافية وخدمة المصلحة العامة، وعدم المحاباة والتمييز في اختيار الأفراد وتعيينهم والاحتفاظ بهم، حتى إحالتهم على التقاعد بالاعتماد على المؤهل والمقدرة والمهارة والخبرة ، وذلك لأن الهدف من الجدارة هو اختيار أفضل العناصر من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وهذا سينعكس بدوره على نوعية القوى العاملة والأداء المؤسسي وبالتالي توصيل الخدمات العامة إلى المواطنين بكفاءة وفعالية (17).

وقياساً على ما سبق فإن فلسفة الجدارة هو اختيار الأخصائي الاجتماعي الأكفأ في استخدام جدارته الوظيفية الرقمية اعتماداً على خبرته ومهارته الرقمية وما سينعكس على أدائه من خلال الإنتقال من الممارسة التقليدية إلى الممارسة الرقمية في العمل.

وتظهر فلسفة الجدارة الوظيفية الرقمية بشكللاً واضح في الآتي (18):

- 1- العناية بعنصر كفاية الموظف وصقل مهارته حيث أصبح موضع اهتمام الباحثين.
- 2- محاولة اكتشاف ما إذا كان المتقدم للعمل لديه ملكة الابتكار من خلال إجراء اختبارات أدبية وفلسفية أم لا .
- 3- اعتماد فلسفة التوظيف الحديثة على مراعاة مبدأ الجدارة الرقمية أو الصلاحية عند شغل الوظائف العامة .

وتتنوى أهمية الجدارت الوظيفية الرقمية في إدارة الموارد البشرية المبنية على استخدام مفهوم الجدارة الرقمية ونتائج تحليل عناصر الجدارة بداخل المنظمة في تحسين عمليات الاستقطاب والاختيار وتصميم الوظائف وإدارة الأداء وتنمية العاملين ومكافأتهم وتظهر أهمية الجدارة الوظيفية الرقمية من خلال التالي (19):

- **الاتصال الرقمي:** أصبح هو الوسيلة الجديدة التي يتم التفاعل بها مع الآخرين سواء إن كان من خلال البريد الإلكتروني أو مواقع التواصل الاجتماعي أو غيرها من وسائل الإتصال

الرقمي لذا فهذه الوسيلة أكثر تعلقاً بإمكانيات النجاح الفعلية للأخصائي من الطرق التقليدية السابقة .

- **الثقافة الرقمية:** من أهم قضايا الجدارة الوظيفية الرقمية هو تعلم الأساسيات الرقمية وتقييم المصادر الإلكترونية ومدى دقة وصدق محتواها وكذلك كشف وتطوير أنماط العمل على الشبكة الإلكترونية.
- **التدريب والتطوير :** يوضح مدخل الجدارة الفارق الدقيق في خريطة المهارات بين ما يتمتع به الفرد فعلاً من مهارات وبين ما تحتاج إليه الوظيفة، ويتضمن تعليم وتدريب المتعلمين على قواعد ومعايير السلوك الإلكتروني وبالتالي يمكن توحيد الجهود التدريبية لسد هذه الفجوة وذلك لأنه مازال هناك العديد من الجوانب المهمة التي ينبغي تعليمها للأفراد-الأخصائيين الاجتماعيين- العاملين بالمؤسسات.
- **إدارة الأداء :** تقلل بيانات الجدارة إلى حد كبير الجدل حول تقييم الأداء وذلك عن طريق وضع مؤشرات قياسية للجدارات الوظيفية الرقمية المطلوبة على تدرج تسلسلي يصعب الجدل حوله .

إذاً فإن مجرد التأهيل العلمي لا يكفي للحكم بتوفر هذا المبدأ بل يُفضل من لديه خبرة عملية وإذا توفر الأمران فإن المهارة الرقمية في العمل وكذلك المعارف هي من الأمور اللازمة لتكامل توفر مبدأ الجدارة الوظيفية الرقمية.

ثالثاً: التطوير المستمر للبنية التحتية للجدارة الوظيفية الرقمية :

إن طبيعة تطوير الأداء الإداري تعني تنمية الموارد البشرية في المنظمة الإدارية وما يتصل بها من فعاليات وأنشطة تدريبية وأخرى تقييمية، وذلك على النحو التالي "تدريب أثناء العمل ويشتمل على الأسلوب الموجه في اكتساب الخبرات والمشاركة في البرامج التدريبية، فالتطوير الإداري هو فعالية تختص بتنمية الموارد البشرية داخل المنظمة الإدارية، والهدف الأساسي لتطوير الأداء الإداري هو تهيئة الظروف المناسبة داخل المؤسسة لأجل دفع النمو والتطور وإيجاد البيئة الملائمة لتقبل التبديلات التكنولوجية وتهيئة العقول الإدارية التي تمتلك المعرفة والخبرة الواسعة والقدرة الكافية لمواجهة احتياجات التطور المستقبلي والنتيجة عن تطور المجتمع التكنولوجي⁽²⁰⁾.

وتُعد الجدارات من العوامل الأكثر أهمية لقيادة المؤسسات المختلفة لأنها تقودها إلى النجاح خاصة المؤسسات الخدمية منها بهدف تلبية احتياجات ومتطلبات المتعاملين معها من الشباب لذا يتوجب عليها امتلاك مجموعة من القدرات والجدارات الرقمية التي تعمل سوياً لتمكين المؤسسات الجامعية من التوجه المستمر نحو الفرص الجديدة، حيث أن عملية التطوير تسير بشكل متكامل بين جميع الجامعات لتستهدف على المدى القصير والمتوسط بناء كوادر بشرية مطلوبة لعملية التحول الرقمي، ورفع قدرات جميع العاملين بمؤسسات الجامعات من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية الشباب بصفة خاصة، لتكون المنظومة مكتملة الأركان لتأهيل ملايين الشباب الجامعي وتجهيزهم في إطار بناء مصر الرقمية، لذلك يتم حالياً تطوير البنية التحتية لكل جامعة بما يتواءم مع التطورات التكنولوجية بزيادة آليات وسرعات الأنترنت، وتوصيل كابلات الألياف الضوئية إليها، وربط الكليات ببعضها البعض، لهذا تسعى الآن أغلب الجامعات المصرية لاستكمال ملف التحول الرقمي، وتوطين التكنولوجيا داخل العملية التعليمية، كما تعمل أغلب الجامعات على تأهيل جميع الملتحقين بها للتعامل مع التكنولوجيا وتعظيم الاستفادة من الإمكانيات الموجودة والعمل على إطلاق موقع إلكتروني لكل جامعة وتحديثه ليشمل كافة الخدمات الإلكترونية الممكنة مثل آليات الإلتحاق والتقديم للجامعة ونتائج الامتحانات إلكترونياً⁽²¹⁾.

رابعاً: محو الأمية الرقمية :

يتسم مجتمع المعرفة بتحول مؤسسات المجتمع الخاصة والحكومية، ومنظمات المجتمع المدني بعيداً عن أدوارها التقليدية، لتمارس دور الهيئات الذكية التي تحقق السرعة والدقة في اكتشاف وعرض الاتجاهات السلبية غير الإيجابية داخل المجتمع، والتي تهدده بالفشل وقد تحولت بعيداً عن أهدافها، كما يتسم مجتمع المعرفة أيضاً بتغير طبيعة الوظيفة والعمل لوجود مفاهيم متطورة مثل الجامعة الافتراضية والعيادة التي تقدم العلاج والاستشارات والعلاج عن بُعد، والتجارة الإلكترونية⁽²²⁾.

ويتضمن هذا المحور أكثر من مجرد القدرة على الإستخدام لبرنامج أو تشغيل جهاز رقمي، بل هو متغيراً كبيراً من أصل معقد معرفي، حركي، اجتماعي، من المهارات التي يحتاجها المستخدمون للعمل بفعالية في البيئات الرقمية، من إنشاء مواد جديدة وذات مغزى وبناء المعرفة وتقييم جودة وصحة المعلومات وفهم ناضج وواقعي للقواعد السائدة في الفضاء السيبراني،

وعرفت ALA جمعية المكتبات الأمريكية، محو الأمية الرقمية على أنها القدرة على إستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات للعثور على المعلومات وتقييمها وإنشائها وتوصيلها، الأمر الذي يتطلب مهارة معرفية وتقنية فائقة⁽²³⁾.

حيث استلزم COVID-19 أن يستخدم المواطنون من جميع الأعمار ممارسات محمو الأمية الرقمية للتعلم والبقاء على إطلاع وعناية، وتطلبت هذه التغييرات من مستخدمي الرقمنة أن يسألوا كيف تتشكل ممارسات القراءة والكتابة من خلال الوتيرة السريعة للمعلومات واستكشاف أفضل الطرق لنمذجة الرقمية وتعزيزها وسيطرت قوائم الكفاءات التقنية والقواعد المبسطة للمشاركة الآمنة عبر الإنترنت، وجزء مما نراه يشكل هذه الممارسات عن طريق معرفة القراءة والكتابة الرقمية والمهارات والاستراتيجيات بإستخدام مجموعة من الأساليب التي تتيحها الأدوات الرقمية للتفاعل مع مجتمعات الإنترنت المتنوعة⁽²⁴⁾.

وتوجد الفجوة الرقمية من المستوى الأول وهي فجوة الوصول، والفجوة الأخرى وهي من المستوى الثاني والتي تتعامل مع قضايا مهارة الإنترنت وفعاليتها وتؤثر هذه المهارة والفعالية مع التكنولوجيا على مدى تأثيرها، وتم تضمين اكتساب مهارات الإنترنت كعناصر أساسية لمحو الأمية الرقمية في العديد من مبادرات السياسة في الولايات المتحدة، ومع ذلك ومع تزايد الأشخاص الذين يستخدمون الأجهزة المحمولة والبحث عن كيفية توسيع زمساعدة الناس في تعلم مهارات مهارات محو الأمية الرقمية اللازمة لإستخدام الأجهزة المحمولة⁽²⁵⁾.

ونظراً لدخول العالم عصر المعرفة والاقتصاد الرقمي وفي ظل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا ظهرت مفاهيم جديدة تجاوزت المصطلح التقليدي للأمية فتغير مفهوم محو الأمية في هذا العصر بعد أن كان قديماً يقتصر على عدم قدرة الشخص على القراءة والكتابة فقط، هناك أيضاً ما يسمى بالأمية الإلكترونية ويقصد بها غياب المعارف والمهارات الأساسية للتعامل مع الآلات والأجهزة والمخترعات الحديثة وفي مقدمتها الكمبيوتر ، ومع الانتشار الذي شهدته الأمية الرقمية كان لابد من الاهتمام بالمستوى الثقافي للأفراد وهذا ما خلق الحاجة إلى تحديد معايير ومحددات تحكم مهاراتهم وتضبطها، وفي هذا الصدد ظهرت العديد من المحاولات لضبط معايير موحدة لهذه الأمية، كان من أهمها النموذج الذي قدمته علم 2000 رابطة كلية المكتبات والبحوث الأمريكية ACRL ضمن اجتماع لجمعية المكتبات الأمريكية ALA والذي تم اعتماده لاحقاً في العديد من الجمعيات⁽²⁶⁾:

- المعيار الأول: الطالب المثقف معلوماتياً يحدد طبيعة ومدى المعلومات المطلوبة.

- المعيار الثاني: الطالب المثقف معلوماتياً يمكنه الوصول للمعلومات المطلوبة بكفاءة وفعالية.
- المعيار الثالث: الطالب المثقف معلوماتياً يقيم المعلومات ومصادرها تقيماً نقدياً ويدمج المعلومات المختارة ضمن نظامه المعرفي.
- المعيار الرابع: الطالب المثقف معلوماتياً كفرد أو عضو في جماعة يستخدم المعلومات بكفاءة لإنجاز هدف معين.
- المعيار الخامس : الطالب المثقف معلوماتياً يفهم العديد من القضايا الاجتماعية والاقتصادية والقانونية المحيطة باستخدام المعلومات وإتاحتها ويكون هذا الاستخدام بطريقة أخلاقية وقانونية.

خامساً: المهارات الرقمية :

تظهر أهمية الإدارة الرقمية والتحول الرقمي في أعتباره أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أضحت لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون فيما بينهم ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم، إن نشأة الإدارة الالكترونية في ظل التحول الرقمي كمفهوم حديث هي نتاج نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقة المواطن والمؤسسات وربط الإدارات ببعضها البعض، ومن ثم فإن التغيير في عالم نحو التنظيم الرقمي في كافة مؤسسات المجتمع بات ضرورة ملحة تفرضها تحديات العولمة وما يواجهه العالم من كوارث طبيعية وأحداث عالمية، وهو ما دفع أغلب الدول إلى التوجه نحو فكرة عصرنة الإدارة والمؤسسات بهدف تحسين الخدمة التي تقدمها(27).

إن ما سبق عرضه يستوجب البحث في مجموعة المتطلبات اللازمة لتحقيق تنمية المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب باستخدام التقنيات الحديثة الخاصة بالتحول الرقمي.

حيث الاعتماد على التكنولوجيا في اختزال المعلومات المحددة والخاصة بشئ محدد مثل الصور والصوت أو النصوص إلى رموز ثابتة، ويمكن وصفها بأنها لغة تقنية خاصة، لذا

يجب أن يتمتع الأخصائي الاجتماعي بالمعارف والمواهب الشخصية والمهارة فى إتقان الاتصال، وتقييم المشكلات والموائمة بين الاحتياجات والموارد المتاحة، بجانب قدرة الأخصائي الاجتماعي على التأثير فى تعديل السلوك أو مساعدة الشباب فى المواقف الصعبة ويتضمن ذلك لإستخدامه كافة مهاراته وخبراته أثناء أدائه المهني بالمؤسسة(28).

وقد فرض التحول الرقمي فى الوقت الحالى على المؤسسات الإستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراك ومرونة فى العمل والقدرة على التجديد والإبتكار، وبهذه السمات يتمكن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية الشباب من مواكبة العصر وموائمة الاحتياجات المتجددة بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو تحقيق الجدارة الوظيفية الرقمية فى العمل بنجاح، وهناك ثلاث مستويات من المهارات التى تفيد فى إعداد الأخصائي الاجتماعي الرقمي(29):

(أ) **المهارات الأساسية:** تساعد المهارات الرقمية الأساسية فى العمل عند المستوى الأدنى فى إطار المجتمع، وتشمل المهارات الأساسية للمعدات (من قبيل استخدام لوحة المفاتيح وتشغيل تقنية لمس الشاشة) والبرمجيات (من قبيل معالجة الكلمات وإدارة الملفات فى الحواسيب وإعدادات الخصوصية) والعمليات الأساسية عبر الأنترنت (من قبيل إستخدام البريد الإلكتروني أو البحث أو إستيفاء استمارة عبر الإنترنت)، والمهارات الأساسية التى تساعد الأفراد على التفاعل مع الآخرين والوصول إلى الخدمات المرغوبة.

(ب) **المهارات المتوسطة:** تساعد المهارات المتوسطة فى إستخدام التقنيات الرقمية بأساليب أكثر فائدة وجدوى، بما فى ذلك القدرة على تقييم ناقد للتكنولوجيا أو إستخدام المحتوى، وهى تشمل المهارات اللازمة لأداء مهام مرتبطة بالعمل، من قبيل النشر المكتبي والتصميم البياني الرقمية هذه المهارات فى معظمها عمومية، ومن خصائصها أنها تتوسع لكي تستوعب ما يطرأ من تغيرات فى التكنولوجيا نظراً لأن ثورة البيانات تكتسب المزيد من الزخم مما يولد الطلب على المهارات اللازمة لإنتاج كميات ضخمة من البيانات وتحليلها وتفسيرها وتصورها.

(ج) **المهارات المتقدمة:** هى المهارات التى يحتاجها المتخصصون فى مهن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل البرمجة الحاسوبية وإدارة الشبكات، وعلى الصعيد العالمي،

سوف تشهد السنوات المقبلة عشرات الملايين من فرص العمل التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة، وتشمل هذه المجالات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتشفير والأمن السيبراني وتطوير التطبيقات المتقلة.

سادساً: الإبداع الرقمي :

على الرغم من الاختلافات الفردية بين الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات رعاية الشباب فإن مفتاح القدرة على الإستمرار في سباق التنافس القائم لتحقيق الجدارة الوظيفية إنما يتمثل في القدرة على القيام بالإبداع الرقمي، والتحسين المستمر ليس العمل فحسب، وإن القدرة على الإبداع الرقمي يعتبر أساس الميزات التنافسية التي تسعى المؤسسات إلى تكوينها لمساعدة الشباب الجامعي في تعديل إتجاهاتهم واستثمار قدراتهم ومساعدتهم على الابتكار ومواكبة كل جديد وتطبيق معارف رقمية جديدة معترف بها⁽³⁰⁾.

ويستهدف هذا المحور تحفيز الإبداع الرقمي وتشجيع ريادة الأعمال وتحويل مصر الرقمية إلى منبر للإبتكار، ليس على المستوى المحلي فحسب ولكن على المستوى الإقليمي، وذلك اعتماداً على التشبيك وتضافر الجهود، إيماناً بمبدأ العمل التعاوني حيث تتكاتف جميع الأطراف الفاعلة بداية من القطاع الحكومي وتعاونه مع المؤسسات البحثية والمؤسسات المالية والقطاع الخاص، وقد تمخض عن هذه الرؤية إنشاء المجلس الوطني للذكاء الاصطناعي، وذلك في نوفمبر 2019، بالتعاون بين المؤسسات الحكومية والأكاديمية، ويرأسه وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما يشمل الإبداع الرقمي على تطبيق برامج الذكاء الاصطناعي في عملية دعم وإتخاذ القرارات وذلك عبر الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي، وتحديد آليات المتابعة، مع اقتراح السياسات الوطنية لتطوير الذكاء الاصطناعي، وتطبيقه من أجل تقديم حلول ذكية مستدامة كما يتضمن المحور على⁽³¹⁾.

- إدارة المؤسسات بطريقة غير نمطية تعتمد على نظم الإدارة الإبداعية الرقمية وإدارة المعرفة بطرق مبتكرة.
- إنتاج وتوليد المعرفة الخاصة بالبرمجيات التي تستخدم في الحصول على المعرفة مع استثمار كل الموارد المادية والبشرية المتاحة.
- تقديم الدعم الفني والخدمات التي تيسر عمليات الدعم للشباب الجامعي.
- دعم إنشاء مدينة المعرفة وتقديمها بوصفها مركزاً إقليمياً للإبتكار والإبداع.

سابعاً: الأمن السيبراني :

إن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أكثر تعقيداً من ذي قبل، وارتبطت بذلك احتمالات تعرض تلك التكنولوجيا لمخاطر من شأنها أن تؤثر على كفاءة وفعالية نظم المعلومات فكان لزاماً على الهيئات وضع نظام جيد لإدارتها ومن ثم زاد الأهتمام بأمن المعلومات باعتبارها من المسؤوليات التنفيذية المهمة بالبنية التحتية التكنولوجية على مستوى الهيئة وزيادة التركيز على استراتيجيات متطلبات العمل وإشراك الأشخاص المناسبين، وتوظيف التكنولوجيا المناسبة وحماية أصول المعلومات، فالأمن يعتبر الركيزة الأساسية للمجتمعات وقد تحول الأمن مع بروز مجتمع المعلومات والفضاء السيبراني إلى واحد من أهم القطاعات الخدمية التي تمثل قيمة مضافة ودعمًا أساسية لأنشطة الحكومات والأفراد، كما هو الحال مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية والصحة الإلكترونية والتعليم عن بُعد والتجارة الإلكترونية⁽³²⁾.

ومع التسارع الكبير في عمليات التحول الرقمي ارتفعت معدلات الهجمات الإلكترونية ومخاطر اختراق البيانات مما جعل الدولة أكثر حرصاً في توفير بيئة آمنة للبيانات والعمليات الرقمية من خلال نظام أمني متين، والعمل على رفع مستوى الوعي بالأمن السيبراني وتجنب المخاطر السيبرانية وتقليل أثارها وإصدار التنبيهات بآخراً وأخطر الثغرات، وفي الشأن ذاته أطلقت مبادرة وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتعاون مع صندوق تنمية الموارد البشرية بعنوان " الأكاديمية الوطنية للأمن السيبراني " لرفع مستوى القدرات الرقمية في مختلف مجالات التقنية الحديثة لمواكبة متطلبات التحول الرقمي، وتشمل عدة مسارات منها تحليل بيانات الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، تطوير الويب والتطبيقات، تصميم وتطوير البرامج التنفيذية، كما أطلقت مبادرة من أجل تعزيز الأمن السيبراني على المستوى الوطني وتُعنى بحماية البريد الإلكتروني من الانتحال والاستخدام الغير مصرح به⁽³³⁾.

وقد أصبح الأمن السيبراني موضوعاً للاهتمام العام والجهود البحثية بشكل متزايد، إذ ازداد عدد الدراسات التي تبحث في أدوار المتخصصون بشكل خاص، لوضع القواعد التي تساعد على فهم الأمن السيبراني بشكل واضح، لتمكين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية الشباب من تحقيق الأمن السيبراني لكل ما يخص ملفات العمل الخاصة بهم والحفاظ على جميع المستندات والبيانات والمعلومات الرقمية المسنودة إليهم.

وعلى ذلك يمكن القول، أن الأمن السيبراني يُعد بمثابة أحد الأبعاد الجديدة للأمن القومي بمشتملاته من دول ومنظمات أعمال وأفراد، حيث أحدث تغييراً جوهرياً في مفاهيم الصراع

والتهديد كنتيجة للانتقال من عالم مادي إلى عالم افتراضي غاية في التعقيد والتشابك، وبالتالي أصبح الأهتمام بالأمن السيبراني ضرورة حتمية في عالم التحول الرقمي الذي شرعت مصر أخيراً في قطع خطوات حثيثة في اللحاق به⁽³⁴⁾.

وفى ضوء العرض السابق لمحاور تلك الورقة يمكن تحديد بعض الآليات التي يجب الإرتكاز عليها نحو تحقيق متطلبات التحول الرقمي بمؤسسات رعاية الشباب على مستوى الجامعات كالتالي:

(أ) وضع خطة عمل لمتابعة تطبيق التحول الرقمي بمؤسسات رعاية الشباب وتقييم العمل وتطويره ومتابعة مستحدثاته بصفة دورية.

(ب) وجود خطة إستراتيجية مُعتمدة ومُصممة خصيصاً لوضع المعايير اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية الشباب واعتمادها للعمل بها وإتباعها وأن تكون تلك الخطة واضحة الأهداف والآليات والخطوات مع إشراف المتخصصون بأساسيات التحول الرقمي فى مصر .

(ج) وجود آليات يستطيع بها الأخصائي الاجتماعي حماية البيانات والمعلومات والمستندات الرقمية الخاصة به داخل مؤسسات رعاية الشباب.

(د) وجود برامج تدريبية تُنمي من مهارات وخبرات الأخصائي الاجتماعي لتعزيز وتحقق جداراته الوظيفية الرقمية.

(هـ) إلتزام الدولة بتوفير دورات تدريبية خاصة بكل ما هو جديد عن التحول الرقمي.

(و) إستخدام أحدث برامج الحماية والتدريب عليها لحماية مستندات العمل الخاصة بالأخصائي الاجتماعي من التعرض للفيروسات والهاكرز والهجوم الإلكتروني.

(ز) ضرورة تخصيص فريق عمل متكامل فى مجال الأمن السيبراني يمر بصفة دورية للأخصائي الاجتماعي ليوافيه بكل ما هو جديد فى كيفية حماية معلوماتهم الرقمية.

(ح) ضرورة خلق تعاون مدروس بين الجهات الرسمية المختصة بالأمن السيبراني لتوعية الأخصائيين الاجتماعيين من أخطاء الفضاء الإلكتروني.

(ط) عقد حوارات تفاعلية بين الأخصائيين الاجتماعيين والمختصين للتعرف على المستجدات فى كل ما يتعلق بالتحول الرقمي.

(ي) استقطاب الموارد البشرية بالتركيز على جداراتهم الوظيفية الرقمية من مهارات وخبرات ومعارف فى إستخدام تقنيات الاتصالات التكنولوجية الحديثة.

- (ك) وضع بروتوكول خاص بالترقيات قائم على شروط توافر الجدارة الوظيفية الرقمية بحد أدنى لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية الشباب.
- (ل) إقامة حلقات نقاشية وورش عمل دورية عن كل ما يتعلق بالتحول الرقمي وتعزيز الجدارات المعرفية والمهارية الرقمية الخاصة بعمل الأخصائيين الاجتماعيين.

المراجع :

- 1- وليد رشاد زكي : السياسات الرقمية وترشيد صناعة القرار , إصدارة إلكترونية بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء , ، 2021 ، ص 3 .
- 2- YI Wenshi: Social Workers, Role in School Ecosystem: A case Study of Junior High Schools in Shanghai, USA, Hong Kong university, DAL-A78-05,2010, p13.
- 3- Pavli, GA ilk: Toward conceptual Definition for Social Competence-An Exploratory Study, Ohio, Akan University, 2008.
- 4- Judith Raven horst, Merman: Evaluating Cultural Competence in MSW Students, USA, Michigan State University, 2008.
- 5- عبد الرحمن الخطيب : الخدمة الاجتماعية كممارسة تخصصية فى المؤسسات التعليمية, مكتبة الأنجلو المصرية, القاهرة , ط1 , 2009 , ص ص 57 , 58 .
- 6- خليفة بركة الساكت: دور الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب الجامعي, مقال منشور بالمجلة الجامعية للنقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي, العدد 16, 2008, ص66.
- 7- فدوى على رمضان بن يزيد : مبدأ الجدارة فى تولية الوظائف العامة , دبلومة غير منشورة . كلية الحقوق . جامعة الإسكندرية . 2015 .
- 8- Foster, Victoria A, McAdams, Charles: A framework for creating a climate of transparency for professional performance assessment, Counselor Education and Supervision, Vol. 48, 2009.
- 9- أحمد شفيق السكرى: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية. ط1. القاهرة، دار المعرفة الجامعية، 2000 .
- 10- Oxford English Dictionary, Clarendon Press, 1993, P.732.
- 11- Rameshwar Dubey: Study on effect of functional competency on performance of Indian manufacturing sector, Associate professor-operations& Supply chain management, JKL Business school, Gurgaon, 27 Nov 2010.
- 12- أسماء محمد إبراهيم الجعفرى: نحو برنامج تدريبي لزيادة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأحوال الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، 2003، ص65.
- 13- YI Wenshi : Social Workers, Role In School Ecosystem: A case Study of Junior High Schools in Shanghai, USA, Hong Kong university, DAL-A78-05,2010, p13.
- 14- Yonnette E, Semple, Dormer: The Role of Self- Efficacy and The Effects of Online Professional Development on The Competence of School-Based Occupational Therapists, USA, Massachusetts University, DAL-A73-10 E ,2012.
- 15- مأمون يس بدوي وآخرون: أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية الجدارة الرقمية للموارد البشرية، بحث منشور بمجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية، المجلد 9، العدد 1، 2018، ص13.

- 16- David Farnham: Developing and Implementing Competence_ Based Recruitment and Selection in a Social Services Department, The International Journal of Public Sector Management, VOL.13.NO 4,2000.
- 17- بكرى عبد الرحمن ملاحجى : الجدارات الوظيفية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، مصر ، المجلة العلمية للأقتصاد والتجارة ، العدد الثاني، المجلد الثاني ، 2014 ، ص24.
- 18- زكى محمود زكى صقر : أثر الذكاء العاطفى على الجدارة الاستراتيجية، مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، 2015، ص 19.
- 19- Zhiqum Zhao: Continuing Professional Education in Australia, China, Faculty of education, Institute of vocational and Adult Education, 2014, p.168 .
- 20- عمر حلمى : مبدأ الجدارة فى تولية الوظائف العامة ، مكتبة عين الشمس للنشر، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، 1994، ص ص 11 ، 12 .
- 21- إيمان عبد العزيز الأحمدى: متطلبات إعداد المواطن الرقمي فى ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030م، بحث منشور بالمجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 17، 2020، ص 500.
- 22- مصطفى أحمد أمين: التحول الرقمي فى الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، كلية التربية، جامعة دمنهور، العدد 19، 2018، ص 35.
- 23- منى جلال أبو السعود: متطلبات تطبيق الكارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية فى ظل التحول الرقمي، بحث منشور بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، المجلد 21، العدد 21، 2020، ص 668.
- 24- خيرات سيد عبد الحكيم، محمد جمعة على: المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، المجلد 22، العدد 22، 2021، ص 249، 250.
- 25- Beth A. Buchholz& others: Digital citizenship During a Global pandemic: Moving Beyond Digital literacy”, Journal of adolescent, adult literacy, International literacy association, Vol.64, No.1, p.12.
- 26- مشعل خالد إسماعيل الخالدي: تصور مقترح لتطوير الأداء الإداري فى المؤسسات التعليمية فى ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية، بحث منشور بمجلة كلية التربية، جامعة طنطا، مجلد 63، العدد 3، 2016، ص 379
- 27- محمد أحمد عوض البربري: تطوير الجدارات الوظيفية الرقمية لدى مديري مراكز القياس والتقويم بالجامعات المصرية لتحقيق متطلبات التحول الرقمي، بحث منشور بمجلة الدراسات العربية فى التربية وعلم النفس ، العدد 134، 2021، ص 105، 106

- 28- هاشم فتح الله عبد الرحمن: محو الأمية الرقمية "مدخلاً لتحقيق متطلبات العصر الرقمي", بحث منشور بمجلة إبداعات تربوية، المجلد 16، العدد16، 2021، ص 58
- 29- yarmeshet-ALKALAL: Digital literacy” A conceptual framework for survival skills in the digital Era, 2004, p.93.
- 30- الجوزي جميلة، لحسين عبد القادر: واقع البنى التحتية المؤسسية للنهوض بالإبداع التكنولوجي، بحث منشور بمجلة الأقتصاد الجديد، العدد 4، 2012، ص 50،51.
- 31- آمال عساسي: استخدام الانترنت للبحث العلمي ودوره في محو الأمية المعلوماتية من وجهة نظر الطلبة الجامعيين بالجزائر، بحث منشور بالمجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الإعاقة، مجلد 3، العدد 3، 2021، ص 73:77.
- 32- كوثر سعيد الموجي وآخرون: تصور مقترح لتفعيل الأمن السيبراني بوزارة ومديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية، بحث منشور بمجلة بني سويف لعلوم التربية البدنية والرياضية، كلية التربية، جامعة بني سويف، مجلد4، العدد 7، 2021، ص 12،13.
- 33- علياء عمر كامل إبراهيم: دواعي تعزيز ثقافة الأمن السيبراني في ظل التحول الرقمي، بحث منشور بالمجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، المجلد 94، 2022، ص 513.
- 34- أحمد صلاح عطية: التحول الرقمي في مصر " هل يُلقى بمسئوليات جديدة على المُراجع؟"، بحث منشور بمجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مجلد 43، 2021، ص56.