

المجتمع الرقمي وجودة الأداء في المؤسسات المعاصرة  
دراسة ميدانية مطبقة على مراكز شباب محافظة  
الإسكندرية

**Digital Society and Performance Quality  
in Contemporary Institutions**

**" A field study applied to youth centers in Alexandria  
Governorate"**

إعداد

**الباحث/ مصطفى عبد الوهاب مصطفى بدوي**

باحث دكتوراة معهد العلوم الاجتماعية – جامعة اسكندرية  
مدرس مساعد بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية  
بالاسكندرية

١٤٤٦ هـ – ٢٠٢٤ م

### أولاً: مقدمة البحث:

مركز الشباب عبارة عن مساحة شبابية ابتكارية متكاملة داعمة للفكر الإبداعي والريادي لدى الشباب، يضم الاحتياجات المتعلقة بتطلعات الشباب، التي تسهم في تطوير وتنمية مواهبهم ومهاراتهم المتعددة، من خلال التعاون والتكامل مع الجهات والمؤسسات الحكومية والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني في دعم وتطوير قطاع الشباب في مختلف المجالات بالإضافة إلى تعزيز وتطوير التعاون والتواصل مع المؤسسات الشبابية المحلية والإقليمية والدولية (المجلس القومي للشباب والرياضة، القاهرة، ٢٠١٩).

يعمل المركز على توفير بيئة شبابية ديناميكية تعمل على تعزيز ثقافة التواصل المباشر وخلق مجتمع شبابي متماسك مرتبط بالثقافة العمانية الأصيلة والتي تعزز التعاون بين الشباب، وتشجيع التعليم والإبداع والابتكار لديهم وتعظيم الاستفادة من خلال مشاركة الخبرات في مختلف المجالات، وتستثمر أوقات فراغهم وتسهم في توسيع مداركهم الإبداعية من خلال المشاركة والبحث والحوار.

ويعرف تحسين الأداء بمراكز الشباب بأنه الجهود المنهجية التي تبذل لرفع مستوى أداء العمل عن طريق مراقبه النماذج والسجلات وتحليل الطرق والإجراءات ومراقبتها (أحمد زكي بدوي، ١٩٩٣، ٤٤٨). كما يعنى تحسين الأداء في قاموس علم الاجتماع بأنه قياس درجة إنجاز الفرد لمستلزمات ومتطلبات وضعه، ويتم ذلك في ضوء معايير ومحكات الإنجاز، وتقوم على الواقعية والموضوعية والوضوح (محمد عاطف غيث، ١٩٨٩، ٣٣٣).

وحتى يتحسن هذا الأداء فإن هناك العديد من العوامل المؤثرة في تحسين الأداء منها عوامل مرتبطة بمجال الممارسة كالتدريب على العمل قبله-أثناءه-بعده، الرضا الوظيفي عن العمل من خلال وسائل التحفيز المختلفة والتقييم المستمر لعمله.

ويعرف أيضاً بأنه درجة النجاح التي تحققها المؤسسة في إنجاز الأهداف المخططة وبلوغها بكفاءة وفاعليه (عبد الرحمن توفيق، ١٩٩٥، ٢١٨).

ويشمل تحسين الأداء استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل الذي يوظف الأعمال بالطريقة المثلى (عبد الحكيم أحمد الخزامى، ١٩٩٩، ص ١١).

### ومما سبق يسعى البحث:

- في التعرف علي فعالية المجتمع الرقمي وجودة الأداء في المؤسسات المعاصرة

### ثانياً: أسئلة البحث:

- ١- ما مستوى أبعاد تطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية؟
- ٢- ما مستوى أبعاد المجتمع الرقمي المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية؟
- ٣- ما الصعوبات التي تواجه إسهامات المجتمع الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية؟

### ثالثاً: أهداف البحث:

#### يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- ١- تحديد مستوى أبعاد تطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.
- ٢- تحديد مستوى أبعاد المجتمع الرقمي المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

٣- تحديد الصعوبات التي تواجه المجتمع الرقمي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

### رابعاً: أهمية البحث:

- ١- مواكبة التوجه العالمي والمحلي نحو الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومسايرة الجهود الوطنية لتطوير نظم المعلومات لإفادة متخذي القرارات بتوجيههم إلى تحقيق متطلبات التطور المؤسسي والخدمي.
- ٢- أهمية فئة الشباب بالنسبة للمجتمع فيما يمثله من مصدر للتغيير والتجديد من خلال مشاركته في مسؤولية تحقيق أهداف المجتمع، فالشباب هم البنية الأساسية لبناء المجتمع وتقدمه وهو صاحب الفكر المخطط لبرامج التنمية وهو العامل على تنفيذ هذه البرامج (طلعت مصطفى السروجي وآخرون، ٢٠٠١، ٣٩٣).
- ٣- أهمية مراكز الشباب كأماكن حيوية مجهزة يجب تطويرها 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 (عبد الله فرغلي أحمد، ٢٠٠٣، ٧٧).
- ٤- استخدام التكنولوجيا الرقمية أصبح يشمل كافة المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدول، الأمر الذي يتطلب تحويل مراكز الشباب من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي الذي يعتمد على التقنيات الحديثة والمتطورة.
- ٥- تساعد التقنية الرقمية في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب التي تسعى إلى التطوير والابتكار والتجديد وتزويد العاملين بها بالمهارات الرقمية اللازمة.

### خامساً: مصطلحات البحث:

#### [١] مفهوم المجتمع الرقمي:

لقد تعددت التعريفات الخاصة بالمجتمع الرقمي، حيث تجدر الإشارة في البداية إلى أن المجتمع الرقمي لم يخص بتعريف موحد بين الباحثين، وهذا راجع لوجهة نظر كل واحد فيهم، لذا سوف أعرض عدة تعريفات حتى تتضح الصورة أكثر.

فيشير معجم المعاني الجامع لمفهوم "المجتمع الرقمي" Digital Community على أنه التجمعات الإلكترونية لجماعات من الناس عبر الإنترنت (معجم المعاني الجامعي، ٢٠٢١).

ويمكن تعريفه بصورة عامة بأنه "هو المجتمع الذي يعمل معظم أفراده بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها (Branscomb, 1986, 279-311).

وتعرف "ناريمان" المجتمع الرقمي بأنه "هو المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسية على المعلومات الرقمية والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال- خصوصاً شبكات الاتصال عن بُعد- أي أنه يعتمد على ما يسميه البعض بالتكنولوجيا الفكرية، تلك التي تضع سلعاً وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة المعلوماتية تقوم بإنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات الرقمية (ناريمان إسماعيل متولي، ١٩٩٥، ٢٧-٢٨).

ويقصد بمفهوم "المجتمع الرقمي" في هذه البحث:  
"هو المجتمع الحديث المتطور الذي يتشكل نتيجة لاعتماد ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنزل والعمل والتعليم والترفيه، ولا تتفصل من هذا المجتمع الثقافة عن التجارة، وهو مجتمع ينمو ويزدهر اقتصادياً إذا توفرت لمواطنيه الحرية والأمن وحماية الحقوق.  
وهو مجتمع يتوافر فيه هذه الأبعاد: الثقافة الرقمية- المهارات الرقمية.

### [٢] مفهوم الأداء المؤسسي:

يعتبر الأداء المؤسسي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المؤسسات، ومن هنا يُعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية (هيثم محمود شلبي وآخرون، ٢٠٠٠، ٣٧).  
فالأداء عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي العنصر الأساسي فيه، وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال، وهو نتاج معين يبذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين (منى عطية خزام خليل، ٢٠١٢، ١٥٣).  
وقد وضح Bromiley & Miller أن الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (محمد سيد حمراوي، ٢٠١٣، ٤٤).

ويقصد بمفهوم الأداء المؤسسي في هذه الدراسة: الطرق والكيفيات التي تعتمدها مراكز الشباب في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها من خلال الجوانب الآتية:

- أداء العاملين داخل مراكز الشباب.
- استخدام الموارد والإمكانات المتاحة بمراكز الشباب (الموارد البشرية- التنظيمية- الموارد التكنولوجية- الموارد المادية- مصادر التمويل).

### سادساً: حدود البحث:

[١] الحدود البشرية: تضمن المجال البشري للدراسة كلا من:  
أ- المنظم الاجتماعي بمراكز الشباب من خلال دليل المقابلة المصممة لمعرفة آرائهم ومقترحاتهم في موضوع الدراسة وعددهم (٧٥) أخصائي اجتماعي.

[٢] الحدود المكانية: ويشمل (٧) مراكز من مراكز الشباب محافظة الإسكندرية:

### [٣] الحدود الزمانية:

تم جمع البيانات من المبحوثين بعينة الدراسة في (٢٠٢٤)، وقد استغرقت الدراسة ثلاثة أشهر في مرحلة الإطار النظري لها وتصميم الاستمارة، ثم مرحلة التطبيق ثم الخروج بنتائج البحث.

### سابعاً: الإطار النظري والدراسات السابقة:

**المجتمع الرقمي** : هو مجتمع التغيير والتطور السريع في إيقاعات الحياة اليومية، وخدمات الرعاية الاجتماعية وسياستها، إنه مجتمع الوفرة في المعلومات وسهولة وسرعة الحصول عليها كمدخلات للرعاية الإنسانية، إنه مجتمع الفضاء وتعدد وتنوع العلاقات والاتصالات غير المباشرة، ومجتمع الإلكترونيات الدقيقة التي توفر الجهد البشري وتوجه إيقاعات التفاعل، إنه مجتمع بلا حدود أو فواصل

## مجلة الخدمة الاجتماعية

جغرافية، إذاً فهو مجتمع التحول في سياسة وأساليب تقديم الخدمات الإنسانية بسرعة لا محدودة، إنه مجتمع الشفافية لسهولة الوصول إلى البيانات والمعلومات ودقتها وسرعة نشره  
**عناصر وخصائص وأبعاد المجتمع الرقمي:**

### أ- عناصر المجتمع الرقمي:

يحتاج المجتمع الرقمي إلى ضرورة توفر العناصر التالية (فريد راغب النجار، ٢٠٠٥، ٢-٤):

- ١- توفر مراكز للمعلومات لدعم ومساندة جميع الأفراد في جميع المناطق والتخصصات والمجالات.
- ٢- القضاء على الأمية وعدم المعرفة في المجتمع.
- ٣- توفير المعلومات للناس بالوسائل الرقمية المقروءة والمسموعة والمرئية في كل وقت وفي كل مكان.
- ٤- بناء شبكات لتبادل المعلومات وللقضاء على مشكلة الاتصال والتواصل والمواصلات Networking.
- ٥- وجود سلسلة من الحاسبات الإلكترونية القادرة على تشغيل البيانات إلكترونياً EDP وتحويلها إلى معلومات لخدمة متخذي القرارات.
- ٦- توفر فرق من الخبراء العاملين في صناعة التكنولوجيا الرقمية وتشغيل مراكز المعلومات.
- ٧- توفر فرق من طالبي المعلومات من الأفراد والشركات والحكومة والباحثين والجامعات الذين يستفيدون من مراكز المعلومات لاتخاذ القرارات وللتخطيط وللرقابة.
- ٨- وجود أجهزة تخطيطية ورقابية على نشاطات شركات المعلومات وشبكات المعلومات لمنع التهديدات الخارجية والفيروسات الحاسوبية.

### ب- خصائص المجتمع الرقمي:

#### [١] خصائص المجتمع الرقمي:

يرى الكثير من العلماء والمفكرين أن ثورة المعلومات والاتصال هي الأكثر تأثيراً ونفوذاً على المجتمع الحالي والمجتمع المستقبلي، ويتسم المجتمع الرقمي بعدد من الخصائص فيما يلي:

#### ١) انفجار المعلومات والبيانات الرقمية:

نتيجة لتدفق المعلومات الهائل والتي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، فهناك بيانات أكثر من أي وقت مضى يتم توفيرها وفي شكل رقمي. وهناك أربعة أسباب على الأقل لهذه الوفرة وهي:

- أ- أصبح توليد، ومعالجة، ونقل، وتخزين المعلومات أسهل من أي وقت مضى.
- ب- جمع مزيد من المعلومات، وفي شكل رقمي، هو التكلفة الأدنى كثيراً لجمع ومعالجة وتخزين وإرسال للبيانات الرقمية.
- ج- في مجتمع يعتمد على المعلومات بصورة متزايدة، تمثل المعلومات الرقمية قيمة كبرى في حد ذاتها بالمقارنة بنفس البيانات في شكل غير رقمي.
- د- وأخيراً تساهم أنظمة وشبكات الحاسب الآلي في وجود مزيد من المعلومات (فريدة كيت، ١٩٩٩، ٢٦-٢٩).

#### ٢) زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي:

لا يمكن الاستغناء عن المعلومات في حياة الأفراد والجماعات في مختلف النشاطات التي يمارسها الإنسان. فقد حلت محل الأرض والعمالة ورأس المال والمواد الخام والطاقة، وأصبح لها أهميتها في الاقتصاد القومي ومجالات وخطط التنمية الوطنية والقومية واتخاذ القرارات وحل المشكلات (زكي حسين الوردي، ٢٠٠٦، ٢٧٣).

### ٣) الرقمنة:

أي توظيف الأرقام أو الرقمنة في التقنيات الحديثة والذي أدى إلى ثورة جديدة في هذا المجال، فظهرت الكاميرا والهواتف الرقمية والحواسيب الرقمية.. الخ. ولقد تحول الإنسان إلى أرقام، وبالتالي أصبحنا نعيش في مجتمع رقمي (ربحي مصطفى عليان، ١٩٩٨، ٩٨).

**ومن ناحية أخرى فإن المجتمع الرقمي يتميز بمجموعة من السمات والخصائص التي تحدد طبيعته أهمها (إبراهيم بعزیز، ٢٠١٧، ١٧-١٨):**

- ١- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي.
- ٢- استخدام تقنيات المعلومات والنظم المتطورة.
- ٣- تنامي النشر الإلكتروني ومصادر المعلومات الإلكترونية والتضخم في حجم الإنتاج الفكري.
- ٤- يتميز المجتمع الرقمي بتراجع استخدام الورق من خلال استخدام بديل إلكتروني.
- ٥- تزايد حجم القوى العاملة في قطاع صناعة المعلومات والتي تتجاوز ٣٠% من مجموعة القوى العاملة في بعض الدول المتقدمة.
- ٦- وجود ما يسمى بالتعليم المستمر مدى الحياة لضمان البقاء في عصر يشهد تغيرات سريعة تعطي الأولوية إلى الأكثر كفاءة ومهارة.

### ٢] خصائص المؤسسات الرقمية (فريد راغب النجار، ٢٠٠٥، ١٨):

تتميز المؤسسات الرقمية بعدد من الخصائص ومنها:

- ١- اتصالات فورية رقمية مع العملاء والموردين والعاملين.
- ٢- إنجاز الاتصالات التجارية عبر شبكة رقمية.
- ٣- إدارة رقمية لأهم أصول الشركة.
- ٤- سرعة التصرف تجاه التغيرات البيئية.
- ٥- إنجاز غالبية أعمال المؤسسة وتقديم الخدمات رقمياً.

### ج- أبعاد المجتمع الرقمي:

إن بناء المجتمع الرقمي أو الانخراط فيه يتطلب التعمق في أبعاد متصلة جذرياً بتحقيق

الأهداف، وهناك خمس أبعاد للمجتمع الرقمي تتمثل في:

أ- الثقافة الرقمية. ب- المهارات الرقمية.

### أ- الثقافة الرقمية Digital Culture:

يتضمن هذا البعد الهام العلاقة بين الثقافة ووسائل الاتصال الرقمية كما يعتبر مفهوم الثقافة من إحدى الأفكار التي ساعدت العالم على تحقيق الكثير من جوانب التقدم والتطور الاجتماعي، ويرجع ذلك بصفة خاصة إلى ما يحتوي عليه هذا المفهوم من عناصر داخلية، بمعنى أن كل البشر لديهم ثقافتهم الخاصة، ولا يوجد مجتمعاً إنسانياً يخلو من الثقافة (محمد علي محمد، ١٩٨٣، ٣٠٣).

وتُعرف الثقافة على أنها: "المجموعة الروحية والمادية والفكرية والعاطفية التي تميز المجتمع والفئة الاجتماعية، ولا تشمل فقط الفنون والآداب ولكن وسائل الحياة والحقوق الأساسية للإنسان ونظم القيم والتقاليد والمعتقدات" (Duxburx Namncy, 2007, 6).

وانطلاقاً من أن الثقافة مكتسبة، ينقلها الأفراد جيلاً بعد جيل عن طريق مؤسسات اجتماعية بدءاً من الأسرة، من خلال التفاعل الاجتماعي في صورة الاتصال وعن طريق مؤسسات اجتماعية أهمها جماعة الرفاق ووسائل الاتصال الرقمي، فالشارع والمدرسة إلى جانب المجتمع الرقمي تعتبر مجالات اجتماعية لنقل الثقافة الرقمية (حسية لولي، ٢٠١٧، ٦٧).

كما أننا نجد أن مفهوم الثقافة الرقمية من المفاهيم الحديثة في العلوم الاجتماعية، فهو يشير إلى المجال الذي يرتبط به (المجال الرقمي) وتعني التمكن من مجال معين أو امتلاك الفرد للسلوكيات المعرفية التي يستطيع من خلالها التفاعل مع هذا المجال، وذلك يدل على أن جوهر الثقافة الرقمية يكمن في تمكن أفراد المجتمع من استخدام التطبيقات الرقمية نظراً لأهميتها في إنجاز أعمالهم الوظيفية والشخصية، وأصبحت هذه الممارسات أكثر من موضة أو تجميل للسلوك الإنساني، وأصبح الواحد والصفر هما البنية الأساسية لعصر الثقافة الرقمية على اعتبار مصطلح رقمي من الناحية التقنية وهو أن الحروف والصور والأصوات تحول إلى العددين ٥ و ١ بمجرد استقبالها تتحول إلى اللغة التي يفهمها الإنسان (محمد لعقاب، ٢٠٠٧، ١٣).

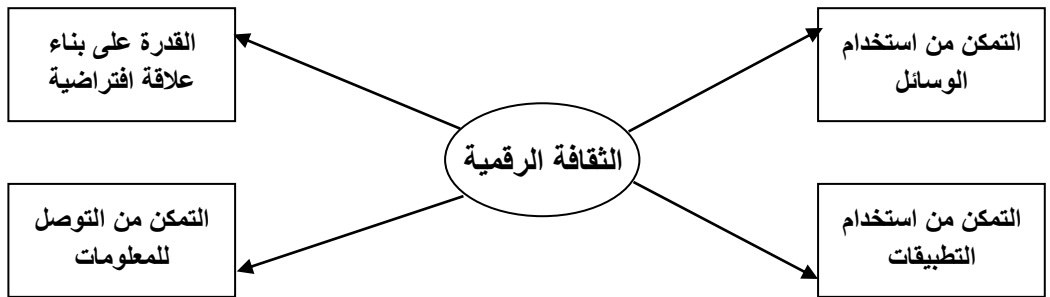
ويشير مصطلح الثقافة الرقمية إلى: مدى انخراط الفرد أو المستخدم وانسجابه مع مجتمع رقمي ما، بالإضافة إلى القوانين والأنظمة المفروضة في مجتمع رقمي ما واستشعار الرقابة الذاتية لتحقيق الترابط بين أفراد المجتمع، بحيث يكون المستخدم في هذا النوع من المجتمعات المستحدثة خاضعاً للعديد من الإجراءات والأنماط والقوانين التي نطلب منه التفاعل بشكل إيجابي مع بيئة المحتوى الرقمي (أسماء محمد عبد المؤمن، ٢٠٢٠، ٢٥١). كما تم تحديد مفهوم الثقافة الرقمية على أنها: الثقافة التي تستوجب المهارات والمعارف الضرورية للمشاركة في أهم الأنشطة باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، المتمثلة في استخدام الحاسب الآلي ووسائله لاسترجاع وتخزين وإنتاج وتقديم المعلومات وورد تعريف آخر للثقافة الرقمية بأنها: مقدرة الأفراد على تحديد وتنظيم وفهم وتقييم وتحليل المعلومات، باستعمال التكنولوجيا الرقمية (محمد الصالح نابتي، سناء بوتمجت، ٢٠١٢، ٢٠٨٠).

فالثقافة الرقمية قد تكون تعبيراً عن مميزات فترة زمنية ما، فالعالم يعيش حالياً مرحلة من التطور التكنولوجي تتمزج فيها ثلاث ثورات هي:

- (١) ثورة المعلومات المتمثلة في الانفجار الضخم في المعرفة.
  - (٢) ثورة وسائل الاتصال وتجدد في تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، ٢٠٠٢، ٤٦٧).
  - (٣) الثورة الرقمية وهي ظاهرة جديدة تشير إلى نمو التكنولوجيا الرقمية في التسجيل والحفظ والنقل للصور والكلمات والنصوص والبيانات (السيد بخيت، ٢٠٠٩، ٥٢).
- كما أن النمو المتصاعد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي إنتاج وبث المعلومات وإتاحتها آلياً يتم من خلال وسائط متعددة أهمها شبكات الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وشبكات الإنترنت، وما ينتج عنها من وسائط رقمية أخرى تتمثل في البريد الإلكتروني والنشر الرقمي والمكتبة الرقمية والكتاب الإلكتروني الرقمي والدوريات والمجلات العلمية الرقمية وأيضاً البرمجيات، وكل هذه الوسائط تسمى الثقافة الرقمية (منال عثمان محمود أحمد، ٢٠١٧، ٥٧).
- ويمكن تحديد خصائص ومميزات الثقافة الرقمية فيما يلي:

## مجلة الخدمة الاجتماعية

- ١- تعتبر إحدى الأدوات الضرورية للثقافة كنظام للإدراك الجماعي، فهي تعبر عن علاقة المشاركة في المحيط الإنساني العام كأن تكون طرفاً في تشكيل المجتمع.
- ٢- تمكن أفراد المجتمع من القدرة على الاتصال من خلال النشاطات الاتصالية التي نقوم بها في هذا النطاق التشابكي والتي أدخلتنا إلى التطور الرقمي عبر استعمالاتها.
- ٣- تمكنهم من استخدام التطبيقات الرقمية.
- ٤- تمكنهم من التوصل للمعلومات عبر شبكة الإنترنت.
- ٥- تجعل أفراد المجتمع قادرين على بناء علاقات افتراضية من خلال استخدام وسائل الاتصال الرقمية (نديم منصوري، ٢٠١٤، ٣٦-٣٧).



### ب- المهارات الرقمية Digital Skills:

تعتبر المهارات الرقمية من أهم المهارات المرنة التي ينبغي أن تتوفر في الموارد البشرية خصوصاً في ظل المجتمع الرقمي وللحديث عن هذه المهارات الرقمية يجب التعرف على مفهوم المهارة ثم المهارات الرقمية، وعليه فإنه يمكن القول بأن "المهارة" هي: "مستوى القابلية والاستعداد والاستطاعة على تطبيق المعرفة بدرجة إتقان تتكافأ مع مستوى المعرفة اللازمة لأداء الوظيفة من ناحية، ومع نوع القدرة التي تمثل أحد مكونات الكفاءة الكلية التي لا يمكن أن ننجز الوظيفة إلا بتوافرها (سنان الموسوي، ٢٠٠٤، ٧٢).

ويشير مصطلح "المهارات الرقمية" إلى: قدرة جميع قطاعات المجتمع على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها على أساس يومي، بالإضافة إلى التمكن من الوصول إلى خدمات الاتصالات الرقمية (نغم حسين نعمة وآخرون، ٢٠١٩، ١٠٩).

ويعرف البرلمان الأوروبي المهارة الرقمية على أنها: الاستخدام الناقد والحاسم لتكنولوجيا المجتمع الرقمي من أجل العمل والترفيه والتعلم والاتصال، وهي مدعومة بالمهارات الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي استخدام الحواسيب لاسترجاعها والوصول إليها وتخزينها وإنتاجها وتقديمها وتبادل المعلومات، والتواصل والمشاركة في شبكات التعاونية عبر الإنترنت (منى عبد الحفيظ، ٢٠٢٠، ٢٢٧). كما يمكن تعريف المهارات الرقمية بأنها: "القدرة على استخدام الحاسبات بالإضافة إلى القدرة على استخدامها في أداء المهام والأعمال، فضلاً عن استخدامها في التعليم والحياة المهنية (أسامة حامد علي، ٢٠٢٠، ٢٢٧).

الدراسات السابقة:

• المحور الأول: الدراسات المرتبطة بالمجتمع الرقمي:

١- دراسة ياسر محمد عبد العال محمد (٢٠١٦): وعنوانها: "الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي".

هدفت الدراسة إلى: التعرف على الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، وتناولت قيام الإدارة العامة بالعديد من المهام مثل: اقتراح السياسة العامة، وإصدار القرارات واللوائح المناسبة لتنفيذ برنامجها الحكومي، واقتراح البرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات، وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة أجهزة الدولة، وإنشاء جهات متخصصة من أجل تقديم خدمات للمواطنين والنهوض بالدولة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات الرقمية هي الحل الأمثل للارتفاع بأداء الموافق العامة لتقديم خدماتها، وهي التي تسعى إليها الدول المتقدمة بالتحكم في علومها وتجاربها واستنتاجاتها من أجل التربع على عرش التقدم على مستوى العالم، وهي الآمال التي تعلقت بها الدول النامية للارتفاع بمستوى أداء خدماتها، وتحولها إلى رقمية في ظل تحديات المجتمع الرقمي.

٢- دراسة لحمر عباس (٢٠١٧): وعنوانها: "البيئة الرقمية في البلدان المغاربية وتحديات اقتصاد المعرفة".

هدفت الدراسة إلى: الوقوف على واقع البيئة الرقمية في البلدان المغاربية في ظل تحديات اقتصاد المعرفة الذي يتطلب بنية تحتية تركز أساساً على المعرفة والمعلومات، وتتجسد في بيئة رقمية عالية وكيفية تجاوز التخلف الرقمي والاندماج في المعرفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: ضرورة تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتمادها كوسيلة استدراك بالإضافة إلى وضع خطة رقمية متكاملة لصياغة الأهداف وتحديد الاختيارات المستقبلية التي يكون محورها تفعيل الاندماج في اقتصاد المعرفة.

٣- دراسة حسام الدين محمد مازن (٢٠١٨): وعنوانها: "تكنولوجيا الرأسمعرفية لبناء مجتمع المعرفة الرقمي".

هدفت الدراسة إلى: إبراز أهمية مهارات وعمليات التفكير والتعليم لكي ينجح الأفراد في تطور المجتمعات في عصر المجتمع الرقمي، حيث أن العصر الراهن هو عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق التكنولوجيا الإلكترونية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: نشر ثقافة الرأس معرفية وتكنولوجيا الرأس معرفية في كافة القطاعات التربوية ومراعاة توظيف استراتيجية RIS في التعليم الإلكتروني وضرورة التوسع في توظيف وتفعيل تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وترشيد استخدام اللوحات الرقمية والاستفادة من أدوات التواصل الاجتماعي الحديثة في بناء استراتيجيات مجتمع المعرفة الرقمي.

٤- دراسة سعيد سهيمي (٢٠١٩): وعنوانها: "المجتمع الرقمي: من الشفافية إلى الديمقراطية".

هدفت الدراسة إلى: تسليط الضوء على المجتمع الرقمي من الشفافية إلى الديمقراطية، حيث حل إبدال الرقمية كبديل عالمي جديد، نظراً لما يطرحه من متغيرات جديدة لم تكن في حسبان الإنسان، ومن شأن ذلك أن يخلق نوعاً من الشفافية العالمية، وهي الانتقال من مرحلة الغموض إلى مرحلة

الوضوح عبر ما تتيحه الوسائل التكنولوجية الحديثة. وقد أشارت الدراسة إلى: العديد من النقاط وهي الرقمية والشفافية الإدارية والرقمية والشفافية المؤسساتية والحاجة إلى رقمنة المجتمع.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن الرقمية تسمح لجميع الدول بالتقدم والارتقاء بما تتيحه من إمكانيات هائلة، وأن أي تأخير في الانتقال إلى المجتمع الرقمي سيشكل تراجعاً لسنوات طويلة إلى الوراء نظراً للسرعة الكبيرة التي تتغير بها المجتمعات، ولهذا فإن الاتجاه إلى الرقمية هو التحدي الأكبر للانتقال إلى الحداثة بمفهومها المعاصر.

٥- **دراسة نغم حسين نعمة وآخرون (٢٠١٩): وعنوانها: "تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠- تجربة إمارة دبي".**

هدفت الدراسة إلى: وضع استراتيجية رقمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال الاستفادة من تجربة إمارة دبي وتطبيقها على الاقتصاد العراقي، وأشارت إلى أن الرقمنة تؤدي إلى تسهيل متطلبات الحياة اليومية للمواطنين والارتقاء بجودة خدمات الرعاية الاجتماعية وتقديم أفضل الخدمات الحكومية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن الأثر الاجتماعي لرقمنة الخدمات يقع على مستويين، فالأول يقع على نوعية الحياة في مجتمع ما، والمساواة للوصول إلى الخدمات الأساسية التي يتطلبها هذا المجتمع، إذ كلما تزداد الرقمنة كلما دل على زيادة رفاهية المجتمع والعكس صحيح، بالإضافة إلى وضع عملية تحويل المجتمع إلى مجتمع رقمي محل التزام وليس مجرد رؤية.

٦- **دراسة (O'Sullivan 2018): وعنوانها: "رقمنة الخدمات الاجتماعية وأثارها على الأفراد والمجتمعات الضعيفة".**

هدفت هذه الدراسة إلى: محاولة تحديد حدود الخدمات الاجتماعية رقمياً خاصة الخدمات الاجتماعية المقدمة للعاطلين عن العمل خلال فترة زمنية بعيدة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى: تحديد أثر رقمنة الخدمات الاجتماعية على الأفراد والمجتمعات الضعيفة، حيث يتيح الاستيعاب الرقمي فرصاً كبيرة لتخليص الخدمات التقليدية المباشرة وتقديم الخدمات الاجتماعية على أسس سليمة، فضلاً عن معالجة المجتمعات لمشاكل البنية التحتية الرقمية.

٧- **دراسة (Poupko, Ouri 2020): وعنوانها: "بناء مجتمع رقمي مرّن".**

هدفت الدراسة إلى: بناء مجتمع رقمي ملائم قائم على الحكم الديمقراطي وتقويض السلطة وبناء الثقة بين أفرادہ. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى: أن هناك طرق رأسية وأفقية لبناء مجتمع رقمي ينمو بشكل متزايد وآمن وذلك من خلال توافق الآراء والاختيار الاجتماعي المرن والتواصل الجيد وبناء الثقة بين مختلفة أطرافه المختلفة.

- المحور الثاني: الدراسات المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي في مراكز الشباب من منظور طريقة تنظيم المجتمع:
- ١- دراسة محمد عبد الحميد (٢٠١٧): وعنوانها: "أثر استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء على دعم آليات الحوكمة".

هدفت الدراسة إلى: قياس تأثير بطاقة القياس المتوازن للأداء على تحسين أداء المؤسسات وقياس تأثير بطاقة القياس المتوازن للأداء على دعم الدور الاستراتيجي لمجلس الإدارة كأحد آليات الحكومة.

وتوصلت الدراسة إلى أن مجلس الإدارة هو أكثر آليات الحوكمة قدرة على تفعيل الدور الاستراتيجي للأداء المؤسسي، وأن استخدام بطاقة القياس المتوازن أن الأداء المؤسسي مرتبط إيجابياً وجوهرياً مع تحسين الأداء في المؤسسات.

- ٢- دراسة (Yi Pilnam Kwak (2015): وعنوانها: "تأثير تمويل الأداء المؤسسي للجامعات الكورية".

هدفت الدراسة إلى: البحث في تأثير تمويل الأداء المؤسسي للجامعات الكورية بمرور الوقت وتشمل مؤشرات الأداء المؤسسي المستخدمة معدل توظيف الخريجين ومعدل استيفاء الطلاب والمعونة المالية لكل طالب والنفقات لكل طالب ونسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب باستخدام البيانات الطولية للطلاب من ١٦٠ جامعة لمدة ٤ سنوات من عام ٢٠٠٨ إلى عام ٢٠١٣. وتوصلت النتائج إلى أن المؤسسات التي تحصل على تمويل أكبر من خلال برنامج تعزيز قدرة التعليم قد حافظت على معدل توظيف أعلى ومعدل استبقاء ونسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب في عام ٢٠١٣، بينما تمت معدلات التوظيف والاحتفاظ بالمؤسسات الأقل تمويلاً على نحو أسرع بعد مرور الوقت.

- ٣- دراسة (Sintayehu (2017): وعنوانها: "العوامل التي تؤثر على الأداء المؤسسي للجامعات الحكومية".

هدفت الدراسة إلى: استكشاف العوامل التي تؤثر على الأداء المؤسسي للجامعات الحكومية، وحددت الدراسة بعض العوامل التي تؤثر على أداء الجامعات ثم جمع البيانات باستخدام استمارات استبيان ومقابلات وتحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام التحليل الكمي البسيط.

## مجلة الخدمة الاجتماعية

وكشفت النتائج أن العوامل التي تؤثر على فاعلية الأداء المؤسسي هي خبرة القياد والرتبة الأكاديمية للمديرين والسياسات والإجراءات المطبقة والتي تجعل مجتمع التعلم المهني وكفالة الإدارة والمسائلة المالية فعالة والوصول إلى التدريب فيما يتعلق بالقيادة التربوية وتشجيع الموظفين للمشاركة في البحث وخدمة المجتمع والنشر على المجالات ذات السمعة الطيبة.  
**تحليل واستنتاج:**

١- أكدت دراسة محمود عبد الحميد (٢٠١٧)، ودراسة (K Walp (2018، ودراسة Sintayehu (2017) على ضرورة تطوير الأداء وتطوير الأفراد في النظم والإجراءات عن طريق التغيير التنظيمي أو الثقافة التنظيمية.

٢- الدراسة الحالية تهدف إلى تطوير الأداء المؤسسي في مراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية من منظور طريقة تنظيم المجتمع باستخدام المجتمع الرقمي.

٣- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية والتي تهدف إلى تطوير الأداء المؤسسي باستخدام المجتمع الرقمي في مراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مع الإشارة إلى تطوير سياسات مراكز الشباب الاجتماعية وضرورة تبني آليات جديدة لتحديث دورها.

### تاسعاً: الإجراءات المنهجية للبحث:

#### [١] منهج البحث:

تتنتمي هذه الدراسة بحكم موضوعها إلى نمط الدراسات الوصفية، تلك الدراسات التي تهدف إلى وصف خصائص وأبعاد المجتمع الرقمي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي في مراكز الشباب والمشكلات المرتبطة بصعوبة تمكن الشباب من خلال البرنامج بمراكز الشباب والمقترحات للتغلب على المشكلات التي تواجه الشباب بمراكز الشباب وتمكينهم من التعامل منها.

#### [٢] مجتمع البحث والعينة

استخدم الباحث في هذا البحث المسح الاجتماعي بنوعيه:

المسح بالعينة للخبراء المتخصصين في مجال تطوير مجالات الرعاية الاجتماعية وعددهم (٢٠) مفردة وذلك تتوافر الشروط التالية:

- توافر الخبرة الميدانية في مجال العمل.
- توافر الخبرة الميدانية.
- زيادة عدد سنوات الخبرة عن ١٠ سنوات.

#### [٣] أدوات البحث:

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على دليل مقابلة واستمارة لجمع البيانات هما:

- ١- دليل مقابلة للأخصائية والإدارية.
- ٢- استمارة استبيان خاصة بالأعضاء الشباب بمراكز الشباب.

## مجلة الخدمة الاجتماعية

وقد تم تصميم استمارة الاستبيان، على أن تتوافر فيهما الخصائص الآتية:

أ- أن يشمل موضوع الدراسة.

ب- سهولة الصياغة اللغوية وصحتها في عرض الأسئلة.

ج- وضوح العبارات بما يسمح بوضوح المعاني لدى المبحوثين أثناء التطبيق.

د- إعطاء مجال أمام المبحوثين من أجل المقترحات والإضافة.

هذا وقد مر تصميم الاستبيان بمجموعة من الخطوات هي:

قام الباحث ببناء استمارة الاستبيان من خلال الإطلاع على الإطار النظري، ودراسة نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وكذلك من خلال دراسة اللوائح المنظمة للعمل بمراكز الشباب، وبمعاونة وتوجيهات السادة المشرفين على الدراسة تم صياغة عدد من الأبعاد يمكن إجمالها على النحو التالي:

أ- البيانات الأولية.

ب- بيانات خاصة بأبعاد المجتمع الرقمي المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

ج- بيانات خاصة بمستوي أبعاد تطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

د- بيانات خاصة بالصعوبات التي تواجه إسهامات المجتمع الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

- استمارة الاستبيان الخاصة بالشباب:

(١) أبعاد الاستمارة: وتضمنت الأبعاد الآتية:

أ- البيانات الأولية.

ب- بيانات خاصة بأبعاد المجتمع الرقمي المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

ج- بيانات خاصة بمستوي أبعاد تطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

## مجلة الخدمة الاجتماعية

د- بيانات خاصة بالصعوبات التي تواجه إسهامات المجتمع الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية.

### ٢) صدق وثبات أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

أ- استمارة استبيان لوضع تصور مقترح للمجتمع الرقمي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي في مراكز الشباب.

وتم تصميم الأداة وفقا للخطوات التالية: قام الباحث بتصميم استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب حول دور المجتمع الرقمي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي في مراكز الشباب وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

■ **صدق الأداة:** حيث تم عرض الأداة على عدد (١٦) من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي الخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، علم الاجتماع، التربية الرياضية، وكذلك المتخصصين في مجال رعاية الشباب بالمجلس القومي للشباب، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

■ **ثبات الأداة:** تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا- كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لدليل مقابلة الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب حول دور المجتمع الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي في مراكز الشباب وتطبيقها على عينة من المبحوثين قوامها (١٠) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب مجتمع الدراسة وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

#### جدول (١)

نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا- كرونباخ) دليل مقابلة الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب

| م | المتغير                                                      | معامل (ألفا- كرونباخ) |
|---|--------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ١ | ثبات دليل المقابلة الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب ككل. | ٠.٩٤                  |

وتعتبر هذه المستويات عالية ومقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة، وذلك للوصول إلى نتائج أكثر صدقا وموضوعية، وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية.

أساليب التحليل الإحصائي:

## مجلة الخدمة الاجتماعية

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS. V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

- ١- التكرارات والنسب المئوية.
  - ٢- المتوسط الحسابي: وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:
- كيفية الحكم على المجتمع الرقمي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسية بمراكز الشباب يمكن الحكم على مستوى المجتمع الرقمي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسية في مراكز الشباب من التعامل مع المشكلات التي تواجههم باستخدام المتوسط الحسابي، حيث تكون بداية ونهاية فئات الاستبيان، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا الاستبيان (الحدود الدنيا والعليا)، وتم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا الاستبيان للحصول على طول الخلية المصحح ( $٠.٦٧ = ٣ / ٢$ )، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستبيان أو بداية الاستبيان وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

|             |                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------|
| مستوى منخفض | إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧            |
| مستوى متوسط | إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٥ |
| مستوى مرتفع | إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٥ - ٣    |

- ٣- الانحراف المعياري: ويفيد في معرفة مدي تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط المرجح، حيث أنه في حالة تساوي العبارات في المتوسط المرجح فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول.

٤- معامل ثبات (ألفا - كرونباخ): لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

٥- معامل ارتباط بيرسون: يستخدم لاستخراج معاملات الارتباط للمتغيرات الكمية.

٦- معامل ارتباط كاي Chi- Square: وذلك لاختبار العلاقة بين متغيرين اسميين مثل النوع.

٧- معامل التوافق Contingency Coefficient: ويستخدم لاختبار العلاقة بين متغيرين اسميين، ويستخدم بعد استخدام معامل ارتباط كاي Chi- Square لتحديد قوة العلاقة.

٨- معامل ارتباط جاما Gamma: ويستخدم للحصول على علاقات أو ارتباطات، عندما يتضمن متغيرات ترتيبية لها قيم منتظمة مثل: السن، الحالة التعليمية.

٩- الأعمدة التكرارية: وذلك لوصف استجابات المبحوثين في أشكال بيانية.

عرض نتائج الدراسة:

أولاً: خصائص عينة الدراسة:

- وصف مجتمع الدراسة:

- وصف الشباب بمراكز الشباب:

## مجلة الخدمة الاجتماعية

### جدول (٣)

توزيع أفراد عينة الشباب وفقاً لبعض المتغيرات الديموجرافية

| م | النوع   | ك  | %    |
|---|---------|----|------|
| ١ | ذكر     | ٥٥ | ٧٣.٣ |
| ٢ | أنثى    | ٢٠ | ٢٦.٧ |
|   | المجموع | ٧٥ | ١٠٠  |

| م | المتغيرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|-----------|-----------------|-------------------|
| ١ | السن      | ٢١.٩            | ٣.٣               |

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من الشباب ذكور وذلك بنسبة (٧٣.٣%)، بينما نسبة الإناث (٢٦.٧%)، وقد يوضح ذلك أن الشباب الذكور أكثر مشاركة في تطوير الأداء المؤسسي مما يجعلهم أكثر من الإناث في التعرف على المشكلات من خلال الأنشطة والخدمات التي تقدمها مراكز الشباب.
- متوسط سن الشباب (٢١.٩) سنة وانحراف معياري (٣.٣) سنة، وقد يوضح ذلك أن نسبة كبيرة من الشباب هم الأكثر تعرضاً للمشكلات في مراكز الشباب، حيث أن تلك المرحلة العملية تمثل ريعان الشباب وهم في أمس الحاجة للتعليم وتمكينهم للتغلب على المشكلات التي تقيدهم في حياتهم المستقبلية.
- فنجد أن علماء السكان يستندون في تحديدهم للشباب إلى محك خارجي كالسن الذي يقضيه الفرد في غضون التفاعل الاجتماعي فهناك من يؤكد أنهم تحت سن العشرين، وبذلك نجد أن نقطة النهاية قد حددت ولم تحدد نقطة البداية وهناك من يرى أن فئة الشباب هم من يقعون في المرحلة العمرية ما بين سن الخامسة عشرة إلى سن الخامسة والثلاثون.
- حاصلون على مؤهلات وفي مستقبل حياتهم مما يجعلهم في حاجة لتلقي تلك المهارات وبخاصة التعرف على المجتمع الرقمي في حل المشكلات، ومن مظاهر الاهتمام بالشباب قيام كافة الأمم بوضع الخطط والبرامج وإنشاء المنظمات والمؤسسات للارتقاء بالمستوى العلمي والثقافي للنشء والشباب.

ثانياً: أبعاد تطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية:

- تم سرد استمارة الاستبيان عن المجتمع الرقمي كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي في مراكز الشباب من خلال أبعاد رئيسية تمثلت في: الثقافة الرقمية- المهارات الرقمية.

- الثقافة الرقمية:

## مجلة الخدمة الاجتماعية

### جدول (٥)

من وجهة نظرك كيف تستخدم الثقافة الرقمية لتطوير الأداء المؤسسي

| م | كيفية استخدام الثقافة الرقمية لتطوير الأداء المؤسسي                                              | مجموع لمرجع | متوسط حسابي | لاتحراف لمعياري | ترتيب      |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|------------|
| ١ | أستطيع استخدام التطبيقات الرقمية لتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب                             | ٤٠٣         | ٢.٦٩        | ٠.٥٧            | ١          |
| ٢ | ملانمة التكنولوجيا الرقمية لتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب                                   | ٣٩٠         | ٢.٦         | ٠.٥٨            | ٥          |
| ٣ | التفاعل بشكل إيجابي مع بيئة المحتوي الرقمي والأداء المؤسسي لمراكز الشباب                         | ٣٨٣         | ٢.٥٥        | ٠.٦١            | ٧          |
| ٤ | يملك مركز الشباب كوادر لديها المعرفة لتخزين المعلومات الرقمية                                    | ٣٩١         | ٢.٦١        | ٠.٥٧            | ٤          |
| ٥ | يتوفر لدي فريق العمل بمراكز الشباب المهارات للمشاركة في أهم الأنشطة باستخدام التكنولوجيا الرقمية | ٣٩٧         | ٢.٦٥        | ٠.٦٢            | ٣          |
| ٦ | بنا القدرة على تنظيم وتحليل المعلومات باستعمال التكنولوجيا الرقمية                               | ٣٨٤         | ٢.٥٦        | ٠.٦٢            | ٦          |
| ٧ | يتم التعامل بمهارة في استخدام البريد الإلكتروني                                                  | ٣٩٩         | ٢.٦٦        | ٠.٥٧            | ٢          |
|   | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري استخدام الثقافة الرقمية لتطوير الأداء المؤسسي                 |             | ٢.٦١        | ٠.٣٨            | ستوى مرتفع |

يوضح الجدول السابق أن استخدم الثقافة الرقمية المرتبطة تطوير الأداء المؤسسي تمثلت فيما يلي:

يلي:

- حيث جاء في الترتيب الأول أستطيع استخدام التطبيقات الرقمية لتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمتوسط حسابي (٢.٦٩)، وجاء بالترتيب الثاني يتم التعامل بمهارة في استخدام البريد الإلكتروني متوسط حسابي (٢.٦٦)، ثم جاء في الترتيب الثالث يتوفر لدي فريق العمل بمراكز الشباب المهارات للمشاركة في أهم الأنشطة باستخدام التكنولوجيا الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٦٥)، وجاء بالترتيب الرابع يملك مركز الشباب كوادر لديها المعرفة لتخزين المعلومات الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٦١)، ثم جاء بالترتيب الخامس ملانمة التكنولوجيا الرقمية لتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمتوسط حسابي (٢.٦)، وجاء بالترتيب السادس لدينا القدرة على تنظيم وتحليل المعلومات باستعمال التكنولوجيا الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٥٦).

ويتفق ذلك مع الدراسة دراسة جمال محمد غيطاس (٢٠١١): وعنوانها: "حقوق الإنسان في

العصر الرقمي ومجتمع المعلومات".

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على حقوق الإنسان في عصر المجتمع الرقمي باعتبارها جزء لا يتجزأ من حقوق الإنسان الأساسية التي لا ينبغي التهاون فيها، أو غض الطرف عنها بأي شكل، ويمثل هذا البُعد في قضية حقوق الإنسان صفحة من الاهتمامات الإنسانية والقانونية والديموقراطية والجماهيرية الجديدة المرشحة للتصاعد بقوة مستقبلاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن في مجتمع المعلومات الرقمي لم يعد مطلوباً من الدولة أن توفر لمواطنيها الخبز والحرية فقط، بل لابد أن يكون معها طرف ثالث هو المعلومة والبيان والحاسب وشبكة المعلومات والاتصالات وضمانات وحقوق أخرى لم يكن لها وجود من قبل وبدون هذا الطرف الثالث الجديد سيكون من الصعب وربما من المستحيل توفير الخبز أو الحرية.

ويتفق ذلك مع الدراسة منى عطية خزام (٢٠١١): وعنوانها: "تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية". هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد متطلبات تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية والتعرف على أساليب تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية وتحديد معوقات تنمية الموارد البشرية في البيئة الرقمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: بعض المؤشرات التخطيطية لدعم تنمية الموارد في ظل البيئة الرقمية ومنها ضرورة إعادة النظر في فلسفة التأهيل والتدريب من قبل المؤسسات التعليمية والتدريبية لسد الفجوة الرقمية ونشر ثقافة التأهيل والتدريب الرقمي ووضع خطة إعلامية تهدف إلى نشر ثقافة البيئة الرقمية وتعميم فوائدها لتأسيس ثقافة معرفية تتوافق مع البيئة الرقمية بما يؤدي إلى بناء مرتكزات المجتمع الرقمي.

- وأخيراً جاء في الترتيب السابع التفاعل بشكل إيجابي مع بيئة المحتوى الرقمي والأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمتوسط حسابي (٢.٥٥)، وقد يعكس ذلك أن الأخصائي الاجتماعي بمراكز الشباب يقوم بإحداث تفاعلات إيجابية بين الشباب وذلك بهدف تهيئة مختلف الظروف لاكتساب الشباب لمهارة حل المشكلة وذلك باستعانة الأخصائي الاجتماعي بالخبراء والمتخصصين في موضوع المهارات الإلمام الكافي بها حتى يقدم للشباب آراء وجذبهم لاكتساب المهارة بشكل علمي سليم.
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام استخدم الثقافة الرقمية المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي بلغ (٢.٦١) وهو معدل مرتفع مما يعكس تأثير تلك استخدم الثقافة الرقمية المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي.

### جدول (٩)

كيف تساهم المهارات الرقمية في التواصل بالمجتمع لتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب

## مجلة الخدمة الاجتماعية

| م | يف تساهم المهارات الرقمية في التواصل بالمجتمع لتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب                                     | المجموع المرجع | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|-------------|
| ١ | مهارات الرقمية تساهم في تنمية مكونات الشخصية للشباب والعاملين                                                         | ٣٦٠            | ٢.٤             | ٠.٦٦              | ١           |
| ٢ | تساهم المهارات الرقمية في التواصل الفعال مع الآخرين                                                                   | ٣٤٤            | ٢.٢٩            | ٠.٦٦              | ٤           |
| ٣ | تساهم المهارات الرقمية في توزيع المهام والمسئوليات بيئة العمل                                                         | ٣٤٩            | ٢.٣٣            | ٠.٧١              | ٣           |
| ٤ | أخري تذكر                                                                                                             | ٣٥١            | ٢.٣٤            | ٠.٧               | ٢           |
|   | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كيف تساهم المهارات الرقمية في التواصل بالمجتمع لتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب |                |                 |                   |             |
|   |                                                                                                                       |                | ٢.٣٤            | ٠.٤٩              | مستوى متوسط |

يوضح الجدول السابق أن كيف تساهم المهارات الرقمية في التواصل بالمجتمع لتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب تمثلت فيما يلي:

- حيث جاء في الترتيب الأول المهارات الرقمية تساهم في تنمية مكونات الشخصية للشباب والعاملين بمتوسط حسابي (٢.٤)، وجاء بالترتيب الثاني أخري تذكر بمتوسط حسابي (٢.٣٤)، ثم جاء في الترتيب الثالث تساهم المهارات الرقمية في توزيع المهام والمسئوليات بيئة العمل بمتوسط حسابي (٢.٣٣)، وجاء بالترتيب الرابع تساهم المهارات الرقمية في التواصل الفعال مع الآخرين بمتوسط حسابي (٢.٢٩)، وقد يعكس ذلك أن البرامج قد تمثل عامل نفور حيث البرامج الاجتماعية المقدمة ذات صلة باحتياجات المجتمع ويتم تقييم دور كل جماعة بالمركز خلال الفوج مما يجعل الشباب تسهم البرامج والندوات في التوعية بأهمية روح المواطنة والمشاركة بسبب المبادرات الاجتماعية التي شاركت بها حققت أهمية مجتمعية لأنها لم تكن مصدر جذب لهم.
  - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام كيف تساهم المهارات الرقمية في التواصل بالمجتمع لتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب بلغ (٢.٣٤) وهو معدل متوسط مما يعكس أن كيف تساهم المهارات الرقمية في التواصل بالمجتمع لتطوير الأداء المؤسسي بمراكز الشباب المقدمة ممة وغير مناسبة للشباب مما يجعلها لا تجذب الشباب للاستفادة منها.
- ويتفق ذلك مع دراسة (Jing Nanchang University (2011): وعنوانها: "بناء نظام خدمي للموارد التعليمية للمجتمع الرقمي".

هدفت الدراسة إلى: بناء نظام خدمي للموارد التعليمية للمجتمع الرقمي، حيث الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمنة وتعزيز المستوى التعليمي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وضع تفاصيل وإجراءات

## مجلة الخدمة الاجتماعية

نظام للخدمات والآلية والهيكل والمنصات التعليمية وكيفية تكامل الموارد وتنميتها وإدارتها والحفاظ عليها وتقييمها من أجل بناء مجتمع رقمي مستقر وينمو باستمرار.

ويتفق ذلك مع دراسة (Walker, Bess (2012: وعنوانها: "تطوير المجتمعات الرقمية في ظل الموارد المحدودة". هدفت الدراسة إلى: الإجابة عن عدة أسئلة تتعلق بكيف تؤثر محدودية الموارد؟ وما هي الجوانب والمؤثرات التي تفرضها محدودية الموارد على تطوير المجتمعات الرقمية؟ وهل يمكننا أن نتوقع استقرار المجتمع الرقمي؟ وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن تطوير المجتمعات الرقمية يتوقف على مدى توافر الموارد وتنوعها وكفاءة أدائها واستخدامها، فضلاً عن أن قيمة المجتمعات الرقمية كنظام له طبيعة خاصة يرتبط بدرجة كبيرة بدراسة خصائص المجتمع العامة.

ثالثاً: أبعاد المجتمع الرقمي المرتبطة بتطوير الأداء المؤسسي لمراكز الشباب بمحافظة الإسكندرية:

### جدول (١٤)

#### كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي

| م | كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي                                    | لمجموع المرجع | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | كيفية استرجاع البيانات المطلوبة مهما كان حجم البيانات المخزنة                                | ٤٠٩           | ٢.٧٣            | ٠.٥٣              | ٢       |
| ٢ | معالجة البيانات بقدرة تفوق قدرات البشر في السرعة والدقة والأبعاد والإجراءات الحسابية المنظمة | ٤٠٩           | ٢.٧٣            | ٠.٥٢              | ١       |
| ٣ | ل المعلومات بأشكالها المتنوعة على مسافات بعيدة على هيئة سلسلة من الإشارات الإلكترونية        | ٤٠٨           | ٢.٧٢            | ٠.٥١              | ٤       |
| ٤ | سهولة فهم واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها                                       | ٤٠٩           | ٢.٧٣            | ٠.٥٤              | ٣       |
| ٥ | توافر الأدوات والبيانات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات                                      | ٣٩٥           | ٢.٦٣            | ٠.٥٧              | ٧       |
| ٦ | استخدام البرامج الخاصة لتسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين من مراكز الشباب                       | ٤٠٣           | ٢.٦٩            | ٠.٤٨              | ٦       |
| ٧ | التحكم في المعلومات وتجميعها ومعالجتها وتخزينها واستخدامها عن بعد                            | ٤٠٦           | ٢.٧١            | ٠.٥٤              | ٥       |
|   | توسط الحسابي والانحراف المعياري كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي    |               | ٢.٧             | ٠.٣٣              | متوسط   |

يوضح الجدول السابق أن كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي تمثلت فيما يلي:

- حيث جاء في الترتيب الأول معالجة البيانات بقدرة تفوق قدرات البشر في السرعة والدقة والأبعاد والإجراءات الحسابية المنظمة بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، وجاء بالترتيب الثاني إمكانية استرجاع البيانات المطلوبة مهما كان حجم البيانات المخزنة بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، ثم جاء في الترتيب

## مجلة الخدمة الاجتماعية

الثالث سهولة فهم واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، وجاء بالترتيب الرابع نقل المعلومات بأشكالها المتنوعة على مسافات بعيدة على هيئة سلسلة من الإشارات الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢.٧٢)، ثم جاء بالترتيب الخامس التحكم في المعلومات وتجميعها ومعالجتها وتخزينها واستخدامها عن بعد بمتوسط حسابي (٢.٧١)، وجاء بالترتيب السادس استخدام البرامج الخاصة لتسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين من مراكز الشباب بمتوسط حسابي (٢.٦٩) ثم جاء بالترتيب السابع توافر الأدوات والبيانات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي (٢.٦٣)، وقد يعكس ذلك أن أخصائي المجتمع الرقمي يقوم بتوفير البيئة المناسبة والصالحة للشباب ومساعدتهم على مواجهة كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي.

ويتفق ذلك مع دراسة هاني عبد الرحمن (٢٠٠٩): وعنوانها: "منهجية تطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية".

هدفت الدراسة إلى: توضيح أهمية تطبيق أساليب الإدارة الحديثة متمثلة في طرق قياس أداء المؤسسات والمنظمات الحديثة متمثلة في طرق قياس أداء المؤسسات والمنظمات كآلية لبناء القدرات التنافسية والتعرف على أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تحسين مؤشرات الأداء للمنظمات ونشر منهجيات وآليات بطاقة الأداء المتوازن على تحسين مؤشرات الأداء للمنظمات ونشر منهجيات وآليات بطاقة الأداء المتوازن بين المديرين والعاملين والقائمين على المؤسسات والمنظمات. وتوصلت الدراسة إلى: أن محور النمو والتعلم في بطاقة الأداء المتوازن من خلال مقابلة الأهداف طويلة المدى والمنافسة العالمية والتي تقتضي تطوير الأداء التطوير والتطوير في الأفراد والنظام والإجراءات عن طريق التغيير التنظيمي أو الثقافة التنظيمية.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي بلغ (٢.٧) وهو معدل متوسط مما يعكس أن درجة تأثير تلك كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي.

### جدول (٢٢)

ما الدور الذي تقوم به مراكز الشباب لمساعدة العاملين في أبعاد الأداء المؤسسي بالمجتمع الرقمي

| م | الدور الذي تقوم به مراكز الشباب لمساعدة العاملين في أبعاد الأداء المؤسسي بالمجتمع الرقمي                                     | المجموع المرجع | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | إقامة ندوات في تكنولوجيا المعلومات                                                                                           | ٣٧٢            | ٢.٤٨            | ٠.٦٣              | ١       |
| ٢ | عقد منافسات جماعية في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات                                                                         | ٣٤١            | ٢.٢٧            | ٠.٦٨              | ٥       |
| ٣ | عقد دورات تدريبية على وسائل التقنية الحديثة                                                                                  | ٣٤٨            | ٢.٣٢            | ٠.٦٤              | ٢       |
| ٤ | تشكيل جماعات لتنمية الوعي بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من خلال البرامج                                                    | ٣٤٣            | ٢.٢٩            | ٠.٦٧              | ٤       |
| ٥ | عمل مجالات علمية عن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات                                                                           | ٣٤٦            | ٢.٣١            | ٠.٦٨              | ٣       |
| ٦ | تنمية مهارات الشباب عن طريق الاستعانة بالخبرات                                                                               | ٣٤١            | ٢.٢٧            | ٠.٧٥              | ٦       |
|   | متوسط الحسابي والانحراف المعياري ما الدور الذي تقوم به مراكز الشباب لمساعدة العاملين في أبعاد الأداء المؤسسي بالمجتمع الرقمي |                | ٢.٣٢            | ٠.٤٩              | متوسط   |

يوضح الجدول السابق ما الدور الذي تقوم به مراكز الشباب لمساعدة العاملين في أبعاد الأداء المؤسسي بالمجتمع الرقمي تمثلت فيما يلي:

- حيث جاء في الترتيب الأول إقامة ندوات في تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي (٢.٤٨)، وجاء بالترتيب الثاني عقد دورات تدريبية على وسائل التقنية الحديثة بمتوسط حسابي (٢.٣٢)، ثم جاء في

## مجلة الخدمة الاجتماعية

الترتيب الثالث عمل مجلات علمية عن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بمتوسط حسابي (٢.٣١)، وجاء بالترتيب الرابع تشكيل جماعات لتنمية الوعي بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من خلال البرامج بمتوسط حسابي (٢.٢٩)، ثم جاء بالترتيب الخامس عقد مناقشات جماعية في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بمتوسط حسابي (٢.٢٧)، وجاء بالترتيب السادس تنمية مهارات الشباب عن طريق الاستعانة بالخبرات بمتوسط حسابي (٢.٢٧)، وقد يعكس ذلك أن الدور الذي تقوم به مراكز الشباب لمساعدة العاملين في أبعاد الأداء المؤسسي بالمجتمع الرقمي يكونوا غير ملمين بالإلمام الكافي بكيفية التعامل مع جماعات الشباب ونقص مهاراتهم وخبراتهم وذلك لإكساب الشباب المهارات فنتيجة لعدم اقتناع البعض بأهمية مساعدة الأخصائيين الشباب على اكتساب المهارات مما يجعل الأخصائي غير قادر على مساعدة الشباب.

ويتفق ذلك مع دراسة أحمد صالح (٢٠١٣): وعنوانها: "استخدام جماعة المهام في تنشيط اتجاهات أعضاء مراكز الشباب نحو المشاركة الانتخابية- دراسة مطبقة على مراكز الشباب بمدينة الفيوم". هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر استخدام جماعة المهام في تنشيط اتجاهات أعضاء مراكز الشباب نحو المشاركة الانتخابية، كما هدفت إلى التعرف على درجة ممارستهم له بالمفهوم العلمي في وضع الخطط القصيرة وطويلة الأجل بالنسبة إلى مراكزهم. وكذلك معرفة أهمية تأثير عناصر التخطيط الاستراتيجي العلمي على أداء المراكز الشبابية من حيث (الرؤية، الرسالة، البيئة الداخلية، البيئة الخارجية، الصياغة، التنفيذ، المتابعة، التقييم، والرقابة)، وتكون مجتمع الدراسة من رؤساء المراكز الشبابية لإقليم الشمال والبالغ عددها (٤٥) رئيس مركز. وتوصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة استخدام جماعة المهام في تنشيط اتجاهات أعضاء مراكز الشباب نحو المشاركة الانتخابية.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الدور الذي تقوم به مراكز الشباب لمساعدة العاملين في أبعاد الأداء المؤسسي بالمجتمع الرقمي بلغ (٢.٣٢) وهو معدل متوسط مما يعكس أن الدور الذي تقوم به مراكز الشباب لمساعدة العاملين في أبعاد الأداء المؤسسي بالمجتمع الرقمي.

### جدول (٢٩)

من وجهة نظرك ما هي الصعوبات التي ترجع إلى الأداء المؤسسي

| م | الصعوبات                                              | المتوسط<br>لحسابي | الانحراف<br>المعياري | الترتيب     |
|---|-------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|-------------|
| ١ | شكل المجتمع الرقمي ضغط علي متخذي القرار بمراكز الشباب | ٢.٣٢              | ٠.٤٩                 | ٤           |
| ٢ | ضعف البنية التحتية بمراكز الشباب للمجتمعات الرقمية    | ٢.٤٢              | ٠.٥٣                 | ٢           |
| ٣ | وجود ثغرات أمنية كبيرة تشكل تهديد لتطبيق التكنولوجيا  | ٢.٣٤              | ٠.٤٩                 | ٣           |
| ٤ | دعم غير كافي من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات   | ٢.٤٢              | ٠.٤٦                 | ١           |
|   | الصعوبات ككل                                          | ٢.٣٨              | ٠.٣٩                 | مستوى مرتفع |

يوضح الجدول السابق الصعوبات التي ترجع إلى الأداء المؤسسي تمثلت فيما يلي:

- حيث جاء في الترتيب الأول دعم غير كافي من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، وانحراف معياري (٠.٤٦)، وجاء بالترتيب الثاني ضعف البنية التحتية بمراكز الشباب للمجتمعات الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، وانحراف معياري (٠.٥٣)، وجاء في الترتيب الثالث وجود ثغرات أمنية كبيرة تشكل تهديد لتطبيق التكنولوجيا بمتوسط حسابي (٢.٣٤)، وانحراف معياري (٠.٤٩)، وجاء بالترتيب الرابع يشكل المجتمع الرقمي ضغط علي متخذي القرار بمراكز الشباب بمتوسط حسابي (٢.٣٢)، وانحراف معياري (٠.٤٩)، وقد يوضح ذلك أن من أهم وأكثر

## مجلة الخدمة الاجتماعية

المشكلات التي تؤثر بالسلب على تمكين الشباب من التعامل مع دعم غير كافٍ من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث عدم تسهيلها لإجراءات تنفيذ الأنشطة في ظل ضعف الإمكانيات المادية والبشرية لديها، يلي ذلك مشكلات مرتبطة بصعوبة تمكين الشباب من خلال البرنامج التي ترجع إلى جماعات الشباب نتيجة لعدم وعي الشباب بأهمية تلك المشكلات وضرورة التغلب عليها مما يجعلهم لا يقبلون عليها، ثم يأتي بعد ذلك وجود ثغرات أمنية كبيرة تشكل تهديد لتطبيق التكنولوجيا حيث أن الأنشطة لا تجذب الشباب ولا تكون ملائمة لاحتياجات الشباب ويكون دور المجتمع الرقمي من أهم الأدوار ففي حالة وجود مشكلات تشوبها يتسبب ذلك في عدم تميز الأنشطة المقدمة أو الهدف المرجو منها.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الصعوبات التي ترجع إلى الأداء المؤسسي بلغ (٢.٣٨) وهو مستوى مرتفع مما يعكس ضرورة أن يكون مراكز الشباب هو حجر الزاوية للصعوبات التي ترجع إلى الأداء المؤسسي وذلك بهدف الارتقاء بهم وزيادة قدرتهم على مواجهة الحياة بشكل أفضل وهذا ما تحققه المجتمع الرقمي.

### جدول (٣٠)

من وجهة نظرك ما هي الصعوبات التي ترجع إلى العاملين

| م | من وجهة نظرك ما هي الصعوبات التي ترجع إلى العاملين                                  | لمجموع المرجع | لمتوسط الحسابي | لأنحراف المعياري | الترتيب    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------------|------------|
| ١ | نقص المساعدات الفنية مما يعطل سير العمل                                             | ٤٠٤           | ٢.٦٩           | ٠.٥٣             | ١          |
| ٢ | نقص الكفاءات بسبب عدم التأهيل والتدريب                                              | ٣٨١           | ٢.٥٤           | ٠.٥٤             | ٣          |
| ٣ | عزوف العقول البشرية والكفاءات العلمية عن العمل بمراكز الشباب                        | ٣٦٠           | ٢.٤            | ٠.٦٥             | ٥          |
| ٤ | طيل البنية التحتية بعض الأوقات نتيجة الصيانة أو الأعطال الفنية                      | ٣٦٦           | ٢.٤٤           | ٠.٦٩             | ٤          |
| ٥ | نقص في القدرات علي صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً                  | ٣٨٨           | ٢.٥٩           | ٠.٦٤             | ٢          |
|   | متوسط الحسابي والانحراف المعياري من وجهة نظرك ما هي الصعوبات التي ترجع إلى العاملين |               | ٢.٥٣           | ٠.٣٩             | متوى مرتفع |

يوضح الجدول السابق الصعوبات التي ترجع إلى العاملين:

- حيث جاء في الترتيب نقص المساعدات الفنية مما يعطل سير العمل بمتوسط حسابي (٢.٦٩)، وجاء بالترتيب الثاني نقص في القدرات علي صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، ثم جاء في الترتيب الثالث نقص الكفاءات بسبب عدم التأهيل والتدريب بمتوسط حسابي (٢.٥٤)، وجاء بالترتيب الرابع تعطيل البنية التحتية بعض الأوقات نتيجة الصيانة أو الأعطال الفنية بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، ثم جاء بالترتيب الخامس عزوف العقول البشرية والكفاءات العلمية عن العمل بمراكز الشباب بمتوسط حسابي (٢.٤) وقد يعكس ذلك أن من أكثر الصعوبات التي ترجع إلى العاملين بمراكز الشباب التي يفضلها الشباب هي المشاركة في المناقشات الجماعية التي ينظمها الأخصائي لاكتساب المعارف الخاصة بالمهارة في حل المشكلة في ضوء تراعى وزارة الشباب ويسعى الشباب للمشاركة فيها.
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الصعوبات التي ترجع إلى العاملين بلغ (٢.٥٣) وهو معدل مرتفع مما يعكس أن الشباب يسعون لاستخدام الوسائل التي تساعدهم على التعبير من خلال طريقة العمل مع الجماعات التي تساعدهم على حل مشكلاتهم.

## مجلة الخدمة الاجتماعية

### جدول (٣١)

من وجهة نظرك ما هي الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب

| م | ما هي الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب                                    | المجموع المرجع | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|------------|
| ١ | مبة الرقمية لدي عدد كبير من القطاعات المختلفة بالمجتمع                                     | ٤٢٠            | ٢.٨             | ٠.٤٦              | ٢          |
| ٢ | غياب التأقلم الثقافي والتكوين الثقافي المعلوماتي لدي بعض المستفيدين من خدمات المركز        | ٤٢١            | ٢.٨١            | ٠.٥               | ١          |
| ٣ | عدم استعداد أفراد المجتمع لتقبل فكرة الرقمنة                                               | ٤١٥            | ٢.٧٧            | ٠.٥٢              | ٣          |
|   | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ما هي الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب |                | ٢.٧٤            | ٠.٣٣              | متوى مرتفع |

يوضح الجدول السابق ما هي الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب تمثلت فيما يلي:

- حيث جاء في الترتيب الأول غياب التأقلم الثقافي والتكوين الثقافي المعلوماتي لدي بعض المستفيدين من خدمات المركز بمتوسط حسابي (٢.٨١)، وجاء بالترتيب الثاني الأمية الرقمية لدي عدد كبير من القطاعات المختلفة بالمجتمع بمتوسط حسابي (٢.٨)، ثم جاء في الترتيب الثالث عدم استعداد أفراد المجتمع لتقبل فكرة الرقمنة بمتوسط حسابي (٢.٧٧)، وقد يعكس ذلك الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب وأن تكون تلك البرامج المقدمة متنوعة في أنشطتها، ويجب أن تواكب تلك المهارات التطورات الحديثة وذلك بالاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة عند تنفيذ البرامج الخاصة بإكساب الشباب للمهارات لتطوير خطة تنفيذ البرامج وتكون عامل لجذب الشباب على المشاركة بها.

ويتفق ذلك مع دراسة أيتن محمود (٢٠٠٧) وعنوانها: "تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية".

هدفت الدراسة إلى: التعرف على تقييم الأداء في منظمة الصحة العالمية والتي تخدم قطاعاً جوهرياً وهو قطاع الصحة، ومعرفة العوامل التي تؤثر على أداء هذه المنظمات والأساليب المختلفة التي تستخدمها في تقييم برامجها، وتوصلت الدراسة إلى معرفة أسباب المشاكل التي تعرقل أداء المؤسسات العامة واستخدام أساليب حديثة في تقييم الأداء المؤسسي.

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب بلغ (٢.٧٤) وهو معدل مرتفع مما يعكس أن الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب حتى يبرز دورها في تمكين الشباب من الصعوبات التي ترجع إلى المستفيدين من مراكز الشباب.

حادي عشر: توصيات البحث:

### في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بالآتي:

- أ- الاهتمام بتوفير الإمكانات البشرية ذات الكفاءة المناسبة بمراكز الشباب والتي تستطيع توجيه ومساعدة الشباب على تطوير الأداء المؤسسي من خلال المجتمع الرقمي عن طريق المهارات.
- ب- إيجاد الحوافز المادية للقائمين على إكساب الشباب المهارات.
- ج- توفير البرامج التدريبية المناسبة في مجال المهارات للمنظمين للقدرة على مساعدة الشباب على اكتساب القدرة على التعامل مع المشكلات التي تواجههم.
- د- توفير الإشراف المهني على المنظم الاجتماعي عند قيامهم بدورهم على إكساب الشباب المهارات.
- هـ- توفير مختلف الوسائل التعليمية بالمركز للإلمام الكافي نظريا وتطبيقيا بموضوع المهارات.
- و- عقد ورش العمل والندوات والمؤتمرات بصورة دورية داخل المركز لكي يستطيع المنظمون تعلم كل ما هو جديد في الخدمة.

### ثاني عشر: بحوث مقترحة:

#### في ضوء نتائج البحث الحالي تقترح الباحث بعض البحوث المستقبلية كما يلي:

- ١- واقع توظيف الأدوات الرقمية في مراكز الشباب بالإسكندرية: دراسة تقويمية من منظور طريقة تنظيم المجتمع.
- ٢- أثر استخدام منصات التواصل الاجتماعي على مستوى المشاركة المجتمعية للشباب في برامج مراكز الشباب: دراسة ميدانية على مراكز محافظة الإسكندرية.
- ٣- تصور مقترح لتطوير أداء مراكز الشباب في ضوء معطيات المجتمع الرقمي: دراسة استشرافية على محافظة الإسكندرية.
- ٤- دور الأخصائي الاجتماعي في توظيف طريقة تنظيم المجتمع لتعزيز الأداء الرقمي لمراكز الشباب: دراسة مطبقة على محافظة الإسكندرية.
- ٥- معوقات التحول الرقمي لمراكز الشباب في المجتمع المصري وسبل التغلب عليها من منظور طريقة تنظيم المجتمع (دراسة ميدانية على محافظة الإسكندرية).
- ٦- بناء مقياس لمؤشرات الأداء الرقمي في مراكز الشباب في ضوء معايير طريقة تنظيم المجتمع.

### قائمة المراجع

#### أولاً: المراجع العربية:

- ١- إبراهيم بعزیز: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، القاهرة، دار الكتاب الحديث، ٢٠١٧.
- ٢- أحمد زكي بدوي: معجم المصطلحات الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٩٣.
- ٣- أحمد صالح: استخدام جماعة المهام في تنشيط اتجاهات أعضاء مراكز الشباب نحو المشاركة الانتخابية- دراسة مطبقة على مراكز الشباب بمدينة الفيوم، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية فرع الفيوم، جامعة القاهرة.
- ٤- أسامة حامد علي: مهارات الثقافة المعلوماتية لدى أخصائيي المكتبات في ظل البيئة الرقمية، بحث منشور في مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، القاهرة، كلية الآداب، جامعة القاهرة، العدد ٧، سبتمبر ٢٠١١.

## مجلة الخدمة الاجتماعية

- ٥- أسماء محمد عبد المؤمن إسماعيل: ثقافة المواطنة الرقمية والتخطيط لتدعيم القيم الاجتماعية لدى الشباب الجامعي، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع٦٣، ج٣، يناير ٢٠٢٠.
- ٦- أكرم الطويل، على وليد العبادي: إدارة سلسلة التجهيز (أبعاد إستراتيجية، العمليات والأداء التسويقي)، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠١٣.
- ٧- أيتن محمود سالم المجروشي: تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة، القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠٠٧.
- ٨- جمال محمد غيطاس: مداخلة بعنوان: حقوق الإنسان في العصر الرقمي ومجتمع المعلومات، ملتقى: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم الديمقراطية وحرية التعبير والرأي: تجارب عربية، كوالالمبور: المنظمة العربية للتنظيمية الإدارية، سبتمبر ٢٠١١.
- ٩- حسام الدين محمد مازن: تكنولوجيا الأسعار في لبناء مجتمع المعرفة الرقمي، بحث منشور في المجلة التربوية- كلية التربية، جامعة سوهاج، العدد ٥٢، أبريل ٢٠١٨.
- ١٠- حسبية لولي: الثقافة الرقمية في وسط الشباب، بحث منشور في مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مج٢٩، يونيو ٢٠١٧.
- ١١- السيد بخيت: الإنترنت وسيلة اتصال جديدة: الجوانب الإعلامية والصحفية والتعليمية والقانونية، ٢٠٠٩.
- ١٢- المجلس القومي للشباب والرياضة: مركز المعلومات والتوثيق دليل العمل في ميدان الشباب، الرياض، القاهرة، ٢٠١٩.
- ١٣- ربحي مصطفى عليان: مجتمع المعلومات والواقع العربي، ١٩٩٨.
- ١٤- زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي: المعلومات والمجتمع، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠٠٦.
- ١٥- سعيد ساهمي: المجتمع الرقمي: من الشفافية إلى الديمقراطية، بحث منشور في مجلة أفكار، المغرب، وزار الثقافة، العدد ٣٦، يناير ٢٠١٩.
- ١٦- سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤.
- ١٧- طلعت مصطفى السروجي وآخرون: التنمية الاجتماعية "المثال والواقع"، القاهرة: ٢٠٠١.
- ١٨- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢.
- ١٩- عبد الحكيم أحمد الخزامي: تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، القاهرة، مكتبة ابن سينا، ١٩٩٩.
- ٢٠- عبد الرحمن توفيق: العملية التدريبية، موسوعة التدريب، والتنمية البشرية، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ١٩٩٥.
- ٢١- عبد الله فرغلي أحمد: منظومة مراكز الشباب التربوية، القاهرة، مركز الكتاب للنشر، ٢٠٠٣.
- ٢٢- فريد راغب النجار: مداخلة بعنوان: التحول من المجتمع التقليدي إلى مجتمع المعرفة، ملتقى: تحول المنظمات من استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات: تجربة الذاكرة المؤسسية، القاهرة، مركز معلومات مركز الوزراء، يوليو ٢٠٠٥.
- ٢٣- فريد راغب النجار: مداخلة بعنوان: التحول من المجتمع التقليدي إلى مجتمع المعرفة، ٢٠٠٩.

- ٢٤- فريدة كيت: **الخصوصية في عصر المعلومات**، ترجمة: محمد محمود شهاب، القاهرة، مركز الأهرام للترجمة والنشر، ١٩٩٩.
- ٢٥- لحر عباس: **البيئة الرقمية في البلدان المغاربية وتحديات اقتصاد المعرفة**، بحث منشور في **مجلة المالية والأسواق**، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم- مخبر ديناميكية الاقتصاد الكلي والتغيرات الهيكلية دينامكس، العدد ٧، سبتمبر ٢٠١٧.
- ٢٦- محمد الصالح نابتي، سناء بوتمجت: **الثقافة الرقمية إحدى سمات مجتمع المعرفة**، أعمال المؤتمر الثالث والعشرون: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ووزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية، مج ٣، نوفمبر ٢٠١٢.
- ٢٧- محمد خليفة عبد الحميد محمد: **أثر استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء على دعم آليات الحوكمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١٧.
- ٢٨- محمد عاطف غيث: **قاموس علم الاجتماع**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٩.
- ٢٩- محمد علي محمد: **المجتمع والثقافة والشخصية- مدخل إلى علم الاجتماع**، سلسلة علم الاجتماع المعاصر، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٣.
- ٣٠- محمد لعقاب: **وسائل الإعلام والاتصال الرقمية**، الجزائر، دار هومة، ط ١، ٢٠٠٧.
- ٣١- معجم المعاني الجامعي: **تعريف ومعنى مجتمع رقمي** ([www.almaany.com](http://www.almaany.com))، اطلع عليه بتاريخ ٢٠٢١/٢/٣.
- ٣٢- منال عثمان محمود أحمد: **الأساليب الإلكترونية كمتغير في تقدير الحاجات الاجتماعية لطلاب المدارس الثانوية**، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٧.
- ٣٣- منى عبد الحفيظ: **المهارة الرقمية بين تجويد الأداء والإدمان**، بحث منشور في **مجلة انسنة البحوث والدراسات**، الجزائر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أيان عاشور الجلفة، العدد ٢، مج ١١، ٢٠٢٠.
- ٣٤- منى عطية خزام خليل: **الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الإلكتروني**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٢.

٣٥- منى عطية خزام: تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون، القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٢٤، مج ٢، مارس ٢٠١١.

٣٦- ناريمان إسماعيل متولي: اقتصاديات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٥.

٣٧- نديم منصورى: سوسيولوجيا الإنترنت (بيروت: منتدى المعارف، ط ١، ٢٠١٤) ص ص ٣٦-٣٧.

٣٨- نغم حسين نعمة وآخرون: تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠، بحث منشور في المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، العراق: مج ١١، أبريل ٢٠١٩.

٣٩- هاني عبد الرحمن العمري: منهجية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية، معهد الإدارة العامة، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، خلال الفترة من ١-٤ نوفمبر ٢٠٠٩.

٤٠- هيثم محمود شلبي وآخرون: استراتيجية تحسين وتطوير الأداء المؤسسي للجامعات العربية- نموذج مقترح لضمان الجودة الإدارية، الجزائر، جامعة منسوري، ٢٠٠٠.

٤١- ياسر محمد عبد العال: الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، رسالة دكتوراه غير منشورة، الإسكندرية، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، ٢٠١٦.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 42- Branscomb: **Law and Culture in the Information**, Information Society, Vol.4, No.4, 1986) PP.279-311.
- 43- Duxburx Namncy: **Culture Ag Akey Dimension of Sustainability**, Exploring Concepts, Canada, Thens and Models, Creative City net Work of Canada, Feb. 2007, P.6.
- 44- Jing Nanchang University: **Construction of The Services System for Digital Community Educational Resources**, China: Jing Nanchang University, 2011.
- 45- Kwak, Yi Pilnam; Kim Junyeop: The Impact of Performance Funding on Institutional Perfomance Over Time:Evidence From South Korean University, **Journal of Asian Pacific Education Review**, Vo.16, No.4, South Korea, 2015.
- 46- O'Sullivan, S., Walker C.: Social Service Digitisation and The Implications for Vulnerable Individuals and Communities, **Journal of Political Science**, Australian: Vol.53, 2018.
- 47- Poupko, Ouri: **Building a Sybil- Resilient Digital Community Utilizing Trust**, USA., Graphconnetivity, Thaca, 2020.
- 48- Sintayehu, Shibru; Bibiso, Mesfin; Ousman Kadir: Assessment of Factor Affecting Institutional Performance: The Case of Wolaita Sodo, **Journal of Education Practice**, Vol.8, No.7, Ethiopia, 2017.

- 49- Walker, Bess Linden: **The Evaluation of Digital Communities Under Limited Resources**, USA.: Ann Arbor, 2012.