

## اسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية

"دراسة مطبقة علي الخبراء و الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الاسرة بمحافظة الفيوم"

اعداد

الباحثة / ايمان محمد ابراهيم مصطفى

دكتوراه في الخدمة الاجتماعية

### ملخص الدراسة :

اهتمت الحكومات في الأونة الأخيرة ببناء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتدخل بذلك عصر التحول الرقمي، وذلك لما له من آثار إيجابية في رفع جودة الحياة لمواطنيها على العديد من المستويات الاقتصادية والتعليمية والصحية والاجتماعية. وهدفت الدراسة الحالية إلى تحليل اسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية من خلال تحليل دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة، وتحديد المهارات اللازمة لتعزيز اداء الخبراء والاختصاصيين الاجتماعيين بمحاكم الاسرة، والمعوقات التي تحول دون الاستفادة من التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية. واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل لمجموعة من الخبراء والاختصاصيين الاجتماعيين بمحكمة الاسرة بمحافظة الفيوم.

**الكلمات المفتاحية :** التحول الرقمي ، تسوية المنازعات ، تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت .

**Abstract:**

Recently, governments have been concerned in constructing information and communication technology infrastructure to start the era of digital transformation that has positive effects in raising the quality of life for citizens on many economic, educational, health, and social levels. The present study aimed to investigate the role of digital transformation in social field by analyzing the pros and cons of digital transformation processes in family dispute settlement offices. Moreover, it aimed to explore necessary skills to enhance the performance of experts and social specialists in family courts, and the obstacles that prevent benefiting from digital transformation in settling family disputes. The study used the comprehensive social survey method for a group of experts and social specialists at the family court in Fayoum.

**Keywords:** Digital transformation, Dispute resolution, Online family dispute settlement.

## مشكلة الدراسة:

تسعي الحكومات علي مستوي العالم الي تغيير اسلوب عملها بالشكل الذي يجعل عملية تصميم الخدمة اكثر كفاءة وفاعلية من اجل تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ، بالاضافة الي زيادة الشفافية وقابلية التشغيل البيئي للخدمات ، وزيادة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمه لهم ، وفي سبيل ذلك تبنت الحكومات التحول الرقمي لتحسين بيئة العمل ونوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ، ونتج عن هذ التبني العديد من التحديات مثل كيف يمكن الاقتراب من مشاريع التحول الرقمي ؟ وما هي النتائج المتوقعة من استخدامه؟ (Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N.2019). وهذا ما هدف تاج وبرونو Bruno & Taj (٢٠٢١) لدراسته من خلال تقديم اطار مفاهيمي للتحول التنظيمي المدعوم بتكنولوجيا المعلومات كعملية تطور مشتركة بين الاجراءات التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات ، و التحقق من ادراك المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات الجديدة ومناسبتها لطبيعة عملهم وقدرتها علي تيسير الاجراءات التي يقومون بها (Taj, F., Kautz, K., & Bruno, V.2021).

وتتطلع الحكومة المصرية في الالونة الاخيرة إلى بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع يتعامل رقمياً في كافة مناحي الحياة ، لذا اهتمت الدولة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية، وذلك لتحسين أداء الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، ورفع جودة الخدمات وكفاءتها من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم لعملية صناعة القرار وإيجاد حلول للقضايا التي تهم المجتمع ، بهدف تحسين جودة حياة المواطن من خلال تحسين ظروفه المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية ، و تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقمياً من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية وتحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفاعلية ، وتمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية وتعزيز قيم الشفافية والمحاسبة والمراقبة لكافة الأعمال من خلال التفاعل والتشارك بين عناصر المجتمع المختلفة ، بما في ذلك الجامعات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وغيره.([https://mcit.gov.eg/ar/Digital\\_Government](https://mcit.gov.eg/ar/Digital_Government)).

واتجهت انظمة محاكم الاسرة للرقمنة في العديد من البلدان ، حيث بدأت هذه العملية في منتصف التسعينيات لكن تسارعت وتيرتها في الخمس سنوات الماضية ، رغبة من الدول في تبسيط اجراءات التقاضي بين المتنازعين عن طريق التوسع في الاعتماد علي تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت (Hodson, D.2019). وهذا ما سعت دراسة ويلسون ايفريد وزيليزيكوف Wilson–Evered, E., & Zeleznikow, J. للتحقق منه من خلال الكشف عن امكانية استخدام التكنولوجيا وخاصة الذكاء الاصطناعي والانترنت في حل النزاعات عبر الانترنت في المحاكم وتسهيل اجراءات التقاضي للمتقاضين (Wilson–Evered, E., & Zeleznikow, J.2021).

وقد تزايد الاهتمام بتسوية المنازعات الاسرية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مع اعمال المؤتمر الخامس عشر لتسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر الذي عقد في لاهاي في الفترة من ٢٣ الي ٢٤ مايو ٢٠١٦ والذي ركز علي كيف يمكن للتسوية الحاسوبية ان تساعد المحاكم وتعزز الوصول الي العدالة من حيث ( جمع المعلومات عبر الانترنت ، القدرة علي طلب التدخل القضائي عبر الانترنت ، استخدام تكنولوجيا المعلومات لبناء انظمة دعم القرار ، واستخدام انظمة الكمبيوتر وبرامج الانترنت في تقديم الخدمات القانونية او الخدمات المرتبطة بها لمساعدة طرفي النزاع الذي لايتمكونون من الحضور او لا يرغبون في الالتقاء لاسباب عاطفية او منطقية) (Wilson–Evered, E., & Zeleznikow, J.2021. The Evolution of Family Dispute Resolution and the Need for Online Family Dispute Resolution in Australia. In Online Family Dispute Resolution) ويتفق ذلك مع دراسة كونلي تايلر وماكفرسون McPherson & Conley Tyler (٢٠٠٦) التي حاولت البحث عن الدور المحتمل لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعزيز عمليات تسوية المنازعات الاسرية ، وتوصلت الدراسة الي ان استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات سيؤثر علي طريقة تقديم الخدمات للمستفيدين وكذلك اداء مقدمي خدمات تسوية المنازعات الاسرية ، وزيادة رغبة المتنازعين علي استخدام الوسائل التكنولوجية بشكل مباشر كخيار لتسهيل تسوية منازعتهم (Conley Tyler, M. H., & Zeleznikow, J.2021).

(Kamaruddin et al ودراسة قمر الدين واخرون ، McPherson, M. W.2006) التي اكدت علي الدور الذي يمكن ان تلعبه التكنولوجيا في تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت والتوصل لحلول مرضيه للطرفين وبالتالي تقليل فرص الانفصال والطلاق (Kamaruddin, Z., Manaf, Z. I. A., & Kadir, N. A.2020) ، ودراسة زيليزنيكوف Zeleznikow التي هدفت لوضع نموذج مقترح لتسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت عبر ادوات واساليب توفر الدعم اللازم لعملية التفاوض بين المتنازعين ، وتطوير نظام لتسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت (Zeleznikow, J.2011) . ونتيجة لارتفاع معدلات الطلاق في السنوات الماضية وزيادة الاعباء الملقاه علي انظمة العدالة بالمحاكم المدنية تزايد الاهتمام بمتخصصي الرعاية الاجتماعية ومسؤولي الوساطة الاسرية (James, A. L.1995) ويعتبر الاختصاصيين الاجتماعيين من المجموعات المهنية العاملة التي تقوم بدورا هاما في هذا المجال من خلال مساهمتهم البناءه في تطوير خدمات تسوية المنازعات الاسرية الي جانب الاختصاصيين النفسيين والقانونيين ، وتكمن المساهمة الرئيسية للخدمة الاجتماعية في التركيز علي الممارسات التي تأخذ بعين الاعتبار العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والسياق البيئي ، والالتزام بالعدالة الاجتماعية والممارسات التي تركز علي قضايا الوصول والانصاف والممارسات المناهضة للتمييز (Martin, J., & Douglas, K.2007) ، وفي هذا الصدد سعي كوزمينا Kuzmina (٢٠٢١) لدراسة التنبؤ بمؤشرات الكفاءة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين في سياق التحولات الرقمية للمجتمع في ضوء المقارنة بين النظامين التقليدي والرقمي لمؤشرات الكفاءة المهنية للاخصائيين الاجتماعيين (Kuzmina, M.,et al 2021) ، وكذلك دراسة كرك Kruk التي ركزت علي التدخلات والاساليب والتقنيات والاستراتيجيات التي يعتمد عليها وسطاء تسوية المنازعات الاسرية ويجدونها اكثر كفاءة وفاعلية في عملهم ، وكذلك النظريات التي ترشدتهم في عملهم ونماذج الممارسة التي يطبقونها (Kruk, E.1998).

**أهداف الدراسة :**

- تنطلق الدراسة الراهنة من هدف رئيسي مؤداه الوقوف علي اسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة .
- وينبثق من هذا الهدف الرئيس مجموعة من الاهداف الفرعية :
- الوقوف علي ماهية التحول الرقمي .
  - الوقوف علي ماهية تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت .
  - الوقوف علي دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية .
  - الوقوف علي المهارات اللازمة لتعزيز اداء الخبراء والاحصائيين الاجتماعيين بمحاكم الاسرة في سياق التحول الرقمي .
  - الوقوف علي المعوقات التي تحول دون الاستفادة من التحول الرقمي في تفعيل دور مكاتب تسوية المنازعات الاسرية .

**أهمية الدراسة :**

- تفعيل دور مكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة .
- التأكيد علي اهمية التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية.
- تغير اتجاهات الخبراء والاحصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الاسرة لتبني الاساليب التكنولوجية الجديدة في عملهم بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية .
- اثرء البناء المعرفي النظري للخدمة الاجتماعية بالاساليب التكنولوجية الجديدة التي يمكن استخدامها وتوظيفها في التعامل مع المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية .

**تساؤلات الدراسة :**

- تنطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيسي مؤداه ما اسهامات التحول الرقمي في تفعيل دور مكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة ؟ .
- وينبثق من هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية :
١. ماهية التحول الرقمي ؟
  ٢. ماهية تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت ؟
  ٣. ما دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية ؟

٤. ما المهارات اللازمة لتحسين اداء الخبراء والاحصائيين الاجتماعيين بمحاكم الاسرة في سياق التحول الرقمي ؟
٥. التعرف علي المعوقات التي تحول دون الاستفادة من التحول الرقمي في تفعيل دور مكاتب تسوية المنازعات الاسرية ؟
- المعوقات الراجعة لمتلقي الخدمة بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية؟
  - المعوقات الراجعة لمقدمي الخدمة من الخبراء والاحصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية ؟
  - المعوقات الراجعة للتقنيات المستخدمة في التحول الرقمي بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية ؟

#### مفاهيم الدراسة :

#### ١ ) مفهوم التحول الرقمي : *Digital transformation*

ينظر للتحول الرقمي علي انه عملية يتأثر بها الوجود الاجتماعي بشكل متزايد من حيث العمليات والادوات الرقمية ووفرة المعلومات ، ونتيجة لذلك نشأ عالم هجين يتم فيه تشكيل الخبرة من خلال دمج العالم المادي مع العالم الرقمي (Ossewaarde, M.2019).

ويعرف ويسترمان وآخرون *Westerman et al* التحول الرقمي بأنه "استخدام التكنولوجيا لتحسين اداء المؤسسات " وعلي الرغم من ان هذا التعريف يسلط الضوء علي المعني الواسع للمصطلح الا انه فشل في تضمين المكونات المهمة لتحقيق التحول الرقمي والتي بدونها يصبح هذا التحول غير ممكناً (Schallmo, D. R., & Williams, C. A.2018).

ويشير التحول الرقمي الي الانتقال من حالة سابقة الي حالة جديدة (Ifenthaler, D.,et al 2021) ، كما يعرف علي انه " الاستثمار في التفكير وتغيير السلوك لاحداث تحول جذري في طريقة العمل ، عن طريق الاستفادة من التطور التقني في تقديم الخدمة للمستفيدين بشكل اسرع وافضل ، ويوفر التحول الرقمي امكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة ، تنافسية ومستدامة ، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات

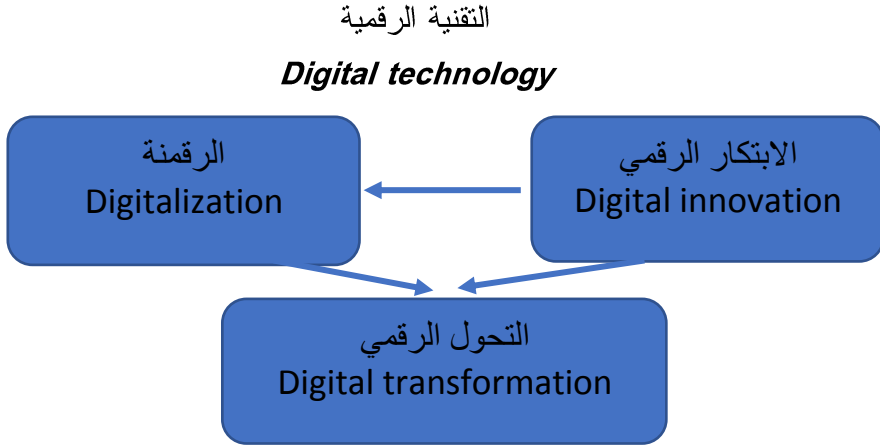
المستهلكين والموظفين والمستفيدين ، مع تحسين تجاربهم ونتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات ، مترافقة مع اعادة صياغة الاجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ ، ويتطلب التحول الرقمي تمكين ثقافة الابداع في بيئة العمل ، ويشمل تغيير المكونات الاساسية للعمل، ابتداء من البنية التحتية ونماذج التشغيل، وانتهاء بتسويق الخدمات والمنتجات (حاج & قاسم علي ٢٠٢٠).

ويشار اليه علي انه تقنية رقمية جديدة (وسائل التواصل الاجتماعي او الاجهزة المحمولة او الاجهزة المضمنة) تساهم في تحسين اداء الاعمال بشكل كبير من خلال تعزيز تجربة المستخدم او انشاء نماذج عمل جديدة (Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S. A.2020).

ويصف الباحثون التحول الرقمي بانه تغيير تنظيمي مدفوع او قائم علي / او ممكن بواسطة التكنولوجيا الرقمية ، مما يساهم في تغيير ادارة الاعمال . وغالبا ما يتم استخدام مفهوم التحول الرقمي بالتبادل مع مفاهيم اخري مثل الرقمنة والابتكار الرقمي ، وعلي الرغم من وجود بعض اوجه التشابه فمن المهم التفرقة بين المفاهيم الثلاث.

تتعلق الرقمنة بالاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لتغيير الهياكل الاجتماعية والتقنية ، حيث تشمل الهياكل الاجتماعية (التفاعلات البشرية ، والعلاقات ، والمعايير ، وما الي ذلك) بينما تشمل الجوانب التقنية ( التقنية ، المهام ، الاجراءات ، وما الي ذلك ) وبالتالي فإن الرقمنة تتجاوز مجرد كونها عملية تقنية لترميز المعلومات في شكل تنسيق رقمي، بينما يشير الابتكار الرقمي الي شيء جديد او ينظر اليه علي انه جديد، ويعتمد علي التكنولوجيا الرقمية ، ويرى يو وزملاءه الابتكار علي انه ( عملية ) بينما يرى فيشمان وزملاؤه ان الابتكار ( نتيجة ) والبعض يرى ان الابتكار عملية ونتيجة في نفس الوقت ، وهو يدور حول الجمع بين التكنولوجيا الرقمية بطرق جديدة او مع المكونات المادية التي تساهم في تحقيق التغييرات الاجتماعية والتقنية وتخلق قيمة جديدة للمتبنين لها ، وترتبط الرقمنة والابتكار الرقمي والتحول الرقمي ارتباطاً وثيقاً ببعضها البعض ويوضح الشكل ( رقم - ١ ) العلاقة فيما بين المفاهيم الثلاثة .





شكل رقم ( ١ ) يوضح النموذج المفاهيمي للتحول الرقمي والمفاهيم ذات الصلة

- أولاً : هذه المفاهيم مبنية علي التكنولوجيا الرقمية .
  - ثانياً : يمكن ان تؤدي نتيجة الابتكار الرقمي الي الرقمنة من خلال استيعاب الافراد في مرحلة الانتشار لعملية الابتكار الرقمي.
  - ثالثاً: قديمك ان يساهم التحول الرقمي والابتكار الرقمي في احداث تغييرات كبيرة في كيفية ادارة الاعمال مما يؤدي في نهاية المطاف الي التحول الرقمي للمؤسسات او الصناعات بأكملها(Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B.2018).
- ويري ريس واخرون *Reis et al* ان التحول الرقمي يحتوي علي عناصر ثلاث:  
التكنولوجي ، التنظيمي ، الاجتماعي ، حيث يعتمد التحول الرقمي علي استخدام التقنيات الرقمية ويتطلب تغيير العمليات التنظيمية او نماذج الاعمال الجديدة التي تؤثر علي نمط حياة الانسان (Niehage, G.).

ويمكن تعريف التحول الرقمي للمؤسسات علي انه عملية يتم من خلالها ادارة التطبيقات التكنولوجية الرقمية المتوافقة مع استراتيجية العمل بالمؤسسة بهدف تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين(Saxena, D.2021) .

(٢) المنازعات الاسرية والمفاهيم ذات :

(أ) مفهوم المنازعات الاسرية : **family dispute** يشير مفهوم المنازعات الاسرية الي الخلافات الزوجية المستمرة والتي تترتب علي سيطرة الشعور بالاغتراب علي

الحياة الأسرية ، بحيث تتطلب تقديم مساعدات فنية لتنمية الوعي لدي الزوجين وتبصيرهما بمشكلات الأسرة واساليب مواجهتها(قاسم، أماني محمد رفعت.٢٠١٥) .  
 ب) حل النزاعات الأسرية : **family dispute resolution** هي شكل من أشكال الوساطة الأسرية التي تهدف إلى مساعدة الوالدين المنفصلين على إدارة وحل الخلافات حول رعاية أطفالهم.(Armstrong, S.2013)

ج) تسوية المنازعات عبر الانترنت **Online Dispute Resolution** هي دراسة كيفية الاستخدام الفعال للتكنولوجيا لمساعدة الأطراف المتنازعة علي حل نزاعاتهم(Rule, C.2020) ، وهي شكل من أشكال التسوية عبر الإنترنت يستخدم فيها طرقاً بديلة لتسوية المنازعات (Mania, K.2015) .

د) مفهوم الوساطة الأسرية : **Family mediation** تعرف الوساطة بأنها " عملية تعاونية لحل المشكلات تنطوي علي شخص محايد / وسيط يسهل عملية التفاوض والتواصل بين الاباء والمحامين والمتخصصين في مجال حماية الطفل ، في محاولة للتوصل الي توافق في الاراء بشأن القضايا المثيرة للقلق بين طرفي النزاع"(Matthias, C. R.2014).

وعرفها براون وماريوت Brown and Marriott بأنها : عملية تيسيرية يشارك فيها الاطراف المتنازعة بمساعدة طرف ثالث محايد (الوسيط ) بهدف التوصل لحل منفق عليه لنزاعهم ، ولا يمتلك الوسيط اي سلطة لاتخاذ اي قرارات ملزمة لطرفي النزاع ، ولكنه يستخدم تقنيات ومهارات معينة لمساعدتهم علي التفاوض والوصول لحل منفق عليه لنزاعهم دون الفصل فيه(Wilson–Evered, E., & Zeleznikow, J.2021).

وتعرف كذلك بأنها عملية يقوم فيها طرف ثالث محايد ( بعد الاستماع لكلا الجانبين المتنازعين ) بإبرام اتفاق نهائي ملزم عادة .

وهي عملية يقوم من خلالها طرف ثالث محايد بتقديم المساعدة لاثنين او اكثر من المتنازعين للتوصل لطريقة لحل نزاعهم ، بحيث يكون المتنازعون هم من يقررون شروط اي اتفاق يتم التوصل اليه وليس الوسيط ، وتركز هذه العملية علي المستقبل وليس الماضي (Ridley-Duff, R., & Bennett, A.2011).

والوساطة هي عملية لحل النزاع ومحددة زمنياً وموجهة نحو المهام يتم تقديمها كبديل للتقاضي، حيث تقوم الأطراف المعنية ، بمساعدة شخص أو أشخاص محايدين ، بعزل القضايا المتنازع عليها من أجل النظر في الخيارات للوصول إلى تسوية توافقية بالنسبة للعائلات التي تعاني من الطلاق ، ويُفترض أن التوسط في مسائل الدعم والحضانة والزيارة أسرع وأقل تكلفة وأقل إيلاًماً من التقاضي (Beck, C. J., & Sales, B. D.2001) .

وهي عملية لحل المشكلات يساعد فيها طرف ثالث محايد للأطراف المتنازعة في محاولة للوصول إلى تسوية مقبولة للطرفين من خلال تسهيل التواصل والتفاوض فيما بينهم (Barsky, A.2001) .

والوساطة الاسرية هي عملية تشاركية يتمكن من خلالها الزوجين من اتخاذ افضل القرارات الممكنة في تسوية منازعتهم ، علي الرغم من حالة الاضطراب والصراع الناشب بينهم ، وكذلك القدرات المختلفة والموارد المحدودة لمواجهة المستقبل ، بحيث يحصل كل منهم علي افضل تسوية ممكنة تلبي احتياجاته ومصالحهم في الوقت الحالي وكذلك المستقبل(Erickson, S. K., & Erickson, M. S. M.2014) .

والوساطة الاسرية هي طريقة للتعامل مع المنازعات عن طريق طرف ثالث (الوسيط) حيث يتم تشجيع المتنازعين علي ايجاد حل مرضي لهم ، فهي موجه نحو الهدف وتنتظر الي الحل والنتائج بين اطراف النزاع ، وتغض الطرف عن الاسباب المؤدية للصراع (Kilpatrick, A. C., & Zhang, M. J.1993). وهي عملية تمكن المتنازعين من تقرير مصيرهم واختيار افضل الترتيبات لعائلاتهم في المستقبل.(Field, R., & Crowe, J.2017).

والوساطة هي طريقة لتسوية المنازعات تلتقي فيها الاطراف المتنازعة مع طرف ثالث محايد يسهل عملية التفاوض، ويقدم بدرجات متفاوتة ارشادات بشأن محتوى التسوية، ولا يملك الوسيط اي سلطة لاتخاذ قرار اذا فشل الاطراف في التوصل الي اتفاقهم الخاص ، ومع ذلك هناك بعض الجدل حول مقدار النصيحة التي يجب ان يقدمها الوسطاء وعادة ما يتم التمييز بين الوساطة التيسيرية التي تركز علي العملية والوساطة

التقييمية حيث يقدم الوسيط اقتراحات ويساعد الآباء بشكل فعال علي تقييم الخيارات المختلفة ، والوساطة التحويلية حيث لايمثل الهدف فقط في التفاوض علي اتفاقية ولكن ايضا علي تغيير علاقة المتنازعين ، فمهما كان النهج المستخدم في الوساطة فانها مصممة لتمكين الآباء المتنازعين لاتخاذ قراراتهم الخاصة بشأن الابوة والامومة وحماية الاطفال وتسجيع التعاون الابوي طويل الامد حتي بعد الطلاق(Emery, R.et al 2014) والوساطة الاسرية هي " التدخل في نزاع او مفاوضات من قبل طرف ثالث مقبول ونزيه ومحاييد ليس لديه سلطة لاتخاذ قرار ، ويسعي لمساعدة الاطراف المتنازعة للوصول طوعا الي تسوية مقبولة للقضايا المتنازع عليها فيما بينهم(Favaloro, G. J.1998). ويرى البعض ان الوساطة هي :

- هي عملية يساعد فيها طرف ثالث الاخرين علي ادارة نزاعهم .
- وهي نشاط يستحق العناء ، فالوساطة اكثر من مجرد بديل لنظام المحاكم او المنظمات المعنية لحل المشكلات المجتمعية .
- فلسفة للحياة للعديد من الممارسين، او كما قال المهاتير غاندي " راحة البال ليست غياب للصراع بل القدرة علي التعامل معه " (McCorkle, S., & Reese, M. J.2018) .

#### الاطار النظري للدراسة :

#### التحول الرقمي ومنظمات الرعاية الاجتماعية :

يشمل التحول الرقمي التغييرات التي تحدث في المجتمع من خلال استخدام التقنيات الرقمية علي المستوي التنظيمي(Vial, G.2019)، وقد مر الانتقال من الخدمات الورقية الي الخدمات الرقمية التي تقدمها الحكومات بعدة مراحل بداعت بتغيير السياسات المرتبطة بالاتجاهات الايديولوجية في السياسة العامة والادارة العامة و نقل الاعمال الادارية غير المتصلة بالانترنت الي خدمة رقمية عبر الانترنت ، وهناك العديد من المصطلحات التي تعبر عن هذه العملية مثل الرقمنة ( تنزيل النماذج وملئها عبر الانترنت) والتحول الرقمي ( تقديم الخدمات الكاملة عبر الانترنت ) .

وتدرك الادارات العامة انها بحاجة لتحسين عمليات تقديم الخدمات بشكل يجعلها اكثر كفاءة ، من اجل تحقيق مستوي عالي من الشفافية والنزاهة ومشاركة المواطنين، حيث تسمح الادوات الرقمية بإجراء تغييرات في طريقة اداء الادارة العامة لعملها واسلوب تواصلها مع المستفيدين من خدماتها والطريقة التي يحصلون بها علي الخدمة ، وفي هذه الصدد ينظر للمستفيدين واصحاب المصلحة المنتفعين من الخدمات المتعلقة بالحكومة الالكترونية علي انهم منتجون مشاركون وليسوا مستهلكين للخدمات فحسب ، حيث تتيح التقنيات الالكترونية مشاركة واسعة النطاق للمواطنين من خلال انشاء منصات لتقديم الالتماسات الالكترونية او استخدام وسائل التواصل الاجتماعي(Mergel, I.,2019). ويعد التحول الرقمي ضروريا لجميع المنظمات بغض النظر عن حجمها ومجال نشاطها ، حيث يسمح للمنظمات بتحسين اداءها وكفاءتها وقدرتها التنافسية، من خلال اعتماد نمط ادارة جديد وادوات مستحدثة واساليب عمل مبتكرة الي جانب ازالة الطابع المادي لجوانب العمل المختلفة (Mahraz, I.,et al 2019).

واقترح يرغهاوس وآخرون Berghaus et al إطار عمل التحول للرقمي، واشتمل نموذجهم علي مجموعة من السمات التي تتميز بها المنظمات المهيئة للتحول الرقمي .

- تجربة المستفيدين: تقدم منتجات وخدمات تتماشى مع نمط الحياة الرقمي للمستفيدين .
- ابتكار المنتجات : تستخدم التقنيات الرقمية لتقديم منتجات وخدمات مبتكرة .
- الاستراتيجية : تركز استراتيجيتهم علي استغلال امكانات التقنيات الرقمية .
- التنظيم : توفر الكفاءات الرقمية داخليا بطريقة فعالة .
- العمليات : تقوم بمواءمة جميع العمليات مع الهياكل الرقمية واستخدام الاتمه حيثما امكن ذلك .
- التعاون:تستخدم التقنيات الرقمية داخل المنظمة لدعم وتعزيز الاتصال والتعاون.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : تستخدم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وانظمة الاتصالات من اجل تمكين المنتجات والخدمات الرقمية والمعاملات والاتصال مع المستفيدين.
- الثقافة:الانفتاح علي التقنيات الرقمية وفهمها، واكتساب المهارات اللازمة لاتقانها .

• **التحول** : ادارة التحول الرقمي كعملية علي مستوى القيادة العليا والاسترشاد بخارطة طريق مصاغة بوضوح (Seufert, S., & Meier, C.2018).

ويعتبر نهج الرصد والمتابعة الموجه نحو النتائج القائمة علي (المدخلات والمخرجات والنتائج والتأثير) هو اداة صالحة لقياس كفاءة وفاعلية التحول الرقمي بالمنظمات ويوضح الشكل (رقم - ٢) الفكرة الاساسية لبناء هيكل السبب والنتيجة حيث يتم تحويل المدخلات / الموارد (علي سبيل المثال من خلال المشروع) الي مخرجات (قصيرة الاجل) قابلة للتسليم للمؤسسة التي تدير المشروع اثناء تنفيذه ، وتتراكم المخرجات في النتائج المرجوة (متوسطة المدى)، والنتائج هي الاهداف التي تم انجاز المشروع من اجلها، حيث تساهم هذه العملية في دعم المنظمة اثناء سعيها لتحقيق اهدافها.

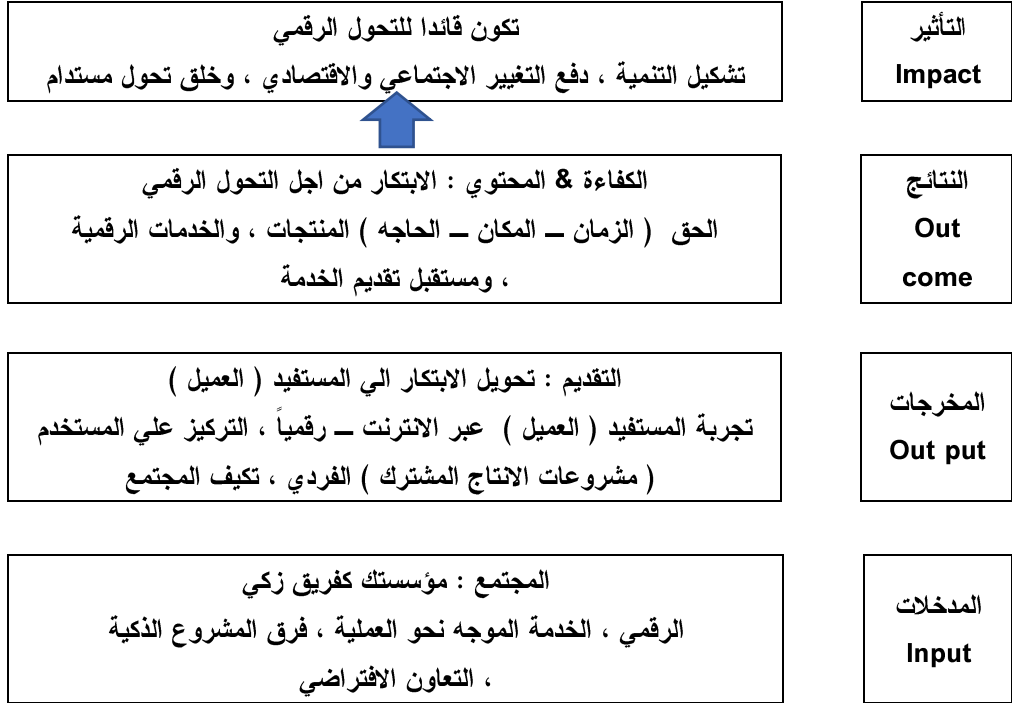
وبالنسبة للتحول الرقمي يمكن ان يؤدي هيكل (المدخلات والمخرجات والنتائج والتأثير) الي العناصر المختلفة التي يجب تحويلها رقميا وبالتالي ادارتها بشكل مناسب ، حيث يجب ان تتعامل الادارة القائمة علي مشروع التحول الرقمي مع مستويات (المدخلات والمخرجات والنتائج والتأثير) .

• **مدخلات مشروع التحول الرقمي** : هي الفريق او المنظمة او العملية التي تنظم العمل نفسه ، حيث يكون هناك حاجة الي انتاج مخرجات بطريقة جديدة محولة رقميا تؤدي الي نتيجة مستدامة ، لذلك فإن بناء منظمة العصر الرقمي يعني بناء مجتمع متكيف مع الوسائط الرقمية .

• **المخرجات** : هي الطريقة التي يتم بها تسليم او انتاج الخدمة او المنتجات ، حيث يتم تقديم تجربة مستخدم او عميل محسنة رقميا .

• **النتائج** : هي المنتجات او الخدمات التي يتم تحويلها رقميا، حيث يجب ان يعتمد المحتوى (بالنسبة للمنتجات) والكفاءة (بالنسبة للخدمات) علي وسائل رقمية قابلة للتكيف .

• **من حيث الاستدامة وادارة اصحاب المصلحة** : يجب مراعاة التأثير ، وهو بمثابة مكانة المنظمة المحولة رقميا .



شكل رقم ( ٢ ) سلسلة المدخلات والمخرجات والنتائج والتأثيرات (IOOI) للتحول الرقمي  
**Input-Output-Outcome-Impact (IOOI) chain for the digital transformation**  
 (Wolff, C., 2021)

### أهمية استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية :

ساهمت تقنيات المعلومات والاتصالات في تطوير الممارسات الاجتماعية لجميع اشكال الحياة اليومية تقريبا ، حيث اثرت بدورها علي اساليب الحياة اليومية ، والتنشئة الاجتماعية، ونمط الاستهلاك ،والصحة ،والخدمات الاجتماعية ، والامن والترفيه ، والبيئة الاجتماعية والثقافية ، الامر الذي تسبب في نهاية المطاف الي حدوث تغيير جذري في تصور الافراد لواقعهم الاجتماعي(Korkmaz, F.2021) .

ويذكر كاتش وريفكين Katsh and Rifkin أن حل النزاعات الاسرية الكترونيا مقارنة بالنقاضي له العديد من المزايا كونه : ( رخيص التكلفة ، اسرع ، اكثر مرونة ، اقل خصومة ، غير رسمي بدرجة كبيرة ، يعتمد علي الحل وليس اللوم ، يراعي الخصوصية والسرية ) .

ويري زيلزنيكو وبليسو Zeleznikow and Bellucci ان حل المنازعات الاسرية الكترونيا له العديد من المزايا :-

- لا يتعين علي المتنازعين ان يجتمعوا وجها لوجه وهذا عامل مهم اذا كان هناك تاريخ من العنف بين اطراف النزاع .
- يمكن ان يحدث حل المنازعات الكترونيا في اي وقت وبمشاركة اخرين من دول مختلفة .

ويري البعض ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في حل المنازعات يمكن ان يحقق العديد من الفوائد منها :

- تلقي المشورة عبر الانترنت وعلي وجه الخصوص من انظمة دعم القرار ، سيساهم في تخفيض التكاليف التي يتكبدها طرفي النزاع حيث يقل اعتماد المتنازعين علي المحامين والوسطاء .
- توافر المشورة واتاحتها عبر الانترنت بشكل دائم ، سيساعد اطراف النزاع من التوصل اليها والاستفادة منها في اي وقت ، وبالتالي مساعدة اطراف النزاع علي التوصل الي اتفاق فيما بينهم في الوقت المناسب .
- تخفيف الضغط علي ممارسي حل المنازعات الاسرية .
- تمكين المتنازعين من اجراء جلسات افتراضية باستخدام الوسائل المضمنة في الانظمة.
- يمكن لانظمة التفاوض الالكترونية تقديم العديد من النصائح للمتنازعين والتي لهم مطلق الحرية في رفضها او قبولها، ويساهم ذلك في اعادة المتنازعين للنظر في اولوياتهم .
- توفر انظمة دعم التفاوض الالكترونية نتائج اكثر مرونة وفائدة للمتنازعين نظراً لقدرتها علي اقتراح العديد من الحلول والبدائل التي تلبي احتياجات المتنازعين .
- ويري كونلي تايلر وميفرسون Conley Tyler and McPherson ان تسوية المنازعات الاسرية الكترونيا قد تساعد علي تقديم خدمات تسوية المنازعات المتعلقة بقانون الاسرة بالاماكن النائبة جغرافيا ( وبالتالي تستغرق وقت وجهد ومال اقل ) ( Wilson-Evered, E.,et al,2011) .



- تعد احد الاستراتيجيات الاساسية لتعزيز التغييرات المؤسسية بهدف تحسين عمليات تقديم الخدمات العامة للمواطنين (Filgueiras, F.,et al.2019).
- تساهم التقنيات الحديثة في تطوير انظمة تسوية المنازعات بشكل خاص ونظام العدالة بشكل عام (Sourdin, T.,et al .2020).
- توفر اجراءات حل النزاعات عبر الانترنت المرونة التي قد تحتاجها العديد من العائلات لحل الامور المتعلقة بحضانة الاطفال واعالتهم وهذا علي سبيل المثال وليس الحصر (Coffee, M. S.2021).
- في حين يري كامينيكا أوسوفا Kamenecka–Usova ان الوساطة الاسرية تتميز بـ :
  - انخفاض تكلفتها مقارنة بالطرق الاخرى ، لذلك يفضلها طرفي النزاع بسبب انها اسرع وارخص من اجراءات المحاكمة .
  - السرية ، لذلك يفضلها المتنازعون رغبة منهم في الحفاظ علي علاقاتهم ببعضهم البعض (Kamenecka–Usova, M.2016).

كما يري بويتراس واخرون *Poitras et al* ان التحول الرقمي يساعد في التغلب علي الضغوط التي تواجه طرفي النزاع بمحاكم الاسرة من حيث (زيادة الضغط الواقع علي الوالدين والاطفال اثناء محاولتهم حل المشكلات العائلية المعقدة بمحاكم الاسرة ، وزيادة الاعباء المالية والعاطفية الملقاه علي عاتق طرفي النزاع من الاجراءات المختلفة لعملية التقاضي ، والتأثير السلبي للمحاكمات القضائية علي الاطفال حيث تؤدي المعارك القانونية الطويلة بين طرق النزاع في كثير من الاحيان الي زيادة تعرض الاطفال للنزاعات الابوية ، وزيادة التوتر النفسي عند الوالدين ، والضغط علي موارد الاسرة المادية ، وانحياز الاطفال لاحد الوالدين نتيجة عمليات الشد والجذب بينهم اثناء عملية التقاضي) (Poitras, K.,2021) .

#### التعلم الرقمي وتنمية مهارات الاختصاصيين الاجتماعيين بمحاكم الاسرة :

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوافر المتزايد للبيانات الرقمية علي احداث تغييرات جذرية في عمليات البحث وانتاج المعرفة في العلوم الاجتماعية والانسانية ولم يتوقف الامر علي ذلك فحسب (Roth, S.,et al .2019) بل ارتفع

استخدام التكنولوجيا في الممارسة الميدانية للخدمة الاجتماعية في السنوات العشرة الماضية بشكل كبير ، حتي ازادت شعبية التدخلات السريرية مثل العلاج النفسي بأستخدام الهواتف المحمولة والفيديو التفاعلي وتطبيقات التواصل المختلفة ، ونتيجة لهذا الأستخدام المتزايد للوسائل التكنولوجية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية اثرت العديد من المخاوف بشأن الانتقال الي الممارسة القائمة علي التكنولوجيا بدلا من النظام التقليدي المرتبط بالتفاعل وجها لوجه ، الامر الذي دفع الرابطة الدولية للاخصائيين الاجتماعيين مؤخرا لتبني مبادرة جديدة لمواجهة التحديات المرتبطة بالتكنولوجيا في الممارسة ، حتي وصل بهم الامر الي اقتراح تخصص جديد للمهنة تحت مسمى " الخدمة الاجتماعية المعلوماتية " لمواجهة تلك التحديات (Parker-Oliver, D., & Demiris, G.2006) .

ويعد التعلم الرقمي محركاً رئيسياً لتنمية المهارات اللازمة لتحفيز التحول الرقمي بالمنظمات ، حيث تتم عملية التحول الرقمي عندما تتبنى المؤسسات امكانات التعلم الاجتماعي في التصميم وعملية تقديم المحتويات بما في ذلك العناصر الاجتماعية المضمنة في المحتوى الرقمي وحل المشكلات غير الرسمية ومشاركة المعرفة والممارسة والمحتوي الذي ينشئه المستخدم او المستفيد من الخدمة ، وفي هذا الصدد يجب ان تفكر المنظمات في : تحديد المهارات اللازمة لتعزيز التحول الرقمي بها ؟ ، و ما تصور الافراد فيما يتعلق بتحديات التحول الرقمي ؟ .

والتعلم الرقمي هو ظاهرة معقدة حيث ترتبط بالعديد من التفسيرات المختلفة في الادبيات التي تناولتها ، حيث يري البعض ان التعلم الرقمي هو عملية مخطط لها وضمنيه ذات نتائج غير متوقعة ، باستخدام عدة انواع من الاجهزة التكنولوجية مثل الهواتف الذكية والاجهزة اللوحية واجهزة الكمبيوتر وغيرها ، وعملية التعلم هذه يومية تحدث بديهيها في التعاملات اليومية حيث انها غير منظمة او مقصودة من وجهة نظر المتعلم . وينظر للتعلم الرقمي ايضا علي انه تطور الفرد من خلال تفاعله مع الاخرين . وقد يحدث التعلم الرقمي بشكل عفوي ودون وعي ودون اي اهداف محددة مسبقا ، ولكن ينمي القدرة علي الاستعداد للتفكير النقدي وحل المشكلات المعقدة والعمل بشكل تعاوني واداء العمل بكفاءة .

وقد يكون التعلم الرقمي عملية مخططة عندما تنظم المؤسسات دورات محددة تتعلق بالانشطة والاجراءات التي يقوم بها الموظفون ، وفي هذه الحالة فهناك أنشطة تعليمية مخططة ومحددة ولكنها عامة ما يتم دمجها مع أنشطة التعليم الاخرى تلقائيا مثل البحث عن المعلومات او مشاهدة مقاطع الفيديو او غير ذلك ، من اجل اكتساب المزيد من المعرفة بالشكل الذي يسهم تطوير الاداء والتعامل مع القضايا والمشكلات المتعلقة بالعمل بشكل افضل .

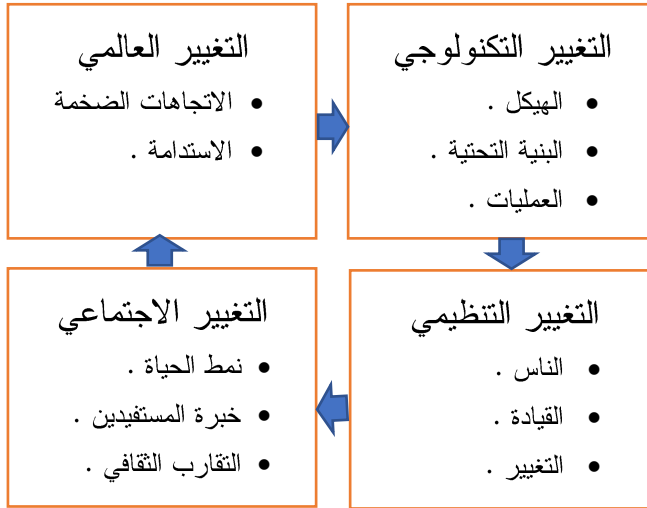
وقد ساهمت التقنيات الرقمية في تسارع المؤسسات علي تطوير نفسها حتي يتسني لها التكيف مع التغييرات الجديدة التي فرضها عليهم العالم الرقمي سواء التنوع الثقافي في السوق العالمية ، وتقلب السوق ، وارتفاع توقعات العملاء بشأن جودة الخدمات والمنتجات المقدمة لهم ، وتأثير الانترنت علي الاعمال الاساسية للمؤسسات في المجتمع(Sousa, M. J., & Rocha, Á.2019) .

#### الاخصائيين الاجتماعيين كوسطاء لحل المنازعات الاسرية الكترونياً :

بدأت خدمات الوساطة في الانتشار في اواخر السبعينات بعد تطوير العديد من البرامج التدريبية للوسطاء من تخصصات الصحة النفسية والقانونيين ومستشاري المحاكم والاختصاصيين الاجتماعيين ، حيث يميل الاختصاصيين الاجتماعيين واخصائي الصحة النفسية للاهتمام بالقضايا المتعلقة بحضانة الاطفال ، بينما يميل المحامين والمحاسبين للتركيز علي القضايا المالية مثل تقسيم الممتلكات وحيازة منزل الزوجية ونفقة الزوجة واعالة الطفل . وأصبحت الوساطة بمثابة مدخل لحل المشكلات في الخدمة الاجتماعية في مواقف مثل حضانة الأطفال والطلاق ، والصراعات بين الوالدين ، والنزاعات الأسرية في اواخر السبعينات الي اوائل الثمانينيات(Parsons, R. J.1991) .

وعلى الرغم من أن أدبيات الخدمة الاجتماعية تشير إلى أن الوساطة هي وظيفة أساسية لممارسة الخدمة الاجتماعية إلا أن الوساطة الأسرية تطورت كمهنة في حد ذاتها ، بلغتها الخاصة ، وأبحاثها ، ونظرياتها ، ومهاراتها ، وقواعدها الأخلاقية ..(Barsky, A.2001)

وساهمت وتيرة التغيرات المتسارعة في التقنيات الرقمية والالكترونية في تغيير طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية ، حيث اتاح ذلك للاخصائيين الاجتماعيين تقديم العديد من الاستشارات والخدمات للعملاء عبر الانترنت ، والاستشارات الهاتفية ، والاستشارات بالفيديو ، والمعالجة الالكترونية ( العلاج بالافاتار avatar therapy ) والتدخلات القائمة علي الويب الموجهة ذاتيا ، والشبكات الاجتماعية الالكترونية ، البريد الالكتروني والرسائل النصية ، مما ساهم بدوره في ظهور أشكال متنوعة من الخدمات الاجتماعية الرقمية والإلكترونية(Reamer, F. G.2013) ، ويوضح الشكل( رقم ٣ ) التحولات الاساسية التي احدثها التحول الرقمي بداية من التغيير التكنولوجي مرورا بالتغيير التنظيمي والاجتماعي والعالمي .



شكل رقم(٣) يوضح التحولات الاساسية التي احدثها التحول الرقمي بداية من التغيير التكنولوجي مرورا بالتغيير التنظيمي والاجتماعي والعالمي (Ziadlou, D.2020)

واستخدام التكنولوجيا في الوساطة لايشير فقط الي الادوات المستخدمة في ذلك فحسب بل يشمل ايضا الاساليب التي يستطيع من خلالها المستخدمين (اطراف النزاع) البحث عبر الانترنت للعثور علي وسيط ، وكيف يعلن الوسيط عن خدماتهم ، وكيف يبحث المستخدمين عن القوانين المتعلقة بقضاياهم .

ويوصي تاييت Tait بضرورة اختيار الوطاء للتكنولوجيا المناسبة (الهاتف، تطبيقات التواصل الاجتماعي المرئي، البريد الالكتروني ..) لكل حالة علي حده ، علي سبيل المثال (استخدام طرق الاتصال النصية مع حالات النزاع الكبير بين الازواج ) وان يكون لكل طرف امكانية الوصول لنفس التكنولوجيا وان تكون الوسيلة التكنولوجية المستخدمة علي قدر كبير من السرية ( Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J.2021) ، لذا فان دور الاحصائيين الاجتماعيين بحاجة إلى التغيير عندما يعملون كوسطاء للرعاية والحماية ، حيث يكمن جوهر حل النزاعات الاسرية في وجود طرف محايد غير متحيز لطرفي النزاع ، ويتحمل الاحصائيين الاجتماعيين مسؤولية اخلاقية واضحة لدعم وتمكين الطرف الاضعف اثناء عملية الوساطة الاسرية (Flynn, D.2005).

وحل النزاعات عبر الانترنت هو استخدام التكنولوجيا للمساعدة في حل النزاعات ، بدلا من العمليات التقليدية غير المتصلة بالانترنت ، وحدد كاتش وريفكين *Katsh and Rifkin* اصحاب المصلحة في حل النزاعات عبر الانترنت في :

- الطرفان المتنازعان .
- الطرف المستقل ( الوسيط ، المحكم ، الموفق ) .
- التكنولوجيا .

وحدد بيرلشتين واخرون *Pearlstein et al* عمليات تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر في ثلاث فئات هي : التفاوض ( بدون تدخل طرف ثالث ) والوساطة ( بتدخل طرف ثالث ، لكن النتائج غير ملزمة لطرفي النزاع ) والتحكيم ( بطرف ثالث ، ولكنه ملزما لطرفي النزاع ) ( Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J.2021) .

#### مبادئ الوساطة الاسرية :

- تكون الوساطة اكثر فاعلية عندما يكون طرفي النزاع علي استعداد للتعبير عن رغباتهم واحتياجاتهم الشخصية .
- الوساطة تؤكد الاتفاقات المتبادلة التي يقرها ويتوصل اليها الطرفين المتنازعين .
- تكون الوساطة اكثر نجاحا عندما يكون طرفي النزاع متكافئياً نسبياً .
- من المرجح ان يلتزم الناس بالاتفاقيات التي يفهمونها ويكون لهم دور اساسي في ابرامها .
- الوساطة باعتبارها عملية مشتركة تمكن الناس وتعزز احساسهم بالكرامة وتقدير الذات (Kilpatrick, A. C., & Zhang, M. J.1993).

### المعايير الأخلاقية للوساطة الاسرية عبر الانترنت كأحد أليات التحول الرقمي :

يجب علي وسيط تسوية المنازعات الاسرية ان يقوم بتسهيل فهم المشاركين لماهية الوساطة الاسرية ، وتقييمهم لقدرتهم علي التوصل لاتفاق مشترك مرضي لهم ، لذلك يجب قبل ان تبدأ عملية الوساطة الاسرية ان يقوم الوسيط بتزويد المشاركين بنبذه عامة عن عملية الوساطة واغراضها بما في ذلك :

- ابلاغ المشاركين بأن التوصل الي اتفاق في الوساطة الاسرية هو امر توافقي بطبيعته ، وان الوسيط هو شخص ( ميسر ومحاييد لعملية الوساطة ) وان الوسيط لا يجوز له فرض اي تسوية علي طرفي النزاع الاسري .
- التمييز بين الوساطة الاسرية والعمليات الاخرى المصممة لمعالجة القضايا والمنازعات الاسرية .
- ابلاغ المشاركين بأن اي اتفاقات يتم التوصل اليها ستراجع من قبل المحكمة عندما تكون موافقة المحكمة مطلوبة .
- ابلاغ المشاركين بأن لهم الحق في الحصول علي مشورة المحامين او المستشارين او القائمين بالمدافعة advocacy او الاخصائيين النفسيين او غيرهم من المهنيين القائمين علي عملية الوساطة .
- ارشاد المشاركين بأنه يمكنهم طلب مشورة الشخصيات الدينية او كبار السن او غيرهم من الاشخاص المهمين في مجتمعهم ممن يقدررون ارائهم .
- مناقشة مسألة الجلسات المنفصلة او الجلسات عبر الانترنت مع المشاركين ووصف الظروف التي قد يجتمع فيها الوسيط بمفرد وجها لوجه وعبر الانترنت مع اي من المتنازعين او مع اي طرف اخر مشترك في المشكلة وشروط السرية المتعلقة بهذه الجلسات المنفصلة .

كما يجب علي وسيط تسوية المنازعات الاسرية تنظيم عملية الوساطة بحيث يتخذ المشاركون قراراتهم بناءاً علي المعلومات والمعرفة الكافية:

- يجب علي الوسيط تسهيل عملية الحصول علي المعلومات اثناء الوساطة حتي يتمكن المشاركون من اتخاذ قرارات مستتيرة ، من خلال تشجيعهم علي استشارة الخبراء المناسبين لطبيعة المشكلة محل النزاع .

- بأعتبار الوسيط محايد في عملية الوساطة الاسرية يجب عليه الحفاظ علي حق المتنازغ في تقرير مصيرة ، حيث يسمح للوسيط ان يزود المتنازعين بخبراته وتجاربه في المعلومات التي يحتاجها طرفي النزاع ، دون ان يقدم علاج او مشورة قانونية لهم .
  - يجب علي الوسيط ان يوصي المشاركين بالحصول علي تمثيل قانوني اذا رغب المتنازعين في ذلك قبل ابرام اتفاق فيما بينهم ، بحيث يسمح الوسيط للمحامين او المستشارين او المدافعين عن المشاركين بحضور جلسات الوساطة سواء كان ذلك وجها لوجه او عبر الانترنت .
  - يجب علي وسيط تسوية المنازعات الاسرية الحفاظ علي سرية المعلومات التي تم الحصول عليها في عملية الوساطة ما لم يسمح له او يطلب منه الكشف عن المعلومات بموجب القانون المنظم لعملية الوساطة او موافقة المتنازعين .
  - كما يجب علي الوسيط مناقشة توقعات المتنازعين بشأن السرية قبل الشروع في عملية الوساطة ، بحيث يجب ان تتضمن اتفاقية الوساطة الاسرية عبر الانترنت احكاما تتعلق بالسرية .
  - قبل الشروع في الوساطة يجب علي الوسيط ابلاغ المشاركين بحدود السرية مثل التقارير القانونية او القضائية او الاخلاقية .
  - اذا كان الوسيط يعقد جلسات خاصة وجها لوجه او عبر الانترنت مع احد المشاركين فيجب عليه مناقشة التزامات السرية المتعلقة بأدارة هذه الجلسات والاتفاق عليها قبل بدء الجلسة .
- وفيما يلي المعايير المتوافقة مع المجلس الدولي لحل النزاعات عبر الانترنت :
- امكانية الوصول : يجب ان يكون من السهل علي الاطراف العثور علي الوساطة عبر الانترنت والمشاركة فيها وعدم تقييد حقهم في التمثيل ، بحيث يجب ان تكون الوساطة عبر الانترنت متاحة من خلال آليات الاتصال المختلفة ( الهاتف المحمول ، اجهزة الكمبيوتر ) وبالشكل الذي يراعي القدرات المختلفة للمشاركين من استخدام التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في عملية الوساطة ، مع مراعاة التكاليف التي يتكبدها المشاركون .

- مسؤل : يجب ان يكون مقدمو خدمات الوساطة عبر الانترنت مسؤولين باستمرار امام المشاركين والمجتمعات القانونية والمؤسسات المختلفة التي يتم خدمتها .
- الكفاءة : بحيث يجب ان يتمتع مقدمو خدمات الوساطة عبر الانترنت بالخبرة المتصلة بحل النزاعات الاسرية والتقييد القانوني والتقني واللغة والثقافة المطلوبة لتقديم خدمات فعالة للمستهدفين .
- مؤتمن : يجب علي مقدمي خدمات الوساطة الاسرية عبر الانترنت الحفاظ علي سرية الاتصالات الخاصة بطرفي النزاع بما يتماشى مع السياسات التي يجب نشرها للعامه : ( من سيرى البيانات ، كيف يمكن استخدام هذه البيانات ) ، والتأكيد علي عدم مشاركة البيانات التي يتم جمعها ، والاتصالات التي تتم مع المشاركين في الوساطة عبر الانترنت مع اطراف غير مصرح لها ، واعلام المشاركين بأي انتهاكات تحدث في هذا الصدد .
- الحيادية : يجب ان تراعي الوساطة عبر الانترنت احترام كرامة ومكانة طرفي النزاع
- عادل / محايد / منصف : يجب علي مقدمي خدمات الوساطة الاسرية عبر الانترنت التعامل مع جميع الافراد بحيادية وبما يتماشى مع الاجراءات القانونية الواجبة ، دون تحيز لطرف او كيان او جماعة دون الاخرى .
- قانوني : يجب علي مقدمي خدمات الوساطة الاسرية عبر الانترنت الالتزام بالقوانين ودعمها في جميع الحالات القضائية ذات الصلة .
- شفاف : يجب علي مقدمي خدمات الوساطة عبر الانترنت الافصاح بشكل صريح مقدما عن : شكل نتائج الوساطة واماكنية تنفيذها - ومخاطر وفوائد المشاركة ) .
- جمع البيانات وإدارتها وتقديمها بطرق تضمن عدم تحريفها او خروجها عن السياق (Melamed, J. C.2021) .



### تصميم نظام لتسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت ومميزاته :

هناك خمس اعتبارات تم تحديدها باعتبارها حاسمة لتطوير قدرة نظام تسوية المنازعات وهي :

١. وصول العميل ( المستفيد ) الي التكنولوجيا المطلوبة .
٢. سهولة استخدام التطبيقات المصممة لتسوية المنازعات .
٣. العوامل المتعلقة بالموثوقية : مثل التسجيل والاستيعاب والمعرفة المتعلقة بتسوية المنازعات الاسرية، وجلسات تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت ، ومعلومات العميل، واستخدام التقنيات المناسبة للمستخدم وامكانية الوصول اليها عبر الانترنت (مثل مؤتمرات الفيديو ، وبروتوكل نقل الصوت عبر الانترنت ، ومشاركة المستندات ومعالجتها ، والردشة النصية .. وما الي ذلك ) .
٤. تقييم نتائج تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت علي سبيل المثال وجها لوجه ، الهاتف .
٥. الاستفادة المحتملة من التكنولوجيا لتوسيع وتعزيز عمليات تسوية المنازعات الاسرية الحالية .

في حين اقترح سميث ومارتينيز Smith & Martinez اطارا تحليليا لتصميم نظام للمنازعات الاسرية يحتوي علي مجموعة من العناصر ينبغي دراستها بعنايه اثناء تطوير وتنفيذ نظام لتسوية المنازعات الاسرية يتمتع بالكفاءة والفاعلية ، وتشمل هذه العناصر (هيكله النظام وعملياته ، اصحاب المصلحة المنخرطين في النظام ، والمتأثرين به ، والموارد المالية والبشرية المتاحة ، وخطط التقييم الموضوعه لتحديد مدي نجاح سير عمل النظام ) ثم اضاف اخرون بعد ذلك عنصر سادس لهذه القائمة وهو السياق الثقافي والاجتماعي للمجتمع (Wilson–Evered, E., & Zeleznikow, J.2021).

وهناك العديد من الاشكال لخدمات وعمليات تسوية المنازعات الاسرية ، بعضها تحاكي اجراءات تسوية المنازعات وجها لوجه وبعضها يطبق التكنولوجيا بطريقة مبتكرة لخدمة العدالة بشكل افضل حيث يتم تقديم الخدمات المتعلقة بتسوية المنازعات عبر الانترنت مما يسهم في الحصول علي الخدمة بشكل اسرع وارخص ويحقق رضي المستفيدين من الخدمة ، ويوضح الجدول (رقم – ١) تصنيف خدمات تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت حسب مستوي الدعم .

جدول رقم (١) تصنيف خدمات تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت حسب مستوى الدعم  
(Turel, O., & Yuan, Y.2010)

مستوي الدعم	الهدف	الوظائف الرئيسية	الافتراضات	المفاهيم الأساسية
دعم العملية Process support	تحسين الكفاءة Improve efficiency	<ul style="list-style-type: none"> <li>تسهيل عملية التنظيم .</li> <li>تسهيل الاتصال متعدد القنوات.</li> <li>تسهيل التوثيق الالي .</li> <li>تسهيل التكامل الالكتروني مع وظائف الاخرى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التفاعل البشري هو عنصر اساسي في التفاوض .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حل الصراع .</li> <li>سلوكيات التفاوض.</li> <li>الاتصال.</li> </ul>
دعم الحل Solution support	تحسين الفاعلية Improve effectiveness	<ul style="list-style-type: none"> <li>التحضير لجلسات تسوية المنازعات</li> <li>التقييم القضائى والتفضيلات في الوقت الحالي .</li> <li>البحث عن افضل وامثل قرارات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يمكن استنباط تفضيلات الانسان.</li> <li>يمكن استخدام النمذجة الرياضية لتحسين عملية صنع القرار .</li> <li>المستخدمون باحثون عن المنفعة .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظرية اللعبة .</li> <li>نظرية المنفعة.</li> <li>النمذجة الرياضية والتحسين.</li> </ul>
الامتنة ( التشغيل الالي ) Automation	امتنة عملية تسوية المنازعات	<ul style="list-style-type: none"> <li>جمع المعلومات تلقائيا.</li> <li>الاقتراحات التلقائية والاقتراحات المضادة .</li> <li>التفكير المنظم والتفسير والتوضيح .</li> <li>اتخاذ القرار تلقائيا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المعلومات متاحة علي الانترنت .</li> <li>البشر بطيئون . لا يمكن معالجة جميع المعلومات ذات الصلة .</li> <li>قد يكون متحيزاً</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقنيات الذكاء الاصطناعي .</li> <li>وكلاء البرمجيات.</li> </ul>

### التطبيقات التكنولوجية كوسيلة رقمية لحل المنازعات الاسرية :

ساهم التطور التكنولوجي في تغيير سياق حياتنا بشكل كبير ، حيث شهد القرن العشرين الانتقال من التفاعل الشخصي الي استخدام منصات الويب والهواتف المحمولة لادارة حياتنا اليومية والتواصل مع الاصدقاء والانخراط في العمل ، وادارة حياتنا بشكل عام ، وقد ساهم هذا التكامل التكنولوجي في تمكين الانسان من استخدام الوسائل الرقمية وتسخيرها لتلبية رغباته في شراء المتطلبات الحياتية ودفع الضرائب وعرض السجلات الصحية علي المختصين ونتاج صحائفه الرقمية الخاصة ونشر مقاطع الفيديو الخاصه به عبر الانترنت ، ووفقا لذلك بات حضور الانسان لاي مصلحة حكومية عندما يطلب منه ذلك من اجل التصديق علي مستند يشعره بالانزعاج علي الفور ، ومن هذا المنطلق باتت الاشكال التقليدية لتسوية المنازعات الاسرية – داخل وخارج المحكمة قديمة نسبياً ، ونتيجة لذلك بدأت المحاكم في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مجال تسوية المنازعات في قضايا الأسرة (Schmitz, A. J., & Wing, L.2021).

لذا سارع الوسطاء الاسريون لاستخدام مجموعة واسعة من الاجهزة الالكترونية اثناء الممارسة المهنية لعملية الوساطة الاسرية مثل : اجهزة الكمبيوتر ، والهواتف الذكية وما الي ذلك ... ، ونتيجة لوفرة الاجهزة التكنولوجية وانتشارها بدأ يستخدمها الوسطاء دون التفكير في التطبيقات التي يمكن ان يعتمدوا عليها في عملية تسوية المنازعات الاسرية .

وتشير التطبيقات الي برامج الكمبيوتر او البرامج الرقمية التي تسمح للمستخدمين بأستخدام الاجهزة الالكترونية في وظائف معينة مثل ( الاتصال والتوثيق والحسابات وتقييم الصراع والفواتير وادارة البيانات ... وما الي ذلك ) .

وتشمل البرامج التي تم تطويرها خصيصا لقانون الاسرة والوساطة الاسرية Wevorce و Our Family Wizard (<https://www.ourfamilywizard.com>) ، حيث تقوم برامج التكنولوجيا التعاونية مثل Wevorce (<https://www.wevorce.com>) بتوجيه الاطراف المتنازعة اثناء عملية الطلاق وتمكينهم من اعداد المستندات للمحكمة بدلاً من الاستعانة بالمحامين ، وعلي الرغم من ان Wevorce يقدم

خدمات استشارية للأسرة عبر الانترنت الا انه مخصص للعملاء الذين يخطون لاستكمال المستندات المطلوبة لاجراءات الطلاق بالمحكمة ، ويرى انصار برامج التكنولوجيا التعاونية ان هذه البرامج تساهم في تقليل التكاليف المالية التي يتكبدها طرفي النزاع بالاضافة الي قدرتها علي تسوية بعض حالات النزاع البسيطة بين الزوجين و تمكينهم من حل مشكلاتهم بأنفسهم .

وتطبيق معالج الاسرة Our Family Wizard هو برنامج لتربية الاطفال ويسمح بإنشاء جداول زمنية لمشاركة الوقت بين الوالدين والطفل، ومشاركة المعلومات المهمة حول الطفل ( علي سبيل المثال حالته الصحية والتعليمية ) وادارة نفقات رعاية الطفل ، وانشاء سجل للتواصل بين الوالدين .

وقد يستخدم الوسطاء برامج لعقد مؤتمرات الفيديو بين اطراف النزاع مثل Skype ، او Webex ، أو Zoom ، أو GoTOMeeting ، او GoogleHangouts، وتختلف برامج عقد المؤتمرات عبر الفيديو من حيث التكلفة وشروط الأمان وسهولة الاستخدام ، حيث يقدم بعض مقدمي الخدمة مؤتمرات فيديو مجانية ، والبعض الاخر يقوم بتقديم هذه الخدمة مقابل مبلغ مالي يقدره للمستفيدين اذا كانوا يرغبون في برامج ذات مستوى اعلي من الحماية والخصوصية علي سبيل المثال تطبيق <https://www.securevideo.com> الذي يستخدم في خدمات الصحة النفسية .

وادوات دعم التفاوض هي تطبيقات مصممة لمساعدة العملاء علي تحليل المنازعات واستخدام استراتيجيات معينة تساهم في التوصل لخيارات وحلول جديدة مرضية للطرفين ( فصل الشخص عن المشكلة وتحديد المعايير الموضوعية لحل المشكلة ) علي سبيل المثال برنامج Family-Winner يساعد الاسر علي تقسيم الممتلكات بطريقة عادلة ومنصفة ، وتعتمد بعض البرامج علي توافر الادلة بكل خطوة من خطواتها بحيث لا يتمكن المستفيد من البرنامج من استكمال طلبه الا بعد استيفاء كافة الادلة المطلوبة ، وفي بعض الاحيان يطلب الوسطاء من المستفيدين اسخدام هذه التطبيقات بأنفسهم او استخدام التطبيقات للتعامل مع المشكلات اثناء جلسات الوساطة المشتركة ، ويعتبر برنامج Up to Parents (www.UptoParents.org) هو مثال لبرنامج تربوي نفسي عبر

الانترنت يوفر معلومات للأباء الراغبين في الانفصال حول الجوانب القانونية والنفسية والاجتماعية للطلاق ، ويتضمن البرنامج مقاطع فيديو للمهنيين والاطفال وتمارين ترشد الاباء في التفكير في اطفالهم وكيفية تسهيل عملية الطلاق عليهم ، كما تساهم بعض البرامج الاخرى عبر الانترنت الاباء والامهات بامثلة لخطط الابوة والامومة ، وخيارات لحل المشكلات الصعبة ، والتعامل مع مشكلات العنف المنزلي وكافة المخاوف المرتبطة بالاسرة (Barsky, A. E.2016).

### الاجراءات المنهجية للدراسة :

اولاً : نوع الدراسة: تنتدرج هذه الدراسة تحت نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف للوصول الي بيانات ومعلومات كافية ودقيقة من شأنها ان تصور الواقع الفعلي الراهن من موقف اجتماعي معين واصدار تعميمات بشأن هذا الموقف .

ومن ثم فإن هذه الدراسة الراهنة تستهدف تحديد اسهامات التحول الرقمي في تسوية النزاعات الاسرية بمحاكم الاسرة من وجهة نظر الخبراء والاحصائيين الاجتماعيين بمحاكم الاسرة بمحافظة الفيوم والنتائج المترتبة علي استخدامه والمعوقات التي تحول دون الاخذ به ، مما يساعدنا في التوصل الي توصيات فعالة يمكن من الاستناد اليها لدعم استخدام التحول الرقمي في تسوية النزاعات الاسرية بمحاكم الاسرة .

ثانياً : المنهج المستخدم : اعتمدت هذه الدراسة علي استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للخبراء والاحصائيين الاجتماعيين بمحكمة الاسرة بالفيوم، واجراء مقابلات مع مجموعة من الخبراء والاكاديميين المهتمين بالتحول الرقمي ودوره في تسوية اجراءات التقاضي وحل النزاعات الاسرية بالمحاكم .

### ثالثاً : ادوات الدراسة :

١ . ادوات جمع البيانات .

٢ . ادوات تحليل البيانات .

ادوات جمع البيانات : اعتمدت الباحثة بصفة اساسية علي استخدام ما يلي .

- قياس إسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة .
- دليل مقابلة للخبراء والاكاديميين المهتمين بالتحول الرقمي والنزاعات الاسرية .

## خطوات اعداد ادوات جمع البيانات :

١ ) المقياس الخاص بإسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم

الاسرية : مرت هذه الأداة بمجموعة من المراحل :

- اعداد المقياس في صورته المبدئية .
- اجراء الصدق والثبات والتأكد من صلاحية المقياس .
- التصميم النهائي للمقياس .

وسوف تقوم الباحثة بعرض تفصيلي لكل مرحلة من المراحل السابقة :

المرحلة الأولى : إعداد المقياس في صورته المبدئية :

- الاطلاع علي الكتابات النظرية المتصلة بموضوع الدراسة ، والتي استطاع من خلالها الباحث التوصل إلي كم مناسب من العبارات التي تتفق مع أهداف الدراسة والأبعاد الرئيسية للمقياس .

- الاطلاع علي مجموعة من المقاييس المتصلة بموضوع المقياس ، وكذلك بعض استمارات الاستبيان التي اهتمت بموضوع التحول الرقمي وقضايا النزاعات الاسرية.

- توظيف التعاريف الإجرائية للمفاهيم في تحديد هدف المقياس .

- تحديد هدف المقياس والذي تمثل في قياس اسهامات التحول الرقمي في تسوية النزاعات الاسرية .

- تحديد أبعاد ومؤشرات المقياس والتي تمثلت في الآتي :

▪ البيانات الأولية : قد اشتمل هذا البعد علي ٦ تساؤلات تمثلت في ( الاسم ، النوع ، السن ، المؤهلات العلمية ، الدورات التدريبية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات، مستوي التعامل مع التقنيات الحديثة).

▪ البعد الأول : ماهية التحول الرقمي .

▪ البعد الثاني : ماهية تسوية المنازعات الاسرية عبر الانترنت .

▪ البعد الثالث : دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية .

- **البعد الرابع:** المعوقات التي تحول دون استخدام استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة .
    - المعوقات المتعلقة بالمستفيدين من خدمات تسوية المنازعات .
    - المعوقات المتعلقة بالخبراء والاختصاصيين الاجتماعيين القائمين علي تقديم خدمات تسوية المنازعات .
    - المعوقات المتعلقة بالتقنيات المستخدمة في التحول الرقمي .
  - إجراءات إعداد وتصميم الصورة المبدئية للمقياس :
  - عند صياغة البيانات الأولية راعت الباحثة أن تكون الأسئلة محددة ودقيقة وتتصل بالموضوع وأهدافه بشكل مباشر .
  - صياغة عبارات الأبعاد بشكل خبري وليس استفهام لتحديد درجة قبول المبحوثين أو رفضهم للعبارة .
  - مراعاة أن تكون الصياغة موجزة وقصيرة .
  - البعد عن الصياغات الصعبة وتسهيل الفهم للعبارات .
  - البعد عن الصياغات المزدوجة Double-driven
  - أن تكون العبارات دقيقة ومحددة ومرتبطة بالمؤشر والبعد .
  - ارتباط العبارات بأهداف وفروض الدراسة .
- وقد قامت الباحثة بعد مراعاة ما سبق بإعداد صياغة مبدئية لعبارات المقياس حيث بلغ عددها (٩٥) عبارة وبذلك تم وضع المقياس في صورته الأولي .
- ٢ ( مرحلة التحكيم :

قامت الباحثة بعرض فكرة المقياس في صورته الأولي علي بعض أعضاء هيئة التدريس بـكلّ من كلية الخدمة الاجتماعية وكلية التربية (قسم الصحة النفسية ) والحاسبات والمعلومات جامعة الفيوم . حيث طلب من كلا منهم التحكيم بالنسبة لكل عبارة وذلك للوقوف علي : -

- مدي ارتباط العبارة بالبعد التي تقيسه .
- مدي السلامة اللغوية للعبارات .

- صياغة العبارات من حيث السهولة ووضوح المعني .
  - إضافة العبارات التي يمكن الاستفادة منها لقياس البعد .
- وقد أسفرت هذه الخطوة علي ما يلي :
- حذف بعض عبارات المقياس .
  - إضافة بعض العبارات التي حظيت باتفاق بين السادة المحكمين علي ارتباطها بالبعد الخاص بها .
  - تعديل بعض الصياغات في بعض العبارات وفقاً لأراء السادة المحكمين .
  - إضافة عبارات سالبة لكل بعد من أبعاد المقياس .

٣) **مرحلة تحديد أوزان فقرات المقياس** : الفكرة الأساسية في المقياس تقوم على أساس إعطاء شيء أو شخص قيمة خاصة وذلك بمقارنة ما نريد قياسه بمقياس دقيق نصلح عليه كمقارنة الزمن بالساعة، والأوزان بالكيلو، والأطوال بالمتر، والإنتاجية بعدد الوحدات المفروض إنتاجها(علي, ماهر أبو المعاطي علي.٢٠٠٤).

تم تحديد الأوزان العامة للمقياس وفقاً لطريقة ليكرت ، حيث تم وضع خمس استجابات لكل مؤشر وهي (موافق جداً - موافق - غير متأكد - غير موافق - غير موافق بالمرة)

**المرحلة الثانية** : إجراء الصدق والثبات للتأكد من صلاحية الصورة المبدئية للمقياس :

١) **صدق المقياس** : يشير مصطلح الصدق في البحوث الاجتماعية إلى مدى قدرة الإجراءات المستخدمة في الدراسة على قياس الخاصية المقصود دراستها، ومن أهم الإجراءات التي تستخدم في الدراسات الاجتماعية تصميم الاختبارات وصدق الاختبار هو أن يقيس ما وضع لقياسه ولا يقيس شيئاً آخر بدلاً منه أو بالإضافة إليه(السكري,احمد شفيق ٢٠٠٠) ، وأداة المقياس الجيدة يجب أن تكون صادقة في تمثيلها للمجتمع الأصلي شاملة لجميع المكونات المطلوب قياسها(غنيم,احمد الرفاعي.٢٠٠٠).

٢) **ثبات المقياس** :

يقصد بثبات المقياس دقته واتساقه بمعنى أن يعطي نفس النتائج إذا تم استخدامه مرة أخرى تحت ظروف مماثلة(ابوالنصر,مدحت.٢٠٠٤). وذلك إذا ما تكرر تطبيقه على نفس المفحوصين وتحت نفس الظروف.



### أ) الثبات باستخدام ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

تعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشتت أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، ولذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات لكل بعد على إنفراد، ثم قام بحساب معامل ثبات المقياس ككل.

جدول رقم (٢) يوضح ثبات المقياس باستخدام ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

المقياس ككل	البعد الرابع	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الأول	عدد العبارات
٧٣	٢٢	١٩	١٥	١٧	معامل ثبات Cronbach's Alpha
.961	.904	.973	.948	.978	

من الجدول السابق يُلاحظ ارتفاع معامل ألفا كرونباخ ليصل أعلى من ٩٠ في جميع الأبعاد وفي كل المقياس وهذا يدل على ثبات عالي للمقياس.

ب) الثبات بطريقة التجزئة النصفية : تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار المطلوب تعيين معامل ثباته إلى نصفين متكافئين وذلك بعد تطبيقه على مجموعة واحدة ، وفي هذه الطريقة يطبق الاختبار مرة واحدة فقط ثم تقسم درجات العينة إلى نصفين متكافئين تماماً من حيث العدد ، ومستوى السهولة ، والصعوبة ، ولكي يتحقق ذلك فإنه ينبغي أن يقسم الاختبار بحيث يحتوي نصفه الأول على الفقرات ذات الترتيب الفردي ، والقسم الثاني الفقرات ذات الترتيب الزوجي ، وهذا يعني أن الاختبار يعطى بكامله في جلسة واحدة وفي حدود زمنية واحدة ، إلا أنه بعد التطبيق تشتق درجتان منفصلتان ، واحدة من تصحيح الفقرات ذات الأرقام الفردية ، والأخرى من تصحيح الفقرات ذات الأرقام الزوجية ومعامل الارتباط بين الدرجتين يعطينا مقياساً للدقة التي يقيسها الاختبار .

ويجب علينا ملاحظة أن الارتباط المحسوب هو بين نصفى طول الاختبار ، وهذه القيمة لا تنطبق مباشرة على الاختبار بكاملة ، وهو أداة القياس الفعلية ، وعليه يتعين علينا تعديل هذا المعامل الناتج أو تصحيحه حتى نحصل على معامل ثبات الاختبار ككل ، وتتميز هذه الطريقة بتشابه ظروف التطبيق للأسئلة الفردية والزوجية(فرج،السيد محمد ابو هاشم فرج .٢٠٠٦).

ولحساب معامل ثبات الاختبار ككل تستخدم معادلة سبيرمان براون لحساب معامل ثبات المقياس كله .

$$= \text{Reliability} = \frac{2(r)}{1 + (r)}$$

معادلة سبيرمان براون

حيث ( ٢ ) تساوي معامل الارتباط .

جدول رقم ( ٣ ) يوضح ثبات المقياس باستخدام طريقة التجزئة النصفية

معامل ثبات المقياس ككل سبيرمان برون Spearman-Brown	معامل الارتباط	الجزء الأول	الجزء الثاني	عدد العبارات
		37 <sup>a</sup>	36 <sup>b</sup>	
.668	.502	.967	.923	معامل ثبات Cronbach's Alpha

ومن ثم يُلاحظ وجود ثبات مرتفع للمقياس حيث ذات معامل الثبات للنصفين عن ٩٠ وجاء معامل الارتباط بينهما كبير .

المرحلة الثالثة : إعداد دليل المقياس :

ويعد الدليل بمثابة المفتاح الذي يحدد كيفية الاستخدام الأمثل للمقياس وتتضمن الآتي :

#### (١) وصف المقياس :

يتكون المقياس من ٧٣ عبارة تقيس اسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية ، وتدرج هذه العبارات تحت الأبعاد والمؤشرات الآتية :

البيانات الأولية ( النوع ، السن ، الوظيفة ، المؤهلات العلمية ، سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية ، الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها و الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ، مستوي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي )

البعد الاول: ماهية التحول الرقمي .

البعد الثاني : ماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي .

البعد الثالث : دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية .

البعد الرابع : المعوقات التي تحول دون استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة ؟ ويتضمن المؤشرات التالية :

- المعوقات المتعلقة بالمستفيدين من خدمات تسوية المنازعات .
- المعوقات المتعلقة بالخبراء والاختصاصيين الاجتماعيين القائمين علي تقديم خدمات تسوية المنازعات .
- المعوقات المتعلقة بالتقنيات المستخدمة في التحول الرقمي .

٢) بدائل الاستجابة : يجيب الفرد عن المقياس من خلال اختيار بديل واحد من خمسة بدائل أمام كل عبارة ، وهي ( موافق جداً ، موافق ، غير متأكد ، غير موافق ، غير موافق بالمرّة )

٣) تعليمات الاستخدام :

- في الصفحات القادمة سوف تجد مجموعة من العبارات الخاصة بقياس اسهامات التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية ، وسوف تجد استجابتك تقابل أرقام العبارات وهي الخانة التي تعبر عن اتجاهك أو رأيك .
- مطلوب وضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن رأيك من الاستجابات الآتية:

موافق جداً | موافق | غير متأكد | غير موافق | غير موافق بالمرّة

- لا يشترط وقتاً معيناً للإجابة .
- لا تختار أكثر من استجابة عن نفس العبارة .
- لا توجد عبارات صحية وخاطئة وإنما المطلوب أن تكون إجابتك معبرة عن رأيك .
- لا تضع أكثر من علامة واحدة أمام كل عبارة .
- تأكد انك تضع العلامة أمام الرقم الصحيح لها .
- اجب عن كل عبارة ولا تترك أية عبارة دون أن تجيب عنها .

٤) طريقة تصحيح المقياس :

موافق جداً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بالمرّة
٥	٤	٣	٢	١

٥) حساب الدرجة العظمى للمقياس = عدد العبارات × أكبر فئة .

$$= ٧٣ \times ٥ = ٣٦٥ \text{ درجة .}$$

والدرجة الدنيا للمقياس = عدد العبارات × أصغر فئة .

$$= ٧٣ \times ١ = ٧٣ \text{ درجة}$$

ب ) أدوات تحليل البيانات : اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة علي مجموعة من أدوات التحليل وهي :

- برنامج الأكلسل Excel وقد استخدمته الباحثة في إدخال البيانات للحاسب الآلي حيث قامت الباحثة بإدخال استجابات المبحوثين علي جميع العبارات وتجميع الاستجابات وحساب الدرجة الكلية لكل بعد علي حده والدرجة الكلية لكل مبحوث.
- برنامج الحزمة الإحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية ( SPSS. 26 ) Statistical Package for The Social Sciences
- المتوسط الحسابي — الانحراف المعياري والتباين ( مقاييس التشتت )
- اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) والذي يعتبر من الاختبارات غير المعلمية، وهو مشابه لاختبار تحليل التباين الأحادي، إلا أنه حين يتخلف شرط من شروط تحليل التباين الأحادي مثل شرط السواء أو شرط تجانس التباين فإنه يمكن اللجوء إلى اختبار كروسكال واليس ، ويفحص اختبار كروسكال واليس الفرضية الصفرية القائلة أن توزيع الدرجات في المجتمعات بالنسبة لكل مجموعة متطابق، والفرضية البديلة القائلة أنه يوجد على الأقل مجتمعان من المجتمعات يختلفان عن بعضهما البعض من حيث الموقع (<https://ar.wikipedia.org/wiki>) .
- اختبار " ت " للعينات المستقلة وذلك بمقارنة " ت " المحسوبة بـ " ت " الجدولية فإذا كانت " ت " المحسوبة > من " ت " الجدولية يدل ذلك علي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي قبول الفرض الصفري والعكس اذا كانت " ت " المحسوبة < الجدولية دل علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية ويتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل .
- التكرارات والنسب المئوية .
- المتوسط الحسابي — الانحراف المعياري والتباين ( مقاييس التشتت ) .

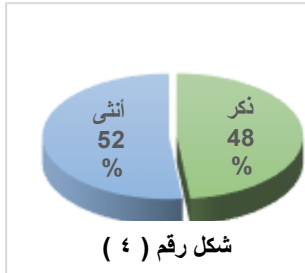
#### رابعاً : مجالات الدراسة.

- المجال المكاني : قامت الباحثة بتطبيق دراستها الميدانية علي الخبراء والاحصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الاسرة بمحافظة الفيوم .
- المجال البشري : يتمثل المجال البشري في من الخبراء والاحصائيين الاجتماعيين العاملين بمحكمة الاسرة بمحافظة الفيوم ، عينة من الخبراء والأكاديميين المهتمين بالتحول الرقمي والمنازعات الاسرية.
- المجال الزمني : فترة اجراء الدراسة .

#### نتائج الدراسة :

#### جدول رقم ( ٤ )

يوضح نسبة الذكور والإناث من عينة الدراسة ن = ٢٩

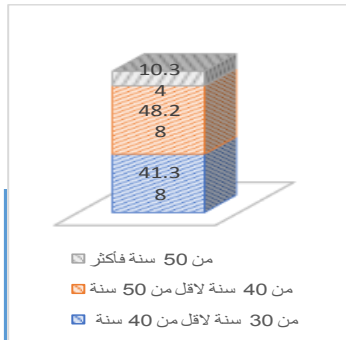


النوع	ك	النسبة %
ذكر	١٤	%٤٨
أنثى	١٥	%٥٢

ينضح من الجدول السابق الخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة بالنسبة للنوع ان نسبة النساء العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحكمة الاسرة بالفيوم تفوق نسبة الرجال بنسبة ضئيلة .

#### جدول رقم (٥)

يوضح الفئة العمرية لعينة الدراسة ن = ٢٩



السن	ك	النسبة %
من ٣٠ لاقبل من ٤٠ سنة	١٢	%٤١.٣٨
من ٤٠ لاقبل من ٥٠ سنة	١٤	%٤٨.٢٨
من ٥٠ فأكثر	٣	%١٠.٣٤

ينضح من الجدول السابق الخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة بالنسبة للفئة العمرية ان اغلب العاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية تقع اعمارهم بين ٣٠ و ٥٠ سنة حيث مثلت نسبتهم ٨٩.٦٦% .

## جدول رقم (٦) م

يوضح الحالة الوظيفية لعينة الدراسة ن = ٢٩

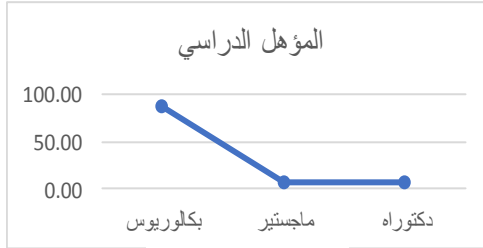


النسبة %	ك	الحالة الوظيفية
٥٥.١٧%	١٤	اجتماعي
٤٤.٨٣%	١٥	خبير اجتماعي

يتضح من الجدول السابق الخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة بالنسبة للحالة الوظيفية ان نسبة الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب تسوية المنازعات تفوق نسبة الخبراء الاجتماعيين ولكن بنسبة بسيطة .

## جدول رقم (٧) م

يوضح المؤهلات العلمية لعينة الدراسة ن = ٢٩

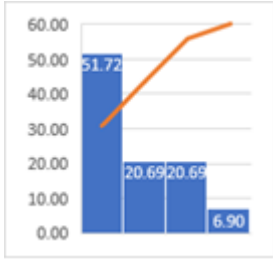


النسبة %	ك	المؤهلات العلمية
٨٦.٢٠%	٢٥	بكالوريوس
٦.٩%	٢	ماجستير
٦.٩%	٢	دكتوراه

يتضح من الجدول السابق الخاص بتوزيع المؤهلات الدراسية للعاملين بمكاتب تسوية المنازعات الاسرية بمحكمة الفيوم الابتدائية ان غالبية العالمين من الحاصلين علي درجة البكالوريوس فقط حيث بلغت نسبتهم (٨٦.٢٠%) ولم يحرص علي استكمال دراستهم المهنية منهم الا ١٣.٨%.

### جدول رقم (٨) م

يوضح سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية بالنسبة لعينة الدراسة ن = ٢٩



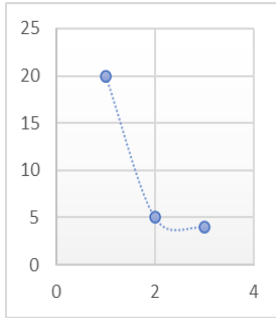
شكل رقم (٨)

سنوات الخبرة	ك	النسبة %
اقل من ٥ سنوات	٦	٢٠.٦٩%
من ٥ سنوات لاقبل من ١٠ سنوات	٦	٢٠.٦٩%
من ١٠ سنوات لاقبل من ١٥ سنة	١٥	٥١.٧٢%
من ١٥ فاكتر	٢	٦.٩٠%

يتضح من الجدول السابق الخاص بتوزيع مفردات عينة حسب سنوات الخبرة ان اغلب العاملين بمكاتب تسوية المنازعات يمتلكون خبرة كبيرة بهذا المجال حيث احتلت نسبة من يمتلكون اكثر من عشر سنوات لاقبل من ١٥ سنة حوالي ٥١.٧ % من اجمالي عينة الدراسة .

### جدول رقم (٩) م

يوضح الدورات التدريبية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات التي حصلت عليها عينة الدراسة ن = ٢٩



شكل رقم (٩)

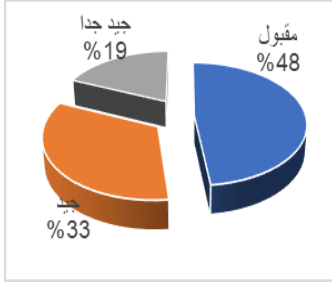
الدورات التدريبية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات	ك	النسبة %
لم احصل علي دورات تدريبية	٢٠	٦٨.٩٧%
اقل من ثلاث دورات تدريبية	٥	١٧.٢٤%
اكتر من ثلاث دورات تدريبية	٤	١٣.٧٩%

يتضح من الجدول السابق بتوضيح الدورات التدريبية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات التي حصلت عليها عينة الدراسة ، ان غالبية العاملين بمكاتب تسوية المنازعات غير حرصين علي تنمية مهاراتهم التكنولوجية حيث بغلت نسبة من لم يتلقوا اي دورات تدريبية خاصة بتكنولوجيا المعلومات ٦٨.٩٧% وبالتالي قد يؤثر ذلك علي جاهزية الاعتماد علي الوسائل التكنولوجية في تسوية المنازعات الاسرية .

## جدول رقم (١٠)

يوضح مستوي تعامل عينة الدراسة مع التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي

ن = ٢٩



النسبة %	ك	مستوي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي
44.83%	١٣	مقبول
31.03%	٩	جيد
17.24%	٥	جيد جدا

شكل رقم (١٠)

يتضح من الجدول السابق الخاص بمستوي تعامل عينة الدراسة مع التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي ، ان غالبية العاملين يتعاملون مع التقنيات الحديثة بمستوي مقبول بنسبة ( ٤٤.٨٣ %) وبالتالي يحتاج معظم العاملين لدورات تدريبية متخصصة في مهارات التحول الرقمي حتي يتمكنوا من توظيفها في مجال عملهم في تسوية المنازعات الاسرية .

## جدول رقم (١١)

يوضح درجة كل مبحوث بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس " مقسمة فئات " ن = ٢٩

الترتيب	عدد المبحوثين		الفئة
	%	ك	
١	34.48%	١٠	٢٨٠ : ٢٩٦
٣	17.24%	٥	٢٩٧ : ٣١٢
٢	27.59%	٨	٣١٣ : ٣٢٨
٤	13.79%	٤	٣٢٩ : ٣٤٤
٥	6.90%	٢	٣٤٥ : ٣٨١

- الدرجة الكلية العظمي للمقياس = ٣٦٥ درجة .
- اكبر درجة حصل عليها المبحوثين = ٣٥٨ درجة .



- اصغر درجة حصل عليها المبحوثين = ٢٨٠ درجة .
- وتم توزيع الدرجات التي حصل عليها المبحوثين بناء علي تحديد طول المجموعة عن طريق : طرح اكبر درجة حصل المبحوثين - اصغر درجة حصل عليها المبحوثين كالتالي :  $٧٨ = ٣٥٨ - ٢٨٠$
- تحديد طول المجموعة بقسمة الناتج علي عدد المجموعات المراد تقسيم المبحوثين عليها .

$$١٥.٦ = ٥ \div ٧٨ \text{ وبتقريب الناتج لأكبر عدد يصح طول المجموعة (١٦)}$$

باستعراض بيانات الجدول (رقم - ١١) يتضح انه :

جاء في المرتبة الأولى من حصولوا علي (٢٨٠ : ٢٩٦) وكان عدد المبحوثين داخل هذه الفئة (١٠) مبحوثاً ، في حين جاءت المرتبة الأخيرة من نصيب الفئة (٣٤٥ : ٣٨١) وكان عدد المبحوثين داخل هذه الفئة (٢) مبحوثاً وهي اقل نسبة في عدد المبحوثين .

#### جدول رقم (١٢)

يوضح متوسط استجابة المبحوثين علي أبعاد ومؤشرات المقياس ن = ٢٩

المتوسط الحسابي	المؤشرات	البعد
٤.٣٧		البعد الاول: ماهية التحول الرقمي.
٤.٥١٥		البعد الثاني: ماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي.
٤.٢٥٤		البعد الثالث: دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية.
٤.٤٣٥	المعوقات المتعلقة بالمستفيدين من خدمات تسوية المنازعات .	البعد الرابع : المعوقات التي تحول دون استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية
٣.٤١٣	المعوقات المتعلقة بالخبراء والاحصائيين الاجتماعيين القائمين علي تقديم خدمات تسوية المنازعات .	
٣.٩٦	المعوقات المتعلقة بالتقنيات المستخدمة في التحول الرقمي .	
٣.٩٤	المتوسط الكلي للبعد	
٤.١٥٨	المجموع الكلي لابعاد المقياس	

ينضح من الجدول رقم (١٢) انه قد حصلت أبعاد المقياس علي موافقة كبيرة جدا من عينة الدراسة ، حيث حصل البعد الاول المتعلق بماهية التحول الرقمي علي موافقة كبيرة بمتوسط ( ٤.٣٧ ) ، في حين حصل البعد الثاني والمتعلق بماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي علي درجة موافقة كبيرة أيضا بمتوسط قدره ( ٤.٥١٥ ) ، اما البعد الثالث والخاص بدور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية فقد حصل علي معامل اختلاف بنسبة ( ٤.٢٥٤ ) ، في حين حصل البعد الرابع والمتعلق بالمعوقات التي تحول دون استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة علي درجة موافقة بمعامل اختلاف ( ٣.٩٤ )

نتائج الدراسة الخاصة بالتساؤلات التي اشتملت عليها الدراسة :

التساؤل الأول للدراسة: وينص على " ماهية التحول الرقمي ؟ وللإجابة على هذا التساؤل اهتمت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكاي تربيع والاتجاه المرجح والاهمية النسبية ومعامل الاختلاف لكل مفردة من المفردات، وذلك على النحو التالي:

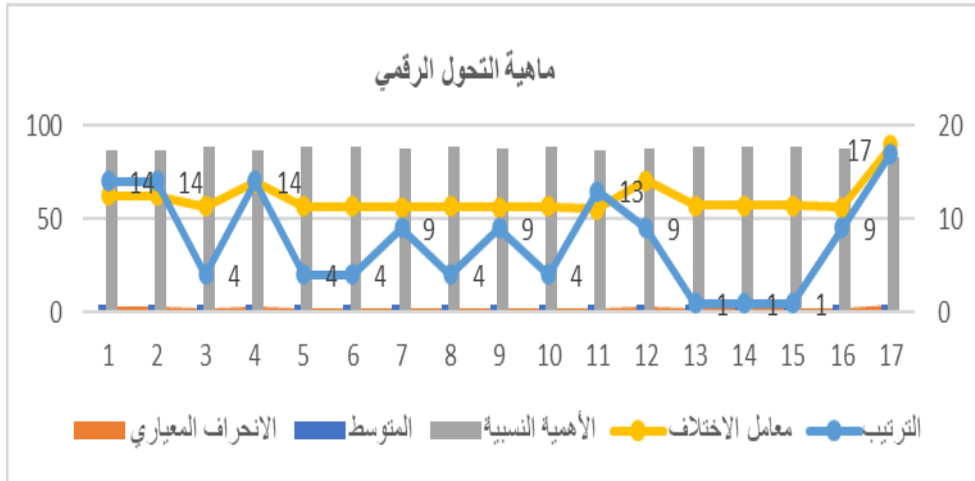
جدول رقم (١٣) ماهية التحول الرقمي ن = (٢٩)

م	العبارات	متوسط	انحراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه المرجح	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	ترتيب
١	عملية يتأثر بها الوجود الاجتماعي من حيث العمليات والادوات الرقمية ووفرة المعلومات	٤.٣١	٠.٥٤	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٢١	١٢.٥٣	١٤
٢	يكون عالم هجين تتشكل فيه الخبرة من خلال دمج العالم المادي مع العالم الرقمي	٤.٣١	٠.٥٤	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٢١	١٢.٥٣	١٤
٣	استخدام التكنولوجيا لتحسين اداء المؤسسات .	٤.٤١	٠.٥٠	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٢٨	١١.٣٤	٤
٤	يسهم الانتقال من حالة سابقة تقليدية الي حالة اخري حديثة .	٤.٣١	٠.٦٠	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٢١	١٣.٩٢	١٤
٥	الاستثمار في التفكير لاحداث تغيير جذري في طريقة العمل .	٤.٤١	٠.٥٠	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٢٨	١١.٣٤	٤
٦	الاستفادة من التطور التقني في تقديم	٤.٤١	٠.٥٠	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٢٨	١١.٣٤	٤

م	العبارات	الترتيب	الاحتراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه المرجح	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
	خدمات بشكل اسرع			٠				
٧	وسيلة لتغيير المكونات الاساسية لبيئة العمل .	٤.٣٨	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١١.١٩	٩
٨	تقنية رقمية جديدة تعتمد علي وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين كفاءة ادارة العمل .	٤.٤١	٠.٥٠	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٢٨	١١.٣٤	٤
٩	تقنية رقمية جديدة تستهدف تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين .	٤.٣٨	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١١.١٩	٩
١٠	تغيير تنظيمي يعتمد علي التكنولوجيا الرقمية في تحسين ادارة الاعمال .	٤.٤١	٠.٥٠	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٢٨	١١.٣٤	٤
١١	وسائل تكنولوجياية تسهم في تغيير التفاعلات البشرية .	٤.٣٤	٠.٤٨	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٩٠	١١.٠٦	١٣
١٢	ادارة التطبيقات الرقمية المتوافقة مع استراتيجية العمل بالمؤسسة لتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين	٤.٣٨	٠.٦٢	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١٤.١٦	٩
١٣	ضروري لكافة المنظمات بغض النظر عن حجمها ومجال نشاطها.	٤.٤٥	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٩٧	١١.٤٦	١
١٤	يسمح بزيادة القدرات التنافسية للمنظمات في المجتمع	٤.٤٥	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٩٧	١١.٤٦	١
١٥	يعتمد علي ادوات مستحدثة لتحسين جوانب العمل بالمنظمة	٤.٤٥	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٩٧	١١.٤٦	١
١٦	يسهم في تغيير اسلوب تواصل الادارات العامة مع المستخدمين من خدماتها .	٤.٣٨	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١١.١٩	٩
١٧	ينظر للمستخدمين من الخدمات علي انهم منتجون للخدمة وليسوا مستهلكين لها فحسب .	٤.١٤	٠.٧٤	٠.٠٠٠	٤	٨٢.٧٦	١٧.٨٧	١٧

ينضح من الجدول السابق أن العبارات (١٣، ١٤، ١٥) حازت على الترتيب رقم (١) وذلك بناء على تركيز استجابات عينة الدراسة حيث بلغت الأهمية النسبية لتلك المفردات (٨٨.٩٧%) ، في حين بلغت قيمة معامل التشتت/الاختلاف لتلك

المفردات (١١.٤٦%) وهي أقل قيمة مقارنة بباقي المفردات ، في حين جاءت العبارات رقم ( ١ ، ٢ ، ٤ ) في الترتيب رقم (١٤) لباقي العبارات حيث بلغت الاهمية النسبية لتلك المفردات ( ٨٦.٢١ % ) وبنسبة تشتت (١٢.٥٣) ، واحتلت المفردة رقم (١٧) علي أقل اهمية نسبية (٨٢.٧٦) واعلي نسبة تشتت بين المبحوثين ( ١٧.٨٧ ) ، ونخلص مما سبق ان ماهية التحول الرقمي قد تركزت من وجهة نظر عينة الدراسة في ( ان التحول الرقمي ضروري لكافة المنظمات بغض النظر عن حجمها ومجال نشاطها ، كما انه يسمح بزيادة القدرات التنافسية للمنظمات في المجتمع ، ويعتمد علي ادوات مستحدثة لتحسين جوانب العمل بالمنظمة ) ، وفيما يلي رسم بياني يوضح توزيع استجابات العينة علي بنود المحور الخاص بماهية التحول الرقمي:



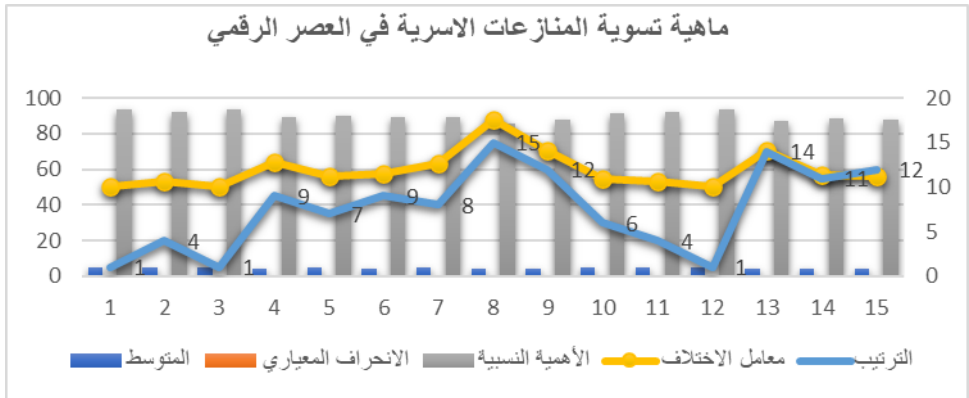
شكل رقم ( ١١ )

التساؤل الثاني للدراسة: وينص على " ماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي ؟ وللإجابة على هذا التساؤل اهتمت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكاي تربيع والاتجاه المرجح والاهمية النسبية ومعامل الاختلاف لكل مفردة من المفردات ، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم ( ١٤ ) ماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي ن = ( ٢٩ )

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه العرّيج	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	ترتيب
١	خلافات يترتب عليها الشعور بالاغتراب على الحياة الاسرية .	٤.٦٩	٠.٤٧	٠.٠٠٠	٥	٩٣.٧٩	١٠٠.٠٢	١
٢	عملية يتم من خلالها تقديم مساعدات فنية لتنمية وعي الزوجين بمشكلات الاسرة .	٤.٦٢	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٥	٩٢.٤١	١٠٠.١٦	٤
٣	مساعدة الزوجين على ادارة خلافاتهم	٤.٦٩	٠.٤٧	٠.٠٠٠	٥	٩٣.٧٩	١٠٠.٠٢	١
٤	الاستخدام الفعال للوسائل التكنولوجية في الوساطة الاسرية لمساعدة الاطراف المتنازعة علي حل نزاعاتهم	٤.٤٥	٠.٥٧	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٩٧	١٢.٨١	٩
٥	شكل من اشكال التسوية عبر الانترنت يستخدم فيها طرق حديثة لتسوية المنازعات .	٤.٥٢	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٩٠.٣٤	١١.٢٨	٧
٦	عملية تعاونية لحل المشكلات تعتمد علي وجود وسيط يسهل عملية التفاوض بين المتنازعين .	٤.٤٥	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٩٧	١١.٤٦	٩
٧	عملية تيسيرية يشارك فيها الاطراف المتنازعة بمساعدة طرف ثالث محايد للتوصل لحل متفق عليه لنزاعهم .	٤.٤٨	٠.٥٧	٠.٠٠٠	٥	٨٩.٦٦	١٢.٧٢	٨
٨	عملية تركز علي المستقبل وليس الماضي في حل المنازعات .	٤.٢٨	٠.٧٥	٠.٠٠٠	٥	٨٥.٥٢	١٧.٥٢	١٥
٩	عملية محددة زمنيا وموجهة نحو مهام محددة .	٤.٣٨	٠.٦٢	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١٤.١٦	١٢
١٠	عملية يتم الاستعانة بها لتسوية المنازعات كبديل عن التقاضي .	٤.٥٩	٠.٥٠	٠.٠٠٠	٥	٩١.٧٢	١٠٠.٨٩	٦
١١	عملية تتميز بسرعتها في تسوية المنازعات بين الزوجين .	٤.٦٢	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٥	٩٢.٤١	١٠٠.٦١	٤
١٢	عملية تتميز بأنخفاض تكلفتها مقارنة بأجراءات التقاضي .	٤.٦٩	٠.٤٧	٠.٠٠٠	٥	٩٣.٧٩	١٠٠.٠٢	١
١٣	عملية تساهم في التوصل لافضل القرارات المرضية لطرفي النزاع	٤.٣٤	٠.٦١	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٩٠	١٤.٠٦	١٤
١٤	طريقة للتعامل مع المنازعات تعتمد علي طرف محايد مؤهل عمليا ومهنيا لذلك	٤.٤١	٠.٥٠	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٢٨	١١.٣٤	١١
١٥	عملية يتم من خلالها تقديم مساعدات فنية لتنمية وعي الزوجين بسبل مواجهة مشكلاتهم.	٤.٣٨	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١١.١٩	١٢

ينضح من الجدول السابق أن العبارات (١، ٣، ١٢) حازت على الترتيب رقم (١) وذلك بناء على تركيز استجابات عينة الدراسة حيث بلغت الأهمية النسبية لتلك المفردات (٩٣.٧٩%) ، في حين بلغت قيمة معامل التشتت/الاختلاف لتلك المفردات (١٠.٠٢%) وهي أقل قيمة مقارنة بباقي المفردات ، في حين جاءت العبارات رقم (٩، ١٥) في الترتيب رقم (١٢) لباقي العبارات حيث بلغت الأهمية النسبية لتلك المفردات (٨٧.٥٩ % ) وبنسبة تشتت تراوحت بين (١١.١٩ ، ١٤.١٦) ، واحتلت المفردة رقم (٨) علي أقل أهمية نسبية (٨٥.٥٢) واعلي نسبة تشتت بين المبحوثين (١٧.٥٢) ، ونخلص مما سبق ان ماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي قد تركزت من وجهة نظر عينة الدراسة في ( خلافات يترتب عليها الشعور بالاغتراب علي الحياة الاسرية ، مساعدة الزوجين علي ادارة خلافاتهم ، عملية تتميز بأنخفاض تكلفتها مقارنة بأجراءات التقاضي . ) ، وفيما يلي رسم بياني يوضح توزيع استجابات العينة علي بنود المحور الخاص بماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي :



شكل رقم (١٢)

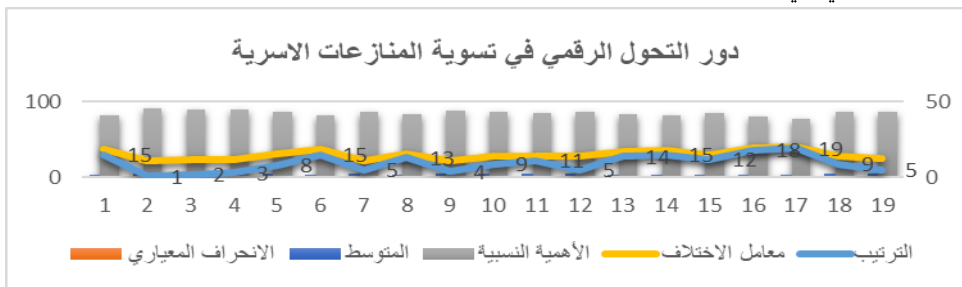
**التساؤل الثالث للدراسة: وينص على " دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية ؟ ولإجابة على هذا التساؤل اهتمت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكاي تربيع والاتجاه المرجح والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف لكل مفردة من المفردات ، وذلك على النحو التالي:**

جدول رقم (١٥) دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية ن = ( ٢٩ )

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه المرجح	الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
١	يوفر خدمات الاستشارة الاسرية للمتازعين في اي وقت عبر التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في ذلك .	٤.١٠	٠.٧٧	٠.٠٠٠	٤	٨٢.٠٧	١٨.٧٨	١٥
٢	انخفاض تكلفته مقارنة باجراءات التقاضي التقليدية	٤.٥٥	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٩١.٠٣	١١.٢١	١
٣	اكثر مرونة مقارنة باجراءات التقاضي التقليدية .	٤.٤٨	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٩.٦٦	١١.٣٨	٢
٤	يسمح بتسوية المنازعات دون التقاء طرفي النزاع وجه لوجه.	٤.٤٥	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٨.٩٧	١١.٤٦	٣
٥	اتاحة خدماته عبر الانترنت بشكل دائم تساهم في مساعدة الاطراف المتنازعة علي حل منازعتهم في الوقت المناسب .	٤.٣١	٠.٦٦	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٢١	١٥.٣١	٨
٦	تسمح التقنيات الرقمية التي تعتمد عليها أنظمة التسوية من اجراء جلسات افتراضية بين المتنازعين .	٤.١٠	٠.٧٧	٠.٠٠٠	٤	٨٢.٠٧	١٨.٧٨	١٥
٧	تسمح أنظمة التفاوض الالكترونية من تقديم النصائح للمتازعين ولهم حق قبولها او رفضها	٤.٣٤	٠.٤٨	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٩٠	١١.٠٦	٥
٨	توفر أنظمة التسوية الاسرية عبر الانترنت العديد من الحلول والبدائل المقترنة بحل المشكلة لطرفي النزاع .	٤.١٧	٠.٦٦	٠.٠٠٠	٤	٨٣.٤٥	١٥.٨٣	١٣
٩	قابلية الوصول لخدمات التسوية من اي مكان عبر الانترنت.	٤.٣٨	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١١.١٩	٤
١٠	يساهم في تحسين الخدمات المقدمة لطرفي النزاع .	٤.٢٨	٠.٥٩	٠.٠٠٠	٥	٨٥.٥٢	١٣.٧٩	٩
١١	يخفف من حدة الضغوط النفسية التي يتعرض لها طرفي النزاع اثناء عملية التقاضي .	٤.٢٤	٠.٥٨	٠.٠٠٠	٥	٨٤.٨٣	١٣.٦٨	١١
١٢	يخفف من حدة تعرض الاطفال للضغوط المرتبطة بالمنازعات الاسرية .	٤.٣٤	٠.٦١	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٩٠	١٤.٠٦	٥
١٣	يراعي حق المتنازعين في تقرير مصيرهم والتوصل لحلول مرضيه لهم.	٤.١٤	٠.٦٩	٠.٠٠٠	٤	٨٢.٧٦	١٦.٦٧	١٤
١٤	تسهم اجراءاته بالمرونة التي يحتاجها طرفي النزاع لحل مشكلاتهم.	٤.١٠	٠.٧٢	٠.٠٠٠	٤	٨٢.٠٧	١٧.٥٦	١٥
١٥	تسهم اجراءاته بالسرية ومراعاة خصوصية المتنازعين.	٤.٢١	٠.٦٢	٠.٠٠٠	٥	٨٤.١٤	١٤.٧٣	١٢

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه المرجح	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
١٦	يؤكد علي الاتفاقات التي يقرها ويتوصل اليها طرفي النزاع	٤.٠٣	٠.٧٨	٠.٠٠٠	٤	٨٠.٦٩	١٩.٣٥	١٨
١٧	يسهم في التزام طرفي النزاع بكافة بنود الاتفاق الذي يتوصلون اليه .	٣.٨٦	٠.٧٩	٠.٠٠٠	٤	٧٧.٢٤	٢٠.٤٧	١٩
١٨	تسمح بأستخدام مقدمي الوساطة للتقنيات الحديثة في مهامهم وبتتالي سرعة انجاز عملهم .	٤.٢٨	٠.٥٩	٠.٠٠٠	٥	٨٥.٥٢	١٣.٧٩	٩
١٩	يخفف من الضغوط الملقاه علي عاتق ممارسي حل المنازعات الاسرية	٤.٣٤	٠.٥٥	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٩٠	١٢.٦٧	٥

يتضح من الجدول السابق أن العبارات (٢، ٣، ٤، ٩، ٧، ١٢، ١٩) حازت على الترتيب ما بين رقم (١ لـ ٥) وذلك بناء على تركيز استجابات عينة الدراسة حيث بلغت الأهمية النسبية لتلك المفردات ما بين (٨٦.٩٠% : ٩١.٠٣%) ، في حين بلغت قيمة معامل التشتت/الاختلاف لتلك المفردات ما بين (١٤.٠٦ : ١١.٢١) وهي أقل قيمة مقارنة بباقي المفردات ، في حين احتلت العبارات رقم (١٧ ، ١٦) علي اقل اهمية نسبية (٧٧.٢٤% : ٨٠.٦٩%) واعلي نسبة تشتت بين المبحوثين (٢٠.٤٧ : ١٩.٣٥) ، ونخلص مما سبق ان دور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية قد تركز من وجهة نظر عينة الدراسة في (انخفاض تكلفته مقارنة باجراءات التقاضي التقليدية ، اكثر مرونة مقارنة باجراءات التقاضي التقليدية ، يسمح بتسوية المنازعات دون التقاء طرفي النزاع وجه لوجه ، قابلية الوصول لخدمات التسوية من اي مكان عبر الانترنت، تسمح انظمة التفاوض الالكترونية من تقديم النصائح للمتنازعين ولهم حق قبولها او رفضها ، يخفف من حدة تعرض الاطفال للضغوط المرتبطة بالمنازعات الاسرية ، يخفف من الضغوط الملقاه علي عاتق ممارسي حل المنازعات الاسرية)، وفيما يلي رسم بياني يوضح توزيع استجابات العينة علي بنود المحور الخاص بدور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية :



شكل رقم (١٣)



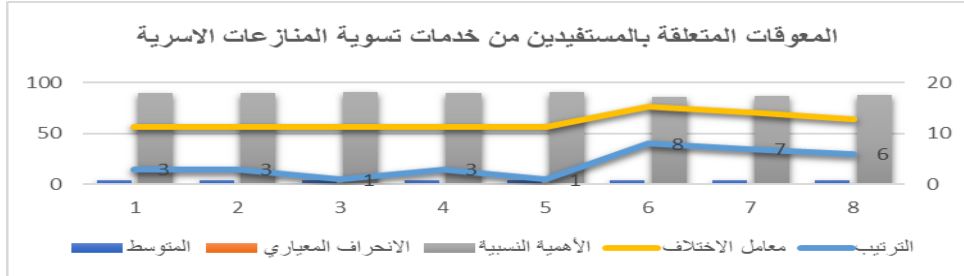
التساؤل الثالث للدراسة: وينص على " ما المعوقات التي تحول دون استخدام استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة ؟ وللإجابة على هذا التساؤل اهتمت الباحثة بتناول كل محور من المعوقات علي حده بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكاي تربيع والاتجاه المرجح والاهمية النسبية ومعامل الاختلاف لكل مفردة من مفردات المحور، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (١٦) المعوقات المتعلقة بالمستفيدين من خدمات تسوية المنازعات الاسرية ن=(٢٩)

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه المرجح ح	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
١	نقص وعي المتنازعين بالتقنيات الرقمية وكيفية التعامل معها .	٤.٤٨	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٩.٦٦	١١.٣٨	٣
٢	تخوف المتنازعين من تعرض خصوصيتهم للاختراق عبر الانترنت .	٤.٤٨	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٩.٦٦	١١.٣٨	٣
٣	تخوف المتنازعين من ان القرارات الناتجة عن التسوية الالكترونية لمنازعتهم غير ملزمة .	٤.٥٢	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٩٠.٣٤	١١.٢٨	١
٤	ثقة المتنازعين في التعاملات الرقمية اكثر من الرقمية .	٤.٤٨	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٨٩.٦٦	١١.٣٨	٣
٥	نقص وعي المتنازعين بالقوانين التي تنظم حقوقهم وواجبتهم .	٤.٥٢	٠.٥١	٠.٠٠٠	٥	٩٠.٣٤	١١.٢٨	١
٦	رفض المتنازعين للاعتماد علي التقنيات الحديثة في حل المنازعات الاسرية .	٤.٢٨	٠.٦٥	٠.٠٠٠	٥	٨٥.٥٢	١٥.١٩	٨
٧	ضعف مقدرة المتنازعين علي التمييز بين الوساطة الاسرية عبر الانترنت وبين العمليات الاخرى المصممة لمعالجة القضايا والمنازعات الاسرية .	٤.٣٤	٠.٦١	٠.٠٠٠	٥	٨٦.٩٠	١٤.٠٦	٧
٨	افتقار امتلاك المتنازعين للوسائل التكنولوجية الحديثة .	٤.٣٨	٠.٥٦	٠.٠٠٠	٥	٨٧.٥٩	١٢.٧٩	٦

يتضح من الجدول السابق أن العبارات (٣، ٥) حازت على الترتيب رقم (١) وذلك بناء على تركيز استجابات عينة الدراسة حيث بلغت الأهمية النسبية لتلك المفردات (٩٠.٣٤ % ) ، في حين بلغت قيمة معامل التشتت/الاختلاف لتلك المفردات (١١.٢٨) وهي أقل قيمة مقارنة بباقي المفردات ، في حين احتلت العبارة رقم (٦) علي اقل اهمية نسبية (٨٥.٥٢) واعلي نسبة تشتت بين المبحوثين (١٥.١٩) ، ونخلص مما سبق ان المعوقات المتعلقة بالمستفيدين من خدمات تسوية المنازعات الاسرية قد تركزت من وجهة نظر عينة الدراسة في( تخوف

المتنازعين من ان القرارات الناتجة عن التسوية الالكترونية لمنازعتهم غير ملزمة ، نقص وعي المتنازعين بالقوانين التي تنظم حقوقهم وواجبتهم، وفيما يلي رسم بياني يوضح توزيع استجابات العينة علي بنود المحور الخاص بالمعوقات المتعلقة بالمستفيدين من خدمات تسوية المنازعات الاسرية:



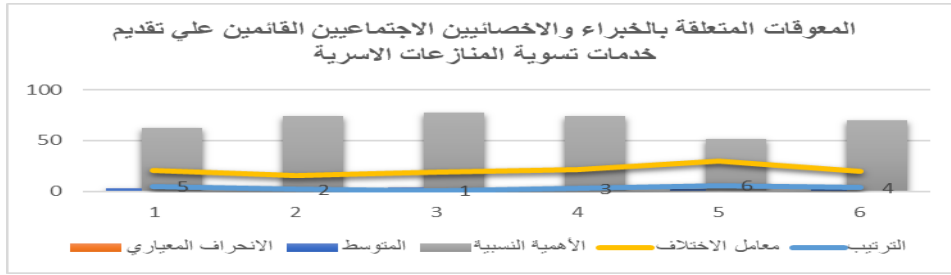
شكل رقم (١٤)

جدول رقم (١٧) المعوقات المتعلقة بالخبراء والاحصائيين الاجتماعيين القائمين علي تقديم خدمات تسوية المنازعات الاسرية ن = ( ٢٩ )

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه المرجح	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
١	رفض بعض الاحصائيين لاستخدام الوسائل الحديثة في تسوية المنازعات	٣.١٤	٠.٦٤	٠.٠٠٠	٣	٦٢.٧٦	٢٠.٣٨	٥
٢	ضعف مستوي بعض الاحصائيين في التعامل مع الادوات الرقمية .	٣.٧٢	٠.٥٩	٠.٠٠٠	٤	٧٤.٤٨	١٥.٨٦	٢
٣	نقص تلقي الاحصائيين لدورات تأهيلية تكفل اعتمادهم للتقنيات الرقمية في عملهم	٣.٨٦	٠.٧٤	٠.٠٠٠	٤	٧٧.٢٤	١٩.١٧	١
٤	ضعف قدرة الاحصائيين الاجتماعيين علي توظيف الاساليب التكنولوجية الحديثة في الممارسة المهنية لمهامهم بمكاتب تسوية المنازعات .	٣.٦٩	٠.٨١	٠.٠٠٠	٤	٧٣.٧٩	٢١.٩٥	٣
٥	تحيز بعض الاحصائيين لاي من طرفي النزاع اثناء القيام بعملية الوساطة.	٢.٥٩	٠.٧٨	٠.٠٠٠	٢	٥١.٧٢	٣٠.١٢	٦
٦	ضعف قدرة الاحصائيين علي الادارة الالكترونية لبيانات المتنازعين .	٣.٤٨	٠.٦٩	٠.٠٠٠	٤	٦٩.٦٦	١٩.٨٣	٤

يتضح من الجدول السابق أن العبارة رقم (٣) حازت على الترتيب رقم (١) وذلك بناء على تركيز استجابات عينة الدراسة حيث بلغت الأهمية النسبية لتلك المفردة (٧٧.٢٤%) ، في حين بلغت قيمة معامل التشتت/الاختلاف لتلك المفردات (١٩.١٧) وهي أقل قيمة مقارنة بباقي المفردات ، في حين احتلت العبارة رقم (٥) علي اقل اهمية نسبية (٥١.٧٢%) واعلي نسبة تشتت بين المبحوثين (٣٠.١٢)

، ونخلص مما سبق ان المعوقات المتعلقة بالخبراء والاختصاصيين الاجتماعيين القائمين علي تقديم خدمات تسوية المنازعات الاسرية قد ركزت من وجهة نظر عينة الدراسة في (نقص تلقي الاختصاصيين لدورات تأهيلية تكفل اعتمادهم للتقنيات الرقمية في عملهم)، وفيما يلي رسم بياني يوضح توزيع استجابات العينة علي بنود المحور الخاص بالمعوقات المتعلقة بالخبراء والاختصاصيين الاجتماعيين القائمين علي تقديم خدمات تسوية المنازعات الاسرية :



جدول رقم (١٨)

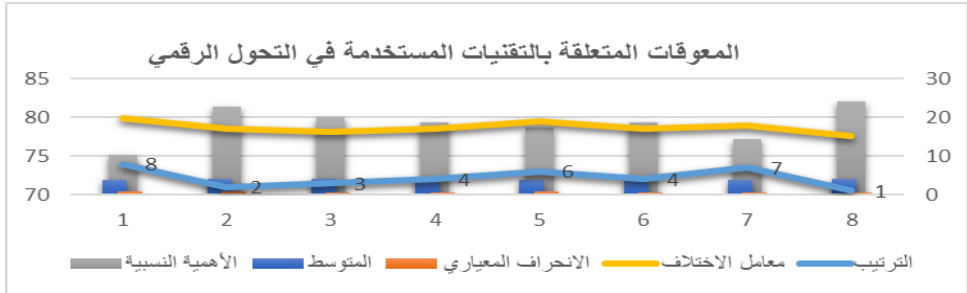
شكل رقم (١٥)

المعوقات المتعلقة بالتقنيات المستخدمة في التحول الرقمي ن = ( ٢٩ )

م	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	كاي تربيع	الاتجاه المرجح	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
١	صعوبة استخدام التقنيات الرقمية المصممة لتسوية المنازعات الاسرية	٣.٧٦	٠.٧٤	٠.٠٠٠	٤	٧٥.١٧	١٩.٦٨	٨
٢	اعمال القرصنة والهجمات الالكترونية التي قد تتعرض لها الانظمة المخصصة لتسوية المنازعات الاسرية.	٤.٠٧	٠.٧٠	٠.٠٠٠	٤	٨١.٣٨	١٧.٢٠	٢
٣	عدم جاهزية البنية التحتية للمؤسسات للتحول الرقمي .	٤.٠٠	٠.٦٥	٠.٠٠٠	٤	٨٠.٠٠	١٦.٢٥	٣
٤	ارتفاع تكلفة التحول الرقمي بالمجتمعات .	٣.٩٧	٠.٦٨	٠.٠٠٠	٤	٧٩.٣١	١٧.١٣	4
٥	ارتفاع تكلفة البرمجيات المستخدمة في التحول الرقمي .	٣.٩٣	٠.٧٥	٠.٠٠٠	٤	٧٨.٦٢	١٩.٠٨	٦
٦	ارتفاع تكاليف التدريب علي مهارات التحول الرقمي .	٣.٩٧	٠.٦٨	٠.٠٠٠	٤	٧٩.٣١	١٧.١٣	٤
٧	صعوبة الحفاظ علي سرية البيانات الخاصة بالمتنازعين .	٣.٨٦	٠.٦٩	٠.٠٠٠	٤	٧٧.٢٤	١٧.٨٨	٧
٨	افتقار بعض افراد المجتمع لامكانيات الوصول لخدمات التحول الرقمي	٤.١٠	٠.٦٢	٠.٠٠٠	٤	٨٢.٠٧	١٥.١٢	١

يتضح من الجدول السابق أن العبارة رقم (٨) حازت على الترتيب رقم (١) وذلك بناء على تركيز استجابات عينة الدراسة حيث بلغت الأهمية النسبية لتلك المفردة (٨٢.٠٧%) ، في حين بلغت قيمة معامل التشتت/الاختلاف لتلك المفردات (١٥.١٢) وهي أقل قيمة مقارنة بباقي المفردات ، في حين احتلت العبارة رقم (١) علي اقل اهمية نسبية (٧٥.١٧%) واعلي نسبة تشتت بين المبحوثين (١٩.٦٨)

، ونخلص مما سبق ان المعوقات المتعلقة بالتقنيات المستخدمة في التحول الرقمي قد تركزت من وجهة نظر عينة الدراسة في (افتقار بعض افراد المجتمع لامكانيات الوصول لخدمات التحول الرقمي)، وفيما يلي رسم بياني يوضح توزيع استجابات العينة علي بنود المحور الخاص بالمعوقات المتعلقة بالتقنيات المستخدمة في التحول الرقمي:



شكل رقم ( ١٦ )

جدول رقم ( ١٩ ) يبين دلالة الفروق بين متوسطات البيانات الأولية للمبحوثين ومتغيرات ( النوع ، الوظيفة) بأبعاد المقياس كل علي حدة والمقياس ككل

البعد الأول	البعد الثاني	البيانات الأولية	المتغير	ك	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ( ت ) t-test		
							قيمة ت	درجة الحرية	مستوى دلالتها
البعد الأول	النوع	ذكر	14	75.50	7.58	0.763	27	0.452	غير دالة
البعد الثاني	النوع	ذكر	14	63.71	5.78	0.442	27	0.662	غير دالة
البعد الثالث	النوع	ذكر	14	85.93	10.29	0.413	27	0.683	غير دالة
البعد الرابع	النوع	ذكر	14	89.50	10.74	1.198	27	0.241	غير دالة
المقياس ككل	النوع	ذكر	14	314.64	23.71	1.016	27	0.319	غير دالة
البعد الأول	الوظيفة	خبير اجتماعي	13	76.31	7.70	1.230	27	0.229	غير دالة
البعد الثاني	الوظيفة	خبير اجتماعي	13	63.31	5.84	0.82	27	0.935	غير دالة
البعد الثالث	الوظيفة	خبير اجتماعي	13	86.08	10.40	0.455	27	0.652	غير دالة
البعد الرابع	الوظيفة	خبير اجتماعي	13	89.46	6.50	1.090	27	0.285	غير دالة
المقياس ككل	الوظيفة	خبير اجتماعي	13	315.15	21.19	1.060	27	0.298	غير دالة

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (٠.٠٥) تعزي لمتغيري النوع والوظيفة، ويدل ذلك علي أن قيمة ( ت ) المحسوبة جاءت اقل من قيمتها الجدولية ، وهذا يدل علي أن هناك اتفاق بين آراء عينة الدراسة حول ماهية التحول الرقمي ، وماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي ، ودور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية ، والمعوقات التي تحول دون استخدام استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة ، أي قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل المتعلق بالمتغيرات السابقة .

جدول رقم ( ٢٠ ) يبين دلالة الفروق بين متوسطات البيانات الأولية للمبجوثين

ومتغيرات (السن ، المؤهلات العلمية ، سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية ، الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها و الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ، مستوي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي) بأبعاد المقياس كل علي حدة والمقياس ككل

اختبار كروسكال واليس Kruskal-Wallis Test			متوسط الرتب	ك	المتغير	البيانات الأولية	
دالتها	مستوي الدلالة	كاي تربيع					
غير دالة	.355	2.072	17.58	12	من ٣٠ لاقل من ٤٠ سنة	السن	البعد الاول
			13.29	14	من ٤٠ لاقل من ٥٠ سنة		
			12.67	3	من ٥٠ سنة فأكثر		
غير دالة	.509	1.351	13.21	12	من ٣٠ لاقل من ٤٠ سنة	السن	البعد الثاني
			15.68	14	من ٤٠ لاقل من ٥٠ سنة		
			19.00	3	من ٥٠ سنة فأكثر		
غير دالة	.547	1.206	16.63	12	من ٣٠ لاقل من ٤٠ سنة	السن	البعد الثالث
			13.21	14	من ٤٠ لاقل من ٥٠ سنة		
			16.83	3	من ٥٠ سنة فأكثر		
غير دالة	.201	3.210	11.92	12	من ٣٠ لاقل من ٤٠ سنة	السن	البعد الرابع
			17.86	14	من ٤٠ لاقل من ٥٠ سنة		
			14.00	3	من ٥٠ سنة فأكثر		
غير دالة	.894	.224	15.75	12	من ٣٠ لاقل من ٤٠ سنة	السن	المقياس ككل
			14.71	14	من ٤٠ لاقل من ٥٠ سنة		
			13.33	3	من ٥٠ سنة فأكثر		
غير دالة	.318	2.290	14.20	25	بكالوريوس	المؤهلات العلمية	البعد الاول
			17.00	2	ماجستير		
			23.00	2	دكتوراه		

اختبار كروسكال واليس Kruskal-Wallis Test			متوسط الرتب	ك	المتغير	البيانات الأولية	
دالتها	مستوى الدلالة	كاي تربيع					
غير دالة	.900	.210	15.24	25	بكالوريوس	المؤهلات العلمية	البعد الثاني
			12.50	2	ماجستير		
			14.50	2	دكتوراه		
غير دالة	.738	.608	14.68	25	بكالوريوس	المؤهلات العلمية	البعد الثالث
			19.50	2	ماجستير		
			14.50	2	دكتوراه		
غير دالة	.143	3.890	14.70	25	بكالوريوس	المؤهلات العلمية	البعد الرابع
			25.00	2	ماجستير		
			8.75	2	دكتوراه		
غير دالة	.718	.663	14.52	25	بكالوريوس	المؤهلات العلمية	المقياس ككل
			19.25	2	ماجستير		
			16.75	2	دكتوراه		
غير دالة	.435	2.732	16.50	6	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية	البعد الاول
			18.67	6	من ٥ لاقبل من ١٠ سنوات		
			13.67	15	من ١٠ لاقبل من ١٥ سنوات		
			9.50	2	من ١٥ سنة فأكثر		
غير دالة	.927	.464	13.83	6	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية	البعد الثاني
			15.58	6	من ٥ لاقبل من ١٠ سنوات		
			14.80	15	من ١٠ لاقبل من ١٥ سنوات		
			18.25	2	من ١٥ سنة فأكثر		
غير دالة	.954	.333	16.08	6	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية	البعد الثالث
			15.92	6	من ٥ لاقبل من ١٠ سنوات		
			14.13	15	من ١٠ لاقبل من ١٥ سنوات		
			15.50	2	من ١٥ سنة فأكثر		
غير دالة	.386	3.037	17.08	6	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية	البعد الرابع
			10.58	6	من ٥ لاقبل من ١٠ سنوات		
			16.53	15	من ١٠ لاقبل من ١٥ سنوات		
			10.50	2	من ١٥ سنة فأكثر		
غير دالة	.497	2.381	16.75	6	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية	المقياس ككل
			16.25	6	من ٥ لاقبل من ١٠ سنوات		
			14.93	15	من ١٠ لاقبل من ١٥ سنوات		
			6.50	2	من ١٥ سنة فأكثر		
غير	.182	3.409	13.15	20	لم يحصل على دورات تدريبية	الدورات التدريبية	البعد الاول

اختبار كروسكال واليس Kruskal-Wallis Test			متوسط الرتب	ك	المتغير	البيانات الأولية	
دالتها	مستوي الدلالة	كاي تربيع					
دالة			18.40	5	من دورة لثلاث دورات	التي تم الحصول عليها	
			20.00	4	أكثر من ثلاث دورات		
غير دالة	.331	2.209	14.05	20	لم يحصل على دورات تدريبية	الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها	البعد الثاني
			20.00	5	من دورة لثلاث دورات		
			13.50	4	أكثر من ثلاث دورات		
غير دالة	.559	1.163	13.88	20	لم يحصل على دورات تدريبية	الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها	البعد الثالث
			17.90	5	من دورة لثلاث دورات		
			17.00	4	أكثر من ثلاث دورات		
غير دالة	.893	.227	14.73	20	لم يحصل على دورات تدريبية	الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها	البعد الرابع
			14.60	5	من دورة لثلاث دورات		
			16.88	4	أكثر من ثلاث دورات		
غير دالة	.327	2.234	13.43	20	لم يحصل على دورات تدريبية	الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها	المقياس ككل
			18.90	5	من دورة لثلاث دورات		
			18.00	4	أكثر من ثلاث دورات		

باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغيرات (السن ، المؤهلات العلمية ، سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية ، الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها) لآراء عينة الدراسة حيث أن مستوي الدلالة أكثر من ( ٠.٠٥ ) وهذا يشير إلي قبول الفرض الصفري المتعلق بمتغيرات (السن ، المؤهلات العلمية ، سنوات الخبرة في تسوية المنازعات الاسرية ، الدورات التدريبية التي تم الحصول عليها)، ويدل ذلك علي وجود اتفاق في آراء عينة الدراسة حول ماهية التحول الرقمي ، وماهية تسوية المنازعات الاسرية في العصر الرقمي ، ودور التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية ، والمعوقات التي تحول دون استخدام التحول الرقمي في تسوية المنازعات الاسرية بمحاكم الاسرة ، أي قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل المتعلق بالمتغيرات السابقة .

## التوصيات :

١. إنشاء خط ساخن تديره الدولة لتسوية المنازعات الاسرية ( خط استشارات العلاقات الاسرية ) ( Casey, T., & Wilson-Evered, E.2012).
٢. التأكيد علي اقتراح معهد النهوض بالنظام القانوني الامريكي (IAALS) لتطوير وتنفيذ نظام الكتروني لتسوية المنازعات لمساعدة الاشخاص علي تسوية قضايا الاسرة وتسهيل تسوية المنازعات عبر الانترنت وتوجيههم الي المصادر التي تساعدكم عند الحاجة وتدعمهم عند اجراء المحاكمة بحيث :
  - يجب ان تشمل التسوية الحاسوبية العديد من النظم الايكولوجية لتسوية المنازعات وليس فقط المساعدة المباشرة مثل التفاوض والوساطة او التحكيم.
  - يمكن للمحاكم وخبراء قانون الاسرة وتسوية المنازعات ومطوري تسوية المنازعات بالاتصال الحاسوبي المباشر وواضعي السياسات ان يتعاونوا في هذه الجهود بحيث تتوحد قواهم في تعزيز مزايا الوسائل عبر الانترنت لتعزيز الوصول الي العدالة .
  - تشجيع الابتكار فيما يتعلق بالبرامج التكنولوجية لتسوية المنازعات لتعزيز الوصول الي طرق فعالة لتحسين العلاقات بين طرفي النزاع ، بهدف توسيع وسائل حل المشكلات (Schmitz, A. J., & Wing, L.2021).



## المراجع

### أولاً : المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٤). قواعد ومراحل البحث العلمي. ط١. القاهرة. مجموعة النيل العربية.
- حاج & قاسم علي. (٢٠٢٠). إسهامات الإتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع استراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا "٢٠٢٠/٢٠٣٠".
- السكري، أحمد شفيق. (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
- علي ، ماهر أبو المعاطي.(٢٠٠٤).تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية، القاهرة. مكتبة زهراء الشرق.
- غنيم ، أحمد الرفاعي . (٢٠٠٠).التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS. القاهرة. دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- فرج ، السيد محمد أبو هاشم. (٢٠٠٦) . الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام SPSS . جامعة الملك سعود .كلية التربية . مركز البحوث التربوية.
- قاسم، أماني محمد رفعت ( ٢٠١٥ ) . واقع استخدام الأخصائي الاجتماعي للمهارات المرتبطة بالوساطة في تسوية النزاعات الأسرية بمحكمة الأسرة ، بحث منشور بمجلة الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين . ع ٥٤

### ثانياً : المراجع الاجنبية :

- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S. A. (2020, October). Digital transformation and organizational operational decision making: a systematic review. In International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics (pp. 708-719). Springer, Cham.
- Armstrong, S. (2013). Good practices with culturally diverse families in family dispute resolution. Family Matters, (92), 48-60.
- Barsky, A. (2001). Understanding family mediation from a social work perspective. Canadian Social Work Review/Revue canadienne de service social, 25-46.

- Barsky, A. (2001). Understanding family mediation from a social work perspective. *Canadian Social Work Review/Revue canadienne de service social*, 25-46.
- Barsky, A. E. (2016). The ethics of app-assisted family mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 34(1), 31-42.
- Beck, C. J., & Sales, B. D. (2001). Family mediation: Facts, myths, and future prospects. American Psychological Association
- Casey, T., & Wilson-Evered, E. (2012). Predicting uptake of technology innovations in online family dispute resolution services: An application and extension of the UTAUT. *Computers in Human Behavior*, 28(6), 2034-2045.
- Coffee, M. S. (2021). Cross-Border Issues Associated with the Use of Online Dispute Resolution for International Family Law Matters. *Family Court Review*, 59(2), 211-226
- Conley Tyler, M. H., & McPherson, M. W. (2006). Online dispute resolution and family disputes. *Journal of family studies*, 12(2), 165-183.
- Emery, R. E., Rowen, J., & Dinescu, D. (2014). New roles for family therapists in the courts: An overview with a focus on custody dispute resolution. *Family Process*, 53(3), 500-515.
- Erickson, S. K., & Erickson, M. S. M. (2014). *Family mediation casebook: Theory and process*. Routledge.
- Favaloro, G. J. (1998). Mediation: a family therapy technique?. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 19(1), 11-14.
- Field, R., & Crowe, J. (2017). Playing the language game of family mediation: implications for mediator ethics. *Law in Context*, 35(1), 84-100.
- Filgueiras, F., Flávio, C., & Palotti, P. (2019). Digital transformation and public service delivery in Brazil. *Latin American Policy*, 10(2), 195-219
- Flynn, D. (2005). The social worker as family mediator: Balancing power in cases involving family violence. *Australian social work*, 58(4), 407-418.
- Hodson, D. (2019). The Role, Benefits, and Concerns of Digital Technology in the Family Justice System. *Family Court Review*, 57(3), 425-433. <https://ar.wikipedia.org/wiki>  
[https://mcit.gov.eg/ar/Digital\\_Government](https://mcit.gov.eg/ar/Digital_Government).
- Ifenthaler, D., Hofhues, S., Egloffstein, M., & Helbig, C. (2021). Digital transformation of learning organizations (p. 252). Springer Nature.

- James, A. L. (1995). Social work in divorce: welfare, mediation and justice. *International Journal of Law, Policy and the Family*, 9(3), 256-274
- Kamaruddin, Z., Manaf, Z. I. A., & Kadir, N. A. (2020). The necessity for the formulation of an online family dispute resolution management framework in Malaysia. *Journal of Information Systems and Digital Technologies*, 2(1), 1-15.
- Kamenecka-Usova, M. (2016). Mediation for resolving family disputes. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 30, p. 00018). EDP Sciences.
- Kilpatrick, A. C., & Zhang, M. J. (1993). Family mediation in the United States and China: a relevant method in social work education for a vulnerable population. *International Social Work*, 36(1), 75-85.
- Kilpatrick, A. C., & Zhang, M. J. (1993). Family mediation in the United States and China: a relevant method in social work education for a vulnerable population. *International Social Work*, 36(1), 75-85.
- Korkmaz, F. (2021). The Importance of Innovation in Social Work Institutions During Digital Transformation Processes. In *Handbook of Research on Policies, Protocols, and Practices for Social Work in the Digital World* (pp. 39-54). IGI Global.
- Kruk, E. (1998). Practice issues, strategies, and models: The current state of the art of family mediation. *Family Court Review*, 36(2), 195-215.
- Kuzmina, M., Kuzmin, V., Mosaiev, Y., Karpenko, N., & Tarasenko, K. (2021). Forecasting Career-And Competence Indicators of a Social Worker in the Context of Digital Transformations of the Society. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 100, p. 04005). EDP Sciences.
- Mahraz, I., Benabbou, L., & Berrado, A. (2019, July). A Systematic literature review of Digital Transformation. In *Proceedings of the international conference on industrial engineering and operations management*. Toronto, Canada. Retrieved from <http://ieomsociety.org/toronto2019/papers/236.pdf>.
- Mania, K. (2015). Online dispute resolution: The future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, 1(1), 76-86
- Martin, J., & Douglas, K. (2007). Social work and family dispute resolution. *Australian Social Work*, 60(3), 295-307.
- Matthias, C. R. (2014). Preparing social workers for alternative dispute resolution in care and protection cases. *Social Work*, 50(3), 421-433.

- McCorkle, S., & Reese, M. J. (2018). *Mediation theory and practice*. Sage Publications.
- Melamed, J. C. (2021). Establishing Ethical Standards for Online Family Mediation. *Family Court Review*, 59(2), 244-249
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385
- Niehege, G. *Digitalization and Business Transformation: Disambiguation*.
- Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018, September). Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications. In *MCIS* (p. 37).
- Ossewaarde, M. (2019). Digital transformation and the renewal of social theory: Unpacking the new fraudulent myths and misplaced metaphors. *Technological Forecasting and Social Change*, 146, 24-30
- Parker-Oliver, D., & Demiris, G. (2006). Social work informatics: A new specialty. *Social Work*, 51(2), 127-134.
- Parsons, R. J. (1991). The mediator role in social work practice. *Social Work*, 36(6), 483-487
- Poitras, K., Birnbaum, R., Saini, M., Bala, N., & Cyr, F. (2021). Family dispute resolution: Characteristics of cases resolved by trial. *Children and Youth Services Review*, 123, 105832.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58(2), 163-172.
- Ridley-Duff, R., & Bennett, A. (2011). Towards mediation: developing a theoretical framework to understand alternative dispute resolution. *Industrial Relations Journal*, 42(2), 106-123.
- Roth, S., Dahms, H. F., Welz, F., & Cattacin, S. (2019). Print theories of computer societies. Introduction to the digital transformation of social theory. *Technological Forecasting and Social Change*, 149, 119778
- Rule, C. (2020). Online Dispute Resolution and the Future of Justice. *Annual Review of Law and Social Science*, 16, 277-292.
- Saxena, D. (2021). Big Data for Digital Transformation of Public Services. In *Disruptive Technology and Digital Transformation for Business and Government* (pp. 250-266). IGI Global.

- Schallmo, D. R., & Williams, C. A. (2018). History of digital transformation. In *Digital Transformation Now!* (pp. 3-8). Springer, Cham.
- Schmitz, A. J., & Wing, L. (2021). Beneficial and ethical ODR for family issues. *Family Court Review*, 59(2), 250-267.
- Schmitz, A. J., & Wing, L. (2021). Beneficial and ethical ODR for family issues. *Family Court Review*, 59(2), 250-267.
- Seufert, S., & Meier, C. (2016). From eLearning to digital transformation: A framework and implications for L&D. *International Journal of Corporate Learning (iJAC)*, 9(2), 27-33.
- Sourdin, T., Li, B., Simm, S., & Connolly, A. (2020). COVID-19, Technology and Family Dispute Resolution. *Forthcoming) Australasian Dispute Resolution Journal*.
- Sousa, M. J., & Rocha, Á. (2019). Digital learning: Developing skills for digital transformation of organizations. *Future Generation Computer Systems*, 91, 327-334
- Taj, F., Kautz, K., & Bruno, V. (2021). The Coevolution of Routines and IT Systems in IT-enabled Organizational Transformation as an Instance of Digital Transformation. *Australasian Journal of Information Systems*, 25
- Turel, O., & Yuan, Y. (2010). Online dispute resolution services: justice, concepts and challenges. In *Handbook of group decision and negotiation* (pp. 425-436). Springer, Dordrecht.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The journal of strategic information systems*, 28(2), 118-144
- Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J. (2021). Artificial Intelligence and Online Family Dispute Resolution. In *Online Family Dispute Resolution* (pp. 17-35). Springer, Cham.
- Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J. (2021). Case Study: The Development and Evaluation of Relationship Australia Queensland's Online Family Dispute Resolution System. In *Online Family Dispute Resolution* (pp. 63-88). Springer, Cham.
- Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J. (2021). Current Research and Practice in Online Family Dispute Resolution. *Online Family Dispute Resolution*, 37-62.
- Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J. (2021). Current Research and Practice in Online Family Dispute Resolution. *Online Family Dispute Resolution*, 37-62.

- Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J. (2021). The Evolution of Family Dispute Resolution and the Need for Online Family Dispute Resolution in Australia. In *Online Family Dispute Resolution* (pp. 1-16). Springer, Cham.
- Wilson-Evered, E., & Zeleznikow, J. (2021). The Evolution of Family Dispute Resolution and the Need for Online Family Dispute Resolution in Australia. In *Online Family Dispute Resolution* (pp. 1-16). Springer, Cham.
- Wilson-Evered, E., Macfarlane, D., Zeleznikow, J., & Thomson, M. (2011). Towards an online family dispute resolution service in Australia. In *Mobile technologies for conflict management* (pp. 125-138). Springer, Dordrecht
- Wolff, C., Mikhieieva, O., & Nuseibah, A. (2021). Competences and the digital transformation. In *Project Management and Engineering Research* (pp. 221-234). Springer, Cham.
- Zeleznikow, J. (2011). Methods for incorporating fairness into the development of an online family dispute resolution environment. *Australasian Dispute Resolution Journal*, 22(1), 16-21.
- Ziadlou, D. (2020). *Strategies for Digital Transformation Leadership in Healthcare Organizations toward Achieving Sustainable Development Goal 3 in the United Nations' Agenda by 2030* (Doctoral dissertation, Colorado Technical University)