



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

" المهارات الرقمية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين

الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها".

**Digital Skills and Their Relationship to Professional  
Competence Among Social Workers in the Nazareth Area  
and Its Suburbs**

إعداد:

فاطمة كايد حسن عواودة

قُدِّمَتْ هذه الرسالةُ استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الخدمة الاجتماعية.

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

02/06/2025



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

" المهارات الرقمية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين

الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها".

**Digital Skills and Their Relationship to Professional  
Competence Among Social Workers in the Nazareth Area  
and Its Suburbs**

إعداد:

فاطمة كايد حسن عواودة

بإشراف

د. رشا طه مصطفى أمارة

قُدِّمَتْ هذه الرسالةُ استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الخدمة الاجتماعية.

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

2025

" المهارات الرقمية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في

منطقة الناصرة وضواحيها".

**Digital Skills and Their Relationship to Professional Competence Among  
Social Workers in the Nazareth Area and Its Suburbs**

إعداد:

فاطمة كايد حسن عواودة

بإشراف

د. رشا أمارة

نُوقِشتْ هذه الرِّسالةُ، وأُجيزَتْ في تاريخ 2025/06/02م

أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتورة: رشا أمارة جامعة القدس المفتوحة مشرفاً ورئيساً

الدكتور: زين العابدين رجب جامعة حلوان عضواً

الدكتور: رائد نمر يعقوب جامعة القدس المفتوحة عضواً

## إقرار وتفويض

أنا الموقعةُ أدناه " فاطمة عواودة"؛ أفوضُ جامعةَ القدس المفتوحة بتزويد نسخٍ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة بالجامعة.

وأقرُّ بأنني قد التزمتُ بقوانين جامعة القدس المفتوحة، وأنظمتها وتعليماتها وقرارتها السارية والمعمول بها،

والمُتعلِّقة بإعداد رسائل الماجستير، عندما قمتُ شخصياً بإعداد رسالتي الموسومة بـ " المهارات الرقمية

وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها".

الاسم: فاطمة كايد حسن عواودة

التوقيع: . فاطمه عواودة

التاريخ: . 2025/06/02م

## الإهداء

إلى مَنْ كانوا وما زالوا مصدرَ دعمي، وإلهامي في كل خطوة:  
إلى والديَّ العزيزين، اللذين علَّمني أنَّ السَّعيَّ وراءَ العلم، هو أعلى ما يمكنُ أنْ  
يُحقِّقه الإنسان، وكنتُ دائماً أجدُ في دعواتكما قوَّةً وملاذاً.  
إلى إخوتي وأخواتي الأحبة، اللذين كانوا لي سنداً ورفقاءً درِّب، وقد علَّمني معنى  
التَّضحية والمُساندة.  
إلى زوجي الحبيب، الذي كان دائماً معي في كلِّ لحظة، بمرحه وصبره، وبحبه  
الذي لا يَنْضبُ.  
إلى صديقاتي الغاليات، اللواتي كنَّ دائماً مصدرَ فرحي وابتسامتي، وكنَّ دائماً لي  
ظهراً وسنداً، يساندني بالكلمة الطيبة والابتسامة.  
إلى زميلاتي الرائعات، اللاتي جعلنَّ من رحلة الدِّراسة تجربةً مليئةً بالتَّعاون  
والإلهام.  
إلى كلِّ مَنْ قدَّم لي كلمةً طيبةً أو لفظةً دعم، إلى كلِّ مَنْ ساندني من بعيدٍ أو  
قريب، فقد كانَ لمساندتكُم جميعاً دورٌ كبيرٌ في نجاحي، وبلوغ هذه المرحلةِ  
بنجاح.

الباحثة

فاطمة عواودة

## " الشكر والتقدير "

أولاً، الحمد لله الذي لا يُحَمَدُ على مكروهٍ سواه، والشكر لله - عزَّ وجلَّ - خالق السماوات والأرض، الذي أنعم عليّ بنعمه العظيمة، ورحمته الواسعة. إليه - سبحانه وتعالى - أرفعُ أسمى آيات الشُّكر والحمد، على ما وهبني مِنْ قدرةٍ وصبرٍ، ومنحني التَّوفيق في إتمام هذه الرِّسالة المباركة. الحمد لله الذي يسَّرَ لي سُبُلَ العِلْم، وجعلني في هذا المقام.

ثُمَّ إلى رسول الله - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - الذي كان وما يزالُ خيرَ مُعَلِّمٍ ومُرشِدٍ للبشريَّة جمعاء. سيدي وحببي، محمد بن عبد الله، الذي علَّمنا أنْ طَلَبَ العِلْمَ فريضةً، وأنَّ العَمَلَ والاجتهادَ مَفْتاحَ النَّجَاح. أسألُ الله أنْ تكونَ شفاعته لنا في الدُّنيا والآخرة.

أَمَّا الشُّكْرُ الخاصُّ فمُوجَّهٌ للسَّادةِ الدكاترة المشرفين، فأوجهه بأسمى معاني التقدير والامتنان إلى  
الدكتورة الفاضلة (د. رشا أمارة)

التي كانت لي خيرَ مُرشدٍ ومُعِين، ومصدرَ إلهامٍ وتوجيهٍ دقيق، فلم تبخلْ عليّ بجهدِها ووقتها، فجزاها الله خيرًا على دعمها اللامحدود، وإسهاماتها القيِّمة التي أثَّرتْ في عملي، وأوصلتني إلى هذا الإنجاز.

كما لا يسعني إلا أنْ أُعبِّرَ عن جزيْلِ الشُّكر والامتنان لأعضاءِ لجنة المناقشة الأفاضل: الدكتور زين

العابدين رجب، والدكتور رائد نمر يعقوب، الذين تفضلوا بمراجعة رسالتي، وإبداء آرائهم السَّديدة ونقدِهم البناء؛ ممَّا أسهمَ إسهامًا كبيرًا في تحسين العمل.

وإلى جامعتي الحبيبة، جامعة القدس المفتوحة، التي كانت دائمًا مصدرَ فخرٍ لي، أرفعُ لها خالصَ الشُّكر والتقدير على الدَّعم المُستمر، وعلى توفير بيئةٍ أكاديميَّةٍ متميِّزة تشجع على البحث والتفكير. كذلك، أوجه شكرًا خاصًا لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، التي كانت دائمًا تُساندني وتسهِّل لي الإجراءاتِ كافةً، ممَّا جعلَ مسيرتي العلمية أكثرَ يُسرًا ونجاحًا.

الباحثة

فاطمة عواودة

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإقرار والتقويض
د	الإهداء
هـ	شكر وتقدير
ح	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
م	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها
2	1.1 المقدمة
4	2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	3.1 فرضيات الدراسة
6	4.1 أهداف الدراسة
7	5.1 أهمية الدراسة
8	6.1 حدود الدراسة ومحدداتها
8	7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11	1.2 الإطار النظري
28	2.2 الدراسات السابقة
41	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
42	1.3 منهجية الدراسة
42	2.3 مجتمع الدراسة وعينتها
44	3.3 أداة الدراسة
49	4.3 متغيرات الدراسة
50	5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة
51	6.3 المعالجات الإحصائية
52	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
53	1.1.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
58	2.4 النتائج المتعلقة بالفرضيات
77	الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها

78	تفسير نتائج أسئلة الدراسة	1.5
81	تفسير أسئلة الدراسة ومناقشتها	1.5
107	تفسير نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها	2.5
	التوصيات والمقترحات	3.5
109	المصادر والمراجع باللغة العربية	
111	المصادر والمراجع باللغة الأجنبية	
121	الملاحق	

## قائمة الجداول

الصفحة	موضوع الجدول	الرقم
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة (التصنيفية).	(1.3)
50	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الذات الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمقياس.	(2.3)
52	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الكفاءة المهنية مع الدرجة الكلية للمقياس.	(3.3)
54	درجات احتساب مستوى المهارات الرقمية والكفاءة المهنية.	(4.3)
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات المهارات الرقمية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً.	(1.4)
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الكفاءة المهنية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً.	(2.4)
63	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير الجنس.	(3.4)
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان السكن.	(4.4)
65	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان السكن.	(5.4)
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.	(6.4)
66	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.	(7.4)
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير العمر.	(8.4)
67	نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير العمر.	(9.4)
68	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تبعاً إلى متغير العمر.	(10.4)

- (11.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.
- (12.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.
- (13.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان العمل.
- (14.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان العمل.
- (15.4) نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل.
- (16.4) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير الجنس.
- (17.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان السكن.
- (18.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان السكن.
- (19.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
- (20.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
- (21.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
- (22.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير العمر.
- (23.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير العمر

- (24.4) نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تبعاً إلى متغير العمر. 77
- (25.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير سنوات الخبرة. 78
- (26.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير سنوات الخبرة. 78
- (27.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان العمل. 79
- (28.4) نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تعزى إلى متغير مكان العمل. 80
- (29.4) نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل. 80
- (30.4) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسيين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها. 81

## قائمة الملاحق

رقم الصفحة	المحتوى	الرقم
115	الاستبانة قبل التحكيم	أ
124	قائمة المحكمين	ب
125	الاستبانة بعد التحكيم	ت

# " المهارات الرقمية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها".

إعداد: فاطمة عاودة

إشراف: د. رشا أمارة

2025

## المُلخَص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى المهارات الرقمية وعلاقتها بمستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، إضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية، ومدى تأثيرها في متغيرات مثل الجنس، العمر، مكان السكن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، واستخدمت الدراسة الحالية لتحقيق ذلك المنهج الوصفي الارتباطي، كما استخدمت الاستبانة -بوصفها أداة للدراسة الحالية- لجمع البيانات من عينة تكوّنت من مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في منطقة الناصرة.

وأظهرت نتائج الدراسة الحالية أنّ مستوى المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين جاء مرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات العينة (3.72) بنسبة مئوية قدرها (74.4%) وجاءت أعلى المهارات في القدرة على استخدام البرامج الأساسية للحاسوب مثل Word و Excel، بمتوسط حسابي قدره (4.19) ونسبة مئوية قدرها (83.8%) أمّا الكفاءة المهنية فقد أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً أيضاً بمتوسط حسابي قدره (3.76) ونسبة مئوية قدرها (75.2%) وكانت أبرز الكفاءات في تحديد الأولويات، وتنظيم الوقت؛ لتحقيق الأهداف المهنية.

وكشفت الدراسة الحالية عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الرقمية والكفاءة المهنية بناءً على متغير العمر ومكان العمل، وفي المقابل، لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بناءً على الجنس، المؤهل العلمي، مكان السكن، سنوات الخبرة.

وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة الحالية بضرورة تقديم برامج تدريبية مكثفة ومتنوعة؛ لتعزيز المهارات الرقمية والمهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، مع التركيز على استخدام التكنولوجيا الحديثة؛ لتحسين الكفاءة المهنية، كما أوصت بتقديم ورش عمل تفاعلية؛ تهدف إلى زيادة الوعي بأهمية المهارات الرقمية، ودورها في تحسين الأداء المهني.

**الكلمات المفتاحية:** المهارات الرقمية، الكفاءة المهنية، الأخصائيون الاجتماعيون، الناصرة، التكنولوجيا المهنية.

# **Digital Skills and Their Relationship with Professional Competence among Social Workers in Nazareth and Its Surroundings**

**Prepared by: Fatima Awawdeh**

**Supervised by: Dr. RashaAmarh**

**2024**

## **Abstract**

This study aimed to identify the level of digital skills and professional competence among social workers in Nazareth and its surroundings. It also sought to explore the nature of the relationship between digital skills and professional competence and to examine the impact of variables such as gender, age, place of residence, educational qualifications, years of experience, and workplace on this relationship. The study employed a descriptive-analytical methodology and used a questionnaire to collect data from a sample of social workers operating in the region.

The study results revealed that the level of digital skills among social workers was high, with the arithmetic mean of the sample's evaluations reaching (3.72) and a percentage of (74.4%). The highest-rated skills were the ability to use basic computer programs like Word and Excel, with an arithmetic mean of (4.19) and a percentage of (83.8%). Regarding professional competence, the results also indicated a high level, with an arithmetic mean of (3.76) and a percentage of (75.2%). The most notable competencies included prioritizing tasks and time management to achieve professional goals.

The study uncovered a statistically significant correlation between digital skills and professional competence among social workers. Additionally, the results showed statistically significant differences in the level of digital skills and professional competence based on age and workplace variables. However, no statistically significant differences were observed based on gender, educational qualifications, place of residence, or years of experience.

In light of these findings, the study recommends providing intensive and diverse training programs to enhance the digital and professional skills of social workers, with a focus on utilizing modern technologies to improve professional competence. Furthermore, it suggests organizing interactive workshops aimed at raising awareness about the importance of digital skills and their role in improving professional performance.

**Keywords:** Digital Skills, Professional Competence, Social Workers, Nazareth, Professional Technology.

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها.

3.1 فرضيات الدراسة.

4.1 أهداف الدراسة.

5.1 أهمية الدراسة.

6.1 حدود الدراسة ومحدّداتها.

7.1 التعريفات الإجرائية للاصطلاحات.

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة ومشكلتها

#### 1.1 المقدمة

في العصر الرقمي الذي نعيشه اليوم، أصبحت المهارات الرقمية عنصراً أساسياً؛ لتحقيق الكفاءة المهنية في المجالات المختلفة، بما في ذلك العمل الاجتماعي؛ فالتحوّلات التكنولوجية السريعة التي شهدها العالم قد فرضت تحديات جديدة على الأخصائيين الاجتماعيين، إذ لم يعد كافيًا الاعتماد على المهارات التقليدية، بل بات امتلاك مهارات رقمية تواكب التطورات الحديثة ضرورة حتمية لإحداث التطوير، والمهارات الرقمية لا تقتصر على القدرة على استخدام الأجهزة والبرامج التكنولوجية، بل تشمل أيضاً معرفة كيفية استخدام هذه الأدوات؛ لتحقيق الأهداف المهنية بفعالية وكفاءة، ويتطلب العمل الاجتماعي اليوم توظيف التكنولوجيا الرقمية في تحليل البيانات، وإدارة المعلومات، والتواصل مع العملاء والزّلاء بطرق مبتكرة؛ ممّا يُعزّز قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تقديم خدمات عالية الجودة تتناسب مع حاجات المجتمع المعاصر. علاوة على ذلك، تفتح المهارات الرقمية آفاقاً جديدةً للتعلّم والتطوير المهنيّ المستمر؛ إذ يمكن للأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة من الدورات التدريبية عبر الإنترنت، وورش العمل الافتراضية، والتواصل مع الخبراء في مجالاتهم، ممّا يُسهم في تحسين أدائهم، وزيادة تأثيرهم الإيجابي.

ومن ثمّ، أصبحت المهارات الرقمية جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية في العصر الحديث؛ إذ إنّ الثورة الرقمية قد غيرت تغييراً جذرياً كيفية أداء الأعمال، سواء في المجالات المهنية أو الحياتية، فلا تقتصر هذه التغييرات على مجالات التكنولوجيا أو المعلوماتية فقط، بل امتدّت إلى جميع التخصصات والمجالات المهنية، بما في ذلك العمل الاجتماعي. فقد أدّى التطوّر التكنولوجي السريع إلى وجود حاجة ملحّة لتبني المهارات الرقمية منهجاً أساسياً في العمل الاجتماعي؛ من أجل تحسين الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع التّحديات المعاصرة المختلفة (عبد الله وآخرون، 2018).

وتجدر الإشارة إلى أنّ المهارات الرقمية تعني استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة استخداماً فعالاً؛ لتحقيق الأهداف المهنية والشخصية، وتشمل هذه المهارات استخدام الحواسيب، الهواتف الذكية، الإنترنت،

برامج الكمبيوتر، قواعد البيانات، ونلاحظ أن يمكن للأخصائيين الاجتماعيين - من خلال هذه المهارات - الوصول إلى مصادر معلومات جديدة، والتفاعل مع العملاء بطرق مبتكرة، وتنظيم البيانات والمعلومات تنظيمًا أكثر كفاءة، وقد أسهم هذا التحوُّل الرقْمِيّ إسهامًا كبيرًا في تحسين الأداء المهنيّ، وإتاحة الفرصة للأخصائيين الاجتماعيين لتوسيع نطاق خدماتهم، وزيادة تأثيرهم الإيجابي في المجتمع. (الركن والعاني، 2020)

وترى الباحثة أن تحسين الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين يتطلب تكاملًا بين المعرفة النظرية والخبرات العملية، وأن المهارات الرقْمِيَّة تؤدي دورًا محوريًا في هذا السياق. فعلى سبيل المثال، إن استخدام البرامج الرقْمِيَّة لتحليل البيانات يُمكن أن يُزوِّد الأخصائيين الاجتماعيين بأدوات دقيقة تساعدهم في تقييم حالات العملاء تقييمًا أكثر موضوعية، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مستنيرة، وأكثر فعالية، إضافة إلى ذلك، فإنها تساعدهم على تطوير مهارات التواصل؛ إذ تمكّنهم من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والمنصات الرقْمِيَّة للتواصل مع العملاء، وزملاء العمل؛ مما يعزّز من التفاعل المهنيّ، ويسهم في تبادل الخبرات والمعرفة (زنكي، 2021).

كما أن المهارات الرقْمِيَّة تسهم في تعزيز قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الابتكار والتطوير المهنيّ؛ فالتكنولوجيا الرقْمِيَّة الحديثة تفتح آفاقًا جديدةً للتعلُّم المستمر، والتطوير المهنيّ من خلال الدورات التدريبية عبر الشبكة (الإنترنت) وورش العمل الافتراضية، والمشاركة في المنتديات الإلكترونية المتخصصة، مما يتيح للأخصائيين الاجتماعيين فرصة الاطلاع الدائم على أحدث التطورات في مجال عملهم، وإكسابهم مهارات جديدة تساعدهم على التكيف مع التغيرات المتسارعة في بيئة العمل (الشريف والغامدي، 2020).

وفي السياق ذاته، تُعدُّ القدرة على التعامل مع التكنولوجيا الرقْمِيَّة بكفاءة أحد العوامل الأساسية التي تُحدِّد مدى نجاح الأخصائيين الاجتماعيين في تحقيق أهدافهم المهنية؛ فالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا يُمكن أن يحسّن من جودة الخدمات المقدّمة، ويزيد من سرعة الاستجابة وكفاءتها لتلبية حاجات العملاء، كما أن استخدام التكنولوجيا يُمكن أن يسهم في توسيع نطاق العمل الاجتماعيّ؛ ليشمل فئات أوسع من المجتمع، بما في ذلك الأفراد الذين يعيشون في مناطق نائية أو الذين يواجهون صعوبات في الوصول إلى الخدمات الاجتماعية التقليدية (النجار والخضراوي، 2019).

ومن الجدير بالذكر أنّ تطوير المهارات الرقمية لا يتعلّق فقط بتعلّم كيفية استخدام التكنولوجيا، بل يشمل أيضًا تطوير القدرة على التفكير النقديّ، والتحليل، واستخدام المعلومات بطريقة إستراتيجية؛ فالأخصائي الاجتماعي الذي يمتلك مهارات رقمية متقدّمة يُمكنه أن يبتكر طرقًا جديدةً؛ لحلّ المشكلات، وتقديم الدّعم للعملاء بطرق أكثر فعالية وابتكارًا، علاوةً على ذلك، فإنّ القدرة على التّعامل مع البيانات الضّخمة، وتحليلها، يُمكن الأخصائيين الاجتماعيين من تقديم خدماتٍ مخصّصة تُلبّي حاجات العملاء تلبيةً دقيقة (العلي والحمادي، 2018).

وفي نهاية المطاف، يمكن القول: إنّ المهارات الرقمية تشكّل حَجَرَ الزاوية في تحقيق الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في العصر الحديث، وإنّ الاستثمار في تطوير هذه المهارات يُعدّ استثمارًا في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، وتعزيز قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على التّأقلم مع المتغيّرات السريعة في بيئة العمل، ومع استمرار التطوّر التكنولوجي، سيظلّ تطوير المهارات الرقمية عنصراً حاسماً في تعزيز الكفاءة المهنية والارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية المُقدّمة للمجتمع (الحسن والمطيري، 2017).

وفي ضوء ما تقدّم بيّنه، ترى الباحثة أنّ المهارات الرقمية لم تُعدّ خيارًا ثانويًا في العمل الاجتماعي، بل أصبحت عنصراً جوهريًا في تحقيق الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، فمع التحوّل الرقميّ المتسارع، وتزايد الاعتماد على التكنولوجيا في المجالات كافة، بات من الضروري أن يمتلك الأخصائي الاجتماعي قدرات رقمية متقدّمة تُمكنه من التّعامل بفاعلية مع الأدوات الرقمية في جمع البيانات، وتحليلها، والتّواصل مع العملاء، وإدارة الخدمات.

## 2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

مع التسارع المستمر في تطوّر التكنولوجيا الرقمية، أصبحت المهارات الرقمية الحديثة ضرورةً ملحّةً في جميع المجالات المهنية، ولا سيّما ميدان العمل الاجتماعي، ولكن مع هذه الأهمية المتزايدة، تُظهر فجوةً ملحوظةً بين متطلبات السوق الحديث، ومستوى إتقان المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين. ونشير، هنا، إلى أنّ هذه الفجوة توفّر سلبًا في كفاءتهم المهنية، وقدرتهم على تقديم خدمات ذات جودة عالية تتماشى مع حاجات المجتمع المتغيرة، وتشير العديد من الدراسات إلى أنّ الأخصائيين الاجتماعيين

في العديد من الدول، ولا سيما في العالم العربي، يفتقرون إلى المهارات الرقمية الأساسية التي تمكنهم من الاستفادة من الأدوات التكنولوجية المتاحة في تحسين أدائهم المهني.

ونلاحظ من إحصائيات دراسة منظمة العمل الدولية التي أجرتها في عام 2022 أنها كشفت عن هذه الإشكالية بوضوح؛ إذ يتزايد الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية في الدول المتقدمة، حيث تعتمد حوالي 70% من المؤسسات الاجتماعية على الأدوات الرقمية في عملها اليومي. وفي المقابل - ولا سيما في الدول النامية، بما فيها الدول العربية - وجدت دراسة فقيهي والمشعان (2023) أن الأخصائيين الاجتماعيين يواجهون صعوبة في استخدام التكنولوجيا استخدامًا فعالًا في عملهم اليومي، وأن لديهم ضعفًا في استخدامها، وتُعزِّز هذه الإحصائيات نتائج العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أهمية المهارات الرقمية في تعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، وفي دراسة أجراها الركن عبدالله والعاني محمد (2020) حول " الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ظل التحول الرقمي " وجد أن هناك علاقة طردية قوية بين مستوى المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين وجودة الخدمات التي يقدمونها، كما أشارت دراسة زكي نجم الدين (2021) إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتقنون استخدام الأدوات الرقمية قادرون على تحسين كفاءتهم بنسبة تصل إلى 30% مقارنةً بزملائهم الذين يفتقرون إلى هذه المهارات.

وعلاوة على ذلك، أكدت دراسة حديثة أجرتها منظمة العمل الدولية (2022) أن نقص المهارات الرقمية يعد من أبرز التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في العصر الرقمي، إذ أشار المشاركون في الدراسة إلى أن عدم توفير التدريب المناسب على المهارات الرقمية، يقلل من فرص التقدم المهني، ويحد من قدرتهم على تقديم خدمات فعالة.

كما لحظت الباحثة -من خلال عملها- وجود فجوة واضحة بين مستوى المهارات الرقمية المطلوبة؛ لتحقيق الكفاءة المهنية وما يمتلكه الأخصائيون الاجتماعيون في منطقة الناصرة وضواحيها، وعلى الرغم من التقدم التكنولوجي، واعتماد المؤسسات الاجتماعية اعتمادًا متزايدًا على الأدوات الرقمية في عملها، إلا أن العديد من الأخصائيين الاجتماعيين في هذه المنطقة يواجهون تحديات كبيرة في استخدام هذه الأدوات بفعالية، وتؤثر هذه الفجوة تأثيرًا سلبيًا في قدرتهم على تقديم خدمات ذات جودة عالية، مما يؤدي إلى حدوث تفاوت في مستوى الرعاية، والدعم المقدم للمجتمع المحلي، كما لاحظت أن هذا النقص في المهارات الرقمية قد يحد من قدرة الأخصائيين على التفاعل مع الأنظمة الرقمية المعتمدة في المنطقة، ويقلل من فرصهم في

الإفادة من الفرص التدريبية المتاحة التي يمكن أن تُعزّز من كفاءتهم المهنية، وتكمن إشكاليّة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

- ما علاقة المهارات الرقمية بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها؟

وبناءً عليه، تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة الفرعية المنبثقة من السؤال الرئيس الموجود

أعلاه، وهي على النحو الآتي:

- ما مستوى المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها؟
- ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها؟
- هل توجد علاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها؟
- هل تختلف المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها باختلاف ( الجنس، العمر، مكان السكن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل)؟

### 3.1 فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لاختبار الفرضيات الصفرية الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - تُعزى إلى متغير الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - تُعزى إلى متغير مكان السكن.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - تُعزى إلى متغير العمر.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير مكان العمل.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير الجنس.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير مكان السكن.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير العمر.
11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.
12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير مكان العمل.
13. لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها.

## 4.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد مستوى المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها.
- تحديد مستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها.
- تحديد إمكانية وجود علاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في

منطقة الناصرة وضواحيها.

- - تحديد مدى اختلاف المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها باختلاف (الجنس، العمر، مكان السكن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

## 5.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يأتي:

تأتي أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لتحديد تأثير المهارات الرقمية وتقييمها في الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها. في ظلّ التحوّلات التكنولوجية السريعة، فإنّ القدرة على استخدام الأدوات الرقمية بفعالية يُمكن أن تُعزّز من جودة الخدمات الاجتماعية، وتساعد الأخصائيين في تقديم دعمٍ أكثر فعالية للمجتمع. ومن ثمّ، فإنّ فهم العلاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية يمكن أن يسهم في تحسين الممارسات الاجتماعية، ويعزّز من فاعلية البرامج التدريبية والتطويرية المُخصّصة للأخصائيين الاجتماعيين، ومن ثمّ، يمكن القول: إنّ هناك أهميتان للدراسة الحالية هما: الأهمية النظرية، والأخرى التطبيقية:

### الأهمية النظرية:

من الناحية النظرية، تُسهم الدراسة الحالية في توسيع الفهم حول دور المهارات الرقمية في تحسين الكفاءة المهنية في مجال العمل الاجتماعي، فهي تُعزّز من الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين التكنولوجيا والمهارات المهنية، ممّا يوفر إطارًا نظريًا لدراسة كيف تُؤثّر المهارات الرقمية في جودة الخدمات الاجتماعية.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، وتحليل البيانات المتعلقة بهذا الموضوع، تُسهم الدراسة الحالية في تطوير نماذج نظرية جديدة تفسر كيفية تأثير التحولات الرقمية في أداء الأخصائيين الاجتماعيين، وتوفير إطار لدراسات مستقبلية.

### الأهمية التطبيقية:

من الناحية التطبيقية، فإن الدراسة الحالية تُقدم رؤى عملية حول كيفية تحسين مستوى المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، يُمكن أن تساعد نتائج الدراسة في تصميم برامج تدريبية وتطويرية تستهدف تعزيز المهارات الرقمية، مما يُعزز من كفاءة الأخصائيين في تقديم الخدمات الاجتماعية، كما يُمكن أن توجه الدراسة الحالية صانعي السياسات والمؤسسات الاجتماعية؛ لتطوير إستراتيجيات فعالة لدعم الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة التحديات الرقمية، ومن ثم، تحسين جودة الرعاية، والدعم المُقدّمين للمجتمع.

### 6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

1.6.1 الحدود البشرية: يقتصر تطبيق الدراسة على الأخصائيين الاجتماعيين (بغض النظر عن تخصصاتهم) في منطقة الناصرة وضواحيها.

2.6.1 الحدود المكانية: طُبقت هذه الدراسة على منطقة الناصرة وضواحيها.

3.6.1 الحدود الزمانية: طُبقت هذه الدراسة في العام الجامعي 2025م.

4.6.1 الحدود المفاهيمية: اقتصرت الدراسة على الحدود المفاهيمية والاصطلاحات الواردة في الدراسة (الأخصائيين الاجتماعيين - الكفاءة المهنية - المهارات الرقمية).

5.6.1 الحدود الإجرائية: استخدمت الباحثة في هذه الدراسة الاستبانة بوصفها أداة للقياس والتحديد، وهي

أداة مستخدمة لجمع البيانات، وإجراء عمليات الصدق والثبات لها على عينة الدراسة وخصائصها، والمعالجات الإحصائية المناسبة.

## 7.1 التعريفات الإجرائية للاصطلاحات

ولتحديد المفاهيم بدقة، وبيان دلالتها في إطار الدراسة الحالية، وتعرض، فيما يأتي، التعريفات

الإجرائية لاصطلاحات الدراسة الرئيسية الآتية:

1. المهارات الرقمية: هي القدرة على استخدام التكنولوجيا والأدوات الرقمية بفعالية وفهمها، تشمل هذه المهارات القدرة على التعامل مع الحواسيب والإنترنت، واستخدام البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية، والبحث عبر الإنترنت، ومهارات الاتصال الرقمي مثل البريد الإلكتروني والردشة عبر الإنترنت. ( أبو السعود، 2020)

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة المهارات الرقمية على أنها القدرات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية بفعالية، مثل التعامل مع البرمجيات، والبحث عبر الإنترنت، وإدارة المعلومات، وهذا ما قاسته أداة الدراسة.

2. الكفاءة المهنية: هي مدى قدرة الفرد على أداء مهامه المهنية بفعالية وجودة عالية، تتضمن الكفاءة المهنية مجموعة من المهارات والمعرفة والتجارب، التي تمكن الشخص من تحقيق الأهداف المهنية بكفاءة، سواء كان ذلك في مجال العمل الاجتماعي أو أي مجال مهني آخر (المحمادي، 2022)

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة الكفاءة المهنية بأنها القدرة على أداء المهام الوظيفية بفعالية واحترافية، باستخدام المعرفة والمهارات المناسبة؛ لتحقيق الأهداف بنجاح، وهذا ما قاسته أداة الدراسة.

3. الأخصائيين الاجتماعيين: هم المتخصصون في مجال الخدمة الاجتماعية، إذ يقومون بتقديم الدعم والمساعدة للأفراد والعائلات والمجتمعات التي تواجه تحديات اجتماعية أو نفسية أو اقتصادية، ويعملون على تقديم الاستشارة، والتوجيه، وتنسيق الخدمات والموارد، لمساعدة الأشخاص في التغلب على مشكلاتهم، وتحسين جودة حياتهم (خلف، 2021).

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري.

2.2 الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### تمهيد

تعرض الباحثة في هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة؛ ففي الجزء الأول منه سيتناول متغيرات الدراسة الرئيسية، والمتمثلة في: المهارات الرقمية، والمعلوماتية، ومفهومها، وأهمية امتلاكها، وكذلك الأخصائيين الاجتماعيين، وامتلاكهم المهارات الرقمية، أما الجزء الثاني من هذا الفصل، فيتمثل في الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية، وتضمنت دراسات عربية وأخرى أجنبية.

#### 1.2 الإطار النظري

من الجدير الإشارة إليه في هذا السياق، أن المهارات الرقمية في العصر الرقمي الحالي، أصبحت أحد العناصر الأساسية التي تُحدد فعالية الأفراد في المجالات المهنية المختلفة، ولا سيما العمل الاجتماعي، وتشهد التكنولوجيا الحديثة تطوراً سريعاً يؤثر تأثيراً كبيراً في كيفية تقديم الخدمات الاجتماعية، وإدارة القضايا المختلفة التي يواجهها الأفراد والعائلات، إلى جانب ذلك فالأخصائيون الاجتماعيون - بوصفهم عناصر محورية في تقديم الدعم والرعاية - يُجدون أنفسهم في حاجة ملحة لاكتساب المهارات الرقمية التي تمكنهم من استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة استخداماً فعالاً، ونشير، هنا، إلى أن المهارات الرقمية تسهم في تحسين القدرة على التواصل مع العملاء، وإدارة المعلومات، وتقديم خدمات أكثر كفاءة وجودة (السعدي، 2020).

على الرغم من الأهمية المتزايدة لهذه المهارات، تشير العديد من الدراسات إلى أن هناك فجوة واضحة بين المهارات الرقمية التي يمتلكها الأخصائيون الاجتماعيون والمهارات المطلوبة؛ لتحقيق الكفاءة المهنية العالية، وتؤثر هذه الفجوة سلباً في جودة الخدمات المقدمة، مما يتطلب التركيز على تطوير إستراتيجيات؛ لتعزيز المهارات الرقمية بين الأخصائيين الاجتماعيين من خلال فهم العلاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية، مما يمكن ذلك من تحسين الأداء الوظيفي، وتعزيز فعالية البرامج الاجتماعية، الأمر الذي يعود بالنفع على الأفراد والمجتمع نفعاً عاماً. وفي هذا السياق، تستهدف هذه الدراسة استكشاف

درجة إسهام المهارات الرقمية في رفع مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، وتحديد التحديات التي تواجههم في هذا المجال، مما يوفّر إطارًا واضحًا لتطوير برامج تدريبية وتحسينية تسهم في تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة في العمل الاجتماعي. (الخطيب والحسيني، 2019)

## تعريف المهارات الرقمية

تُعَدُّ المهارات الرقمية من الركائز الأساسية في العصر الحديث، إذ تشمل مجموعة واسعة من القدرات التي تُتيح للأفراد التفاعل بفعالية مع التكنولوجيا الرقمية، وتُعرّف المهارات الرقمية بأنها مجموعة من الكفاءات التي تُمكن الشخص من استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية استخدامًا فعالًا في جوانب الحياة العملية والشخصية المختلفة، ونشير، هنا، إلى أن هذه المهارات الرقمية تتضمن القدرة على استخدام البرمجيات والتطبيقات الإلكترونية، وإدارة المعلومات، والبيانات الرقمية، والبحث عبر الإنترنت، والتواصل من خلال المنصات الرقمية، كما تشمل القدرة على تأمين المعلومات الشخصية وحمايتها، والتعامل مع التهديدات الإلكترونية؛ مما يُعزّز من الأمان الرقمي للفرد والمؤسسة. وفي سياق العمل، تُعدُّ المهارات الرقمية ضروريةً لتحسين الأداء، وزيادة الكفاءة، إذ تُمكن الأفراد من تنفيذ المهام بطرق أكثر سرعة ودقة، مما يُعزّز من فعالية العمليات والإنتاجية، من خلال اكتساب المهارات الرقمية، يُمكن للأفراد التكيف مع المتغيرات التكنولوجية المتسارعة، وتحقيق أقصى إفادة من الأدوات الرقمية المتاحة؛ الأمر الذي يُسهم في تحقيق النجاح، والتفوق في بيئات العمل المختلفة (السيد والجابري، 2018).

## أنواع المهارات الرقمية

تشمل المهارات الرقمية مجموعة متنوعة من القدرات التي تسهم في تحقيق الفعالية والكفاءة في استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتتنوع هذه المهارات لتلبية حاجات مختلفة تتراوح بين الأساسيات اليومية إلى الاستخدامات المتقدمة، ومن بين الأنواع الأساسية للمهارات الرقمية، نجد مهارات الحوسبة الأساسية التي تتضمن القدرة على استخدام أنظمة التشغيل، والبرمجيات المكتبية مثل معالجة النصوص، وجدول البيانات، والتطبيقات الأساسية مثل البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى ذلك، تتضمن المهارات الرقمية أيضًا مهارات البحث، وإدارة المعلومات، التي تشمل القدرة على استخدام محركات البحث استخدامًا فعالًا، وتنظيم البيانات وإدارتها، واستخدام الأدوات الرقمية لإدارة المشاريع (الزهراني والشهري، 2017).

تشمل المهارات المتقدمة أيضًا مهارات التحليل، والبرمجة، مثل القدرة على كتابة الشيفرات ( الأكواد ) البرمجية، واستخدام أدوات التحليل البياني، والتقارير؛ مما يعزز القدرة على التعامل مع البيانات الكبيرة، واتخاذ القرارات المبنية على التحليل، فمن الضروري أيضًا امتلاك مهارات الأمان الرقمي، التي تشمل فهم كيفية حماية المعلومات الشخصية من التهديدات الإلكترونية، واستخدام التقنيات الأمنية مثل التشفير والمصادقة الثنائية. إضافة إلى ذلك، تكتسب مهارات التواصل الرقمي أهمية كبيرة؛ إذ تتضمن القدرة على استخدام المنصات الاجتماعية، والتعاون عبر الإنترنت؛ الأمر الذي يعزز من فعالية التواصل والتفاعل في بيئات العمل المختلفة، وتؤدي كل هذه الأنواع من المهارات الرقمية دورًا حيويًا في التكيف مع التكنولوجيا المتقدمة، وتحقيق النجاح في بيئات العمل المعاصرة (العتيبي والمطيري، 2019).

### أهمية المهارات الرقمية في العصر الحديث

الجدير ذكره، أن المهارات الرقمية في العصر الرقمي الذي نعيش فيه، أصبحت ذات أهمية متزايدة في جميع جوانب الحياة اليومية والمهنية، وتكمن أهمية هذه المهارات في قدرتها على تمكين الأفراد من التفاعل بفعالية مع التكنولوجيا التي تهيمن على جميع مجالات العمل والدراسة والتواصل، وفي بيئة العمل، تسهم المهارات الرقمية في تحسين الإنتاجية من خلال تسريع عمليات التواصل، وإدارة المشاريع، وتحليل البيانات، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة ومحدثة، كما تعزز هذه المهارات من القدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة، وتلبية متطلبات السوق المتجددة، مما يوفر ميزة تنافسية قوية للأفراد والشركات على حد سواء. (العبد الله والغامدي، 2018)

ومن جهة أخرى، فإن المهارات الرقمية تؤدي دورًا حاسمًا في التعليم والتعلم، إذ توفر أدوات مبتكرة للتفاعل مع المحتوى التعليمي، والبحث، والتعاون عبر الإنترنت، وتسهم هذه المهارات في تعزيز التعليم الذاتي، وتوفير فرص تعلم مستمرة، مما يسهم في تطوير مهارات الأفراد، وتنمية معرفتهم، كما أن المهارات الرقمية تعد ضرورية في مجالات الصحة والرعاية؛ إذ تسهم في تحسين جودة الرعاية من خلال أدوات الصحة الرقمية، والأنظمة الإلكترونية لإدارة المعلومات الصحية (الجميلوالعتيبي، 2020).

وعلاوة على ذلك، تسهم المهارات الرقمية في تحسين الأمان الشخصي عبر الإنترنت، من خلال القدرة على حماية المعلومات الشخصية والمالية من التهديدات الإلكترونية، وبفضل هذه المهارات، يمكن للأفراد استخدام التكنولوجيا استخدامًا أكثر أمانًا وفعالية، الأمر الذي يعزز من قدرتهم على الاستفادة من الفرص

التي توفّرها الثورة الرقمية. لذا، فإنّ تطوير المهارات الرقمية ليس مجرد مطلب مهنيّ، بل هو أساس لتحقيق النجاح والاستدامة في عصر التكنولوجيا المتقدمة (الحمدان والحمدان، 2019).

### تطور المهارات الرقمية في العمل الاجتماعي

نشير في هذا السياق إلى أنّ تطوّر المهارات الرقمية في العمل الاجتماعي يعكس التحوّلات الكبيرة التي شهدتها هذا المجال نتيجة لتقدّم التكنولوجيا، وتزايد استخدام الأدوات الرقمية. ففي السابق، كان العمل الاجتماعي يعتمد اعتمادًا كبيرًا على التفاعل المباشر بين الأخصائيين الاجتماعيين والأفراد، والوسائل التقليدية لجمع المعلومات وتبادلها. ومع ذلك، فإنّ ظهور التكنولوجيا الرقمية قد أحدث ثورة في كيفية تقديم الخدمات الاجتماعية، ما جعل المهارات الرقمية جزءًا أساسيًا من ممارسة العمل الاجتماعي (الزهراني والشهري، 2018).

بدأت المهارات الرقمية في العمل الاجتماعي تتطوّر مع استخدام الحواسيب الشخصية والبرمجيات الأساسية لإدارة المعلومات والتوثيق، ثمّ انتقلت إلى استخدام أدوات أكثر تقدّمًا مثل نظم إدارة المعلومات والبيانات، وتحليل البيانات الكبيرة. واليوم، تشمل المهارات الرقمية، في هذا المجال، مجموعة واسعة من التطبيقات التي تسهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، بدءًا من استخدام المنصات الرقمية للتواصل مع المستفيدين، مرورًا بتطبيقات إدارة الحالات، وصولًا إلى استخدام الذكاء الاصطناعي؛ لتحليل حاجات الأفراد، وتقديم تدخلات أكثر تخصيصًا (العنزي، 2022).

كما تشمل التطوّرات، أيضًا، التوسّع في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأدوات للتوعية والتثقيف، وإقامة حملات دعم مجتمعية، ما يعزّز من القدرة على الوصول إلى جمهورٍ أوسع، والتفاعل معه بطرقٍ أكثر فعالية. إلى جانب ذلك، تُتيح التكنولوجيا الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين الوصول إلى موارد تعليمية وتدريبية متنوعة، الأمر الذي يعزّز من تطوير مهاراتهم ومعرفتهم بأحدث الأساليب والتقنيات في هذا المجال، وتجعل هذه التحوّلات الأخصائيين الاجتماعيين أكثر قدرة على التعامل مع التحدّيات المعاصرة بفعالية؛ ممّا يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدّمة، وتعزيز الأثر الإيجابي للعمل الاجتماعي. ومع استمرار تقدّم التكنولوجيا، ومن المتوقع أن تستمر المهارات الرقمية في التطوّر، ممّا سيفتح آفاقًا جديدة؛ لتحسين العمل الاجتماعي وتطويرها، بما يتماشى مع المتغيّرات الحديثة، والتقنيات المتقدّمة (الزهراني والعنبي، 2018).

## العوائق أمام اكتساب المهارات الرقمية

تُعدُّ العوائق أمامَ اكتسابِ المهاراتِ الرقمية تحديًا كبيرًا يواجهُ الأفرادَ والمؤسسات في عصرِ التكنولوجيا المتقدِّمة، ومن أبرزِ هذه العوائقِ نقصُ التعلُّمِ والتدريبِ المناسب؛ إذ يعاني العديدُ من الأفرادِ من عدمِ توفُّرِ برامجٍ تدريبيةٍ شاملةٍ أو فعَّالةٍ لتعلُّمِ المهاراتِ الرقمية، ففي العديدِ من الحالات، قد يكونُ التَّدريبُ المتاحُ غيرَ كافٍ لتلبية حاجات الأفراد، ممَّا يُؤدِّي إلى نقصٍ في القدرة على استخدامِ الأدواتِ، والتَّقنياتِ الرقمية استخدامًا فعَّالًا، وثمة عائقٌ آخرُ يتمثَّلُ في نقصِ البنية التحتية التكنولوجية، إذ يُمكنُ أن تُعيقَ قلَّةُ الوصولِ إلى الأجهزة الحديثة أو الاتِّصالِ بالإنترنت الممتازِ الأفرادَ من تعلُّمِ المهاراتِ الرقمية وتطبيقها. في المناطقِ الريفية أو الأقلِ تطوُّرًا، قد تكونُ هذه المشكلاتُ أكثرَ وضوحًا؛ ممَّا يُسهمُ في تعزيزِ الفجوةِ الرقمية بين الفئاتِ الاجتماعية والاقتصادية المختلفة (Carpenter & Austin, 2019).

يواجهُ بعضُ الأفرادِ مقاومةً نفسيةً أو ثقافيةً للتكنولوجيا، إذ قد يشعرونَ بالقلق أو التردد في استخدامها؛ خشية التعقيد أو الخوف من الفشل في التعلُّم، وقد تكونُ هذه المقاومة مدفوعةً بالافتقار إلى الثقة من النفس أو التجارب السلبية السابقة مع التكنولوجيا؛ ممَّا يسهمُ في إبطاءِ عملية التَّكْيُفِ والتَّعلُّمِ، وبالإضافة إلى ذلك، يعاني بعضُ الأفرادِ من ضعفٍ في المهاراتِ الأساسية التي تُشكِّلُ الأساسَ للمهاراتِ الرقمية المتقدِّمة، مثل الكتابة على لوحة المفاتيح أو التَّعاملُ مع الأساسيات الحاسوبية، ويمكنُ أن يكونَ هذا النقصُ في المهاراتِ الأساسية عقبةً كبيرةً أمامَ اكتسابِ مهاراتٍ رقمية متقدِّمة (Thomas & Mueller, 2020).

## تأثير المهارات الرقمية على الأداء المهني

تتأثرُ فعَّاليَّةُ الأداءِ المهنيِّ تأثرًا كبيرًا في المهاراتِ الرقمية التي يمتلكها الأفراد، إذ تُؤدِّي هذه المهاراتُ دورًا حاسمًا في تعزيزِ الكفاءة والإنتاجية في بيئاتِ العملِ المختلفة، ويمكنُ أن يسهمَ اكتسابُ المهاراتِ الرقمية في تحسينِ الأداءِ المهنيِّ بطرقٍ متعدِّدة، بدءًا من تسريعِ العمليَّاتِ اليومية، وتحسينِ تنظيمِ العملِ، وصولًا إلى تعزيزِ القدرة على التَّحليلِ، واتِّخاذِ القراراتِ المبنية على بياناتٍ دقيقة، وعند امتلاكِ الأفرادِ لمهاراتٍ رقمية قوية، يصبحونَ قادرينَ على استخدامِ الأدواتِ والتَّقنياتِ الحديثة، التي تُسهِّلُ إدارةَ المشاريع، وتُبسِّطُ الإجراءاتِ المعقَّدة. مثلاً، يمكنُ للأدواتِ الرقمية مثل برامج إدارة المشاريع، والتَّطبيقاتِ التعاونية أن تُحسِّنَ من تنظيمِ العملِ الجماعي، وتنسيقِ المهامِّ بين الفرق، ممَّا يُؤدِّي إلى زيادة الإنتاجية، وتقليلِ

الأخطاء، كما تُتيح المهارات الرقمية للأفراد استخدام برامج التحليل والبيانات؛ لتقييم الأداء، واتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وموثوقة، مما يعزز من فعالية الإستراتيجيات والتخطيط (Beddoe & Maidment, 2020).

وعلاوة على ذلك، تُسهم المهارات الرقمية في تحسين التواصل بين الأفراد داخل المؤسسات، من خلال تسهيل تبادل المعلومات، والتفاعل الفوري عبر البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، هذا التفاعل السريع يعزز من القدرة على معالجة القضايا، والتعامل مع التحديات بكفاءة أكبر، كما يمكن أن تُسهم المهارات الرقمية في تطوير الابتكار والإبداع من خلال استخدام الأدوات التقنية؛ لتصميم حلول جديدة، وتحسين العمليات القائمة، ومن ناحية أخرى، فإن نقص المهارات الرقمية يمكن أن يكون له تأثير سلبي في الأداء المهني، إذ قد يؤدي إلى تأخير في إنجاز المهام، وضعف في إدارة المعلومات، وصعوبة في التكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة. لذا، فإن الاستثمار في تطوير المهارات الرقمية يُعد خطوة حيوية؛ لتعزيز الأداء المهني، وتحقيق النجاح في بيئات العمل المعاصرة، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ورفع مستوى التنافسية (Mehdizadeh & Medhizadah, 2020).

### تعريف الكفاءة المهنية

من الجدير بيانه، في هذا المقام، أن الكفاءة المهنية عبارة عن مجموعة من المهارات، والمعارف، والقدرات التي يمتلكها الفرد، التي تمكنه من أداء مهامه الوظيفية بفعالية واحترافية في مجاله المهني، وتُعرف أيضاً بأنها القدرة على تنفيذ الأعمال والمهام وفقاً للمعايير والمتطلبات المحددة، باستخدام الموارد المتاحة بأقصى قدر من الكفاءة والفعالية، وتتضمن الكفاءة المهنية مزيجاً من المعرفة النظرية والتطبيقية، والخبرات العملية، والمهارات التقنية، فضلاً عن القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات السليمة، وتشمل الكفاءة المهنية أيضاً القدرة على التفاعل بنجاح مع الزملاء والعملاء، وإدارة الوقت، وتحقيق الأهداف المرسومة ضمن إطار زمني محدد، ويتطلب تحقيق الكفاءة المهنية التحديث المستمر للمعرفة والمهارات لمواكبة التغيرات في بيئة العمل، والتطورات التقنية، كما تتضمن الكفاءة المهنية أيضاً القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة، والابتكار في استخدام الأساليب، والوسائل الحديثة؛ لتحسين الأداء، وجودة العمل (Knight & Bogo, 2018).

تُعَدُّ الكفاءةُ المِهْنِيَّةُ مؤشراً مهمّاً لنجاح الأفراد في مجالاتهم المِهْنِيَّةِ؛ إذ تُسهمُ في تحقيقِ الأداءِ العالي، وتعزيزِ الإنتاجيةِ، وبناءِ سُمْعَةٍ قويَّةٍ في السوقِ، من خلالِ تحسينِ الكفاءةِ المِهْنِيَّةِ، يُمكنُ للأفرادِ أن يسهموا بفعاليةٍ في تحقيقِ أهدافِ المؤسساتِ التي يعملون بها، وأن يُعزِّزوا من قدرتهم على تلبيةِ توقُّعاتِ العملاءِ وحاجاتهم. لذا، فإنَّ الاستثمارَ في تطويرِ الكفاءةِ المِهْنِيَّةِ يُعدُّ ضرورياً؛ لضمانِ النَّجاحِ والنَّمِيْزِ في المجالاتِ المِهْنِيَّةِ المُختلفة (Steketee, 2019).

### عناصر الكفاءة المهنية

نذكر، في هذا السياق، أنَّ الكفاءة المِهْنِيَّةُ تُعدُّ مجموعةً شاملةً من العناصرِ التي تتكاملُ؛ لتحديدِ مدى قدرة الفردِ على أداءِ مهامِّه الوظيفيةِ بفعاليةٍ واحترافيةٍ، وتتضمَّنُ هذه العناصرُ جوانبَ أساسيةً عدَّةً تبدأُ بالمعرفةِ التَّقْنِيَّةِ المُتعمِّقةِ والمُتخصِّصةِ في مجالِ العملِ، وتشملُ المعرفةَ التَّقْنِيَّةَ الفهمَ الجيِّدَ للمفاهيمِ والمبادئِ الأساسيةِ، بالإضافةِ إلى الإلمامِ بالأدواتِ والتَّقْنِيَّاتِ التي تُستخدَمُ في أداءِ المهامِّ اليوميةِ، وتُشكِّلُ هذه المعرفةُ الأساسَ الذي يُبنى عليه الأداءُ الجيِّدُ، وتُسهمُ في تمكينِ الأفرادِ من التَّعاملِ بكفاءةٍ مع التَّحدِّياتِ والمُشكلاتِ الفنيَّةِ (العنزي، 2020).

وعلاوةً على ذلك، تتضمَّنُ الكفاءةُ المِهْنِيَّةُ مهاراتٍ عمليةً مُتقدِّمة، مثل القدرةِ على تطبيقِ المعرفةِ النَّظريَّةِ في سياقاتٍ عمليةٍ، وتنفيذِ الإجراءاتِ والعملياتِ بكفاءةٍ، وتشملُ هذه المهاراتُ القدرةَ على اتِّخاذِ قراراتٍ سليمةٍ بناءً على تحليلِ المعلوماتِ والبياناتِ المُتاحة، وحلِّ المُشكلاتِ بطرقٍ مُبتكرةٍ وفعَّالة، كما تُعدُّ مهاراتُ إدارةِ الوقتِ، وتنظيمِ العملِ من العناصرِ الأساسيةِ، التي تُسهمُ في تعزيزِ الكفاءةِ المِهْنِيَّةِ، إذ تُساعدُ على تحقيقِ الأهدافِ المرسومةِ ضمنَ الإطارِ الرَّمْنِيِّ المُحدَّد، والحدِّ من التَّكاليفِ، والمواردِ الضَّائعة، ويُضافُ إلى ذلك، أنَّ مهاراتِ التَّواصلِ الفعَّالِ، والتَّفاعلِ مع الآخرين تُعدُّ من العناصرِ الحيويَّةِ في الكفاءةِ المِهْنِيَّةِ. ويشملُ ذلكُ القدرةَ على التَّعبيرِ بوضوح، والاستماعِ الفعَّالِ، وبناءِ علاقاتٍ إيجابيةٍ مع الزُّملاءِ والعملاءِ. الأمرُ الذي يجعلُ هذه المهاراتُ تُسهمُ في تحسينِ بيئةِ العملِ، وتعزيزِ التَّعاونِ الجماعيِّ، ممَّا ينعكسُ إيجاباً على الأداءِ العامِّ (العنزي، 2020).

بالإضافةِ إلى ذلك، تتطلَّبُ الكفاءةُ المِهْنِيَّةُ التَّكْيِيفَ مع التَّغيُّراتِ والتَّطوُّراتِ المُستمرَّةِ في بيئةِ العملِ. يشملُ ذلكُ الاستعدادُ للتَّعلُّمِ المُستمرِّ، وتحديثِ المعرفةِ، والمهاراتِ بما يتماشى مع أحدثِ الاتِّجاهاتِ والتَّقْنِيَّاتِ، كما يتطلَّبُ تحقيقُ الكفاءةِ المِهْنِيَّةِ الالتزامَ بالجودةِ، والمعاييرِ الأخلاقيةِ، وضمانَ تقديمِ العملِ

وفقاً لأعلى المعايير الاحترافية، من خلال دمج هذه العناصر وتطويرها دمجاً متكاملًا، يُمكن للفرد أن يحقق مستوى عالٍ من الكفاءة المهنية، مما يسهم في نجاحه وفاعليته في مجاله الوظيفي (الحمدان والحمدان، 2019).

### قياس الكفاءة المهنية

تجدر الإشارة إلى أن قياس الكفاءة المهنية يُعد عملية حيوية لتقييم مدى قدرة الأفراد على أداء مهامهم الوظيفية بفعالية وكفاءة، ويتطلب قياس الكفاءة المهنية منهجية دقيقة تشمل جوانب عدة لضمان الحصول على تقييم شامل ودقيق، تبدأ عملية القياس بتحديد مجموعة من المعايير والمؤشرات، التي تعكس العناصر الأساسية للكفاءة المهنية، مثل المعرفة التقنية، والمهارات العملية، والقدرة على التواصل، وحل المشكلات. وتستخدم هذه المعايير لتحديد مستوى أداء الفرد في سياق مهامه اليومية، ومهاراته في مواجهة التحديات المختلفة، وأحد الأساليب الشائعة لقياس الكفاءة المهنية هو التقييم الذاتي، إذ يقوم الأفراد بتقييم قدرتهم على أداء مهام محددة بناءً على معايير محددة، وهذا الأسلوب يوفر نظرة شخصية في مدى إدراك الأفراد لقدراتهم ومهاراتهم، ويُعزز من فهمهم لمجالات التحسين المطلوبة. إلى جانب ذلك، فإن المشرفين أو المديرين يستخدمون التقييمات؛ لتقديم منظور خارجي حول أداء الأفراد؛ ما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الكفاءة المهنية (النجار والخضراوي، 2019).

تشمل أدوات قياس الكفاءة المهنية أيضًا اختبارات الأداء والمهارات التي تقيّم قدرة الأفراد على تنفيذ مهام محددة تحت ظروف معينة، يمكن أن تتنوع هذه الاختبارات من المهام العملية التي تحاكي بيئة العمل الفعلية إلى الأسئلة النظرية التي تقيّم المعرفة التقنية، بالإضافة إلى ذلك، تُعد مراجعات الأداء المنتظمة جزءًا أساسيًا من عملية قياس الكفاءة المهنية، إذ توفر فرصة لتقييم الأداء على مدى فترة زمنية معينة، وتقديم ملاحظات بناءة للأفراد، وعلاوة على ذلك، يمكن استخدام التقييمات المرتبطة بتحقيق الأهداف والنتائج بوصفها جزءًا من قياس الكفاءة المهنية، إذ يُقاس مدى قدرة الأفراد على تحقيق الأهداف المحددة وفقًا للمعايير المرسومة؛ مما يعكس قدرتهم على تنفيذ مهامهم بكفاءة وفعالية، وتساعد هذه المقاييس في تحديد مدى التقدم المحرز، وتوجيه الجهود نحو تحسين الأداء (العلي والحمادي، 2018).

### أهمية الكفاءة المهنية في العمل الاجتماعي

تكتسب الكفاءة المهنية أهمية كبيرة في مجال العمل الاجتماعي، إذ تؤدي دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز فعالية التدخلات الاجتماعية، تتجلى أهمية الكفاءة المهنية في العمل الاجتماعي في قدرتها على تحقيق نتائج إيجابية وملموسة في حياة الأفراد والمجتمعات، التي يعمل معها. إذ تُعزِّز الكفاءة المهنية من قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تقديم الدعم والإرشاد اللازمين بطرق منهجية ومدروسة، مما يسهم في معالجة القضايا الاجتماعية والنفسية إسهاماً فعالاً (الجميل، 2020).

تبدأ أهمية الكفاءة المهنية في العمل الاجتماعي من القدرة على فهم عميق لمشكلات الأفراد والمجتمعات، مما يمكن الأخصائيين من تقديم حلول مخصصة خصيصاً لتلبية حاجاتهم الفريدة. من خلال الكفاءة المهنية، يتمكن الأخصائيون الاجتماعيون من تحليل الوضع الاجتماعي والنفسي للأفراد تحليلاً دقيقاً، مما يسهم في تحديد الإستراتيجيات والتدخلات الأكثر فاعلية، ويدعم هذا الفهم العميق بناء خطط تدخل مستندة إلى الأدلة وملائمة للظروف الفردية، مما يعزز من تأثير البرامج والخدمات المقدمة (الجميل والعنبي، 2020).

وعلاوة على ذلك، تسهم الكفاءة المهنية في تعزيز القدرة على التواصل والتفاعل بفعالية مع الأفراد والفئات المستفيدة، من خلال امتلاك مهارات تواصل قوية، يمكن للأخصائيين الاجتماعيين بناء علاقات قائمة على الثقة والاحترام مع العملاء، مما يسهل عملية تقديم الدعم والتوجيه، والقدرة على الاستماع الفعال، وفهم حاجات الأفراد تُعزِّز من فرص تحقيق نتائج إيجابية، وتحسين جودة الحياة للأشخاص الذين يعمل معهم، كما تؤدي الكفاءة المهنية دوراً حاسماً في تعزيز الكفاءة الإدارية والتنظيمية للأخصائيين الاجتماعيين، مما يسهم في تحسين إدارة الوقت والموارد، وتسهيل التنسيق بين الجهات المعنية المختلفة، وتدعم هذه القدرة على الإدارة الفعالة تحقيق الأهداف المحددة، وتضمن تقديم خدمات متكاملة ومنسقة (الشريف والغامدي، 2020).

### العلاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية

نلاحظ أن العلاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية تتسم بالتكامل العميق والتأثير المتبادل، إذ تؤدي المهارات الرقمية دوراً محورياً في تعزيز الكفاءة المهنية في المجالات المختلفة، وتتجلى هذه العلاقة في كيفية استخدام المهارات الرقمية؛ لتحسين الأداء الوظيفي، وزيادة الإنتاجية، وتسهيل عملية اتخاذ القرارات. ففي عالم العمل الحديث، أصبحت المهارات الرقمية من الصّورات الأساسية، التي تدعم الأفراد في إنجاز مهامهم بفعالية أكبر، وتحقيق الأهداف المهنية بكفاءة عالية، وتبدأ العلاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة

المهنيّة في قدرة الأفراد على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات وتقنياتها استخدامًا فعّالًا، يتمكّن الأفراد الذين يمتلكون مهارات رقمية قويّة من التّعامل مع البرمجيات المتخصّصة، وإدارة البيانات، وتحليل المعلومات بطرقٍ تُعزّز من دقّة وفعاليّة الأداء، وتسهم هذه القدرة على استخدام الأدوات الرقمية استخدامًا فعّالًا في تسريع العمليّات، وتقليل الأخطاء، ممّا يُعزّز من كفاءة العمل وجودته (الحسن والمطيري، 2017).

وعلاوةً على ذلك، تُسهم المهارات الرقمية في تحسين قدرة الأفراد على التّواصل والتّعاون داخل بيئات العمل، وتوفير المنصّات الرقمية أدواتٍ متعدّدة؛ لتسهيل تبادل المعلومات، والتنسيق بين الفرق، ممّا يُعزّز من التّعاون الجماعي، ويزيد من فعاليّة إدارة المشاريع، والقدرة على استخدام وسائل التّواصل الإلكترونيّة، وأدوات الإدارة الرقمية، والتّطبيقات التّعاونيّة يمكن أن تجعل عمليّات العمل أكثر سلاسةً وتنسيقًا، ممّا يُعزّز من الأداء المهنيّ العام (السعدي والسعدي، 2020).

وتتضمّن العلاقة أيضاً قدرة الأفراد على التّكيف مع التّغيرات السريعة في بيئة العمل، إذ تُسهم المهارات الرقمية في تعزيز المرونة، والقدرة على التّكيف مع الابتكارات التكنولوجيّة، ويُعدّ الأفراد ذوو المهارات الرقمية القويّة أكثر قدرةً على التّكيف مع التّحديثات التّقنيّة، وتبني الأدوات الجديدة، الذي يُعيّنهم على مواكبة التطورات، وتعزيز كفاءتهم المهنيّة في بيئات العمل المتغيرة باستمرار، كما تُؤدّي المهارات الرقمية دورًا مهمًا في تحسين قدرة الأفراد على تحليل البيانات، واتّخاذ القرارات المبنية على معلوماتٍ دقيقة. والقدرة على استخدام برامج التحليل، وإدارة المعلومات تساعد الأفراد في تقييم الأداء، وتحديد الاتّجاهات، واتّخاذ قراراتٍ إستراتيجيّة مبنية على الأدلّة، ويُعزّز هذا التحليل الدقيق من جودة القرارات المهنيّة، ويُسهم في تحقيق نتائج أكثر فعاليّة (الخطيب والحسيني، 2019).

### تحسين الكفاءة المهنية من خلال المهارات الرقمية

يُلاحظ أنّ تحسين الكفاءة المهنيّة من خلال المهارات الرقمية يُعدّ من الإستراتيجيات الحيويّة في عصر التّكنولوجيا الحديثة، إذ تُؤدّي المهارات الرقمية دورًا أساسيًا في تعزيز الأداء الوظيفي، وتطوير الكفاءات الفرديّة، إلى جانب ذلك، تُتيح المهارات الرقمية للأفراد القدرة على استخدام أدوات وتقنيّات متقدّمة؛ لتحسين إنتاجيّتهم وكفاءتهم في العمل، ممّا يُسهم في تحقيق الأهداف المهنيّة بطرقٍ أكثر فعاليّة وكفاءة، ولعلّ من أبرز الجوانب الأساسيّة؛ لتحسين الكفاءة المهنيّة، هو تمكين الأفراد من استخدام البرمجيات والتّطبيقات الرقمية، التي تُعزّز من تنظيم الوقت والموارد وإدارتهما. وعلى سبيل المثال، فإنّ برامج إدارة المشاريع

وتطبيقات تنظيم المهام توفّر طرقاً فعّالة لتخطيط الأعمال وتنفيذها، ممّا يقلّل من فرص الأخطاء، ويُزيّد من سرعة إنجاز المهام، وتسهم القدرة على استخدام هذه الأدوات بمهارة في تحسين إدارة الوقت، وتحديد الأولويّات، ممّا يسهم في تحقيق أهداف العمل بكفاءة أكبر (Miller & Myers, 2017).

وعلاوةً على ذلك، تشارك المهارات الرقمية في تحسين عمليّة التّواصل والتّعاون بين الأفراد، واستخدام وسائل التّواصل الرقمية مثل البريد الإلكتروني، ومنصّات التّعاون عبر الإنترنت، يُمكن للأفراد تبادل المعلومات، والتنسيق بين فرق العمل تنسيقاً أسرع وأكثر فعالية، وتساعد هذه القدرة على التّواصل الفوري، وتبادل المعلومات في تسريع عمليّات اتّخاذ القرارات، وحلّ المشكلات؛ ممّا يُعزّز من الكفاءة المهنيّة في بيئات العمل التّعاونيّة، كما توفّر المهارات الرقمية دوراً مهمّاً في تحسين القدرة على تحليل البيانات، واتّخاذ القرارات المبنيّة على معلومات دقيقة، وتوفّر أدوات التحليل الرقمي للأفراد القدرة على جمع البيانات وتفسيرها بطرقٍ تساعد في تحديد الاتّجاهات، وفهم الأنماط، ويمكن هذا التحليل أن يوفّر رؤى قيّمة تدعم اتّخاذ قراراتٍ إستراتيجيّةٍ مُحسّنة، وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف بفعاليّة أكبر، وتسهم المهارات الرقمية أيضاً في تعزيز القدرة على التكيّف مع التغيّرات التكنولوجية المستمرة، ومن خلال تطوير المهارات الرقمية، يصبح الأفراد أكثر قدرةً للتعامل مع الابتكارات التّقنيّة والتّحديثات السريعة في بيئة العمل، ممّا يُعزّز من قدرتهم على مواكبة التغيّرات، وتحقيق الأداء العالي في ظلّ المتغيّرات المستمرة (Maynard & Denny, 2019).

### تعريف الأخصائيين الاجتماعيين

يُشار، في هذا السياق، إلى أنّ الأخصائيين الاجتماعيين هم ممارسون مُحترِفون مُتدربون يعملون على تحسين رفاهيّة الأفراد والمجتمعات، من خلال تقديم الدّعم والخدمات الاجتماعيّة المُتخصّصة. ويتخصّص الأخصائيون الاجتماعيون في فهم المشكلات الاجتماعيّة والنفسية وتحليلها، التي تواجه الأفراد، ويعملون على تقديم المشورة والإرشاد؛ للتّمكن من التّعامل مع هذه المشكلات بطرقٍ فعّالة، ويشمل دور الأخصائيين الاجتماعيين في تقييم الحالات الفرديّة والعائليّة، وتقديم الاستشارات والخدمات، وتطوير إستراتيجيّات التّدخل التي تُهدَف إلى تعزيز جودة الحياة، وتحقيق الاستقرار الاجتماعي (Healy & Hearn, 2018).

يتمتع الأخصائيون الاجتماعيون بمعرفة عميقة في مجالات مثل علم النفس، والعلوم الاجتماعية، والسياسات الاجتماعية، مما يمكنهم من التعامل مع القضايا المعقدة التي تتعلق بالصحة النفسية، والعلاقات الأسرية، والتوظيف، والظروف الاقتصادية، ويستخدم الأخصائيون الاجتماعيون هذه المعرفة لتقديم تدخلات تستند إلى الأدلة، التي تهدف إلى تحسين الظروف الاجتماعية والنفسية للأفراد، بالإضافة إلى ذلك، يلعبون دوراً رئيسياً في التنسيق مع الجهات الحكومية وغير الحكومية؛ لتوفير الموارد، والخدمات اللازمة، وتعزيز التفاعل بين الأفراد والمجتمع (Armitage & Collier, 2020).

ومن المهام الأساسية التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون تقديم الدعم العاطفي والنفسي للأفراد الذين يواجهون تحديات كبيرة، مثل الأزمات الأسرية، والتوترات النفسية، أو فقدان الوظائف، كما يعملون على تعزيز قدرات الأفراد والمجتمعات على تحقيق استقلالهم، وتحسين قدرتهم على مواجهة المشكلات، يتم ذلك من خلال تقييم الحاجات الفردية، وتقديم التوجيه والإرشاد اللازمين، فضلاً عن تطوير خطط التدخل التي تلبي تلك الحاجات، وعلاوة على ذلك، يُعد الأخصائيون الاجتماعيون حلقة وصل حيوية بين الأفراد والموارد الاجتماعية المتاحة، إذ يساهمون في توجيه الأفراد إلى الخدمات الملائمة، ويعملون على تعزيز الوصول إلى الموارد والدعم، من خلال هذه الأنشطة، يساهم الأخصائيون الاجتماعيون في بناء مجتمعات أقوى وأكثر دعماً، وتعزيز الصحة الاجتماعية والنفسية للمجتمعات التي يخدمونها (Scherman & Thompson, 2018).

### أهمية الأخصائيين الاجتماعيين في المجتمع

من الجدير ذكره، أنّ الأخصائيين الاجتماعيين يُؤدون دوراً حيوياً ومؤثراً في المجتمع من خلال تقديم دعمٍ شاملٍ ومُخصّصٍ للأفراد والعائلات؛ مما يساهم في تحسين جودة الحياة، وتعزيز التماسك الاجتماعي، وتكمن أهمية الأخصائيين الاجتماعيين في قدرتهم على التعامل مع مجموعة واسعة من القضايا الاجتماعية والنفسية، وتقديم إستراتيجيات تدخل فعالة تساهم في معالجة المشكلات، وتعزيز الاستقرار والرّاهية، فهم يعملون على تقديم المشورة والإرشاد للأفراد الذين يواجهون تحديات كبيرة، مثل الأزمات الأسرية، ومشكلات الصحة النفسية، وصعوبات التكيف الاجتماعي، وفقدان الوظائف؛ مما يساعدهم على التغلب على الصّعوبات، واستعادة قدرتهم على التعامل مع الحياة تعاملًا إيجابيًا (Arksey & Kemp, 2019).

ويُعَدُّ الأخصائيون الاجتماعيون عنصرًا أساسيًا في تعزيز الوصول إلى الموارد والخدمات الاجتماعية، إذ يوجهون الأفراد إلى المساعدات المتاحة، ويسهلون الحصول على الدعم اللازم من خلال تنسيق العمل مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية، ويسهم الأخصائيون الاجتماعيون في تحسين التوزيع الفعال للموارد، وتلبية حاجات الفئات المستفيدة تلبيةً شاملة، كما يؤدون دورًا أساسيًا في بناء جسور التواصل بين الأفراد والمجتمع، مما يعزز من قدرة الأفراد على الاندماج والمشاركة الفعالة في الحياة الاجتماعية (Shulman & Cohen, 2020).

وعلاوة على ذلك، يسهم الأخصائيون الاجتماعيون في تعزيز الوقاية والتقليل من المخاطر الاجتماعية من خلال تطوير برامج توعوية وتدريبية؛ تستهدف تعزيز المهارات الاجتماعية والنفسية، وتساعد هذه البرامج الأفراد على تطوير استراتيجيات التأقلم، والتعامل مع التحديات تعاملًا أفضل، مما يعزز من قدرتهم على التفاعل تفاعلًا إيجابيًا مع البيئة المحيطة، وفي سياق أوسع، يعمل الأخصائيون الاجتماعيون على تعزيز مبدأ العدالة الاجتماعية والمساواة من خلال مكافحة التمييز والظلم الاجتماعي، وتقديم الدعم للفئات الضعيفة والمهمشة، ومن خلال تبني سياسات وأبحاث تدعم حقوق الأفراد، وتُعزز قدرتهم على تحقيق الاستقلال والنجاح، ويسهم الأخصائيون الاجتماعيون في بناء مجتمع أكثر عدالة وشمولية (Bogo & McKnight, 2018).

### تطور المهارات الرقمية في مجال العمل الاجتماعي

من الملاحظ أن تطور المهارات الرقمية في مجال العمل الاجتماعي يعكس تحولًا جذريًا في كيفية تقديم الخدمات الاجتماعية، وتعزيز كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين وفي الماضي، كانت المهارات الرقمية محدودة، وتقتصر على استخدام الحواسيب لأغراض إدارية بسيطة، ومع التقدم التكنولوجي السريع، أصبحت المهارات الرقمية جزءًا لا يتجزأ من العمل الاجتماعي. واليوم، تشمل هذه المهارات القدرة على استخدام برمجيات إدارة الحالات، والتواصل الإلكتروني الفعال مع العملاء والزعماء، وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي؛ لنشر الوعي والخدمات، بالإضافة إلى القدرة على تحليل البيانات الكبيرة لتحسين التخطيط، وتقديم الخدمات. وبفضل هذه التطورات، يُمكن للأخصائيين الاجتماعيين الوصول إلى معلومات دقيقة وسريعة، مما يساعدهم على اتخاذ قرارات مستنيرة، وتقديم دعم أكثر فعالية للأفراد والمجتمعات، وتُتيح هذه المهارات الرقمية أيضاً فرصة تحسين التعاون بين الأخصائيين عبر المناطق الجغرافية المختلفة، مما يعزز تبادل المعرفة والخبرات (Gibbs & Macrae, 2020).

## المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين

وفي العصر الرقمي الحالي، أصبحت المهارات الرقمية جزءاً أساسياً من مجموعة أدوات الأخصائيين الاجتماعيين، إذ تؤدي دوراً حيوياً في تعزيز فعالية تدخلاتهم، وتحسين جودة خدماتهم، تتضمن المهارات الرقمية مجموعة واسعة من القدرات التي تتيح للأخصائيين الاجتماعيين استخدام التكنولوجيا بطريقة تساهم في تحقيق أهدافهم المهنية، وتلبية حاجات عملائهم بطرق أكثر كفاءة وابتكاراً، وتشمل المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين القدرة على استخدام البرمجيات، والتطبيقات المتخصصة في إدارة الحالات، وتحليل البيانات، وتوثيق المعلومات، ويمكن للأخصائيين الاجتماعيين استخدام أنظمة إدارة المعلومات الإلكترونية؛ لتتبع تقدم العملاء، وتنظيم البيانات الشخصية، وتنسيق خدمات الدعم تسيقاً أكثر فعالية. مما يعزز هذا الاستخدام للتكنولوجيا دقة العمل، ويوفر وقتاً ثميناً، ما يسمح للأخصائيين بالتركيز على تقديم الدعم العاطفي والنفسي الضروري (سيد، 2021).

بالإضافة إلى ذلك، تُوفّر المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين القدرة على تقديم الاستشارات والدعم عبر الإنترنت، مما يعزز من الوصول إلى خدماتهم لفئات أوسع من العملاء، بما في ذلك، أولئك الذين يعيشون في مناطق نائية أو الذين يواجهون قيوداً على الحركة، ونشير هنا إلى أن منصات التواصل الرقمية مثل البريد الإلكتروني، وتطبيقات الرسائل، وبرامج المكالمات المرئية، تتيح للأخصائيين الاجتماعيين تقديم المشورة والدعم بطرق مرنة وملائمة، مما يساهم في تعزيز التواصل، وتوسيع نطاق الخدمات، وعلاوة على ذلك، تساهم المهارات الرقمية في تعزيز القدرة على تحليل المعلومات، وتقديم تدخلات مبنية على بيانات دقيقة، باستخدام أدوات التحليل الرقمي، يمكن للأخصائيين الاجتماعيين جمع وتحليل البيانات المتعلقة بحالات العملاء، والتعرّف إلى الأنماط والاتجاهات التي قد تساعد في تحسين إستراتيجيات التدخل. وتتيح هذه التحليلات لهم اتخاذ قرارات أكثر استنارة، وتطوير خطط دعم مخصصة تتناسب مع حاجات العملاء (جاد الله، 2021).

وتجدرُ الإشارة بالقول إنَّ المهارات الرقمية تؤدي دوراً في تعزيز التفاعل، والتعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين، وفرق العمل متعددة التخصصات، ومن خلال استخدام أدوات التعاون عبر الإنترنت، يمكن للأخصائيين الاجتماعيين التنسيق مع الزملاء والخبراء في مجالات مختلفة، مما يعزز من فعالية تقديم الخدمات، وتبادل المعرفة والخبرات، ويمكن هذا التعاون الرقمي أن يؤدي إلى تطوير إستراتيجيات تدخل أكثر تكاملاً وشمولية، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية للعملاء (خلف، 2021).

## الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين

تعدُّ الكفاءةُ المهنيَّةُ للأخصائيين الاجتماعيين عنصراً أساسياً في تقديم خدماتٍ اجتماعيةٍ فعَّالةٍ وملائمةٍ، إذ تعكسُ مدى قدرتهم على أداء مهامهم بفعاليَّةٍ واحترافيَّةٍ، والكفاءةُ المهنيَّةُ تتضمنُ مجموعةً من القدراتِ والمهاراتِ التي تُمكنُ الأخصائيين الاجتماعيين من التَّعاملِ مع القضايا الاجتماعية والنفسية المعقَّدة، وتقديمِ دعمٍ شاملٍ ومبنيٍّ على فهمٍ عميقٍ لحاجاتِ عملائهم، وتشمل هذه الكفاءةُ القدرةُ على تقييمِ حالاتِ الأفرادِ والعائلاتِ بدقَّةٍ، وتطويرِ إستراتيجياتٍ تدخُّلٍ مناسبةٍ، وتطبيقِ المبادئِ الأخلاقيةِ، والمهنيَّةِ في كل جانبٍ من جوانبِ العملِ (الويلي، 2021).

ونلاحظُ، في هذا السِّياقِ، أنَّ الأخصائيين الاجتماعيين ذوو الكفاءةِ المهنيَّةِ العاليةِ يمتلكون مهاراتٍ تحليليةً قويَّةً تساعدُهم في فهمِ السِّياقاتِ الاجتماعية والنفسية، التي تؤثرُ في الأفرادِ، وتُمكنُ هذه المهاراتُ الأخصائيين الاجتماعيين من تشخيصِ المُشكلاتِ تشخيصاً دقيقاً، وتحديدِ إستراتيجياتِ التَّدخُّلِ الفعَّالةِ التي تلبي حاجاتِ العملاءِ تلبيةً فريدةً. بالإضافة إلى ذلك، تشملُ الكفاءةُ المهنيَّةُ القدرةُ على التَّواصلِ الفعَّالِ مع العملاءِ، ممَّا يُعزِّزُ من بناءِ علاقاتِ ثقةٍ ودعمٍ مُستدامٍ، وتتطلَّبُ الكفاءةُ المهنيَّةُ للأخصائيين الاجتماعيين أيضاً مهاراتِ إدارةِ الحالةِ بفعاليَّةٍ، بما في ذلك، التَّنسيقُ بين الجهاتِ المعنيةِ المختلفةِ، وتوفيرِ المواردِ اللازمةِ للعملاءِ، ويُلاحظُ أنَّ الأخصائيين الاجتماعيين ذوو الكفاءةِ العاليةِ يميَّزونَ بقدرتهم على العملِ بفعاليَّةٍ ضمنَ فريقٍ متعدِّدِ التخصصاتِ، ممَّا يُعزِّزُ تقديمَ خدماتٍ متكاملةٍ وشاملةٍ، ويشملُ ذلكَ قدرتهم على توثيقِ نتائجِ التَّدخُّلاتِ وتقييمها، والإفادةِ من هذه المعطياتِ؛ لتحسينِ إستراتيجياتِ العملِ، وضمانِ تحقيقِ الأهدافِ المهنيَّةِ (أبو السعود، 2020).

في إطارِ الكفاءةِ المهنيَّةِ، تؤدي الأخلاقياتُ المهنيَّةُ دوراً مهماً، إذ يجبُ على الأخصائيين الاجتماعيين الالتزامُ بمبادئِ الأخلاقِ، التي تضمنُ احترامَ حقوقِ العملاءِ وكرامتهم، والحفاظَ على السريَّةِ، وتقديمِ خدماتٍ تتَّسمُ بالنزاهةِ والعدْلِ، والكفاءةُ المهنيَّةُ لا تقتصرُ على المهاراتِ الفنيَّةِ والتقنيَّةِ فقط، بل تشملُ أيضاً التزاماً عميقاً بالقيمِ الأخلاقيةِ التي تضمنُ تقديمَ خدمةٍ ذاتِ جودةٍ عاليةٍ ومبنيَّةٍ على احترامِ حقوقِ الأفرادِ، وعلاوةً على ذلك، تتطلَّبُ الكفاءةُ المهنيَّةُ استمرارَ التَّعلُّمِ والتَّطويرِ المهنيِّ. يجبُ على الأخصائيين الاجتماعيين متابعةً أحدثِ الأبحاثِ والتطوُّراتِ في مجالِ العملِ الاجتماعيِّ، وتحديثِ مهاراتهم ومعرفتهم بانتظامٍ لمواكبةِ التغيُّراتِ في المجتمعِ، ومتطلباتِ العملِ، ممَّا يُعزِّزُ هذا الالتزامُ بالتَّطويرِ المهنيِّ من قدرتهم على تقديمِ خدماتٍ مُبتكرةٍ وملائمةٍ تتناسبُ مع حاجاتِ العصرِ (حسن، 2020).

## التدريب المستمر والتطوير المهني

ولعلّه، من المفيد، الإشارة إلى أنّ الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين تُعدّ عمليةً ديناميكيةً تتطلب تطويراً مستمراً لمواكبة التغيرات المجتمعية والنفسية، التي تؤثر في الأفراد والجماعات، وفي هذا السياق، يؤدي التدريب المستمر، والتطوير المهني دوراً محورياً في تحسين الأداء، وتعزيز قدرات الأخصائيين الاجتماعيين على تقديم خدمات أكثر فاعلية، ويشمل التطوير المهني حضور الدورات التدريبية وورش العمل التي تغطي موضوعات متنوعة، مثل تقنيات الإرشاد النفسي، وإستراتيجيات التدخل الاجتماعي، وأساليب تقييم الحالات، كما يسهم التعلم المستمر في تحسين القدرة على استخدام الأساليب الحديثة في تقديم الخدمات الاجتماعية، ممّا يساعد الأخصائيين على التعامل مع الحالات المعقدة بطرق علمية مدروسة، وإضافة إلى ذلك، يُعدّ البحث العلمي والإطلاع على الدراسات الحديثة من الأدوات المهمة لتعزيز الكفاءة المهنية، فالأخصائي الاجتماعي الذي يسعى إلى التطوير المستمر يكون أكثر قدرة على تحليل المشكلات الاجتماعية من منظور شامل، ممّا يتيح له تصميم إستراتيجيات تدخل أكثر دقة وملاءمة لحاجات الأفراد والجماعات المستهدفة. لذلك، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تبني عقلية التعلم المستمر، والسعي الدائم لاكتساب المعرفة الجديدة، سواء من خلال الالتحاق بالبرامج الأكاديمية المتخصصة أو المشاركة في المؤتمرات والندوات التي تُناقش أحدث الاتجاهات في العمل الاجتماعي (حسن، 2020).

### التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تحقيق الكفاءة المهنية

على الرغم من أهمية الكفاءة المهنية، فقد يتطلّب تحقيقها تجاوز العديد من التحديات التي قد تُعيق الأخصائي الاجتماعي عن أداء دوره بكفاءة، من أبرز هذه التحديات الضغوط النفسية والعاطفية الذي يتعرض له الأخصائي نتيجة التعامل المستمر مع مشكلات معقدة، مثل العنف الأسري، وإدمان المخدرات، والتشرد، والتحديات النفسية التي يواجهها الأفراد، إنّ التعامل مع هذه القضايا تعاملًا يوميًا قد يؤدي إلى استنزاف نفسي، ممّا يجعل من الضروري توفير برامج دعم نفسي وإرشاد مهني للأخصائيين الاجتماعيين لمساعدتهم على التكيف مع ضغوط العمل، وإضافة إلى ذلك، يمثّل نقص الموارد المالية والبشرية في بعض المؤسسات الاجتماعية تحدياً آخر يؤثر في جودة الخدمات المقدمة، فعدم توفر الإمكانيات الكافية يحد من قدرة الأخصائي على تنفيذ برامج تدخل فعالة، ويؤدي أحياناً إلى عدم تلبية حاجات العملاء تلبية كاملة، لذلك، يجب على المؤسسات المعنية بالعمل الاجتماعي العمل على تعزيز دعمها للأخصائيين من

خلال توفير الأدوات، والموارد اللازمة لهم، إلى جانب تحسين بيئة العمل، بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية (الفاقي، 2017).

### أثر الكفاءة المهنية في جودة الخدمات الاجتماعية

نشير، هنا، إلى أن الكفاءة المهنية تؤثر تأثيراً مباشراً في جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة ومدى فعاليتها في إحداث تغيير إيجابي في حياة الأفراد والمجتمعات. فالأخصائي الاجتماعي الكفء قادر على تحليل المشكلات الاجتماعية بعمق، وتصميم خطط تدخل متكاملة تستند إلى أسس علمية وأخلاقية. كما أن امتلاك مهارات تحليلية وتقييمية قوية يمكن الأخصائي من تحديد الأسباب الجذرية للمشكلة، بدلاً من الاكتفاء بمعالجة أعراضها فقط، وعلاوة على ذلك، يسهم امتلاك مهارات تواصل فعالة في تعزيز ثقة العملاء وتحفيزهم على التفاعل مع الأخصائي تفاعلاً إيجابياً، مما يزيد من فرص نجاح التدخلات الاجتماعية، والتواصل الجيد لا يقتصر فقط على نقل المعلومات، بل يشمل، أيضاً، الاستماع النشط، وفهم حاجات العملاء، والتفاعل معهم بطريقة تعكس التعاطف والاحترام، وإلى جانب ذلك، فإن الكفاءة المهنية تضمن التزام الأخصائي بالمعايير الأخلاقية والمهنية التي تحكم عمله، مما يعزز مصداقية المهنة، وثقة المجتمع من الخدمات المقدمة، فالأخصائي الاجتماعي مطالب بالحفاظ على سرية المعلومات، واحترام حقوق الأفراد، والعمل بنزاهة وعدالة؛ لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة للعملاء (السيد والجابري، 2018).

### دور التكنولوجيا والابتكار في تعزيز الكفاءة المهنية

مع تطور التكنولوجيا المتسارع، فقد أصبح، من الضروري، دمج الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة في مجال العمل الاجتماعي؛ لتعزيز الكفاءة المهنية، فقد ساعدت التكنولوجيا في تحسين طرق تقديم الخدمات الاجتماعية، إذ أصبح، من الممكن، استخدام التطبيقات والمنصات الإلكترونية لتقديم الاستشارات والدعم النفسي عن بُعد، مما يتيح للأخصائيين الاجتماعيين الوصول إلى شريحة أكبر من المستفيدين، كما أن تحليل البيانات الضخمة أصبح أداة فعالة في فهم الاتجاهات المجتمعية، وتحديد الحاجات الأكثر إلحاحاً، مما يساعد الأخصائيين الاجتماعيين على تطوير برامج تدخل أكثر دقة وتأثيراً. إضافة إلى ذلك، توفر التكنولوجيا أدوات؛ لتعزيز التعلم المستمر، مثل الدورات التدريبية الإلكترونية والموارد التعليمية المتاحة

عبر الإنترنت، مما يُسهّل على الأخصائيين مواكبة أحدث التطورات في مجالهم (الشهراني والقحطاني، 2017).

### تأثير المهارات الرقمية في الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين

من الجدير ذكره، أنّ تأثير المهارات الرقمية في الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين يُعدّ من العوامل الحاسمة في تحسين جودة الخدمات المُقدّمة، وتعزيز الفعالية في العمل الاجتماعي؛ لأنّ امتلاك الأخصائيين للمهارات الرقمية يُتيح لهم استخدام الأدوات التكنولوجية والبرمجيات المتقدمة لجمع البيانات وتحليلها بسرعة ودقّة، مما يُعزّز قدرتهم على اتّخاذ قراراتٍ مستنيرة تستند إلى معلوماتٍ دقيقة ومُحدّثة، ويمكنُ هذا التحليلُ الفعّالُ للبيانات الأخصائيين من تحديد حاجات الأفراد والمجتمعات تحديداً أفضل، ومن ثمّ، تقديم الدّعم والخدمات بطريقةٍ أكثر فعاليةً واستجابةً للحاجات المتغيرة (السيد والجابري، 2018).

وعلاوةً على ذلك، تُسهّم المهارات الرقمية في تحسين التّواصل والتنسيق بين الأخصائيين الاجتماعيين، سواءً داخل المؤسسات أو عبر المناطق الجغرافية المختلفة، وإنّ استخدام البريد الإلكتروني، ومنصات التعاون عبر الإنترنت، ووسائل التّواصل الاجتماعي، يُعزّز من تبادل المعرفة والخبرات، مما يرفع من مستوى الكفاءة الجماعية للأخصائيين، مما يؤدي هذا التّعاونُ الفعّالُ إلى تطوير حلولٍ مُبتكرةٍ للمشكلات الاجتماعية، وتقديم خدماتٍ متكاملةٍ وشاملةٍ (الشهراني والقحطاني، 2017).

ومن جهةٍ أخرى، تُسهّم المهارات الرقمية في تحسين إدارة الوقت والموارد؛ إذ تُتيح البرمجيات المُتخصّصة للأخصائيين تنظيم جداولهم الزمنية، وتوثيق الحالات، ومتابعة تقدّم العملاء بطريقةٍ أكثر كفاءةً وسلاسة. يُقلّل هذا من الوقت المُستغرق في الأعمال الورقية والإدارية، ويُتيح للأخصائيين التركيز على تقديم الدّعم المباشر للعملاء، مما يُعزّز من جودة الخدمات المُقدّمة.

كما أنّ المهارات الرقمية تُعزّز من شفافية ومساءلة العمل الاجتماعي، وإنّ استخدام أنظمة إدارة الحالات الرقمية يُمكن من توثيق جميع الأنشطة والتدخلات توثيقاً واضحاً ودقيقاً، مما يُسهّل مراجعة الأداء والتقييم المُستمر للجودة، وتُعزّز هذه الشفافية الثقة بين الأخصائيين والمجتمعات التي يخدمونها، وتُسهّم في تحسين مستوى الخدمات المُقدّمة (عبد الله وآخرون، 2018).

وأخيراً، تُتيح المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة من النّعم الرقمية، والتدريب المُستمر، وإنّ الوصول إلى المنصات التعليمية الرقمية والموارد المتاحة عبر الإنترنت يُمكن الأخصائيين من متابعة أحدث الأبحاث، والتّقنيات، والإستراتيجيات في مجال عملهم، مما يساعدهم على البقاء مواكبين للتطورات

والمستجدات في الميدان، وباختصار، تُسهم المهارات الرقمية في تعزيز الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من خلال تحسين الفعالية، والدقة، والتعاون، مما يؤدي، في النهاية، إلى تحسين جودة الحياة للأفراد والمجتمعات التي يخدمونها (الشريف والغامدي، 2020).

### تحديات تطوير المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين

من الجدير بيانه، أنّ تطوير المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين يواجه تحديات معقدة تؤثر في قدرتهم على الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا في ممارسة مهامهم اليومية، ومن أبرز هذه التحديات هو نقص التدريب والتأهيل المستمر، وإنّ الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين قد لا يتلقون التدريب الكافي على استخدام الأدوات الرقمية والبرمجيات الحديثة؛ مما يجعلهم غير مستعدين لمواكبة التطورات السريعة في هذا المجال، كما أنّ التكلفة العالية للحصول على التكنولوجيا الحديثة، وبرامج التدريب قد تشكل عائقاً أمام العديد من المؤسسات الاجتماعية، ولا سيما تلك التي تعمل بميزانيات محدودة (الفي، 2017). وثمة تحدٍ آخر يتمثل في مقاومة التغيير الثقافي والتنظيمي داخل المؤسسات. ولذلك، هناك العديد من الأخصائيين الاجتماعيين قد يكونون مترددين في تبني التقنيات الرقمية؛ بسبب عدم التعود عليها، أو بسبب الاعتقاد بأنّ الطرق التقليدية أكثر فعالية، ويمكن أن يكون هذا التردد مدعوماً أيضاً بثقافة مؤسسية تفتقر إلى التشجيع على الابتكار والتجديد، مما يعطل عملية الانتقال نحو استخدام التكنولوجيا بفاعلية (أبو هرجة، 2016).

وثمة تحدٍ ثالث، يمكن أن يشكل نقص البنية التحتية التقنية تحدياً كبيراً. ففي بعض المناطق، قد لا تتوفر الاتصالات السريعة بالإنترنت، أو المعدات التكنولوجية اللازمة؛ مما يعيق قدرة الأخصائيين على الوصول إلى الموارد الرقمية، واستخدامها بفعالية، ويعدّ هذا الوضع مشكلة حقيقية في المناطق الريفية، أو النائية، إذ تكون البنية التحتية التقنية غير متطورة تطوراً كافياً (أبو هرجة، 2016).

إلى جانب ذلك، يتعرض الأخصائيون الاجتماعيون لمخاوف تتعلق بالخصوصية، وأمن المعلومات عند استخدام التكنولوجيا الرقمية؛ لأنّ التعامل مع البيانات الحساسة والمعلومات الشخصية يتطلب فهماً عميقاً للإجراءات الأمنية والبروتوكولات، التي تضمن حماية هذه البيانات من الاختراق، أو الاستخدام غير المصرح به، وهذا يتطلب تدريباً متخصصاً وتحديثاً مستمراً للمعرفة بالأمن السيبراني، وأخيراً، قد تواجه المؤسسات صعوبة في تقييم فعالية استخدام المهارات الرقمية وقياسها في تحسين الأداء المهني؛ لأنّ عدم وجود معايير واضحة، وأدوات تقييم محددة يمكن أن يجعل من الصعب على الأخصائيين والمديرين -

على حدٍ سواءٍ - تحديدَ مدى تأثير التكنولوجيا في جودة الخدمات المُقدَّمة، أو أن يؤدي إلى تردُّدٍ في الاستثمار في التَّدریبِ التكنولوجي، والمبادرات الرقمية (Thomas & Mueller, 2020).

### إستراتيجيات تعزيز المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين

نشيرُ هنا، إلى أن تعزيز المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين يتطلب تبني إستراتيجيات شاملة ومتكاملة؛ لضمان تحقيق أقصى إفادة من التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل الاجتماعي، وهذه بعض الإستراتيجيات الفعالة لتحقيق ذلك: (Carpenter & Austin, 2019)

1. توفير التَّدریبِ المُستمرِّ والتَّطويرِ المهني: يجبُ على المؤسسات تقديم برامج تدريبية مُستمرة للأخصائيين الاجتماعيين لتعليمهم كيفية استخدام الأدوات الرقمية والبرمجيات الحديثة، ويمكنُ أن تشمل هذه البرامج دوراتٍ تعليمية عبر الإنترنت، وورش عملٍ حضورية، وتدريب عملي؛ لأنَّ التَّركيزَ على التَّدریبِ المُستمرِّ يضمنُ تحديثَ مهارات الأخصائيين بما يتماشى مع التَّطورات التكنولوجية السريعة.

2. تحسين البنية التحتية التكنولوجية: من الضروري أن تتوفر لدى الأخصائيين الاجتماعيين الأدوات والمعدات التكنولوجية المناسبة، بما في ذلك الحواسيب الحديثة، والاتصال السريع بالإنترنت، والبرمجيات المتخصصة. والاستثمار في تحسين البنية التحتية التكنولوجية يساعد الأخصائيين على الوصول إلى الموارد الرقمية واستخدامها بفعالية.

3. تطوير ثقافة الابتكار والتعلم: يجبُ على المؤسسات تعزيز ثقافة تنظيمية تشجع على الابتكار والتَّجديد. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحفيز الأخصائيين على تجربة أدوات وتقنيات جديدة، وتقديم مكافآت للابتكارات الفعالة، وتنظيم لقاءات دورية لتبادل الأفكار والخبرات.

4. تقديم الدعم الفني المُستمر: توفير دعم فني مُستمر للأخصائيين الاجتماعيين يمكن أن يساعد في حلِّ المشكلات التكنولوجية التي قد يواجهونها أثناء استخدام الأدوات الرقمية، فوجود فريق دعم تقني مُتخصِّص يمكن أن يسهم في تحسين تجربة الأخصائيين، وزيادة ثقتهم من استخدام التكنولوجيا.

5. تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات: يجب تقديم تدريبات متخصصة للأخصائيين الاجتماعيين حول كيفية حماية البيانات الشخصية والمعلومات الحساسة، وتطوير سياسات وإجراءات واضحة؛ لضمان الخصوصية، والأمن السيبراني، يُعزِّز من الثقة في استخدام التكنولوجيا الرقمية.

6. إنشاء منصات تعاونية ومجتمعات مهنية رقمية: تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين على الانضمام إلى منصات تعاونية عبر الإنترنت، ومجتمعات مهنية يمكن أن يسهم في تبادل المعرفة والخبرات، وهذه المنصات تُتيح للأخصائيين التَّواصلَ مع زملائهم، ومشاركة أفضل الممارسات، والإفادة من الموارد المتاحة.

وترى الباحثة - مما ذكر آنفاً - أن تعزيز المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين يتطلب نهجاً شاملاً يشمل التدريب المستمر، وتحسين البنية التحتية التقنية، وتعزيز ثقافة الابتكار والتعلم، كما تؤكد أهمية الدعم الفني المستمر؛ لضمان الاستخدام الفعال للتكنولوجيا، مع ضرورة، تعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات، وتشدد، أيضاً، على دور المنصات التعاونية والمجتمعات المهنية الرقمية في تبادل الخبرات، وتحسين الأداء المهني.

## 2.2 الدراسات السابقة

اطّلت الباحثة على عددٍ - لا بأس فيه- من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولذلك، فسوف يتناول هذا الجزء من الدراسة الحالية الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة، وفقاً لمنهجية تعتمد على عرض الدراسات العربية أولاً، ثم الأجنبية بدءاً بالأحدث نشرًا ثم الأقدم.

### الدراسات العربية

هدفت دراسة العززي (2023) إلى فهم كيفية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية في الرياض للوسائل والتطبيقات الرقمية المتاحة لهم، في مجالات ممارستهم المهنية، وكذلك، هدفت إلى تقييم المهارات المتوفرة لديهم في هذا الإطار، وتحديد التحديات التي تعترضهم في تطبيق إستراتيجيات التحوّل الرقمي، كما تسعى الدراسة إلى تقديم مقترحات؛ لتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم خدمات اجتماعية أفضل للعملاء، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، التي اشتملت على (156) أخصائياً اجتماعياً يعملون في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، واستخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وتحليلها باستخدام حزمة التحليل الإحصائي SPSS. وأظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يستخدمون الوسائل والتطبيقات الرقمية استخداماً متوسطاً بنسبة قدرها (73.3%) وأن أكثر هذه الوسائل استخداماً هو الجوال لإرسال رسائل نصية والتواصل مع العملاء، كما أظهرت النتائج أن المهارات المهنية للممارسة الرقمية متوفرة توافراً جيداً بنسبة قدرها (75.3%) وأن أهم هذه المهارات هو الالتزام بالأخلاقيات المهنية في التعامل مع العملاء عبر وسائط التواصل الاجتماعي، وأخيراً، أظهرت النتائج أن هناك صعوبات تحول دون استخدام الأخصائيين للوسائل والتطبيقات الرقمية استخداماً فعالاً بنسبة قدرها (72.3%) وأن أبرز هذه الصعوبات هو ضعف الدعم المادي والإداري لإنجاز التحوّل الرقمي.

هدفت دراسة المحامدي (2022) إلى تحديد الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظلّ التحوّل الرقّمي، فقد سلّطت هذه الدراسة الضوء على الممارسة المهنية الإلكترونية بوصفها أحدّ المستجدات المهمّة التي تُؤثّر في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، وتحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين، ومناقشة الأدبيات التي تناولت الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية، والإسهام في تعزيز التعليم والتعلّم في الممارسة المهنية الإلكترونية؛ لزيادة الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في الوطن العربي، وهدفت الدراسة إلى تحديد عمليّات الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية، وتحديد المهارات المهنية في الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية، ثمّ تحديد الأدوات الإلكترونية المستخدمة في الممارسة المهنية الإلكترونية، وتوصّلت الدراسة ( أين النتائج؟؟؟) لتوصيات عدّة ( ولا داعي لذكر التوصيات خاصة انها ذكرت لمرة واحدة وليست في كل الدراسات السابقة حتى تصبح منهاجا مكررا) منها: الاهتمام بتعليم طلبة الخدمة الاجتماعية على الممارسة المهنية الإلكترونية، وتنمية مهاراتهم الرقّمية، وتشجيع المؤسسات الاجتماعية والتعليمية والطبية بتمويل الأخصائيين الاجتماعيين ودعمهم في تدريبهم على استخدام التقنية في تدخّلاتهم، وتطوير الخدمات المقدّمة، والاهتمام بالممارسة المهنية الإلكترونية في مجال الأزمات والكوارث؛ لتسهيل الوصول بين الممارسين والضحايا، واستخدام الممارسة المهنية الإلكترونية في المجال الطبي بوصفها حلًا مناسبًا لضيق الوقت الذي يواجه الأخصائي الاجتماعيّ الطبيّ في التّدخل المناسب، ومتابعة الحالة تحت إشراف المؤسسة الطبيّة التابع لها.

وهدفت دراسة سيد (2021) إلى تحديد المتطلّبات اللازمة؛ لتطبيق العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال المتطلّبات المعرفية، والإدارية التنظيمية، والمعياريّة، والقيمية، والذاتية، والتقنية. بالإضافة إلى تحديد التحدّيات التي تواجه تطبيق العلاج عبر الإنترنت من خلال وجهات نظر الممارسين والأكاديميين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفيّ من خلال

أسلوب المسح الاجتماعي بالعيّنة، واستخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، بنوعيه: العيّنة التي استخدمت مع الممارسين، والعيّنة الشاملة التي استخدمت مع أعضاء هيئة التدريس.

بلغ عدد أفراد عيّنة الدراسة 504 فردًا. وتوصّلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من بينها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس -تُعزى إلى مجالات عملهم (مدرسي، شباب، طبي، تضامن) وتحديدهم لمتطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في الممارسة المهنية لمجالات الخدمة الاجتماعية، كما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الأخصائيين الاجتماعيين، وأعضاء هيئة التدريس في تحديدهم لمتطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت، وفي تحديدهم لمعوقات تطبيقية، وأظهرت نتائج الدراسة، أيضاً، أن امتلاك الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات رقمية متقدمة يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، كما أكدت الدراسة أن ضعف التدريب التقني يعدّ من أبرز المعوقات التي تواجه الأخصائيين في تبني تقنيات العلاج الرقمي بفعالية.

كما هدفت دراسة جاد الله (2021) إلى تحديد أدوار الأخصائي الاجتماعي عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الأجهزة الذكية مع الأطفال المصابين بالتوحد، ومواجهة المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الأجهزة الذكية مع الأطفال المصابين بالتوحد. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات رعاية المعوقين في محافظة أسيوط. واستخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد طبقت الدراسة على ست مؤسسات رعاية المعاقين في محافظة أسيوط، وبلغ عدد العيّنة 70 فردًا، واستخدمت الدراسة الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وتوصّلت الدراسة إلى بعض النتائج، من بينها: تعمل أدوار الأخصائي الاجتماعي، عند استخدام الممارسة المرتكزة على التطبيقات، على مساعدة الأطفال على تحسين مهارات الاتصال، ومساعدة الطفل المصاب بالتوحد على استكمال المهارات مثل الرعاية الذاتية والحياة اليومية من خلال الجداول المرئية على الأجهزة، ومن

المُعوقات التي تُواجهُ الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الأجهزة الذكيّة: قلّة تشجيع المؤسسات التّموّية للأخصائيين الاجتماعيين لتبني هذه التقنيات الحديثة، وندرة توافر الإمكانيات المناسبة؛ لمثل هذه التقنيات لدى الأخصائيين، من المقترحات لتجاوز المُعوقات التي تُواجهُ الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الأجهزة الذكيّة مع الأطفال المُصابين بالتوحد: الحصول على دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين حول كيفية استخدام التكنولوجيا في العمل الاجتماعي، وضرورة تنمية المهارات لدى الأخصائيين الاجتماعيين، ولا سيما المهارة الرقمية.

هدفت دراسة خلف (2021) إلى تحديد مستوى المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية لدى خريجي الخدمة الاجتماعية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي بالعينّة، واستخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وطُبقت على عينة مُكوّنة من 170 خريجاً من تخصص الخدمة الاجتماعية. وأظهرت النتائج أنّ مستوى المهارات المهنية الرقمية وعائد الممارسة المهنية كان مرتفعاً، كما وجدت الدراسة علاقةً طرديةً بين المهارات الرقمية وعائد الممارسة المهنية، وأوصت الدراسة بتدخل مهنيّ؛ لتحسين المهارات الرقمية، وزيادة عائد الممارسة المهنية لخريجي الخدمة الاجتماعية بشكل عامّ، مع التّركيز تركيزاً خاصاً على العمل مع الحالات الفرديّة.

وهدفّت دراسة الوائلي (2021) إلى تحديد واقع الحاجات الاجتماعية والنفسية والصحيّة لمصابي مرض التصلّب اللويحي، بالإضافة إلى تصميم محتوى تطبيق إلكترونيّ يدعم مُصابي مرض التصلّب اللويحي من خلال تحديد الخدمات التي يقدّمها التطبيق ومقدّمو الخدمات من خلاله، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي بالعينّة، واستخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وأجريت الدراسة على عينة من مُصابي التصلّب اللويحي باستخدام عينة كُرّة الثلج، وبلغ عدد العينّة 200 مريض و69 أخصائياً اجتماعياً يعملون مع مُصابي التصلّب اللويحي في مستشفى حكومي في مدينة الرياض وذلك باستخدام العينّة القصدية. وقد توصلت الدراسة، في بعض نتائجها، إلى أنّ من

أشكال الدّعم والحاجات الاجتماعيّة للمريضِ الحاجةُ إلى الدّعم والمُساندةِ من الأسرةِ والأقارب، وإتاحةِ الفرصةِ لمشاركةِ تجربتهِ مع الآخرين، وتوفيرُ مجموعاتٍ متكاملةٍ للدّعم النّفسيّ والاجتماعيّ لمرضى التّصلّب اللّوحيّ، ومن أبرز الخدمات التي يحتوي عليها التّطبيق دعمه للغة العربية، وسهولة استخدامه. وهدفتُ دراسةُ أبو السّعود (2020) إلى تحديد المتطلّبات اللازمة لتطبيق الممارسة الإلكترونيّة للخدمة الاجتماعيّة في ظلّ التّحوّل الرّقميّ. وقد توصلتِ الدّراسة إلى وجود علاقةٍ طرديةٍ ذات دلالةٍ إحصائيّةٍ عند مستوى معنوية (0.01) بين المتطلّبات اللازمة لتطبيق الممارسة الإلكترونيّة للخدمة الاجتماعيّة في ظلّ التّحوّل الرّقميّ بشكلٍ عامٍ ( المتطلّبات المعرفيّة، والمتطلّبات المهارية، والمتطلّبات القيمية، والمتطلّبات التّقنيّة) ويُعزى ذلك إلى وجود ارتباطٍ طرديّ بين هذه العوامل، ممّا يعكس ما تهدفُ الدّراسةُ إلى تحقيقه.

وهدفتُ دراسةُ حسن (2020) إلى تحديد متطلّبات استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الأجهزة الذّكيّة في مجال رعاية الأطفال المُعرّضين للخطر، والفوائد من استخدامها، وأدوار الأخصائيّ الاجتماعيّ في تطبيقها، والصّعوبات التي تواجه تطبيقها. واستخدمتِ الدّراسة المنهج الوصفيّ من خلال أسلوب المسح الاجتماعيّ الشّامل للأخصائيّين الاجتماعيين العاملين في برنامج إدارة الحالة في مديرية التّضامن الاجتماعيّ في محافظة أسيوط، وبلغت العيّنة 40 فردًا. وأظهرت النّتائج أنّ من أدوار الأخصائيّ الاجتماعيّ في تطبيق الممارسة المهنيّة المرتكزة على تطبيقات الأجهزة الذّكيّة: إجراء بعض المقابلات الرّقمية المهنيّة مع الطّفل المُعرّض للخطر، ومساعدة الطّفل على إكمال مهامه مثل الرّعاية الدّاتية من خلال جداول مرئيّة على هاتفه، وتعليم الطّفل المُعرّض للخطر من خلال مهاراتٍ قيّمةٍ مثل النّظافة الشّخصية عبر نمذجة الفيديو، كما أشارت النّتائج إلى أنّ المتطلّبات لتطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الأجهزة الذّكيّة في مجال رعاية الأطفال المُعرّضين للخطر جاءتُ مرّتبةً تنازليًا: المتطلّبات المعيارية ثم المعرفيّة ثم القيمية.

كما هدفتُ دراسةُ الفقي (2017) إلى تحديدِ واقعِ استخدامِ الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل: الحاسبات، والأجهزة المحمولة، وبرامج التّواصل الاجتماعي، وكل ما تُنتجُه شبكةُ الإنترنتِ من وسائلٍ تكنولوجيّةٍ وأدواتها، والممارساتِ المهنيّةِ باستخدامِ التّكنولوجيا في العملِ مع الحالاتِ الفرديّةِ. واستخدمتِ الدّراسةُ المنهجَ الوصفيّ من خلالِ أسلوبِ المسحِ الاجتماعيّ بالعيّنة، واستخدمتِ الاستبانةَ بوصفها أداةً لجمعِ البيانات، فقد بلغتِ العينةُ 400 فردٍ من الأخصائيين الاجتماعيين. وتوصّلتِ الدّراسةُ إلى وضوحِ استخدامِ وسائلِ التّكنولوجيا في العملِ مع الحالاتِ الفرديّةِ في عمليّةِ الدّراسةِ، وضعفها في عمليّةِ تنفيذِ التّدخلِ، ومن معوّقاتِ استخدامِ وسائلِ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملِ مع الحالاتِ الفرديّةِ، عدمُ التّدريبِ على استخدامِ تكنولوجيا المعلومات في العملِ مع الحالاتِ الفرديّةِ، وضعفُ خبرةِ الأخصائيين الاجتماعيين في التّعاملِ مع التّكنولوجيا الحديثة، وتوظيفها في الممارسة المهنيّةِ.

وهدفتُ دراسةُ أبو هرجة (2016) إلى الكشفِ عن واقعِ الممارسة الرّقميّةِ، وتصوّرِ لبرنامجٍ مُقترحٍ لتدريبِ الأخصائيين الاجتماعيين على استخدامِ تكنولوجيا المعلومات الرّقميّةِ في تنميةِ قدرتهم على الممارسة المهنيّةِ الرّقميّةِ. واستخدمتِ الدّراسةُ المنهجَ الوصفيّ من خلالِ أسلوبِ المسحِ الاجتماعيّ بالعيّنة، واستخدمتِ الاستبانةَ بوصفها أداةً لجمعِ البيانات عن تحديدِ واقعِ الممارسة الرّقميّةِ، وتصوّرِ لبرنامجٍ مُقترحٍ لتدريبِ الأخصائيين الاجتماعيين، وتكونتِ العيّنةُ من (85) أخصائيًا اجتماعيًا في إدارةِ الجيزة النّعليميّةِ والإدارةِ العامّةِ للدفاع الاجتماعيّ في محافظةِ الجيزة. وتوصّلتِ نتائجُ الدّراسةِ إلى وجودِ علاقةٍ بين التّعاملِ مع تكنولوجيا المعلومات الرّقميّةِ لدى الأخصائيين الاجتماعيين واستخدامهم للوسائلِ الماديّةِ لتكنولوجيا المعلومات الرّقميّةِ في الممارسة المهنيّةِ، وكذلك، استخدامهم للتّطبيقاتِ التّكنولوجيّةِ للمعلومات الرّقميّةِ في الممارسة المهنيّةِ، كما تبينَ عدمُ وجودِ فروقٍ جوهريّةٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيّةٍ بين مهارات التّعاملِ مع تكنولوجيا المعلومات الرّقميّةِ لدى الأخصائيين الاجتماعيين، واستخدامهم لمصادرِ تكنولوجيا المعلومات الرّقميّةِ في الممارسة المهنيّةِ لمهارات التّعاملِ مع تكنولوجيا المعلومات الرّقميّةِ لدى الأخصائيين الاجتماعيين

واستخدامهم للوسائل المادية لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية، وكذلك، استخدامهم للتطبيقات التكنولوجية للمعلومات الرقمية في الممارسة المهنية عند مستوى (0.01)، وقد يرجع ذلك إلى أنّ مهارات التعامل مع تكنولوجيا الرقمية يمكن أن تحفز وتساعد الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية. واقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات، جاء مجملها في ضرورة مواكبة الأخصائيين الاجتماعيين للمستجدات في مجال النظريات المهنية الحديثة وتعلمها والعمل على تطبيقها؛ لتحقيق الفعالية في الممارسة المهنية، والعمل على ترسيخ مبدأ التعلم المستمر والتعلم مدى الحياة عند الأخصائيين الاجتماعيين، والاعتماد على أساليب التعلم الذاتي.

### الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة ماكينروي (McInroy, 2020) إلى تقييم تأثير المهارات الرقمية في فعالية الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الشباب عبر الإنترنت. واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، التي نُفذت في كندا، وشملت العينة 20 أخصائياً اجتماعياً يعملون مع الشباب من خلال منصات رقمية. وأظهرت النتائج أنّ الأخصائيين ذوو المهارات الرقمية العالية كانوا أكثر قدرة على بناء علاقات قوية مع الشباب، وتقديم الدعم اللازم لهم، كما بيّنت النتائج أنّ المهارات الرقمية أسهمت في تحسين التواصل، وتقليل الحواجز الزمنية والجغرافية. وأوصت الدراسة بتوفير برامج تدريبية تُركّز على تطوير المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين؛ لتحسين خدماتهم المقدمة عبر الإنترنت.

هدفت دراسة تايلور وميكلويد (Taylor & McLeod, 2019) إلى فهم العلاقة بين التدريب على المهارات الرقمية وكفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام هذه المهارات في العمل اليومي، واستخدمت الدراسة على منهج تجريبي مع مجموعات تجريبية وضابطة، التي نُفذت في أستراليا. وشملت العينة 150 أخصائياً اجتماعياً قُسموا إلى مجموعتين، إذ تلقت المجموعة التجريبية تدريباً مكثفاً على المهارات الرقمية، بينما لم تتلق المجموعة الضابطة أي تدريب. وأظهرت النتائج أنّ المجموعة التي تلقت التدريب حققت

تحسُّناً ملحوظاً في كفاءتها الرقمية وقدرتها على تقديم خدمات أفضل مقارنةً بالمجموعة الضابطة. وأوصت الدراسة بتكثيف برامج التدريب على المهارات الرقمية بوصفها جزءاً أساسياً من تدريب الأخصائيين الاجتماعيين.

هدفت دراسة تشان وهولوسكو (Chan & Holosko, 2018) إلى استكشاف مدى اعتماد الأخصائيين الاجتماعيين على المهارات الرقمية في تقديم الخدمات، وكيف يؤثر ذلك في كفاءتهم المهنية. واستخدمت الدراسة على منهج استكشافي نوعي، التي نُفذت في هونغ كونغ، وشملت العينة 50 أخصائياً اجتماعياً من مختلف المؤسسات الاجتماعية. وأظهرت النتائج أن الأخصائيين الذين يعتمدون اعتماداً كبيراً على التكنولوجيا الرقمية كانوا أكثر قدرةً على تلبية حاجات العملاء، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، كما أظهرت الدراسة أن هناك حاجةً ملحةً؛ لتطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام التكنولوجيا الرقمية استخداماً فعالاً، وأوصت الدراسة بتضمين المهارات الرقمية بوصفها جزءاً من التعليم والتدريب المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

هدفت دراسة ريان وآخرين (Ryan et al, 2017) إلى تحليل العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الرقمية والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وكيف يؤثر ذلك على كفاءتهم المهنية. واستخدمت الدراسة منهج المسح الكمي، التي نُفذت في الولايات المتحدة الأمريكية، وشملت العينة 200 أخصائي اجتماعي يعملون في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة. وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الرقمية كان له تأثير إيجابي في رضا الأخصائيين عن عملهم، مما أدى إلى تحسين كفاءتهم المهنية، كما أشارت النتائج إلى أن الأخصائيين الذين يشعرون بالراحة في استخدام التكنولوجيا الرقمية كانوا أكثر فعالية في تقديم خدماتهم. وأوصت الدراسة بتعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية في مجالات العمل الاجتماعي، وتوفير الدعم المستمر للأخصائيين؛ لتطوير مهاراتهم.

هدفت دراسة سيج (Sage, 2016) إلى استقصاء مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية في التواصل المهني بين الأخصائيين الاجتماعيين وكفاءتهم في تقديم الخدمات. واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي ونفذت في المملكة المتحدة، وشملت العينة 100 أخصائي اجتماعي يعملون في مجالات العمل الاجتماعي المختلفة. وأظهرت النتائج أن التكنولوجيا الرقمية أسهمت في تحسين التواصل بين الأخصائيين وزملائهم، كما عززت قدرتهم على الوصول إلى المعلومات، والموارد الضرورية؛ لتحسين خدماتهم. ومع ذلك، وأشارت النتائج إلى أن بعض الأخصائيين يعانون قلة الخبرة في استخدام التكنولوجيا الرقمية، مما يؤثر في كفاءتهم. وأوصت الدراسة بتوفير دعم تقني وتدريب مستمر للأخصائيين الاجتماعيين؛ لتعزيز مهاراتهم الرقمية.

هدفت دراسة ويلسون ووينك (Wilson & Winek, 2015) إلى معرفة تأثير استخدام الأدوات الرقمية في العمل الاجتماعي في تطوير المهارات المهنية، وزيادة الكفاءة في تقديم الخدمات، واستخدمت الدراسة منهجاً مقارناً التي نفذت في كندا. وشملت العينة 80 أخصائياً اجتماعياً يعملون في مؤسسات اجتماعية مختلفة. وأظهرت النتائج أن استخدام الأدوات الرقمية أدى إلى تحسن كبير في المهارات المهنية للأخصائيين، وزيادة كفاءتهم في تقديم الخدمات، كما أظهرت الدراسة أن هناك تبايناً في مستوى الكفاءة الرقمية بين الأخصائيين، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من التدريب. وأوصت الدراسة بتطوير برامج تعليمية وتدريبية تركز على تعزيز المهارات الرقمية بوصفها جزءاً أساسياً من تدريب الأخصائيين الاجتماعيين.

هدفت دراسة ريمر (Reamer, 2013) إلى استكشاف التحديات الأخلاقية، وإدارة المخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الرقمية في الممارسة الاجتماعية، مع التركيز على كيفية تأثير المهارات الرقمية على كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين. واستخدمت الدراسة منهجاً نوعياً تحليلياً، إذ خللت الوثائق والمقابلات مع مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية. وشملت العينة (50) أخصائياً اجتماعياً ممن يستخدمون التكنولوجيا في ممارستهم اليومية. وأظهرت النتائج أن المهارات الرقمية ضرورية

لإدارة المخاطر الأخلاقية بفعالية، وأنَّ الأخصائيين الذين يفتقرون إلى هذه المهارات يعانون تحديات كبيرة في تقديم خدماتهم. أوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية تركز على تعزيز المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين؛ لتحسين كفاءتهم في التعامل مع التكنولوجيا.

هدفت دراسة بيرون وآخرين (Perron et al, 2010) إلى تقييم مدى تأثير التدريب في التكنولوجيا الرقمية في كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في مجال الصحة النفسية. استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي ونفذت في الولايات المتحدة الأمريكية. وشملت العينة 120 أخصائياً اجتماعياً يعملون في مجال الصحة النفسية. وأظهرت النتائج أنَّ التدريب على التكنولوجيا الرقمية أسهم إسهاماً كبيراً في تحسين كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات النفسية. كما أظهرت النتائج أنَّ الأخصائيين الذين حصلوا على تدريب مكثف كانوا أكثر قدرة على استخدام الأدوات الرقمية؛ لتحسين التواصل مع العملاء، وتقديم خدمات علاجية مبتكرة. وأوصت الدراسة بضرورة تقديم برامج تدريبية مستمرة على التكنولوجيا الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الصحة النفسية.

#### التعقيب على الدراسات السابقة

#### - من حيث الأهداف:

هدفت الدراسات العربية والأجنبية إلى تحليل استخدام التكنولوجيا الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية، وتقييم أثرها في الأداء المهني. ففي السياق العربي، ركزت دراسة العنزي (2023) على تقييم استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية في المستشفيات الحكومية بالرياض، مع تحديد التحديات والمقترحات؛ لتطوير المهارات الرقمية. وفي المقابل، هدفت دراسة المحامدي (2022) إلى معرفة الممارسة المهنية الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية، مُعطيةً اهتماماً خاصاً؛ لتحسين التعليم والتدريب في هذا المجال، كما ركزت دراسة سيد (2021) على متطلبات تطبيق العلاج عبر الإنترنت في الخدمة الاجتماعية، مُحدداً التحديات المرتبطة به. وفي دراسة أخرى، بحث جاد الله (2021) أدوار الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام التطبيقات الذكية مع الأطفال المصابين بالتوحد، مُسلطاً الضوء على المعوقات المرتبطة بذلك.

ومن جهةٍ أُخرى، تطرقتِ الدِّراساتُ الأجنبيَّةُ إلى جوانبٍ مختلفةٍ من استخدامِ التِّكنولوجيا الرِّقميةِ في الخدمةِ الاجتماعيَّة. وعلى سبيلِ المثالِ (Reamer (2013 استكشفتِ التَّحدِّياتِ الأخلاقيَّة، وإدارةِ المخاطرِ المرتبطةِ باستخدامِ التِّكنولوجيا الرِّقميةِ، بينما تناولَ (McInroy (2020 تأثيرَ المهاراتِ الرِّقميةِ على فعاليَّةِ الأخصائيِّين الاجتماعيِّين في العملِ معَ الشَّبابِ عبرَ الإنترنتِ (Sage & Sage (2016.

واستقصتُ تأثيرَ التِّكنولوجيا الرِّقميةِ في التَّواصلِ المهنيِّ، وكفاءةِ تقديمِ الخدماتِ، بينما ناقشَ Taylor (2019) العلاقةَ بينَ التَّدريبِ على المهاراتِ الرِّقميةِ، وكفاءةِ الأخصائيِّين الاجتماعيِّين في استخدامِ هذهِ المهاراتِ.

### من حيثِ المنهج:

تُظهرُ مقارنةً بينَ الدِّراساتِ العربيَّةِ والأجنبيَّةِ تنوعاً في المنهجياتِ البحثيَّةِ المُستخدمة؛ لتحليلِ دورِ التكنولوجيا الرِّقميةِ في الخدمةِ الاجتماعيَّة. ففي السِّياقِ العربيِّ، استخدمَ كلُّ من العنزى (2023) وسيد (2021) والفقي (2017) وأبو هريرة (2016) وخلف (2021) منهجَ المسحِ الاجتماعيِّ لجمعِ البياناتِ، ممَّا يعكسُ تفضيلاً لاستطلاعِ رأيِ الأخصائيِّين الاجتماعيِّين في سياقاتهمِ المُختلفة. وفي المُقابلِ، استخدمَ المحامدي (2022) منهجَ الوصفِ لتحليلِ الأدبياتِ والممارساتِ الإلكترونيَّةِ في الخدمةِ الاجتماعيَّة. من جانبٍ آخر، استخدمَ جاد الله (2021) وحسنُ (2020) منهجَ المسحِ الاجتماعيِّ الشَّاملِ، الذي يسمحُ بجمعِ بياناتٍ واسعةٍ وشاملةٍ حولِ استخدامِ التكنولوجيا في السِّياقاتِ المُحددة.

أمَّا في الدِّراساتِ الأجنبيَّةِ، فقد تنوعتِ المنهجياتُ تنوعاً ملحوظاً. فقد استخدمَ دراسةً ريمر (Reamer, 2013) منهجاً نوعياً تحليلياً لاستكشافِ التَّحدِّياتِ الأخلاقيَّةِ المرتبطةِ بالتِّكنولوجيا، وفي المُقابلِ، استخدمتُ دراسةً ماكينروي (McInroy, 2020) منهجَ دراسةِ الحالة؛ لتقييمِ تأثيرِ المهاراتِ الرِّقميةِ على الأخصائيِّين الاجتماعيِّين في العملِ معَ الشَّبابِ، كما استخدمتُ دراسةً يوج وسيج (Sage & Sage, (2016) منهجَ المسحِ الاجتماعيِّ، وفي حينِ، استخدمتُ دراسةً تايلور ومكلويد (Taylor & McLeod, (2019) منهجاً تجريبياً معَ مجموعاتٍ تجريبيَّةٍ وضابطةٍ؛ لفحصِ تأثيرِ التَّدريبِ على المهاراتِ الرِّقميةِ. كذلك، استخدمتُ دراسةً ريان وآخرين (Ryan et al., 2017) منهجَ المسحِ الكميِّ، وفي المُقابلِ، استخدمتُ تشان وهولوسكو (Chan & Holosko, 2018) منهجاً استكشافياً نوعياً. وأخيراً، استخدمتُ

دراسة بيرون وآخرين (Perron et al., 2010) منهج المسح الاجتماعي؛ لتحليل تأثير التدريب في التكنولوجيا الرقمية.

### من حيث العينة:

تفاوتت أحجام العينات المستخدمة في الدراسات العربية والأجنبية تفاوتًا كبيرًا، مما يعكس اختلافات في نطاق الدراسة وأهدافها. ففي الدراسات العربية، فقد ضمت دراسة جاد الله (2021) عينة صغيرة نسبيًا بلغت 70 فردًا، وفي حين، اعتمدت دراسة العنزي (2023) على عينة أكبر مكونة من 156 فردًا، وشملت دراسة الوائلي (2021) عينة أكبر، إذ تضمنت 200 مريض، و69 أخصائيًا. ومن ناحية أخرى، كانت عينة سيد (2021) من أكبر العينات العربية، إذ شملت 504 أفراد.

أما في الدراسات الأجنبية، نجد أيضًا تفاوتًا ملحوظًا في أحجام العينات، واعتمدت دراسة ماكينروي (McInroy, 2020) على عينة صغيرة مكونة من 20 أخصائيًا اجتماعيًا، وفي المقابل، استخدمت دراسة تايلور ومكلويد (Taylor & McLeod, 2019) عينة أكبر من 150 أخصائيًا اجتماعيًا، وشملت دراسة ريان وآخرين (Ryan et al., 2017) 200 أخصائي اجتماعي، أما دراسة تشان وهولوسكو (Chan & Holosko, 2018) فقد شملت 50 أخصائيًا اجتماعيًا.

### من حيث الأداة:

تباينت أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسات العربية والأجنبية، إذ اعتمد معظم الباحثين على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة. فعلى سبيل المثال، استخدمت دراسة العنزي (2023) وجاد الله (2021) الاستبانة لجمع البيانات من المشاركين، وفي المقابل، استعانت دراسة المحامدي (2022) بالأدبيات والنصوص العلمية لتحليل المحتوى، كما استخدمت دراسة الوائلي (2021) الاستبانة، لكنها تميزت إذ اعتمدت على عينة كرة الثلج؛ للوصول إلى المشاركين.

أما في الدراسات الأجنبية، فقد تبنت بعض الدراسات الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، مثل دراسة سيج وسيج (Sage) و (Sage, 2016) ودراسة بيرون وآخرين (Perron et al., 2010) في المقابل، استخدمت دراسة ريمر (Reamer, 2013) الوثائق والمقابلات لاستكشاف الموضوع من منظور نوعي، واستخدمت دراسة ماكينروي (McInroy, 2020) منهج دراسة الحالة لجمع بيانات متعمقة عن حالات محددة، وفي المقابل، اعتمدت دراسة تايلور ومكلويد (Taylor & McLeod, 2019) على منهج

تجريبياً مع تقييم الأداء بوصفها جزءاً من أدواتها البحثية، أمّا تشان وهولوسكو (Chan & Holosko, 2018) فقد استخدمتا المقابلات والنصوص النوعية؛ للحصول على بيانات غنية ومفصلة. من حيث النتائج:

أظهرت نتائج الدراسات التي عرضت أنفاً تأثيراً واضحاً للتحوّل الرقمي في الممارسة المهنية في مجال الخدمة الاجتماعية، إذ أكّدت الدراسات مثل دراسة (العنزي، 2023) ودراسة (المحامدي، 2022) أنّ التقنيات الرقمية تُستخدم استخداماً متوسطاً إلى جيّد، ولكن مع وجود حاجة ملحة؛ لتطوير المهارات الرقمية لدى العاملين في هذا المجال، كما تُبرز الدراسات العلاقة الطردية بين المهارات المهنية الرقمية وتحسين فعالية الممارسة المهنية، كما جاء في دراسة (خلف، 2021) ممّا يشير إلى أنّ تعزيز المهارات الرقمية يُعدّ خطوة أساسية نحو تحسين الأداء المهني. وفي المقابل، أظهرت بعض الدراسات تحديات عدّة، ومعوّقات كثيرة تُواجه العاملين في هذا القطاع، مثل: قلّة الدّعم المؤسسي، وضعف الإمكانيات المادية، ممّا يُعيق الاستفادة الكاملة من الأدوات الرقمية المتاحة، وأكّدت دراسات أخرى مثل دراسة (جاد الله، 2021) ودراسة (حسن، 2020) أنّ هناك حاجة ملحة؛ لتوفير التّدريب الكافي على استخدام التطبيقات الرقمية، وكذلك، توفير بيئة مؤسسية تدعم استخدام التكنولوجيا استخداماً أفضل، إذ إنّ غياب هذا الدّعم يؤدي إلى ضعف الأداء في استخدام التقنيات الرقمية في الخدمات الاجتماعية. وبشكل عامّ، تعكس هذه النتائج أهمية توفير تدريب شامل للعاملين في الخدمة الاجتماعية على المهارات الرقمية اللازمة، وتوفير الدّعم المؤسسي، ممّا يُساعد في تحقيق إفادة أفضل من أدوات التحوّل الرقمي في هذا المجال الحيوي.

أسفرت مراجعة الدراسات السابقة عن فوائدها الأساسية عدّة أسهمت في إثراء الفهم النظري والتطبيقي لموضوع الدراسة، فقد ساعدت في تحديد أبرز المفاهيم المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الرقمية في الخدمة الاجتماعية، ممّا أسهم في بناء إطار نظري متكامل للدراسة، كما وفّرت فهماً أعمق للاتجاهات البحثية المختلفة، سواء من حيث الأهداف أو المنهجيات أو الأدوات المستخدمة، ممّا ساعد في اختيار أنسب الأساليب البحثية؛ لدراسة الموضوع دراسة أكثر دقة.

بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسات السابقة عن أبرز التّحديات التي تُواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدام التكنولوجيا الرقمية، مثل ضعف التّدريب، والدّعم المؤسسي، ممّا ساعد في تحديد الفجوات البحثية التي يمكن معالجتها في الدراسة الحالية، كما سلّطت الضّوء على العلاقة بين تنمية المهارات الرقمية، وتحسين الأداء المهني، ممّا عزز أهمية التركيز على هذا الجانب في الدراسة

وعلاوةً على ذلك، ساعدتِ الدِّراساتُ السَّابِقَةُ في تصميمِ أدواتِ الدِّراسةِ الحاليَّةِ من خلالِ الإفادةِ من الأدواتِ التي أثبتتُ فعاليتها في الدِّراساتِ السَّابِقَةِ، مثلِ الاستباناتِ والمقابلاتِ، ممَّا أسهمَ في تطويرِ أداةٍ بحثيَّةٍ مناسبةٍ لجمعِ البياناتِ، وتحليلها، كما وفَّرتُ نتائجها مرجعًا يمكنِ الاستنادُ إليه في تفسيرِ نتائجِ الدِّراسةِ الحاليَّةِ، ممَّا يُعزِّزُ موثوقيتها، ويساعدُ في تقديمِ توصياتٍ عمليَّةٍ مُستندةٍ إلى أدلَّةٍ علميَّةٍ راسخةٍ.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

1.3 منهجية الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها.

3.3 أدوات الدراسة.

4.3 متغيرات الدراسة.

5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة.

6.3 المعالجات الإحصائية.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطُّرُقَ والإجراءاتِ التي اتُّبِعَتْ، التي تَضَمَّنَتْ تحديدَ منهجِيَّةِ الدِّرَاسَةِ المُتَّبَعَةِ، ومجتمعِ الدِّرَاسَةِ والعَيِّنَةِ، وعَرَضَ الخطواتِ والإجراءاتِ العمليَّةِ التي اتُّبِعَتْ في تطويرِ أدواتِ الدِّرَاسَةِ وخصائصِها، ثُمَّ شَرَحَ مُخَطَّطِ تصميمِ الدِّرَاسَةِ ومتغيِّراتِها، والإشارةَ إلى أنواعِ الاختباراتِ الإحصائيَّةِ المُستخدمةِ في تحليلِ بياناتِ الدِّرَاسَةِ.

#### 1.3 منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدِّرَاسَةُ على المنهجِ الوصفيِّ الارتباطيِّ؛ إذ يُساعدُ هذا المنهجُ على فهمِ الظاهرةِ ووصفِها وصفاً كمياً دقيقاً، وهو لا يقومُ بجمعِ المعلوماتِ أو البياناتِ فحسب، إنّما يربطُ العلاقةَ ما بين متغيِّراتِ الدِّرَاسَةِ ويحلِّلُها؛ من أجلِ الوصولِ إلى الاستنتاجاتِ المنشودةِ (غنيم، 2014).

#### 2.3 مجتمع الدراسة وعينتها

تكوَّنَ مُجتمعُ الدِّرَاسَةِ من جميعِ الأخصائيِّينِ الاجتماعيِّينِ في منطقةِ النَّاصِرَةِ وضواحيها، والبالغُ عددهم (274).

أمَّا عَيِّنَةُ الدِّرَاسَةِ فقد اُخْتِيَرَتْ كالتَّالِي:

أولاً- العَيِّنَةُ الاستطلاعيَّةِ (Pilot Study): اُخْتِيَرَتْ عَيِّنَةُ استطلاعيَّةٍ مكوَّنةٌ من (30) من الأخصائيِّينِ الاجتماعيِّينِ في منطقةِ النَّاصِرَةِ وضواحيها، وذلكَ بغرضِ التَّأكُّدِ من صلاحيةِ أدواتِ الدِّرَاسَةِ واستخدامِها لحسابِ الصِّدْقِ والثَّباتِ.

ثانياً - عينة الدراسة (Sample Study): اختيرت عينة الدراسة بالطريقة المتبصرة (المتاحة) غير العشوائية، وقد حُدد حجم العينة بناءً على معادلة روبرتسون، إذ يُشير بشماني (2014) إلى أنه يجب تحديد حجم العينة من المجتمع عن طريق معادلة إحصائية، كما في المعادلة الآتية:

$$n = \left[ \frac{M}{(S^2 \times (M-1)) \div pq} + 1 \right]$$

معادلة روبرت ماسون لتحديد حجم العينة.

- M حجم المجتمع
- S قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) أي، قسمة معامل الخطأ (0.05) على الدرجة (1.96)
- P نسبة توافر الخاصية وهي 0.50
- Q النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.50

وقد بلغ حجم العينة (160) من الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها. والجدول

(1.3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية:

### الجدول (1.3)

توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة (الديمغرافية).

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	63	39.4
	أنثى	97	60.6
	المجموع	160	100.0
مكان السكن	الناصرة	45	28.1
	كفر كنا	60	37.5
	الرينة	39	24.4
	المشهد	16	10.0
	المجموع	160	100.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس	77	48.1
	ماجستير	64	40.0
	دكتوراه.	19	11.9
	المجموع	160	100.0
العمر	أقل من 25 سنة	50	31.3
	من 25-35 سنة	71	44.4

24.4	39	أكثر من 35 سنة	
100.0	160	المجموع	
36.3	58	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
40.0	64	من 5-10 سنوات	
23.8	38	أكثر من 10 سنوات	
100.0	160	المجموع	
27.5	44	مجالس	مكان العمل
27.5	44	وزارة الرفاه الاجتماعي	
24.4	39	بيت المسنين	
20.6	33	مراكز خاصة	
100.0	160	المجموع	

### 3.3 أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على مقياسين، هما: مقياس المهارات الرقمية، ومقياس

الكفاءة المهنية، كما يأتي:

#### أولاً: مقياس المهارات الرقمية

من أجل تحقيق الغاية المنشودة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة، وعلى مقاييس المهارات الرقمية المستخدمة في بعض الدراسات التي منها: دراسة عبد الله (2018) ودراسة الركن والعاني (2020) ودراسة النجار ومحمود (2019) فقامت الباحثة بتطوير مقياس المهارات الرقمية استناداً إلى تلك الدراسات.

#### 1.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس المهارات الرقمية

##### صدق المقياس:

للتحقق من صدق مقياس الدراسة اتبعت الإجراءات الآتية:

استخدم نوعان من الصدق كما يأتي:

(أ) الصدق الظاهري (Face validity)

للتَّحَقُّقِ مِنَ الصِّدْقِ الظَّاهِرِيِّ أَوْ مَا يُعْرَفُ بِصِدْقِ الْمُحَكِّمِينَ لِمِقْيَاسِ المَهَارَاتِ الرِّقْمِيَّةِ، فَقَدْ عُرِضَ المِقْيَاسُ بِصُورَتِهِ الأُولَى عَلَى مَجْمُوعَةٍ مِنْ ذَوِي الاِخْتِصَاصِ وَالخِبْرَةِ، وَقَدْ بَلَغَ عَدْدُهُم (10) مُحَكِّمِينَ، كَمَا هُوَ مُوَضَّحٌ فِي المَلْحَقِ (ب-) إِذْ أُعْتِمِدَ مِعْيَارُ الاِتِّفَاقِ (80%) بِوَصْفِهِ حَدًّا أَدْنَى لِقَبُولِ الفِقْرَةِ، وَبِنَاءٍ عَلَى مَلاحِظَاتِ المُحَكِّمِينَ وَآرَائِهَا، أُجْرِيَتِ التَّعْدِيلَاتِ المُقْتَرَحَةُ، فَقَدْ عُدِّلَتْ صِيَاغَةُ بَعْضِ الفِقْرَاتِ.

### ب) صدق البناء (Construct Validity)

مِن أَجْلِ التَّحَقُّقِ مِنَ الصِّدْقِ لِمِقْيَاسِ، اسْتُخْدِمَ صِدْقُ البِنَاءِ عَلَى عَيِّنَةٍ اسْتَطْلَاعِيَّةٍ مَكُونَةٍ مِنْ (30) مِنَ الأَخْصَائِيِّينَ الاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ وَضَوَاحِيهَا، وَمِنْ خَارِجِ عَيِّنَةِ الدِّرَاسَةِ المُسْتَهْدَفَةِ، وَاسْتُخْدِمَ مَعَامِلُ ارْتِبَاطِ بِيْرَسُونِ (Pearson Correlation) لاسْتِخْرَاجِ قِيَمِ مَعَامِلَاتِ ارْتِبَاطِ الفِقْرَاتِ مَعَ الدَّرَجَةِ الكَلِّيَّةِ لِمِقْيَاسِ ( المَهَارَاتِ الرِّقْمِيَّةِ) كَمَا هُوَ مُوَضَّحٌ فِي الجَدُولِ (2.3):

### الجدول (2.3)

قِيَمُ مَعَامِلَاتِ ارْتِبَاطِ فِقْرَاتِ مِقْيَاسِ المَهَارَاتِ الرِّقْمِيَّةِ مَعَ الدَّرَجَةِ الكَلِّيَّةِ لِمِقْيَاسِ (ن=30):

الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة
.634**	16	.463**	1
.671**	17	.635**	2
.653**	18	.583**	3
.719**	19	.507**	4
.688**	20	.470**	5
.814**	21	.531**	6
.609**	22	.608**	7
.667**	23	.629**	8
.599**	24	.684**	9
.784**	25	.631**	10
.706**	26	.488**	11
.645**	27	.687**	12
.787**	28	.781**	13
.667**	29	.535**	14
.663**	30	.693**	15

\*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (01 < p \*\*)

يُلحظ من البيانات الواردة في الجدول (2.3) أن قيم معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (463- .814). كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، إذ ذكر جارسيا Garcia, (2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (30). تُعد ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (30- أقل أو يساوي 70). تُعد متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (70). تُعد قوية، لذلك، لم تُحدف أي فقرة من فقرات المقياس.

### ثبات مقياس المهارات الرقمية:

للتأكد من ثبات مقياس المهارات الرقمية، وُزِعَ المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة النَّاصرة وضواحيها، ومن خارج عينة الدراسة المُستهدفة؛ وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استُخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد حساب الصدق (30) فقرة، وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا (95). وتُعد هذه القيمة مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

### ثانياً: مقياس الكفاءة المهنية

من أجل تحقيق الغاية المنشودة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة، وعلى مقاييس الكفاءة المهنية المستخدمة في بعض الدراسات التي منها: دراسة عبد الله (2018) ودراسة الركن والعاني (2020) ودراسة النجار ومحمود (2019) فقد قامت الباحثة بتطوير مقياس الكفاءة المهنية استناداً إلى تلك الدراسات.

### 2.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الكفاءة المهنية

#### صدق المقياس:

استُخدم نوعان من الصدق، كما يأتي:

## (أ) الصدق الظاهري (Face validity)

للتَّحَقُّقِ مِنَ الصِّدْقِ الظَّاهِرِيِّ أَوْ مَا يُعْرَفُ بِصِدْقِ الْمُحَكِّمِينَ لِمِقْيَاسِ الكِفَاءَةِ المِهْنِيَّةِ، عُرِضَ المِقْيَاسُ بِصُورَتِهِ الأُولَيَّةِ عَلَى مَجْمُوعَةٍ مِنْ ذَوِي الاختِصَاصِ والخِبْرَةِ، وَقَدْ بَلَغَ عَدْدُهُم (10) مُحَكِّمِينَ، كَمَا هُوَ مُوَضَّحٌ فِي المِلْحَقِ (ب)، إِذْ أُعْتِمِدَ مِعْيَارُ الإِتِّفَاقِ (80%) بِوصْفِهِ حَدًّا أَدْنَى لِقَبُولِ الفِئْرَةِ، وَبِنَاءٍ عَلَى مُلَاحَظَاتِ المُحَكِّمِينَ وَآرَائِهَا، فَقَدْ أُجْرِيَتِ التَّعْدِيلَاتُ المُقْتَرَحَةُ، فُعْدِلَتِ صِيَاغَةُ بَعْضِ الفِئْرَاتِ.

## (ب) صدق البناء (Construct Validity)

مِنَ أَجْلِ التَّحَقُّقِ مِنَ الصِّدْقِ لِمِقْيَاسِ، اسْتُخْدِمَ صِدْقُ البِنَاءِ عَلَى عَيِّنَةٍ اسْتِطْلَاعِيَّةٍ مَكُونَةٍ مِنْ (30) مِنَ الأَخْصَانِيِّينَ الاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ وَضَوَاحِيهَا، وَمِنَ خَارِجِ عَيِّنَةِ الدِّرَاسَةِ المُسْتَهْدَفَةِ، وَاسْتُخْدِمَ مَعَامِلُ ارْتِبَاطِ بِيرسون (Pearson Correlation) لاسْتِخْرَاجِ قِيَمِ مَعَامِلَاتِ ارْتِبَاطِ الفِئْرَاتِ مَعَ الدَّرَجَةِ الكُلِّيَّةِ لِمِقْيَاسِ ( الكِفَاءَةِ المِهْنِيَّةِ) كَمَا هُوَ مُوَضَّحٌ فِي الجَدُولِ (3.3):

### الجدول (3.3)

قِيَمُ مَعَامِلَاتِ ارْتِبَاطِ فِئْرَاتِ مِقْيَاسِ الكِفَاءَةِ المِهْنِيَّةِ مَعَ الدَّرَجَةِ الكُلِّيَّةِ لِمِقْيَاسِ (ن=30):

الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة
.743**	16	.481**	1
.622**	17	.740**	2
.674**	18	.722**	3
.595**	19	.757**	4
.880**	20	.755**	5
.729**	21	.774**	6
.726**	22	.747**	7
.709**	23	.778**	8
.870**	24	.582**	9
.663**	25	.637**	10
.794**	26	.660**	11
.743**	27	.807**	12
.891**	28	.831**	13

.777**	29	.759**	14
.777**	30	.788**	15

\*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يُلحَظُ منَ البياناتِ الواردةِ في الجدولِ (3.3) أنَّ قيمةَ معاملِ ارتباطِ الفقراتِ تراوحتْ ما بينَ (481- .891) كما أنَّ جميعَ معاملاتِ الارتباطِ كانتْ ذاتَ درجاتٍ مقبولةٍ ودالَّةٍ إحصائياً، إذ ذَكَرَ جارسيا Garcia, (2011) أنَّ قيمةَ معاملِ الارتباطِ التي تقلُّ عن (30) تُعدُّ ضعيفةً، والقيَمُ التي تقعُ ضمنَ المدى (30- أقلُّ أو يُساوي 70) تُعدُّ متوسطةً، والقيمةُ التي تزيدُ عن (70) تُعدُّ قويَّةً، لذلك، لم تُحذفْ أيُّ فقرةٍ من فقراتِ المقياسِ.

#### ثبات مقياس الكفاءة المهنية:

للتأكُّدِ من ثباتِ مقياسِ الكفاءةِ المهنية، وُزِعَ المقياسُ على عَيِّنَةٍ استطلاعيَّةٍ مكوَّنةٍ مِنْ (30) من الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة النَّاصرة وضواحيها، ومن خارجِ عَيِّنَةِ الدِّراسةِ المُستهدَّفة؛ وبهدفِ التَّحَقُّقِ من ثباتِ الاتِّساقِ الدَّاخليِّ للمقياسِ، فقد استُخدِمتْ معادلةُ كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بياناتِ العَيِّنَةِ الاستطلاعيَّةِ بعدَ حسابِ الصِّدقِ (30) فقرةً، وقد بلغَ معاملُ كرونباخ ألفا (97) وتُعدُّ هذه القيمةُ مُرتفعةً، وتجعلُ منَ الأداةِ قابلةً للتَّطبيقِ على العَيِّنَةِ الأصيليَّةِ.

#### تصحيح مقاييس الدِّراسة:

أولاً- مقياسُ المهاراتِ الرِّقمية: تكوَّنَ مقياسُ المهاراتِ الرِّقميةِ في صورتهِ النَّهائيَّةِ من (30) فقرةً، كما هو مُوضَّحُ في الملحقِ (ث) وقد مثَّلتْ جميعُ الفقراتِ الاتِّجاهَ الإيجابيِّ للمهاراتِ الرِّقميةِ.

ثانياً- مقياسُ الكفاءةِ المهنية: تكوَّنَ مقياسُ الكفاءةِ المهنيةِ في صورتهِ النَّهائيَّةِ من (30) فقرةً، كما هو مُوضَّحُ في الملحقِ (ث) وقد مثَّلتْ جميعُ الفقراتِ الاتِّجاهَ الإيجابيِّ للكفاءةِ المهنيةِ.

وطُلبَ منَ المُستجيبِ تقديرُ إجاباته عن طريقِ تدرُّجِ ليكـرت (Likert) خماسي، وأُعطيَت الأوزانُ للفقراتِ كما يأتي: أوافقُ بشدَّة (5) درجاتٍ، وأوافقُ (4) درجاتٍ، ومحايد (3) درجاتٍ، ولا أوافقُ (2) درجاتٍ، ولا أوافقُ بشدَّة (1) درجةً واحدة.

ولغاياتِ تفسيرِ المُتوسّطات الحسابية، ولتحديدِ مستوى المهارات الرقمية، والكفاءة المهنية لدى عينة الدراسة، حوّلت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجاتٍ وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: مُنخفض، ومتوسّط ومرتفع، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}}$$

$$1.33 = \frac{1-5}{3}$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس، تكونُ على النحو الآتي:

#### الجدول (4.3)

درجات احتساب مستوى المهارات الرقمية والكفاءة المهنية.

مستوى منخفض	2.33 فأقل
مستوى متوسط	3.67 - 2.34
مستوى مرتفع	5 - 3.68

#### 4.3 متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

أ- المتغيرات المستقلة ( الديمغرافية):

1. الجنس: وله مستويان هي: (1-ذكر، 2-أنثى).
2. مكان السكن: وله أربعة مستويات هي: (1-الناصره، 2-كفر كنا، 3-الرينة، 4-المشهد).
3. المؤهل العلمي: وله ثلاثة مستويات هي: (1- بكالوريوس، 2- ماجستير، 3- دكتوراه).

4. **العمر:** وله ثلاثة مستويات هي: (1- أقل من 25 سنة، 2- من 25-35 سنة، 3- أكثر من 35 سنة).

5. **سنوات الخبرة:** ولها ثلاثة مستويات هي: (1- أقل من 5 سنوات، 2- من 5-10 سنوات، 3- أكثر من 10 سنوات).

6. **مكان العمل:** وله أربعة مستويات هي: (1- مجالس، 2- وزارة الرفاه الاجتماعي، 3- بيت المُسنين، 4- مراكز خاصّة).

#### ب-المتغير التابع:

أ) المتوسط الكلي الذي يُقاسُ المهارات الرقمية لدى عينة الدراسة.

ب) المتوسط الكلي الذي يُقاسُ الكفاءة المهنية لدى عينة الدراسة.

### 5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

اتّبعَت الباحثة في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات على النحو الآتي:

1. جمع البيانات الثانوية من العديد من المصادر الثانوية، كالكتب، والمقالات، والتقارير، والرسائل الجامعية، وغيرها، وذلك من أجل وضع الإطار النظري للدراسة، والاستعانة بها في بناء أدواتها وتوظيفها في الوصول إلى نتائج الدراسة لاحقاً.
2. تحديد مجتمع الدراسة، ومن ثمّ، تحديد عينة الدراسة.
3. الحصول على موافقة الجهات المعنية لإجراء الدراسة.
4. تطوير أدوات الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
5. تحكيم أدوات الدراسة المراد تطبيقها على عينة الدراسة.

6. تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية، ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، إذ شملت (30) من الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، وذلك، بهدف التأكد من دلالات صدق أدوات الدراسة وثباتها.
7. تطبيق أدوات الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة عن فقراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجاباتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
8. إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، إذ استخدمت برامج الرزمة الإحصائية (SPSS, 28) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.
9. مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

### 6.3 المعالجات الإحصائية

- من أجل معالجة البيانات، وبعد جمعها، قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 28) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:
1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية.
  2. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.
  3. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) لفحص الفرضيات المتعلقة بالجنس.
  4. اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لفحص الفرضيات المتعلقة بمكان السكن، والمؤهل العلمي، والعمر، وسنوات الخبرة، ومكان العمل.

5. المقارنات البعدية باستخدام اختبار (Scheffe).

6. اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة صدق أداتي الدراسة، ولمعرفة العلاقة بين متغيرات

الدراسة.

## الفصل الرابع

### عرض نتائج الدراسة

1.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة.

1.1.4 نتائج السؤال الأول.

2.1.4 نتائج السؤال الثاني.

2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.

1.2.4 نتائج الفرضية الأولى.

2.2.4 نتائج الفرضية الثانية.

3.2.4 نتائج الفرضية الثالثة.

4.2.4 نتائج الفرضية الرابعة.

5.2.4 نتائج الفرضية الخامسة.

6.2.4 نتائج الفرضية السادسة.

7.2.4 نتائج الفرضية السابعة.

8.2.4 نتائج الفرضية الثامنة.

9.2.4 نتائج الفرضية التاسعة.

10.2.4 نتائج الفرضية العاشرة.

11.2.4 نتائج الفرضية الحادية عشرة.

12.2.4 نتائج الفرضية الثانية عشرة.

13.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة عشرة.

## الفصل الرابع

### عرض نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضًا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها التي

طُرحت، وقد نظمت وفقًا لمنهجية مُحددة في العرض، وهي كما يأتي:

#### 1.4- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

##### 1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

- ما مستوى المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها؟

للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، والجدول (1.4)

يُوضّح ذلك:

الجدول (1.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات المهارات الرقمية، وعلى المقياس ككل مرتبة تنازليًا.

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	لدي القدرة على استخدام برامج الحاسوب الأساسية مثل Word و Excel.	4.19	.992	83.8	مرتفع
2	2	أتمكن من استخدام الإنترنت بشكل فعال للبحث عن المعلومات.	3.97	.993	79.4	مرتفع
3	3	أستطيع إرسال واستقبال البريد الإلكتروني واستخدامه بشكل جيد.	3.89	1.050	77.8	مرتفع
4	7	لدي معرفة بكيفية تحميل وتثبيت البرامج اللازمة للعمل.	3.85	1.041	77.0	مرتفع
5	10	لدي القدرة على التعامل مع الأجهزة الرقمية مثل الطابعات والمساحات الضوئية.	3.81	1.067	76.2	مرتفع

مرتفع	75.8	1.151	3.79	أستخدم الأدوات الرقمية لتخزين الملفات والبيانات في السحابة الإلكترونية.	9	6
مرتفع	75.6	1.044	3.78	أستطيع استخدام أدوات الأمان الرقمي لحماية المعلومات والبيانات.	27	7
مرتفع	75.6	1.064	3.78	أستخدم أدوات تحرير الفيديو والصوت لتحسين العروض التقديمية.	15	8
مرتفع	75.6	1.160	3.78	أتمكن من استخدام منصات التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات المهنية.	13	9
مرتفع	75.4	1.029	3.77	أتمكن من استخدام أدوات التعاون الرقمي مثل Zoom و Teams لإجراء الاجتماعات.	16	10
مرتفع	75.2	1.124	3.76	أتمكن من إدارة الملفات والمجلدات على الكمبيوتر.	4	11
مرتفع	74.8	1.042	3.74	أتمكن من استخدام التطبيقات المختلفة لإجراء الاستبيانات الرقمية.	19	12
مرتفع	74.8	1.089	3.74	أتمكن من استخدام التطبيقات المكتبية عبر الإنترنت مثل Google Docs.	8	13
مرتفع	74.2	1.036	3.71	أتمكن من إنشاء وتقاسم مستندات جماعية على الإنترنت بشكل فعال.	26	14
مرتفع	74.2	1.195	3.71	أستطيع استخدام برامج العروض التقديمية مثل PowerPoint.	6	15
مرتفع	74.0	1.021	3.70	أستطيع تنظيم وعرض البيانات الرقمية بشكل احترافي باستخدام برامج الجداول.	25	16
مرتفع	73.6	1.151	3.68	أتمكن من استخدام تطبيقات الهواتف الذكية لتحسين الإنتاجية والعمل.	28	17
متوسط	73.2	1.082	3.66	أتمكن من استخدام البرمجيات الخاصة بإدارة المشاريع وإعداد تقارير الأداء.	18	18
متوسط	73.0	1.156	3.65	أتمكن من استخدام أدوات البحث المتقدم على الإنترنت للحصول على مصادر دقيقة.	21	19
متوسط	73.0	1.193	3.65	أستخدم برامج معالجة النصوص بشكل متقدم لإنشاء تقارير.	5	20
متوسط	72.6	1.114	3.63	أتمكن من تحديد وتوثيق البيانات الهامة باستخدام برامج إدارة المشاريع.	29	21
متوسط	72.6	1.131	3.63	أتمكن من تطبيق أدوات الفحص الرقمي للبيانات والمعلومات للحصول على نتائج دقيقة.	20	22
متوسط	72.4	1.063	3.62	أستخدم البرمجيات الخاصة بالإبداع الرقمي مثل أدوات تصميم الرسوم المتحركة والمحتوى التفاعلي.	30	23

متوسط	72.4	1.075	3.62	أتمكن من استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات.	11	24
متوسط	72.2	1.111	3.61	أستخدم البرمجيات المتخصصة في تصميم وإنشاء المحتوى المرئي مثل Canva.	24	25
متوسط	72.0	1.128	3.60	أتمكن من إدارة حساباتي المهنية عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل LinkedIn.	23	26
متوسط	72.0	1.199	3.60	أتمكن من إنشاء مواقع إلكترونية أو مدونات بسيطة للتواصل المهني.	14	27
متوسط	71.8	1.129	3.59	أستخدم أدوات تنظيم المهام مثل Trello أو Asana لتنظيم العمل.	17	28
متوسط	71.4	1.158	3.57	أستطيع تنظيم مواعيدي ومهامي باستخدام التطبيقات الرقمية مثل Google Calendar.	22	29
متوسط	71.2	1.091	3.56	أستخدم البرامج الخاصة بإدارة قواعد البيانات بشكل فعال.	12	30
مرتفع	74.4	.732	3.72	متوسط المهارات الرقمية ككل		

يُتضح من الجدول (1.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس المهارات الرقمية ككل بلغ (3.72) ونسبة مئوية قدرها (74.4%) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس المهارات الرقمية تراوحت ما بين (4.19- 3.56) وجاءت فقرة " لدي القدرة على استخدام برامج الحاسوب الأساسية مثل Word و Excel." بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.19) ونسبة مئوية قدرها (83.8%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أستخدم البرامج الخاصة بإدارة قواعد البيانات استخدامًا فعالًا " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.56) ونسبة مئوية قدرها (71.2%) وبتقدير متوسط.

#### 2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

- ما مستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها؟

للإجابة عن السؤال الأول حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية

لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، والجدول (2.4)

يوضح ذلك:

#### الجدول (2.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الكفاءة المهنية، وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً.

المرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	أتمتع بقدرة على تحديد الأولويات وتنظيم الوقت لتحقيق الأهداف المهنية.	4.01	1.009	80.2	مرتفع
2	2	أستخدم مهارات الاتصال الفعال مع الزملاء والعملاء لضمان التعاون المثمر.	3.85	.946	77.0	مرتفع
3	30	أتمكن من إدارة وتوجيه الموارد البشرية لتحقيق الأهداف المهنية بكفاءة.	3.84	.996	76.8	مرتفع
4	24	أتمكن من تطبيق مفاهيم الجودة في العمل لتحقيق أفضل النتائج.	3.84	1.009	76.8	مرتفع
5	9	أتمكن من تكييف أسلوب عملي بما يتناسب مع احتياجات بيئة العمل.	3.83	1.085	76.6	مرتفع
6	11	أتمكن من تطوير وتنفيذ برامج تدريبية لتحسين مهارات الفريق.	3.82	.996	76.4	مرتفع
7	17	أتمكن من تحديد الأهداف المهنية وتوجيه الأنشطة نحو تحقيقها.	3.82	1.027	76.4	مرتفع
8	13	أتمكن من تحديد وتحليل احتياجات العمل والتكيف معها.	3.82	1.115	76.4	مرتفع
9	25	أتمكن من التواصل مع الأطراف الخارجية لتعزيز التعاون وتبادل الخبرات.	3.81	1.090	76.2	مرتفع
10	15	أتمكن من تطبيق مهارات القيادة لإدارة التغيير في مكان العمل.	3.80	.989	76.0	مرتفع
11	10	أستطيع تحسين الإنتاجية من خلال استراتيجيات التحفيز الفعالة.	3.80	1.039	76.0	مرتفع
12	16	أستطيع اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وتحليل معمق.	3.78	1.070	75.6	مرتفع
13	23	أتمكن من تحليل أداء الفريق وتقديم اقتراحات للتحسين.	3.77	.979	75.4	مرتفع
14	21	أتمكن من إدارة الوقت بفعالية لإنجاز المهام في وقتها المحدد.	3.76	1.146	75.2	مرتفع
15	12	أستطيع تقديم المشورة المهنية للأفراد والجماعات بأسلوب مهني.	3.75	1.028	75.0	مرتفع
16	19	أستطيع التعامل مع المواقف الصعبة بحرفية ودون تأثير على الأداء العام.	3.74	1.025	74.8	مرتفع
17	4	أستطيع تطوير خطط عمل استراتيجية لرفع كفاءة الأداء.	3.74	1.119	74.8	مرتفع
18	14	أستطيع تحفيز الزملاء على الابتكار والمشاركة في تطوير بيئة العمل.	3.74	1.130	74.8	مرتفع
19	8	أستطيع تقييم المخاطر المهنية واتخاذ القرارات اللازمة لتقليلها.	3.73	1.032	74.6	مرتفع
20	27	أتمكن من إدارة الضغوط النفسية في بيئة العمل بشكل يساعد على الحفاظ على الأداء.	3.72	1.065	74.4	مرتفع

مرتفع	74.4	1.081	3.72	أتمكن من تنظيم المهام المتعددة والقيام بها بكفاءة عالية.	29	21
مرتفع	74.4	1.134	3.72	أستطيع تحسين مهاراتي المهنية من خلال الانخراط في برامج تعليمية مستمرة.	22	22
مرتفع	74.2	1.066	3.71	أتمكن من تقديم حلول مبتكرة لتسريع إنجاز المشاريع المهنية.	26	23
مرتفع	74.2	1.147	3.71	أتمكن من تقديم التقارير والمقترحات بشكل واضح واحترافي.	20	24
مرتفع	74.0	1.115	3.70	أتمكن من استخدام الأساليب الحديثة في تحليل البيانات لاتخاذ قرارات أفضل.	28	25
متوسط	73.4	1.050	3.67	أتمتع بقدره على إدارة فرق العمل بكفاءة لتحقيق الأهداف المشتركة.	7	26
متوسط	73.2	1.070	3.66	أتمكن من تحليل المشكلات المهنية وتقديم حلول مبتكرة لها.	3	27
متوسط	73.2	1.203	3.66	أستطيع التعلم المستمر لمواكبة التغيرات المهنية وتحسين أدائي.	6	28
متوسط	72.8	1.241	3.64	أتمكن من العمل تحت الضغط وتحقيق الأهداف في المواعيد المحددة.	5	29
متوسط	72.4	1.075	3.62	أتمكن من استخدام الأدوات التكنولوجية المتاحة لتحسين كفاءة العمل.	18	30
مرتفع	75.2	.723	3.76	متوسط الكفاءة المهنية ككل		

يُنصَحُ من الجدول (2.4) أنَّ المتوسِّطَ الحسابيَّ لتقديراتِ عيِّنة الدِّراسةِ على مِقياسِ الكفاءةِ المهنيَّةِ

ككُلِّ بلغَ (3.76) وبنسبةٍ مئويَّةٍ قدرُها (75.2%) وبتقديرٍ مُرتفعٍ، أمَّا المتوسِّطاتُ الحسابيَّةُ لإجاباتِ أفرادِ

عيِّنة الدِّراسةِ عن فقراتِ مِقياسِ المهاراتِ الرِّقميَّةِ تراوحتْ ما بينَ (4.01- 3.62) وجاءتْ فقرهٌ " أتمتع بقدره

على تحديد الأولويات وتنظيم الوقت لتحقيق الأهداف المهنية" بالمرتبة الأولى بمتوسِّطٍ حسابيٍّ قدره (4.01)

وبنسبةٍ مئويَّةٍ قدرُها (80.2%) وبتقديرٍ مُرتفعٍ، بينما جاءتْ فقرهٌ " أتمكن من استخدام الأدوات التكنولوجية

المتاحة لتحسين كفاءة العمل" في المَرْتبَةِ الأَخيرةِ، بمتوسِّطٍ حسابيٍّ بلغَ (3.62) وبنسبةٍ مئويَّةٍ قدرُها (72.4%)

وبتقديرٍ متوسِّطٍ.

## 2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

### 1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر الجنس.

ومن أجل التَّحَقُّقِ من الفرضية الأولى، وتحديد الفروق تبعًا إلى مُتغَيِّر الجنس، استُخدِمَ اختبار (ت)

(مجموعتين مُستقلتين) (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (3.4) تُوضِّح ذلك:

#### الجدول (3.4)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المهارات الرقمية	ذكر	63	3.74	.615	.278	.781
	أنثى	97	3.71	.802		

يُنَّصَحُ من الجدول (3.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة على مقياس المهارات الرقمية كانت

أكبر من قيمة مستوى الدلالة المُعتمَدِ في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ) مما يدلُّ على عدم وجود فروق في المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر الجنس.

### 2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر مكان السكن.

ومن أجل فحص الفرضية الثانية، استُخرِجَت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعًا إلى مُتغَيِّر

مكان السكن، ومن ثم، استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتحديد مستوى دلالة الفروق تبعاً إلى متغير مكان السكن. والجدولان (4.4) و(5.4) يوضحان ذلك:

#### الجدول (4.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير مكان السكن.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المهارات الرقمية	الناصره	45	3.75	.615
	كفر كنا	60	3.70	.859
	الرينه	39	3.72	.692
	المشهد	16	3.74	.672

يُنضح من خلال الجدول (4.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة

إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (5.4) يوضح ذلك:

#### الجدول (5.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير مكان السكن.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
المهارات الرقمية	بين المجموعات	.079	3	.026	.048	.986
	داخل المجموعات	85.186	156	.546		
	المجموع	85.266	159			

يُنضح من الجدول (5.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة على مقياس المهارات الرقمية كانت

أكبر من قيمة مستوى الدلالة المُعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ) مما يدل على عدم وجود فروق في المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير مكان السكن.

### 3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر المؤهل العلمي. ومن أجل فحص الفرضية الثالثة، استُخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى مُتغيّر المؤهل العلمي، ومن ثم، استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتحديد مستوى دلالة الفروق تبعاً إلى مُتغيّر المؤهل العلمي. والجدولان (6.4) و(7.4) يُوضّحان ذلك:

الجدول (6.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر المؤهل العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.632	3.70	77	بكالوريوس	المهارات الرقمية
.879	3.69	64	ماجستير	
.568	3.88	19	دكتوراه	

يُنصَح من خلال الجدول (6.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (7.4) يُوضّح ذلك:

الجدول (7.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر المؤهل العلمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
المهارات الرقمية	بين المجموعات	.528	2	.264	.489	.614
	داخل المجموعات	84.738	157	.540		
	المجموع	85.266	159			

يُتَضَحُّ مِنَ الْجَدُولِ (7.4) أَنَّ قِيَمَةَ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ المَحْسُوبَةِ عَلَى مِقْيَاسِ المَهَارَاتِ الرِّقْمِيَّةِ كَانَتْ أَكْبَرَ مِنْ قِيَمَةِ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ المُعْتَمَدِ فِي الدَّرَاسَةِ ( $\alpha \leq 0.05$ ) مِمَّا يَدُلُّ عَلَى عَدَمِ وُجُودِ فُرُوقٍ فِي المَهَارَاتِ الرِّقْمِيَّةِ لَدَى الأَخْصَائِيِّينَ الاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا - تُعَزَى إِلَى مُتَغَيِّرِ المُوَهَّلِ العِلْمِيِّ.

#### 4.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعَزَى إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ.

وَمِنْ أَجْلِ فَحْصِ الفرضية الرابعة، اسْتُخْرِجَتِ المَتَوَسَّطَاتُ الحِسابِيَّةُ وَالانحرافاتُ المِعْيَارِيَّةُ لِمِقْيَاسِ المَهَارَاتِ الرِّقْمِيَّةِ لَدَى الأَخْصَائِيِّينَ الاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا تَبَعًا إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ، وَمِنْ ثَمَّ، اسْتُخْدِمَ تَحْلِيلُ التَّبَايُنِ الأَحَادِي (One-Way ANOVA) لِتَحْدِيدِ مَسْتَوَى دَلَالَةِ الفُرُوقِ تَبَعًا إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ. وَالْجَدُولَانِ (8.4) وَ(9.4) يُوضِّحَانِ ذَلِكَ:

#### الجدول (8.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعَزَى إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المهارات الرقمية	أقل من 25 سنة	50	3.44	.893
	من 25-35 سنة	71	3.84	.658
	أكثر من 35 سنة	39	3.86	.522

يُتَضَحُّ مِنْ خِلَالِ الْجَدُولِ (8.4) وَوُجُودِ فُرُوقٍ ظَاهِرِيَّةٍ بَيْنَ المَتَوَسَّطَاتِ الحِسابِيَّةِ، وَمِنْ أَجْلِ مَعْرِفَةِ إِنْ كَانَتْ هَذِهِ الفُرُوقُ قَدْ وَصَلَتْ لِمَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الإحصائيةِ اسْتُخْدِمَ اِخْتِبَارُ تَحْلِيلِ التَّبَايُنِ الأَحَادِي (One-Way ANOVA) وَالْجَدُولُ (9.4) يُوضِّحُ ذَلِكَ:

#### الجدول (9.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة،  
وضواحيها - تُعزى إلى مُتغير العُمُر.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
المهارات الرقمية	بين المجموعات	5.578	2	2.789	5.495	.005*
	داخل المجموعات	79.688	157	.508		
	المجموع	85.266	159			

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يُنصَح من الجدول (9.4) أنّ قيمة مستوى الدلالة المحسوبة على مقياس المهارات الرقمية كانت

أقل من قيمة مستوى الدلالة المُعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq .05$ ) مما يدل على وجود فروق في المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغير العُمُر.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين

الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى مُتغير العُمُر، أُجري اختبار (Scheffe) والجدول (10.4) يُوضِّح ذلك:

#### الجدول (10.4)

نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى مُتغير العُمُر.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من 25 سنة	من 25-35 سنة	أكثر من 35 سنة
المهارات الرقمية	أقل من 25 سنة	3.44	—	-0.394*	-0.4177*
	من 25-35 سنة	3.84		—	-0.0239
	أكثر من 35 سنة	3.86			—

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )



يُتَضَحُّ مِنْ خِلالِ الْجَدُولِ (11.4) وَجُودُ فُرُوقٍ ظَاهِرِيَّةٍ بَيْنَ الْمُتَوَسِّطَاتِ الْحِسَابِيَّةِ، وَمِنْ أَجْلِ مَعْرِفَةٍ إِنْ كَانَتْ هَذِهِ الْفُرُوقُ قَدْ وَصَلَتْ لِمَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الإِحْصَائِيَّةِ اسْتُخْدِمَ اخْتِبَارُ تَحْلِيلِ التَّبَايُنِ الْأَحَادِي (One-Way ANOVA) وَالْجَدُولُ (12.4) يُوضِّحُ ذَلِكَ:

#### الجدول (12.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر سنوات الخبرة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
المهارات الرقمية	بين المجموعات	.015	2	.008	.014	.986
	داخل المجموعات	85.250	157	.543		
	المجموع	85.266	159			

يُتَضَحُّ مِنْ الْجَدُولِ (12.4) أَنَّ قِيَمَةَ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الْمَحْسُوبَةِ عَلَى مِقْيَاسِ الْمَهَارَاتِ الرَّقْمِيَّةِ كَانَتْ أَكْبَرَ مِنْ قِيَمَةِ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الْمُعْتَمَدِ فِي الدَّرَاسَةِ ( $\alpha \leq .05$ ) مِمَّا يَدُلُّ عَلَى عَدَمِ وَجُودِ فُرُوقٍ فِي الْمَهَارَاتِ الرَّقْمِيَّةِ لَدَى الْأَخْصَائِيِّينَ الْاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا - تُعزى إلى مُتغيّر سنوات الخبرة.

#### 6.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq .05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر مكان العمل.

ومن أجل فحص الفرضية السادسة، استُخْرِجَتِ الْمُتَوَسِّطَاتُ الْحِسَابِيَّةُ وَالْإِنْحِرَافَاتُ الْمِعْيَارِيَّةُ لِمِقْيَاسِ الْمَهَارَاتِ الرَّقْمِيَّةِ لَدَى الْأَخْصَائِيِّينَ الْاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا تَبَعًا إِلَى مُتغيّر مكان العمل،. وَمِنْ ثَمَّ، اسْتُخْدِمَ تَحْلِيلُ التَّبَايُنِ الْأَحَادِي (One-Way ANOVA) لِتَحْدِيدِ مَسْتَوَى دَلَالَةِ الْفُرُوقِ تَبَعًا إِلَى مُتغيّر مكان العمل. وَالْجَدُولَانِ (13.4) وَ(14.4) يُوضِّحَانِ ذَلِكَ:

#### الجدول (13.4)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في

منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغيّر مكان العمل.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.848	3.51	44	مجالس	المهارات الرقمية
.658	3.95	44	وزارة الرفاه الاجتماعي	
.632	3.59	39	بيت المسنين	
.689	3.84	33	مراكز خاصة	

يُتضح من خلال الجدول (13.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسّطات الحسابية، ومن أجل

معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي

(One-Way ANOVA) والجدول (14.4) يوضّح ذلك:

#### الجدول (14.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة،

وضواحيها - تُعزى إلى متغيّر مكان العمل.

مستوى الدلالة	"ف" المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
.017*	3.488	1.786	3	5.359	بين المجموعات	المهارات الرقمية
		.512	156	79.906	داخل المجموعات	
			159	85.266	المجموع	

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يُتضح من الجدول (14.4) أنّ قيمة مستوى الدلالة المحسوبة على مقياس المهارات الرقمية كانت

أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq .05$ ) مما يدل على وجود فروق في المهارات الرقمية

لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغيّر مكان العمل.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل، أُجري اختبار (Scheffe) والجدول (15.4) يوضح ذلك:

#### الجدول (15.4)

نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل.

المتغير	المستوى	المتوسط	مجالس	وزارة الرفاه الاجتماعي	بيت المسنين	مراكز خاصة
	مجالس	3.51	—	-0.439*	-0.0811	-0.330
المهارات	وزارة الرفاه الاجتماعي	3.95		—	0.3575	0.109
الرقمية	بيت المسنين	3.59			—	-0.248
	مراكز خاصة	3.84				—

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يوضح من الجدول (15.4) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل بين (مجالس) و(وزارة الرفاه الاجتماعي) جاءت الفروق لصالح (وزارة الرفاه الاجتماعي).

#### 7.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq .05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها -تُعزى إلى متغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية السابعة، وتحديد الفروق تبعاً إلى متغير الجنس، استُخدم اختبار (ت)

لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) ونتائج الجدول (16.4) توضح ذلك:

#### جدول (16.4)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الكفاءة المهنية	ذكر	63	3.78	.529	.296	.768
	أنثى	97	3.74	.827		

يُنضَح من الجدول (16.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة على مقياس الكفاءة المهنية كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ ) مما يدل على عدم وجود فروق في المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر الجنس.

#### 8.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر مكان السكن.

ومن أجل فحص الفرضية الثامنة، استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى مُتغَيِّر مكان السكن، ومن ثم، استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتحديد مستوى دلالة الفروق تبعاً إلى مُتغَيِّر مكان السكن. والجدولان (18.4) و(19.4) يوضّحان ذلك:

#### الجدول (18.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّر مكان السكن.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الكفاءة المهنية	الناصرة	45	3.83	.625
	كفر كنا	60	3.73	.883
	الرينة	39	3.71	.606
	المشهد	16	3.77	.609

يُتَضَحُّ مِنْ خِلالِ الْجَدُولِ (18.4) وَجُودَ فُرُوقٍ ظَاهِرِيَّةٍ بَيْنَ الْمُتَوَسِّطَاتِ الْحِسَابِيَّةِ، وَمِنْ أَجْلِ مَعْرِفَةِ إِنْ كَانَتْ هَذِهِ الْفُرُوقُ قَدْ وَصَلَتْ لِمَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الإِحْصَائِيَّةِ اسْتُخْدِمَ اخْتِبَارُ تَحْلِيلِ التَّبَايُنِ الأَحَادِي (One-Way ANOVA) وَالْجَدُولُ (19.4) يُوضِّحُ ذَلِكَ:

#### الجدول (19.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير مكان السكن.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الكفاءة المهنية	بين المجموعات	.393	3	.131	.247	.863
	داخل المجموعات	82.672	156	.530		
	المجموع	83.064	159			

يُتَضَحُّ مِنَ الْجَدُولِ (19.4) أَنَّ قِيَمَةَ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ المَحْسُوبَةِ عَلَى مَقْيَاسِ الكِفَاةِ المِهْنِيَّةِ كَانَتْ أَكْبَرَ مِنْ قِيَمَةِ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ المُعْتَمَدِ فِي الدَّرَاسَةِ ( $\alpha \leq 0.05$ ) مِمَّا يَدُلُّ عَلَى عَدَمِ وَجُودِ فُرُوقٍ فِي المِهَارَاتِ الرَقْمِيَّةِ لَدَى الأَخْصَائِيَّيْنَ الاجْتِمَاعِيِّيْنَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا - تُعزى إلى مُتَغَيِّرِ مَكَانِ السَّكَنِ.

#### 9.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتَغَيِّرِ المَوْهَلِ العِلْمِيِّ.

وَمِنْ أَجْلِ فَحْصِ الفُرْضِيَّةِ التَّاسِعَةِ، اسْتُخْرِجَتِ المَتَوَسِّطَاتُ الحِسَابِيَّةُ وَالانْحِرَافَاتُ المِعْيَارِيَّةُ لِمَقْيَاسِ الكِفَاةِ المِهْنِيَّةِ لَدَى الأَخْصَائِيَّيْنَ الاجْتِمَاعِيِّيْنَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا تَبَعًا إِلَى مُتَغَيِّرِ

المؤهل العلمي، ومن ثم، استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتحديد مستوى دلالة الفروق تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي. والجدولان (20.4) و(21.4) يوضحان ذلك:

الجدول (20.4)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.589	3.79	77	بكالوريوس	الكفاءة المهنية
.891	3.72	64	ماجستير	
.601	3.79	19	دكتوراه	

يتضح من خلال الجدول (20.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسّطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استُخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (21.4) يوضح ذلك:

الجدول (19.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الكفاءة المهنية	بين المجموعات	.185	2	.093	.175	.839
	داخل المجموعات	82.879	157	.528		
	المجموع	83.064	159			

يُتَضَحُّ مِنَ الْجَدُولِ (21.4) أَنَّ قِيَمَةَ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ المَحْسُوبَةِ عَلَى مِقْيَاسِ الكِفَاءَةِ المِهْنِيَّةِ كَانَتْ أَكْبَرَ مِنْ قِيَمَةِ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ المَعْتَمَدِ فِي الدَّرَاسَةِ ( $\alpha \leq 0.05$ ) مِمَّا يَدُلُّ عَلَى عَدَمِ وُجُودِ فُرُوقٍ فِي المِهَارَاتِ الرِّقْمِيَّةِ لَدَى الأَخْصَانِيَّيْنَ الاجْتِمَاعِيَّيْنَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا -تُعَزَى إِلَى مُتَغَيِّرِ المَوْهَلِ العِلْمِيِّ.

#### 10.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها -تُعَزَى إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ.

وَمِنْ أَجْلِ فَحْصِ الفُرْضِيَّةِ العَاشِرَةِ، اسْتُخْرِجَتِ المَتَوَسَّطَاتُ الحِسَابِيَّةُ وَالانْحِرَافَاتُ المِعْيَارِيَّةُ لِمِقْيَاسِ الكِفَاءَةِ المِهْنِيَّةِ لَدَى الأَخْصَانِيَّيْنَ الاجْتِمَاعِيَّيْنَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا تَبَعًا إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ، وَمِنْ ثَمَّ، اسْتُخْدِمَ تَحْلِيلُ التَّبَايُنِ الأَحَادِي (One-Way ANOVA) لِتَحْدِيدِ مَسْتَوَى دَلَالَةِ الفُرُوقِ تَبَعًا إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ. وَالجَدُولَانِ (22.4) وَ(23.4) يُوضِّحَانِ ذَلِكَ:

#### الجدول (22.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها -تُعَزَى إِلَى مُتَغَيِّرِ العُمُرِ.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.852	3.47	50	أقل من 25 سنة	الكفاءة المهنية
.665	3.89	71	من 25-35 سنة	
.527	3.89	39	أكثر من 35 سنة	

يُتَضَحُّ مِنْ خِلَالِ الجَدُولِ (22.4) وَجُودُ فُرُوقٍ ظَاهِرِيَّةٍ بَيْنَ المَتَوَسَّطَاتِ الحِسَابِيَّةِ، وَمِنْ أَجْلِ مَعْرِفَةٍ إِنْ كَانَتْ هَذِهِ الفُرُوقُ قَدْ وَصَلَتْ لِمَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الإِحصَائِيَّةِ اسْتُخْدِمَ اخْتِبَارُ تَحْلِيلِ التَّبَايُنِ الأَحَادِي (One-Way ANOVA) وَالجَدُولُ (23.4) يُوضِّحُ ذَلِكَ:

الجدول (23.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغير العمر.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الكفاءة المهنية	بين المجموعات	5.992	2	2.996	6.103	.003*
	داخل المجموعات	77.072	157	.491		
	المجموع	83.064	159			

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يُنصَح من الجدول (23.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة على مقياس الكفاءة المهنية كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المُعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq .05$ ) مما يدل على وجود فروق في المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغير العمر.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى مُتغير العمر، أُجري اختبار (Scheffe) والجدول (24.4) يُوضِّح ذلك:

الجدول (24.4)

نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى مُتغير العمر.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من 25 سنة	من 25-35 سنة	أكثر من 35 سنة
الكفاءة المهنية	أقل من 25 سنة	3.47	—	-0.415*	-0.423*
	من 25-35 سنة	3.89		—	-0.008
	أكثر من 35 سنة	3.89			—

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يبيِّنُحُ من الجدول (24.4) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير العمر بين (أقل من 25 سنة) من جهة وكلٍ من: 25-35 سنة) و(أكثر من 35 سنة)، من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كلٍ من: (25-35 سنة) و(أكثر من 35 سنة).

#### 11.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشرة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة. ومن أجل فحص الفرضية الحادية عشرة، استُخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة، ومن ثم، استُخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتحديد مستوى دلالة الفروق تبعاً إلى متغير سنوات الخبرة. والجدول (25.4) و(26.4) يوضّحان ذلك:

#### الجدول (25.4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة

الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.632	3.74	58	أقل من 5 سنوات	الكفاءة المهنية
.596	3.76	64	من 5-10 سنوات	
1.012	3.79	38	أكثر من 10 سنوات	

يُتَضَحُّ مِنْ خِلالِ الْجَدْوَلِ (25.4) وَجُودَ فُرُوقٍ ظَاهِرِيَّةٍ بَيْنَ الْمُتَوَسِّطَاتِ الْحِسَابِيَّةِ، وَمِنْ أَجْلِ مَعْرِفَةٍ إِنْ كَانَتْ هَذِهِ الْفُرُوقُ قَدْ وَصَلَتْ لِمَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الإحصائيةِ اسْتُخْدِمَ اخْتِبَارُ تَحْلِيلِ التَّبَايُنِ الْأَحَادِي (One-Way ANOVA) وَالْجَدْوَلُ (26.4) يُوضِّحُ ذَلِكَ:

#### الجدول (23.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّرِ سنواتِ الخبرة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	.063	2	.032	.060	.942
الكفاءة المهنية	داخل المجموعات	83.001	157	.529		
	المجموع	83.064	159			

يُتَضَحُّ مِنْ الْجَدْوَلِ (26.4) أَنَّ قِيَمَةَ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الْمَحْسُوبَةِ عَلَى مِقْيَاسِ الْكِفَايَةِ الْمِهْنِيَّةِ كَانَتْ أَكْبَرَ مِنْ قِيَمَةِ مَسْتَوَى الدَّلَالَةِ الْمُعْتَمَدِ فِي الدَّرَاسَةِ ( $\alpha \leq 0.05$ ) مِمَّا يَدُلُّ عَلَى عَدَمِ وَجُودِ فُرُوقٍ فِي الْمَهَارَاتِ الرَّقْمِيَّةِ لَدَى الْأَخْصَائِيِّينَ الْاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا - تُعزى إلى مُتغَيِّرِ سِنَوَاتِ الْخِبْرَةِ.

#### 12.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية عشرة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغَيِّرِ مَكَانِ الْعَمَلِ.

وَمِنْ أَجْلِ فَحْصِ الْفَرْضِيَّةِ الثَّانِيَةِ عَشْرَةَ، اسْتُخْرِجَتِ الْمُتَوَسِّطَاتُ الْحِسَابِيَّةُ وَالْانْحِرَافَاتُ الْمِعْيَارِيَّةُ لِمِقْيَاسِ الْكِفَايَةِ الْمِهْنِيَّةِ لَدَى الْأَخْصَائِيِّينَ الْاجْتِمَاعِيِّينَ فِي مَنطِقَةِ النَّاصِرَةِ، وَضَوَاحِيهَا تَبَعًا إِلَى مُتغَيِّرِ مَكَانِ الْعَمَلِ، وَمِنْ نَمِّ، اسْتُخْدِمَ تَحْلِيلُ التَّبَايُنِ الْأَحَادِي (One-Way ANOVA) لِتَحْدِيدِ مَسْتَوَى دَلَالَةِ الْفُرُوقِ تَبَعًا إِلَى مُتغَيِّرِ مَكَانِ الْعَمَلِ. وَالْجَدْوَلَانِ (27.4) وَ(28.4) يُوضِّحَانِ ذَلِكَ:

#### الجدول (27.4)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة

الناصرية، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر مكان العمل.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
.838	3.48	44	مجالس	الكفاءة المهنية
.649	3.91	44	وزارة الرفاه الاجتماعي	
.637	3.75	39	بيت المسنين	
.661	3.93	33	مراكز خاصة	

يُتضح من خلال الجدول (27.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسّطات الحسابية، ومن أجل

معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي

(One-Way ANOVA) والجدول (28.4) يوضّح ذلك:

#### الجدول (28.4)

نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة،

وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر مكان العمل.

مستوى الدلالة	"ف" المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
.015*	3.575	1.781	3	5.343	بين المجموعات	الكفاءة المهنية
		.498	156	77.722	داخل المجموعات	
			159	83.064	المجموع	

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يُتضح من الجدول (28.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة على مقياس الكفاءة المهنية كانت

أقل من قيمة مستوى الدلالة المُعتمد في الدراسة ( $\alpha \leq .05$ ) مما يدل على وجود فروق في المهارات الرقمية

لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى مُتغيّر مكان العمل.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل، أُجريت اختبار (Scheffe) والجدول (29.4) يوضح ذلك:

#### الجدول (29.4)

نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل.

المتغير	المستوى	المتوسط	مجالس	وزارة الرفاه الاجتماعي	بيت المسنين	مراكز خاصة
	مجالس	3.48	—	-0.427*	-0.264	-0.4482*
الكفاءة	وزارة الرفاه الاجتماعي	3.91		—	0.164	-0.0210
المهنية	بيت المسنين	3.75			—	-0.1845
	مراكز خاصة	3.93				—

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يوضح من الجدول (29.4) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها تبعاً إلى متغير مكان العمل بين (مجالس) من جهة، وكل من (وزارة الرفاه الاجتماعي) و (مراكز خاصة) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (وزارة الرفاه الاجتماعي) و (مراكز خاصة).

#### 13.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة عشرة:

- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq .05$ ) بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها.

للإجابة عن الفرضية الثالثة عشرة، استُخرج معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، والجدول (30.4) يوضح نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون على النحو الآتي:

#### الجدول (30.4)

معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسي المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها (ن=160).

الدافعية للإنجاز		
مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	قلق المستقبل
.000	.862**	

\*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يُضح من الجدول (30.4) وجود علاقة ارتباط إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq .01$ ) بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها؛ إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ( $r = .862$ ) ويُلاحظ أن اتجاه العلاقة بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - جاءت طرديةً موجبة؛ بمعنى، كلما ازدادت درجة المهارات الرقمية ازداد مستوى الكفاءة المهنية.

## الفصل الخامس

### تفسير النتائج ومناقشتها

1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها

2.5 تفسير النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة ومناقشتها

3.5 التوصيات والمقترحات

## الفصل الخامس

### تفسير النتائج ومناقشتها

يتضمن الفصل الأول تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية ومناقشتها، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلتها، وما انبثق عنها من فرضيات، وذلك بمقارنتها بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة الواردة في هذه الدراسة، وصولاً إلى التوصيات التي يمكن اقتراحها في ضوء النتائج.

#### 1.5 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

##### 1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشته:

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الرقمية بشكل عام (3.72) ونسبة مئوية قدرها (74.4%) مع تصنيفها بتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات العينة عن فقرات مقياس المهارات الرقمية، فقد تراوحت بين (3.56 - 4.19) وقد تبوّأت الفقرة " أمتلك القدرة على استخدام البرامج الأساسية للحاسوب مثل Word و Excel " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.19) ونسبة مئوية قدرها (83.8%) وتقدير مرتفع، وفي المقابل، جاءت الفقرة " أستخدم البرامج الخاصة بإدارة قواعد البيانات بفاعلية " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي قدره (3.56) ونسبة مئوية قدرها (71.2%) وتقدير متوسط.

وتعكس نتائج الدراسة الحالية أن أفراد العينة يمتلكون مهارات رقمية جيدة امتلاكاً عاماً، مع وجود تفاوت ملحوظ بين أنواع المهارات التي شملها القياس، ويمكن تفسير ذلك بأن المهارات الرقمية الأساسية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية؛ إذ تُستخدم استخداماً واسعاً في الأنشطة الأكاديمية، والعملية، والاجتماعية. فالقدرة على استخدام البرامج الحاسوبية الأساسية مثل معالجة النصوص، وجدول البيانات تُعدّ مطلباً حيويًا في مختلف المهن والقطاعات، مما يُفسّر تمكن غالبية الأفراد من هذه المهارات.

وعلى الجانب الآخر، أظهرت النتائج أن المهارات الرقمية الأكثر تعقيداً، مثل تلك المتعلقة بإدارة قواعد البيانات، لا تحظى بالمستوى نفسه من الإلتقان -ويُعزى ذلك إلى أن هذه المهارات تُعدّ أكثر تخصصاً، ويتطلب استخدامها معرفة تقنية أعمق، وهي، غالباً، غير مُدرجة ضمن برامج التدريب العامة، أو المناهج الدراسية إدراجاً كافياً، وقد تكون هذه المهارات، أيضاً، مُرتبطة بوظائف مُحددة أو تخصصات أكاديمية

معينة، ما يجعل اكتسابها مقتصرًا على الأفراد الذين يحتاجونها مباشرة في سياقات مهنية محددة، وإنّ هذا التفاوت يعكس ديناميكية واضحة في طبيعة استخدام التكنولوجيا بين أفراد العينة، إذ تُظهر النتائج أنّ الأفراد يُركّزون على المهارات التي تُلبي حاجاتهم اليومية أو المهنية المباشرة. وفي المقابل، فإنّ المهارات الرقمية المتقدمة قد تُعدّ غير ضرورية لدى شريحة كبيرة، ممّا يؤدي إلى إهمالها أو تأجيل تعلمها.

كما تشير النتائج إلى أنّ التعليم الرسمي والتدريب العملي يُؤدبان دورًا كبيرًا في تعزيز اكتساب المهارات الرقمية أو تقييدها. فالمهارات التي تُدرّس دراسة منتظمة وعمليّة تُصبح أكثر رسوخًا لدى الأفراد، وفي حين، أنّ غياب التدريب الكافي على المهارات المتقدمة يُضعف فرص اكتسابها، حتى في ظلّ النقص التكنولوجي السريع.

ترى الباحثة أنّ هذه النتائج ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالتركيز الحالي في النظام التعليمي على توفير المهارات الأساسية التي يحتاجها الأفراد في الحياة اليومية والعمل. فالبرامج التعليمية والمناهج، غالبًا، ما تُركّز على المهارات الشائعة، ممّا يضمن إلمام الأفراد بها إلمامًا جيدًا، ولكنه يحدّ في الوقت نفسه من تعرّفهم على المهارات الأكثر تخصصًا، كما تُرجع الباحثة هذه النتائج إلى قلة الفرص المتاحة للتدريب على المهارات الرقمية المتقدمة، سواء داخل المؤسسات التعليمية أو في البرامج التدريبية المهنية. وفي الوقت الذي تتسارع فيه تطورات التكنولوجيا، تبقى نظم التعليم، أحيانًا، متأخرة عن مواكبة هذه التطورات، ممّا يُحدّث فجوة بين حاجات سوق العمل، وما يتوفّر من تدريب وتأهيل.

ومن جهة أخرى، تُعزو الباحثة هذه النتائج إلى الدور الذي يُؤدبه المجتمع، وسياق العمل في تشكيل أولويات الأفراد؛ فالمهارات الرقمية الأساسية أصبحت جزءًا من المعايير العامة للنجاح، ممّا يدفع الأفراد لاكتسابها بصورة طبيعية، أمّا المهارات التخصصية، فقد تُعدّ غير ضرورية إلا في مجالات محددة، ما يُقلّل من الإقبال على تعلمها، وانقّعت نتائج هذه الدراسة مع دراسة العنزي (2023) في أنّ الأفراد يُتقنون المهارات الرقمية الأساسية بدرجة عالية، وفي المقابل، يواجهون تحديات في المهارات المتقدمة مثل إدارة قواعد البيانات. ويمكن تفسير ذلك بأنّ المهارات الأساسية أصبحت ضرورة يومية في مجالات العمل المختلفة، ممّا يُحفّز الأفراد على اكتسابها، وفي حين، إنّ المهارات المتقدمة تتطلب تدريبًا متخصصًا لا يتوفّر بسهولة في المناهج الدراسية أو بيئات العمل العامة، ممّا يؤدي إلى ضعف الإقبال على تعلمها

## 2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشته:

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط العام لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الكفاءة المهنية ككل (3.76) ما يعادل نسبة مئوية قدرها (75.2%) مما يشير إلى مستوى تقييم مرتفع. أما متوسطات إجابات أفراد العينة على فقرات المقياس، فقد تفاوتت بين (4.01) و(3.62) وتبوت الفقرات التي نصها " أتمتع بقدرة على تحديد الأولويات، وتنظيم الوقت؛ لتحقيق الأهداف المهنية " المرتبة الأولى، إذ حصلت على متوسط قدره (4.01) ونسبة مئوية بلغت (80.2%) مع تقييم مرتفع. وفي المقابل، جاءت الفقرة " أتمكن من استخدام الأدوات التكنولوجية المتاحة؛ لتحسين كفاءة العمل " في المرتبة الأخيرة، مُحَقَّقة متوسطاً حسابياً (3.62) ونسبة مئوية بلغت (72.4%) بتقييم متوسط.

تشير النتائج إلى أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة المهنية بشكل عام، مما يعكس قدرتهم على الوفاء بالمتطلبات الأساسية في بيئة العمل، ويوضح أن الكفاءة المهنية المدروسة تنسجم بتركيزها على المهارات العملية التي تدعم النجاح المهني، مثل تنظيم الوقت، وتحديد الأولويات، وهي مهارات أساسية في تحقيق الأداء الفعال. يمكن تفسير ذلك بأن هذه المهارات ليست فقط ضرورية في مجالات العمل المختلفة، ولكنها، أيضاً، تعكس سمات شخصية، وممارسات يكتسبها الأفراد تدريجياً من خلال التدريب والخبرة.

وفي المقابل، فإن المهارات المتعلقة باستخدام الفعال للأدوات التكنولوجية المتقدمة قد حصلت على مستوى أقل من التقدير، مما يشير إلى وجود فجوة في القدرة على دمج التكنولوجيا بفعالية ضمن بيئة العمل، ويمكن تفسير ذلك بأن التطورات السريعة في الأدوات التقنية تجعل من الصعب مواكبتها، ولا سيما إذا لم تكن هناك برامج تدريبية متخصصة تواكب هذا التقدم، كما أن بعض بيئات العمل قد تفتقر إلى الموارد أو البنية التحتية الداعمة؛ لتطبيق هذه الأدوات، مما يجعل الأفراد أقل ميلاً أو قدرة على الإفادة منها.

وتعكس هذه النتائج أهمية الممارسات المهنية الأساسية التي لا تزال تشكل العمود الفقري للنجاح في العمل. ومع ذلك، فإن التحديات الحديثة المرتبطة بالتكنولوجيا تتطلب من الأفراد تعزيز قدراتهم في هذا الجانب؛ لتحقيق التكامل بين المهارات التقليدية والرقمية، مما يعزز الإنتاجية، ويزيد من كفاءة الأداء.

تعزو الباحثة هذه النتائج إلى طبيعة بيئات العمل الحالية التي تُعطي الأولوية للمهارات الأساسية مثل تنظيم الوقت، وتحديد الأولويات، إذ تُعدُّ هذه المهارات القاسم المشترك بين الوظائف والمهن المختلفة، وإن تكرار التدريب عليها من خلال الممارسات اليومية يُعزِّز إتقانها، ما يُفسِّر ارتفاع مستوياتها لدى أفراد العينة. أمَّا فيما يتعلَّق بضعف الأداء في استخدام الأدوات التكنولوجية؛ لتحسين الكفاءة المهنية، فإنَّ الباحثة ترى أنَّ السبب يعود إلى قلة فرص التدريب العملي على استخدام هذه الأدوات بالشكل الأمثل. على الرغم من أهمية التكنولوجيا المتزايدة في بيئات العمل، إلا أنَّ أنظمة التدريب الحالية قد لا تُوفِّر الدعم الكافي للموظفين للتعامل مع الأدوات الحديثة بكفاءة.

كما تعزو الباحثة هذه النتائج إلى التأثير الثقافي والتنظيمي لبيئات العمل، إذ قد تُولي بعض المؤسسات اهتمامًا أقل بتوفير فرص الابتكار التكنولوجي أو تُركِّز على الإنتاجية التقليدية على حساب التطوير الرقمي. إضافة إلى ذلك، فإنَّ قلة الوعي بمدى أهمية المهارات الرقمية قد تؤدي إلى التقليل من قيمتها أو تأجيل اكتسابها لصالح مهارات يُعتقد أنها أكثر أهمية على المدى القريب، وانقُصت هذه النتائج مع دراسة المحامدي (2022) في أنَّ المهارات المهنية الأساسية، مثل تنظيم الوقت، وتحديد الأولويات، تحظى بمستوى إتقان عالٍ نظرًا لارتباطها المباشر بالأداء الوظيفي اليومي. وفي المقابل، فإنَّ ضعف الكفاءة في استخدام الأدوات التكنولوجية - يُعزى إلى قلة الفرص التدريبية والتغيير السريع في التقنيات، ممَّا يؤدي إلى وجود فجوة بين حاجات سوق العمل ومستوى التأهيل المُتاح، ويعكس هذا أهمية تطوير إستراتيجيات تدريبية مُوجهة؛ لتعزيز التكامل بين المهارات التقليدية والرقمية في بيئات العمل المختلفة.

## 2.5 تفسير نتائج الفرضيات ومناقشتها

### 1.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير الجنس.

تشير النتائج إلى أنَّ المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها متقاربة بين الذكور والإناث، ممَّا يعكس عدم وجود تأثير ملحوظ لمُتغير الجنس على هذه المهارات، ويُمكن

أَنْ نُرجِعَ تفسِيرَ هذا التَّقَارِبِ إلى عواملَ عدَّةٍ، لعلَّ من أبرزها: التَّطوُّرُ الكَبِيرُ في استخدامِ التِّكْنُولُوجِيَا الذي أصبحَ حاجةً أساسِيَّةً في مجالاتِ الحَيَاةِ والعملِ المُخْتَلَفَةِ، بما في ذلكِ العملِ الاجتماعيِّ، لم تُعدِ المهاراتُ الرِّقْمِيَّةُ مُرتَبِطَةً بجنسٍ معيَّنٍ، بل أصبحتْ شرطاً ضروريّاً للنَّجَاحِ في المِهْنَةِ، ممَّا أدَّى إلى إزَالَةِ الفجواتِ بين الجنسينِ في هذا المجالِ.

وعلاوةً على ذلك، فإنَّ التَّحوُّلاتِ التِّقَافِيَّةِ والاجتماعِيَّةِ، التي شهدتها المجتمعاتُ الحديثةُ قد أسهمتْ إسهاماً كبيراً في تقليصِ الفروقاتِ بين الجنسينِ، والتَّعلِيمِ أصبحَ متاحاً وإتاحةً واسعةً لكِلا الجنسينِ، ولا سيما في المجالاتِ التِّكْنُولُوجِيَّةِ، إذ ركَّزتْ هذه المجتمعاتُ الحديثةُ على منحِ فُرصٍ متساويةٍ لتعلُّمِ المهاراتِ الرِّقْمِيَّةِ واكتسابها. بالإضافة إلى ذلك، فإنَّ المؤسَّساتِ التَّدْرِيبِيَّةِ والجهاتِ الحُكُومِيَّةِ، غالباً، ما تقدِّمُ برامجَ مُوحَّدةً؛ تهدفُ إلى تعزيزِ كفاءةِ العاملينِ تعزيزاً شاملاً، بغضِّ النَّظَرِ عن جنسهم.

أيضاً، يمكنُ النَّظَرُ إلى طبيعَةِ العملِ الاجتماعيِّ بوصفه عاملاً أساسياً في هذه النَّتِيجَةِ، فالعملُ الاجتماعيُّ يتطلَّبُ من الأخصائيينِ، ذكوراً وإناثاً، القدرةَ على التَّعاملِ مع تحدياتٍ متنوِّعةٍ تشملُ إدارةَ الحالاتِ، وإعدادِ التَّقاريرِ، واستخدامِ أدواتِ تكنولوجِيَّةٍ متطوِّرةٍ؛ لتسهيلِ تقديمِ الخدماتِ، هذه المتطلِّباتُ تجعلُ المهاراتِ الرِّقْمِيَّةَ ضرورةً مِهْنِيَّةً، ومن ثَمَّ، يكونُ الجميعُ مدفوعينَ إلى تطويرها تطويراً متساوياً؛ لضمانِ تقديمِ الخدماتِ بجوِّدةٍ وكفاءةٍ.

إلى جانبِ ذلك، قد تكونُ هذه النَّتِيجَةُ انعكاساً للمِياساتِ، التي تتبَّناها المؤسَّساتُ الاجتماعيَّةُ، إذ يُتوقَّعُ من جميعِ العاملينِ تحقيقُ مستوىٍ معيَّنٍ من الكفاءةِ الرِّقْمِيَّةِ بوصفها جزءاً من المعاييرِ المِهْنِيَّةِ، كما أنَّ الأدوارَ والمسؤوليَّاتِ التي يتولَّها الأخصائيونَ الاجتماعيونَ لا تختلفُ كثيراً بين الجنسينِ، وهو ما يُعزِّزُ من أهمِّيَّةِ اكتسابِ الجميعِ لمهاراتٍ تكنولوجِيَّةٍ مُتشابهةً تتماشى مع متطلِّباتِ هذه المِهْنَةِ.

وتعزو الباحثةُ غيابَ الفُروقِ في المهاراتِ الرِّقْمِيَّةِ بين الأخصائيينِ الاجتماعيينِ من الجنسينِ إلى مجموعةٍ من العواملِ المُرتَبِطَةِ بالتَّغيُّراتِ الاجتماعيَّةِ والتِّقَافِيَّةِ، وكذلك الممارساتِ المِهْنِيَّةِ والتَّعلِيميَّةِ الحديثةِ.

فمن ناحيةٍ أُخرى، تشيرُ الباحثةُ إلى أنَّ المجتمعَ المَحَلِّيَّ شهدَ خلالَ العقودِ الماضيةِ تطوُّراً ملحوظاً في إدماجِ التِّكنولوجيا في مختلفِ جوانبِ الحياة، وهو ما انعكسَ على كِلا الجنسينِ انعكاساً متساوياً، وأصبحَ تعلُّمُ التِّكنولوجيا واستخدامُها جزءاً أساسياً من حياةِ الأفراد، بغضِّ النَّظر عن خلفياتهم أو جنسهم، ما أسهمَ في تحقيقِ نوعٍ من التَّوازنِ بين الذُّكور والإناث في هذا المجال.

إضافةً إلى ذلك، ترى الباحثةُ أنَّ المؤسساتَ التَّعليميةَ والمهنيةَ أدَّت دوراً حاسماً في تقليصِ الفجوةِ الرِّقميةِ بين الجنسين، وأصبحتِ البرامجُ التَّعليميةُ الحديثة، سواءً في المدارسِ أو الجامعات، تعتمدُ على التِّكنولوجيا بوصفها جزءاً أساسياً من المناهجِ الدِّراسية، ما وفَّرَ فُرصاً متكافئةً للذُّكور والإناث لتعلُّمِ المهاراتِ الرِّقميةِ منذِ مراحلِ التَّعليمِ المُبكرة، كما أنَّ المؤسساتَ المهنيةَ تقدِّمُ تدريباتٍ متساويةً لجميعِ العاملينِ دونَ تمييز، ممَّا يُعزِّزُ من فُرصِ الجميعِ في تطويرِ قدراتهم.

وتعزو الباحثةُ، أيضاً، هذه النتيجةَ إلى طبيعةِ العملِ الاجتماعيِّ نفسه، الذي يتطلَّبُ مستوىً متقارباً من المهاراتِ والكفاءاتِ بين الجنسين؛ فالمهامُ الموكَّلةُ إلى الأخصائيينِ الاجتماعيينِ تتسمُّ بالنَّشأبةِ من حيثِ المسؤولياتِ والحاجةُ إلى استخدامِ التِّكنولوجيا في توثيقِ الحالات، وإدارةِ قواعدِ البيانات، والتَّواصلِ معِ المُستفيدين، وقد يكونُ هذا النَّشأبةُ في الأدوارِ السَّببِ الرَّئيسِ وراءَ تقاربِ المهاراتِ الرِّقميةِ بين الذُّكور والإناث، وقد اتَّفقتْ هذه النَّتائجُ معَ دراسةِ سيد (2021) التي أكَّدتْ أنَّ الفروقَ بين الجنسينِ في المهاراتِ الرِّقميةِ أصبحتْ غيرَ ذاتِ دلالةٍ إحصائيةٍ؛ نظراً لتزايدِ اندماجِ التِّكنولوجيا في المجالاتِ المهنيةِ المُختلفة. وأشارتِ الدِّراسةُ إلى أنَّ بياناتِ العملِ الحديثة، بما في ذلكِ العملِ الاجتماعيِّ، تفرِّضُ معاييرَ موحَّدةً للكفاءةِ الرِّقميةِ، ممَّا يُؤدِّي إلى تساويِ فُرصِ اكتسابِ المهاراتِ بين الذُّكور والإناث، كما أنَّ التَّحوُّلاتِ النَّقائيةَ والتَّعليميةَ أدَّت دوراً مهماً في تعزيزِ التَّكافؤِ الرِّقميِّ؛ إذ أصبحتِ التِّكنولوجيا جزءاً أساسياً من المناهجِ والتَّدرِباتِ المهنيةِ، ممَّا يُقلِّلُ من أيِّ تأثيرٍ مُحتملٍ لمتغيِّرِ الجنسِ على مستوىِ الكفاءةِ الرِّقميةِ.

## 2.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها -تُعزى إلى متغير مكان السكن، وتشير النتيجة إلى أن المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها لا تتأثر في مكان السكن، وهو ما يعكس درجة عالية من التجانس بين الأفراد في اكتساب هذه المهارات وتطويرها، بغض النظر عن البيئة الجغرافية، التي ينتمون إليها، ويمكن تفسير هذه النتيجة بناءً على عدد من العوامل المرتبطة بالوصول المتساوي إلى التكنولوجيا والموارد التعليمية في المنطقة، ولعل من أبرز هذه العوامل:

أولاً، يمكن القول: إن التقدم التكنولوجي، وانتشار الإنترنت انتشاراً واسعاً قد قللاً من الفجوات بين المناطق المختلفة، سواء كانت حضرية أو ريفية؛ إذ توفر البنية التحتية التكنولوجية في منطقة الناصرة وضواحيها يتيح للسكان الوصول إلى مصادر التعلم، والتدريب، والموارد الرقمية بالدرجة نفسها تقريباً، وقد أدى هذا الانتشار إلى تقليص الفوارق التي قد تكون مرتبطة بمكان السكن، إذ لم يعد الوصول إلى التكنولوجيا يشكل عائقاً كبيراً أمام الأفراد في المناطق الريفية مقارنةً بنظرائهم في المناطق الحضرية.

ثانياً، تعتمد طبيعة العمل الاجتماعي على معايير مهنية موحدة؛ إذ يتدرب الأخصائيون تدريباً متساوياً على المهارات الرقمية بغض النظر عن مكان إقامتهم، وتتطلب هذه المهنة مستوى موحداً من الكفاءة التقنية؛ لتلبية حاجات العمل، مثل إدارة الحالات، والتواصل مع المؤسسات، واستخدام أدوات إدارة البيانات. ومن ثم، فإن التدريب المستمر والممارسات المهنية الموحدة قد أسهمت في توحيد مستويات الكفاءة الرقمية بين الأخصائيين في مناطق مختلفة.

ثالثاً، يعكس عدم وجود فروق أثر السياسات الحكومية والمؤسسية، التي تسعى لتوفير فرص تدريب وتأهيل متساوية للعاملين كافة في القطاع الاجتماعي؛ وتهدف هذه السياسات إلى تعزيز المساواة بين الأفراد في

المناطق المختلفة، وضمان أن تكون فرص الوصول إلى التكنولوجيا واكتساب المهارات الرقمية اللازمة متوفرة لديهم جميعاً.

ثالثاً، تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى عوامل أخرى مرتبطة بالتغيرات التكنولوجية والاجتماعية التي أثرت تأثيراً إيجابياً في سكان منطقة الناصرة وضواحيها، لذلك، فإن التحولات الكبيرة في مجال التعليم الرقمي وتكنولوجيا المعلومات قد أسهمت في تقليص الفجوات الجغرافية؛ إذ أصبح الوصول إلى الإنترنت والأجهزة التكنولوجية أمراً شائعاً ومتيسراً حتى في المناطق النائية، مما أتاح للأفراد في المناطق المختلفة فرصاً متكافئة؛ لتطوير مهاراتهم الرقمية.

رابعاً، بالإضافة إلى ذلك، تشير الباحثة إلى أن التدريب المُقدّم للأخصائيين الاجتماعيين يُصمّم بطريقة تتماشى مع المعايير المهنية العالمية، دون النظر إلى مكان إقامة المتدربين، وتتبنى المؤسسات الاجتماعية برامج تدريب موحدة تُقدّم ورش عمل، ودورات إلكترونية، وموارد رقمية، يُمكن الوصول إليها بسهولة من أي مكان، ولعل هذا التشابه في أساليب التدريب والتعليم يُفسّر التقارب الملحوظ في مستوى المهارات الرقمية بين الأخصائيين الاجتماعيين من مختلف المناطق.

خامساً، كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى الأثر الإيجابي للسياسات الحكومية، التي تُركّز على تمكين المواطنين كافة من الوصول إلى فرص تعليمية وتكنولوجية متساوية؛ إذ تقدّم هذه السياسات دعماً كبيراً لتطوير البنية التحتية في جميع المناطق دونما استثناء يُذكر، مما يضمن توفير بيئة تعليمية متساوية تُعزّز من تكافؤ الفرص.

### 3.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها - تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

تشير هذه النتيجة إلى أن مستوى المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها لا يختلف باختلاف المؤهل العلمي، ويعني ذلك أن درجة التحصيل الأكاديمي، سواء كانت أدنى أم أعلى، لم تؤثر تأثيراً جوهرياً في مستوى مهاراتهم الرقمية، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء عوامل عدة تتعلق بطبيعة التعليم الحديث، والتطورات التكنولوجية، وفرص التدريب المستمر في المجال المهني، ومن أبرز هذه العوامل ما يأتي:

أولاً، يمكن القول إن التطور التكنولوجي المتسارع خلال العقود الأخيرة جعل المهارات الرقمية جزءاً أساسياً من الحياة اليومية والمهنية بغض النظر عن المؤهل العلمي؛ إذ أصبحت التكنولوجيا ضرورة ملحة، مما دفع الجميع إلى اكتساب المهارات الرقمية الأساسية والمتقدمة تقدماً مستقلاً أو من خلال برامج تدريبية لا ترتبط بالمستوى الأكاديمي. ومن ثم، فإن الفجوات التي قد تكون موجودة بسبب المؤهل العلمي قلصت بفضل هذه التحولات التكنولوجية.

ثانياً، قد يعزى عدم وجود فروق إلى طبيعة المناهج الدراسية الحديثة، التي تركز تركيزاً متزايداً على تعزيز المهارات الرقمية في التخصصات الأكاديمية المختلفة، وليس، فقط، في التخصصات التقنية، ويجعل هذا التركيز الأفراد الحاصلين على درجات أكاديمية متنوعة يمتلكون قاعدة مشتركة من المعرفة الرقمية، ولا سيما إذا ما أضيفت إليها الخبرة العملية المكتسبة في مجال العمل الاجتماعي.

ثالثاً، يعكس غياب الفروق أثر التدريب المهني المستمر الذي يخضع له الأخصائيون الاجتماعيون أثناء مزاولة مهامهم الوظيفية، وتعتمد المؤسسات على خطط تدريبية تهدف إلى تطوير الكفاءات المهنية، بما في ذلك المهارات الرقمية، بوصفها جزءاً من تحسين الأداء الوظيفي، وتقدم هذه البرامج بصورة موحدة لجميع الموظفين، وبغض النظر عن خلفيتهم التعليمية، مما يخلق نوعاً من التكافؤ في مستوى الكفاءة الرقمية بين الأخصائيين.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى الأهمية المتزايدة للمهارات الرقمية في جوانب الحياة المختلفة، التي دفعت الأفراد، بغض النظر عن مستوياتهم التعليمية، إلى اكتساب هذه المهارات من خلال مصادر متنوعة. وترى الباحثة أن الاعتماد الكبير على التكنولوجيا في المؤسسات الاجتماعية، وفي حياة الأفراد اليومية، قد أسهم في تقليص الفجوات الناتجة عن التباين في المؤهلات الأكاديمية.

كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن التطورات التكنولوجية والتعليمية أسهمت في توفير فرص تعلم متساوية للجميع، سواء من خلال منصات التعلم الإلكتروني، أو برامج التدريب المهنية التي تقدمها المؤسسات، أصبح الأفراد قادرين على تحسين مهاراتهم الرقمية بما يتماشى مع متطلبات العمل. إضافة إلى ذلك، تشير الباحثة إلى أن المهارات الرقمية ليست مرتبطة ارتباطاً حصرياً بالتعليم الأكاديمي الرسمي، بل تعتمد اعتماداً كبيراً على التعلم الذاتي، والتدريب العملي، فالأخصائيون الاجتماعيون في المستويات التعليمية المختلفة يميلون إلى تعزيز قدراتهم الرقمية من خلال الممارسة اليومية، واستخدامهم للتكنولوجيا في بيئة العمل، مما يؤدي إلى مستويات متقاربة من الكفاءة الرقمية.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة جاد الله (2021) التي أشارت إلى أن الفروق في المهارات الرقمية بين الأفراد لا تتأثر في المؤهل العلمي تأثيراً ملحوظاً، بل تعتمد اعتماداً أكبر على الممارسة العملية، والتدريب المستمر، وأكدت الدراسة أن المؤسسات المهنية والتعليمية باتت توفر فرصاً متكافئة لاكتساب المهارات الرقمية، مما يسهم في تقليل الفجوات بين الأفراد ذوي المؤهلات المختلفة، كما أوضحت الدراسة أن التعلم الذاتي، والتفاعل المستمر مع التكنولوجيا في بيئات العمل أصبحا عاملين أساسيين في تعزيز المهارات الرقمية، بصرف النظر عن المستوى الأكاديمي.

#### 4.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها -تُعزى إلى

متغير العمر؛ إذ تبين أن الفئة العمرية " أقل من 25 سنة" أظهرت مستوى أقل في المهارات الرقمية مقارنة بالفئتين " من 25-35 سنة" و" أكثر من 35 سنة" ويمكن تفسير هذه الفروق من خلال عوامل متداخلة عدة ترتبط بالنضج المهني، والخبرة العملية، وفرص التعلم المستمر، ولعل من أبرزها: أولاً، الأخصائيون الاجتماعيون في الفئة العمرية " أقل من 25 سنة " غالباً ما يكونون في بداية مسيرتهم المهنية، مما يعني أن تعرضهم لاستخدام التكنولوجيا في بيئة العمل، قد يكون محدوداً، بالإضافة إلى قلة الخبرة العملية التي تساعد على تطوير المهارات الرقمية مساعدة فعالة، ويفسر ذلك تدني مستوى مهاراتهم مقارنة بالفئات الأكبر سناً.

ثانياً، الفئة العمرية " من 25-35 سنة " تتمتع، عادةً، بخبرة عملية متوسطة؛ إذ يكون الأفراد قد قضوا سنوات كافية في بيئة العمل لاكتساب مهارات رقمية من خلال الممارسة اليومية، والتدريب المهني، كما أن هذه الفئة عاصرت تطورات تكنولوجية متعددة خلال فترة عملها، مما ساعدها على التكيف التدريجي، وزيادة كفاءتها الرقمية.

ثالثاً، الفئة العمرية التي تزيد عن "35 سنة" قد تظهر مستوى مرتفعاً من المهارات الرقمية؛ نتيجة تراكم الخبرة العملية، والتدريب المستمر الذي يتلقونه، بالرغم من الصورة النمطية الشائعة التي قد توحي بأن كبار السن أقل إلماماً بالتكنولوجيا. فعادةً ما توفر المؤسسات برامج تدريبية تهدف إلى رفع كفاءة الموظفين، مما يتيح لهم تحديث مهاراتهم الرقمية لمواكبة متطلبات العمل.

أخيراً، قد تعود الفروق في المهارات الرقمية إلى طبيعة المسؤوليات المهنية التي يتولاها الأفراد الأكبر سناً، التي، غالباً، ما تتطلب استخداماً مكثفاً للتكنولوجيا، مثل إدارة البيانات، وإعداد التقارير، مما يحفزهم على تطوير مهاراتهم الرقمية تطويراً أكبر من الفئات الأصغر سناً، التي قد تعتمد على التكنولوجيا لأغراض شخصية أكثر منها مهنية وظيفية.

وعليه، تُعزو الباحثة الفروق بين الفئات العمرية إلى التراكم المهني، وخبرة العمل المستمرة، ودور البرامج التدريبية، بالإضافة إلى طبيعة المسؤوليات الوظيفية التي تُحفز على استخدام التكنولوجيا تحفيزاً أكبر، وتتفق هذه النتائج مع دراسة خلف (2021) التي أكدت أن الفئات الأكبر سناً ذات مستويات مهارة رقمية أعلى؛ نتيجة تراكم الخبرات، والتدريب المستمر، مما يعزز من قدرتهم على استخدام الأدوات الرقمية بكفاءة في بيئة العمل.

#### 5.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة، وضواحيها -تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة، تشير وتشير النتيجة إلى أن المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها لا تتأثر في سنوات الخبرة، وهو ما يعكس درجة عالية من التجانس بين الأفراد في اكتساب هذه المهارات وتطويرها، بغض النظر عن عدد سني خبراتهم العملية في هذا المجال، ويمكن تفسير هذه النتيجة بناءً على عدد من العوامل، ولعل من أبرز هذه العوامل:

أولاً، قد يكون من الممكن أن المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها قد تطورت بمعدل مماثل بين جميع الأفراد بغض النظر عن سنوات الخبرة، ويمكن أن يحدث في الحالات التي يكون فيها التدريب والتطوير المهني المستمر متاحاً لجميع العاملين، بغض النظر عن مدة عملهم في المجال. إذا كانت جميع الفئات المهنية تتلقى التدريبات والدورات التعليمية نفسها التي تتعلق بتطوير المهارات الرقمية، فإن ذلك قد يسهم في تقليل الفجوات بين الأفراد ذوي سنوات الخبرة المختلفة.

ثانياً، قد يكون الأخصائيون الاجتماعيون في هذه المنطقة قد وصلوا إلى مستوى معين من المهارات الرقمية التي تُتيح لهم أداء مهامهم بكفاءة، سواء كانت لديهم سنوات خبرة طويلة أم قصيرة. ويشير هذا إلى أن

المهارات الرقمية قد تكون قد توافقت مع المعايير الأساسية المطلوبة في المجال، مما يعني أن التطور المهني والتدريبي المستمر قد غطى الفروق التي قد تنشأ بين الأفراد ذوي سنوات الخبرة المتفاوتة. ثالثاً، يمكن أن تكون التغيرات والأدوات الرقمية التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون قد أصبحت متاحة وسهلة الاستخدام بشكل عام، مما يقلل من تأثير سنوات الخبرة في استخدام هذه الأدوات، وقد تكون المهارات الرقمية الحالية تتعلق بتطبيقات وبرامج تتسم ببساطتها وكفاءتها، مما يتيح للأفراد ذوي الخبرات المتفاوتة تعلمها واستخدامها استخداماً سريعاً وفعالاً.

رابعاً، من الممكن أن الاختلافات الفردية في المهارات الرقمية بين الأخصائيين الاجتماعيين لا تتعلق، فقط، بعدد سنوات الخبرة، بل قد تعتمد على عوامل أخرى، مثل التدريب الشخصي، والدوافع الذاتية لتعلم التكنولوجيا، أو الانخراط في برامج تدريبية متخصصة، والأخصائيون الاجتماعيون الذين لديهم سنوات خبرة طويلة قد لا يكونون قد تلقوا التدريب الكافي على أدوات التكنولوجيا الحديثة، مما يضعف الفجوة بين الأفراد ذوي الخبرة الطويلة، والأفراد ذوي الخبرة المحدودة.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المهارات الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بناءً على سنوات الخبرة إلى عوامل محتملة عدة. ولعل أبرزها: أن برامج التدريب التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية قد تكون متاحة لجميع العاملين، سواء كانوا حديثي التخرج أم من ذوي سنوات الخبرة الطويلة، وهذا يبيّن لجميع الأخصائيين الاجتماعيين بلوغ المستوى نفسه من المهارات الرقمية، بغض النظر عن خبراتهم السابقة.

كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المهارات الرقمية أصبحت الآن جزءاً أساسياً من التدريب المهني لجميع الأخصائيين الاجتماعيين. بما أن هذه المهارات تُعد من الضروريات الأساسية في ممارسة العمل الاجتماعي المعاصر، فإن المؤسسات المهنية تسعى لضمان أن جميع الأخصائيين الاجتماعيين،

بغضِ النَّظَرِ عن خبراتهم، يتلقَّونَ التَّدْرِيْبَ المُنَاسِبَ في هذا المجال. لذلك، لا تَوَثِّرُ سنواتُ الخبرةِ تأثيرًا كبيرًا في مستوى المهاراتِ الرَّقْمِيَّةِ.

علاوةً على ذلك، تعزو الباحثةُ هذه النَّتِيْجَةَ إلى أنَّ التَّحَوُّلاتِ التَّكْنُوْلُوجِيَّةَ السَّرِيْعَةَ قد أدَّتْ إلى أنَّ جميعَ الأخصائيين الاجتماعيين، بغضِ النَّظَرِ عن مدَّةِ عملهم في المجال، بهم حاجةٌ ماسَّةٌ إلى تعلُّمِ أدواتٍ وتقنيَّاتٍ جديدةٍ تعلُّمًا مستمرًّا. لذلك، يمكنُ أن يكونَ تأثيرُ سنواتِ الخبرةِ قد انخفض؛ إذ إنَّ الأفرادَ في جميعِ الفئاتِ العُمريَّةِ والخبراتِ المهنيَّةِ يتعلَّمونَ تكنولوجيا جديدةً تعلُّمًا مستمرًّا من خلال الدُّوراتِ التَّدْرِيْبِيَّةِ أو برامجِ التعلُّمِ المُستمرِّ، وقد اتَّفقتْ هذه النَّتائِجُ معَ دراسةِ أبو السعود (2021) التي أظهرتْ أنَّ سنواتِ الخبرةِ لا تَوَثِّرُ تأثيرًا كبيرًا في مستوى المهاراتِ الرَّقْمِيَّةِ؛ إذ أشارتِ الدِّراسةُ إلى أنَّ التَّدْرِيْبَ المستمرِّ، والنَّطُّورَ السَّرِيْعَ في الأدواتِ الرَّقْمِيَّةِ يُسَهِّمانِ في تقليلِ الفجوةِ بين الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الخبراتِ المختلفةِ، كما أوضحتْ أنَّ توافُرَ البرامجِ التَّدْرِيْبِيَّةِ على نطاقٍ واسعٍ، وسهولةَ استخدامِ التكنولوجيا الحديثةِ، يُسَهِّمانِ في تمكينِ جميعِ العاملينِ في المجالِ الاجتماعيِّ من بلوغِ مستوىِّ متقاربٍ من الكفاءةِ الرَّقْمِيَّةِ، بغضِ النَّظَرِ عن عددِ سنواتِ خبرتهم.

#### 6.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة ومناقشتها:

أظهرتْ نتائجُ الدِّراسةِ أنَّه لا توجدُ فروقٌ ذاتُ دلالةٍ إحصائيَّةٍ عندَ مستوى الدِّلالةِ ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطاتِ المهاراتِ الرَّقْمِيَّةِ لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقةِ النَّاصرةِ، وضواحيها -تُعزى إلى متغيِّرِ مكانِ العملِ. وتشيرُ النَّتائِجُ إلى أنَّ المهاراتِ الرَّقْمِيَّةِ لدى الأخصائيين الاجتماعيين تختلفُ باختلافِ المؤسَّسةِ التي يعملون بها، إذ لوحظَ تفوُّقُ الأخصائيين في وزارةِ الرِّفاهِ الاجتماعيِّ على نظرائهم في مجالِ المَحَلِّيَّةِ من حيثِ مستوى المهاراتِ الرَّقْمِيَّةِ.

يمكنُ تفسيرُ هذهِ الفُروقِ بعواملٍ عدَّةٍ تتعلَّقُ ببيئةِ العملِ، والمواردِ المُتاحةِ، ولعلَّ من أبرزها:

أولاً، قد توفّر وزارة الرفاه الاجتماعي برامج تدريبية متخصصة، وأدوات تقنية حديثة تُسهم في رفع كفاءة الأخصائيين في المجال الرقمي، على عكس بعض المؤسسات الأخرى التي قد تفتقر إلى هذه الإمكانيات. ثانياً، بيئة العمل في الوزارة، غالباً، ما تتطلّب استخداماً يومياً ومستمرّاً للتكنولوجيا، ممّا يدفع الأخصائيين إلى تطوير مهاراتهم الرقمية تطويراً أكبر مقارنةً بالعاملين في المجالس المحليّة التي قد تعتمد على أساليب عمل تقليديّة، وتوفّر موارد أقلّ في مجال التكنولوجيا.

ثالثاً، وعلاوة على ذلك، يُؤدّي الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والدعم الفني والتدريبيّ المستمرّ دوراً حاسماً في تعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين، وهو ما يبدو متوفراً على نطاق أفضل في وزارة الرفاه الاجتماعي. لذلك، تعزو الباحثة الفروق الملحوظة في المهارات الرقمية بين الأخصائيين الاجتماعيين إلى الاختلافات في توفير الدعم التقني والتدريبيّ، وبيئة العمل الرقمية بين المؤسسات المختلفة.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة حسن (2020) التي أكّدت أنّ بيئة العمل التي تستثمر في التكنولوجيا، وتوفّر فرص التدريب المستمرّ تُسهم في تطوير مهارات رقمية متقدمة لدى موظفيها، ممّا ينعكس إيجاباً على أدائهم المهنيّ.

#### 7.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - تُعزى إلى متغير الجنس، وتشير النتيجة إلى أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها بناءً على الجنس، وذلك وفقاً لمستوى الدلالة المحسوب ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يشير إلى أنّ الجنس لا يُؤدّي دوراً حاسماً في تحديد مستوى الكفاءة المهنية في هذه الفئة من الأخصائيين الاجتماعيين، ويُمكن تفسير هذه النتيجة من خلال عوامل عدّة:

أولاً، قد يُشير ذلك إلى أن كلَّ من الذكور والإناث الأخصائيين الاجتماعيين في المنطقة يتمتَّعون بفرصٍ متساويةٍ في الحصولِ على التدريبِ والتعليمِ الضروريين؛ لتعزيزِ مهاراتهم المهنية؛ فالمؤسساتُ التي يعملُ فيها هؤلاء الأخصائيون قد تُقدِّمُ برامجَ تدريبيةً متكافئةً لا تُميِّزُ بين الجنسين، ممَّا يؤدي إلى تماثلِ مستوياتِ الكفاءةِ المهنيةِ بينهما، في مثلِ هذه البيئةِ المتوازنة، قد يكونُ الأخصائيون الاجتماعيون من الجنسين قادرينَ على اكتسابِ المهاراتِ المهنيةِ نفسها، والتمتُّعِ بالفرصِ نفسها للتطوُّرِ، والنَّموِ المهنيِّ.

ثانياً، قد يعكسُ غيابُ الفروقِ بين الجنسينِ في هذا السياقِ تغييرًا في ممارساتِ العملِ والتَّوظيفِ في مجالِ العملِ الاجتماعيِّ، إذ أصبحتِ العديدُ من المؤسساتِ تقدِّمُ بيئةَ عملٍ تتَّسمُ بالمساواةِ بين الجنسين، وهذا يشيرُ إلى أنَّ هناكَ تغييرًا في الثقافةِ المهنيةِ، وتركيزُ تركيزًا أكبرَ على الكفاءةِ المهنيةِ للأفرادِ، وبغضِّ النظرِ عن جنسهم، ومن ثَمَّ، لا تؤثرُ هذه الفروقُ في التقييمِ العامِّ لأدائهم المهنيِّ.

ثالثاً، يمكنُ أن يكونَ الأمرُ، أيضاً، متعلقاً بنوعِ الأعمالِ والمهامِ التي يقومُ بها الأخصائيون الاجتماعيون. في مجالِ العملِ الاجتماعيِّ، هناكَ تركيزُ على المهاراتِ الإنسانيةِ، والتَّواصلِ الفعَّالِ معَ الأفرادِ من الخلفياتِ الاجتماعيَّةِ المختلفةِ، وهو ما يتطلَّبُ مهاراتِ تخصصيةً تُعزِّزُ الكفاءةِ المهنيةِ تعزيزاً عاماً. لذلك، قد يكونُ من غيرِ المرجَّحِ أن يكونَ الجنسُ هو العاملُ المُحدِّدُ في تقييمِ هذه المهاراتِ، ولا سيما إذا كانتِ البيئةُ المهنيةُ تشجِّعُ على المساواةِ في الفرصِ والحقوقِ.

وتعزو الباحثةُ عدمَ وجودِ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيةٍ بين متوسطاتِ الكفاءةِ المهنيةِ بناءً على مُتغيِّرِ الجنسِ إلى عواملٍ رئيسيةٍ عدة، ولعلَّ من أبرزها:

أولاً، قد يكونُ ذلك بسببِ التطوُّرِ التدريجيِّ في التوجُّهاتِ الاجتماعيَّةِ والتربويَّةِ التي تشجِّعُ على تحقيقِ التوازنِ بين الجنسينِ في مجالِ العملِ الاجتماعيِّ، فقد تكونُ الأخصائياتُ الاجتماعيَّاتُ والاختصاصيون الاجتماعيون قد حظوا بفرصٍ مهنيةٍ وتدريبيةٍ متكافئةٍ، ممَّا أتاحَ لهم بلوغَ مستوى مهنيِّ متقاربِ.

ثانياً، تشير الباحثة إلى أن المؤسسات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون في منطقة الناصرة وضواحيها قد توفرت بيئة تدريبية مهنية لا تميز بين الذكور والإناث، وهذا يمكن أن يعزز فكرة أن الكفاءة المهنية تعتمد أكثر على القدرات والمهارات الشخصية والتعليمية، بدلاً من كونها متأثرة بالجنس، بما أن كلا الجنسين يحصلان على الفرص نفسها والممارسات التدريبية، فقد يؤدي ذلك إلى تماثل مستويات الأداء المهني بينهما.

ثالثاً، عزت الباحثة هذه النتيجة، أيضاً، إلى أن التركيز في مجال العمل الاجتماعي ينصب كثيراً على تطوير المهارات الإنسانية، مثل القدرة على التفاعل مع الأفراد، ومساعدتهم في حل المشكلات الاجتماعية. وهذه المهارات لا تتأثر بالجينات أو الجنس، بل هي مهارات يمكن اكتسابها وتطويرها من خلال التدريب والخبرة العملية، ومن ثم، فإن تأثير الجنس لا يظهر له تأثير واضح في الكفاءة المهنية، وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة الفقي (2017) التي أكدت أن الكفاءة المهنية في مجال العمل الاجتماعي لا تتأثر بعامل الجنس، بل تعتمد اعتماداً أساسياً على المهارات المكتسبة والخبرات العملية، كما أشارت الدراسة إلى أن المؤسسات التي تعتمد سياسات تدريبية متساوية تسهم في تقليص الفجوات بين الذكور والإناث من حيث الأداء المهني. وبذلك، فإن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - يعزز فكرة أن بيئة العمل المتكافئة والفرص المتساوية تسهم في بلوغ مستوى كفاءة مهنية متقارب بين الجنسين.

#### 8.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - تعزى إلى متغير مكان السكن، وتشير النتيجة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها بناءً على مكان السكن، وذلك، وفقاً لمستوى

الدلالة المحسوب ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يشير إلى أن مكان السكن لا يشكل عاملاً مؤثراً في مستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في هذه المنطقة.

يمكن تفسير هذه النتيجة بعوامل عدة، ولعل من أبرزها:

أولاً، قد يكون الأخصائيون الاجتماعيون في المنطقة قد حصلوا على الفرص التعليمية والتدريبية نفسها، وبغض النظر عن مكان سكنهم. فعلى الرغم من وجود اختلافات في الأماكن التي يسكن فيها الأخصائيون الاجتماعيون، فقد تكون بيئة العمل والتدريب موحدة لجميع الأخصائيين في المنطقة، مما يجعل مكان السكن غير مؤثر في مستوى الكفاءة المهنية.

ثانياً، قد يدل عدم وجود فروق على أن الوصول إلى الموارد المهنية والخدمات التدريبية في منطقة الناصرة وضواحيها يتم بصورة موحدة. فإذا كانت المؤسسات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون تقدم البرامج التدريبية نفسها، وبالمستوى ذاته في جميع المناطق، فإن مكان السكن لا يعد عاملاً مؤثراً في مستوى الكفاءة المهنية، وهذا يعكس توجه الجهود نحو رفع الكفاءة المهنية لجميع الأخصائيين الاجتماعيين على نحو متكافئ، دون النظر إلى مكان سكنهم.

ثالثاً، يمكن أن يكون للخصائص الاجتماعية والاقتصادية للأخصائيين الاجتماعيين في المنطقة تأثير أقل في مهاراتهم المهنية. إذا كان جميع الأخصائيين الاجتماعيين يتلقون التقدير والتدريب والتوجيه المهني نفسه، فإن مكان السكن يصبح أقل تأثيراً في تحسين الكفاءة المهنية لديهم أو تراجعها.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الكفاءة المهنية بناءً على متغير

مكان السكن إلى عوامل رئيسية عدة، ولعل من أبرزها:

أولاً، تشير الباحثة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها قد تمتعوا بفرص تدريبية متماثلة بغض النظر عن المكان الذي يسكن فيه الأفراد. قد يكون هنالك برامج تدريبية مشتركة أو

إستراتيجيات تعليمية متوفرة لجميع الأخصائيين الاجتماعيين في المنطقة، ما يؤدي إلى تماثل مستويات الكفاءة المهنية بينهم.

ثانياً، توضّح الباحثة أنّ بيئة العمل في المؤسسات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون قد تكون موحّدة، ممّا يجعل من غير المحتمل أن يكون لمكان السكن تأثير كبير. إذا كانت هذه المؤسسات تعتمد على معايير وممارسات تدريبية واحدة لجميع الأخصائيين الاجتماعيين في المنطقة، فإنّ مكان السكن لن يكون له تأثير كبير في كفاءة الأخصائيين.

ثالثاً، تعزو الباحثة النتيجة، أيضاً، إلى أنّ الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها قد خضعوا لتعليمات وممارسات مهنية موحّدة، حتى في حال اختلاف مكان سكنهم. وهذا يشير إلى أنّه بغض النظر عن المنطقة السكنية، فإنّ التعليم والتدريب المهنيين قد تم توفيرهما بشكل متساوٍ لجميع الأخصائيين الاجتماعيين، وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة أبو هرجة (2016) التي أكّدت أنّ مكان السكن لا يعدّ عاملاً حاسماً في تحديد مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، بل يعتمد الأمر اعتماداً أساسياً على الفرص التدريبية الموحّدة، والممارسات المهنية المشتركة، وتشير هذه النتائج إلى أنّ بيئة العمل المتكافئة، والسياسات التدريبية المتساوية، وإمكانية الوصول إلى الموارد المهنية في مختلف المناطق تسهم في تقليص الفجوات المرتبطة بمكان السكن. لذا، فإنّ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها يعكس توجّه المؤسسات نحو تحقيق مهنية متساوية لجميع العاملين في هذا المجال.

#### 9.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تعرى إلى متغير المؤهل العلمي، وتشير النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الكفاءة المهنية

لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها بناءً على متغير المؤهل العلمي، وذلك وفقاً لمستوى الدلالة المحسوب ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يشير إلى أن المؤهل العلمي للأخصائيين الاجتماعيين لا يسهم إسهاماً ملحوظاً في تحديد مستوى الكفاءة المهنية لديهم في هذه المنطقة.

يمكن تفسير هذه النتيجة بعوامل عدة، ولعل من أبرزها:

أولاً، قد يكون هناك نوع من التجانس في الكفاءة المهنية بين الأخصائيين الاجتماعيين في المنطقة، حتى في حال اختلاف المؤهلات العلمية، وهذا يعني أن التدريب العملي والخبرة المهنية قد تكون لهما أهمية أكبر من المؤهل الأكاديمي في تحديد مستوى الكفاءة المهنية. ومن ثم، يمكن أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون قد اكتسبوا مهارات مهنية عالية من خلال العمل الميداني والتدريب المستمر، بغض النظر عن درجة التعليم الأكاديمي.

ثانياً، قد يشير عدم وجود فروق إلى أن برامج التدريب المهني المتاحة في منطقة الناصرة وضواحيها تعمل على رفع الكفاءة المهنية لجميع الأخصائيين الاجتماعيين، سواء كان لديهم مؤهلات علمية عالية أو أقل. من الممكن أن هذه البرامج تركز على تطوير المهارات العملية والتقنية التي تعد أساسية في ممارسة العمل الاجتماعي، بغض النظر عن المؤهل العلمي.

ثالثاً، قد يكون للمؤهلات العلمية المختلفة التأثير نفسه في الكفاءة المهنية، في حال كانت المتطلبات المهنية في مجال العمل الاجتماعي موحدة في المنطقة. فعلى سبيل المثال، إذا كانت جميع الأخصائيين الاجتماعيين مطالبين بالحصول على شهادة معينة أو تدريب متخصص، فإن المؤهل العلمي قد لا يكون له تأثير كبير في الأداء المهني، إذ إن جميع الأخصائيين الاجتماعيين يمتلكون الحد الأدنى من المهارات اللازمة للممارسة.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الكفاءة المهنية بناءً على متغير المؤهل العلمي إلى عوامل رئيسية عدة، ولعل من أبرزها:

أولاً، تشير الباحثة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها قد حصلوا على فرصٍ تدريبيّةٍ ومهنيّةٍ متساوية، بغضّ النظر عن درجة التّعليم الأكاديمي، وهذا يُشير إلى أن التّدريب المهنيّ والتّطوير المُستمرّ لهما تأثيرٌ أكبر من المؤهلات العلميّة الأكاديميّة في تحديد مستوى الكفاءة المهنيّة للأخصائيين الاجتماعيين في المنطقة.

ثانياً، تلحظ الباحثة أن العمل الميدانيّ، والخبرة العمليّة للأخصائيين الاجتماعيين يمكن أن تكون لها دورٌ أكبر من الشّهادات الأكاديميّة في تحسين الكفاءة المهنيّة؛ فالأخصائيون الاجتماعيون الذين يُمارسون العمل الاجتماعيّ لسنواتٍ طويلةٍ قد يكتسبون مهاراتٍ حيويّةً تؤثر في قدرتهم على أداء مهامهم أداءً فعّالاً، بغضّ النظر عن مستواهم العلميّ.

ثالثاً، تعزو الباحثة النتيجة إلى نوعيّة البرامج التّربويّة المتوفّرة في المنطقة، إذ إنّ هذه البرامج قد صُمّمت لتلبية حاجات جميع الأخصائيين الاجتماعيين، بغضّ النظر عن خلفيّاتهم الأكاديميّة، إذا كانت هذه البرامج تهتمّ بتطوير المهارات العمليّة والتقنيّة التي تُسهم في تحسين الكفاءة المهنيّة، فإنّ المؤهل العلميّ لا يصبح العامل الحاسم في التّفاوت بين الأخصائيين الاجتماعيين، وقد اتّفقت هذه النتائج مع دراسة الفقي (2017) التي أشارت إلى أن الخبرة المهنيّة والتّدريب المُستمرّ يؤدّيان دوراً أكثر أهميّة من المؤهل الأكاديمي في تحسين الكفاءة المهنيّة للأخصائيين الاجتماعيين. وهذا يعكس أهميّة التّعلم التّطبيقيّ، والممارسة الميدانيّة في تطوير مهارات الأخصائيين، بغضّ النظر عن مستواهم التّعليمي، كما تؤكد هذه النتائج أنّ البرامج التّربويّة المُوحّدة والمتاحة في منطقة الناصرة وضواحيها، قد أسهمت في تقليل الفروقات بين الأخصائيين، ممّا جعل المؤهل العلميّ عاملاً أقلّ تأثيراً في تحديد مستوى الكفاءة المهنيّة.

#### 10.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدّراسة أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسّطات الكفاءة المهنيّة لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها - تُعزى إلى مُتغير

العُمر، وتشيرُ النَّتِيجَةُ إلى وجودِ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيةٍ بين متوسّطاتِ الكفاءةِ المهنيّةِ لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقةِ النَّاصرة وضواحيها -تعزى إلى متغيّرِ العُمر، ممّا يعني أنّ عُمُر الأخصائي الاجتماعيين يؤثّرُ تأثيرًا ملحوظًا في مستوى الكفاءةِ المهنيّةِ لديهم، والفروقُ التي رُصدتْ كانتْ لصالحِ الفئاتِ العُمريّةِ الأكبرِ ( من 25-35 سنة، وأكثر من 35 سنة) مقارنةً بالفئةِ العُمريّةِ الأصغرِ ( أقلّ من 25 سنة).

يمكنُ تفسيرُ هذه النَّتِيجَةِ بعواملٍ عدّةٍ، ولعلّ من أبرزها:

أولاً، من الممكنِ أن تكونَ الخبرةُ العمليّةُ أحدَ العواملِ الرئيّسةِ التي تُسهمُ في تعزيزِ الكفاءةِ المهنيّةِ. الأخصائيون الاجتماعيون، الذين ينتمونَ إلى الفئاتِ العُمريّةِ الأكبرِ قد يكونُ لديهم سنواتٌ أكثرُ من الخبرةِ العمليّةِ في مجالِ العملِ الاجتماعيّ، ممّا يساعدهم على التّعاملِ مع حالاتٍ أكثرَ تعقيدًا وتنوعًا على نطاقٍ أكثرَ احترافيّةً، والخبرةُ المُتراكمَةُ تمنحهم قُدرةً أكبرَ على فهمِ القضايا الاجتماعيةِ بعمقٍ، واستخدامِ أساليبٍ وتقنياتٍ أكثرَ فعاليةً في حلِّ المشكلات.

ثانيًا، قد تكونُ الفئاتُ العُمريّةُ الأكبرُ قد تعرّضتْ لفرصٍ تدريبيّةٍ مُتعدّدةٍ طوالِ مسيرتها المهنيّةِ، ممّا عزّزَ من مهاراتهم وكفاءتهم في العملِ الاجتماعيّ. وعلى العكسِ، الأخصائيون الاجتماعيون الأصغرُ سنًا قد لا يكونُ لديهم الكَمُّ نفسهُ من الفرصِ التّربويّةِ أو قد يكونونَ في مراحلٍ بدايةً مسيرتهم المهنيّةِ؛ إذ ما يزالونَ يتعلّمونَ ويطوّرونَ مهاراتهم العمليّةِ.

ثالثًا، قد تؤثّرُ الفروقُ العُمريّةُ في فهمِ الأخصائيين الاجتماعيين لحاجاتِ المجتمع والأفرادِ، الذين يقدّمونَ لهم الدّعمَ، فالأخصائيون الأكبرُ سنًا قد يكونُ لديهم تجاربٌ حياتيّةٌ غنيّةٌ تُسهمُ في تعزيزِ قدرتهم على التّعاملِ مع مجموعةٍ متنوّعةٍ من الحالاتِ، وقد يكونُ لديهم مستوى أعلى من الوعي الاجتماعيّ والمهنيّةِ في التّعاملِ مع الأفرادِ في ظروفٍ مختلفةٍ.

وتعزو الباحثة وجودَ الفروقِ ذاتِ الدلالةِ الإحصائيةِ بين الكفاءةِ المهنيةِ للأخصائيين الاجتماعيين بناءً

على العُمُر إلى عواملٍ رئيسةٍ عدّة، ولعلّ من أبرزها:

أولاً، تشيرُ الباحثةُ إلى أنّ الخبرةَ العمليّةَ تُؤدّي دوراً أساسياً في تحسينِ الكفاءةِ المهنيةِ، إذ إنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأكبرِ سنّاً عادةً ما يمتلكونَ سنواتٍ منَ الخبرةِ التي تُتيحُ لهم إتقانَ المهاراتِ المطلوبة، والتعاملِ معَ التحدّياتِ المهنيةِ بكفاءةٍ أعلى، وهذه الخبرةُ تمنحُهم القدرةَ على تطويرِ إستراتيجياتٍ عمليّةٍ وحلولٍ مبتكرةٍ للتعاملِ معَ المشكلاتِ المُعقدة التي يواجهها الأفرادُ والمجتمعات.

ثانياً، تعزو الباحثةُ النتيجةَ إلى أنّ التدريبَ المُستمرَّ والتطويعَ المهنيّ هو عنصرٌ حاسمٌ في تعزيزِ الكفاءةِ المهنيةِ، وأنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأكبرِ سنّاً، غالباً، ما يتلقونَ تدريباتٍ متواصلةٍ طوالَ مسيرتهم المهنيةِ، ممّا يعزّزُ مهاراتهم. وفي المقابل، قد يكونُ الأخصائيونَ الأصغرُ سنّاً أقلَّ تُعرّضاً لهذا النوعِ منَ التدريبِ المُستمرِّ بسببِ محدوديةِ سنواتهم في المجالِ المهنيّ أو التحدّياتِ المرتبطةِ بتطويرِ مهاراتٍ جديدةٍ. ثالثاً، تشيرُ الباحثةُ إلى أنّ الأخصائيين الأكبرِ سنّاً قد يتمتّعونَ بنضجٍ فكريٍّ وعاطفيٍّ، يمكنُ أن يكونَ له تأثيرٌ إيجابيٌّ في مجالِ العملِ الاجتماعيّ، والعُمُرُ يُتيحُ لهم الفرصةَ؛ لتطويرِ مهاراتٍ تواصليّةٍ أفضل، وفهمٍ أعمقٍ لحاجاتِ الأفراد، ممّا يعزّزُ من قدرتهم على التفاعلِ على نطاقٍ فعّالٍ معَ الحالاتِ المُختلفة، وقد اتّفقتُ هذه النتائجُ معَ دراسةِ الفقي (2017) التي أكّدت أنّ الخبرةَ العمليّةَ، والتدريبَ المُستمرَّ يُؤدّيان دوراً رئيساً في تعزيزِ الكفاءةِ المهنيةِ للأخصائيين الاجتماعيين، إذ أظهرتِ الدراسةُ أنّ الفئاتِ العُمريّةِ الأكبرِ تمتلكُ مهاراتٍ مهنيّةً أكثرَ تطوّراً نتيجةً للخبرةِ الميدانيّةِ الطويلة، والتعرّضِ المُستمرِّ لحالاتٍ متنوّعة، كما أشارتِ الدراسةُ إلى أنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأكبرِ سنّاً يتمتّعونَ بنضجٍ مهنيٍّ، وقُدرةٍ أكبرَ على التعاملِ معَ التحدّياتِ المُختلفة، ممّا يجعلُهم أكثرَ كفاءةً في أداءِ مهامهم مقارنةً بالفئاتِ الأصغرِ سنّاً.

أخيراً، تعزو الباحثة الفروق إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين الأكبر سنًا، غالبًا، ما يكون لديهم فرص أكبر لتولي المناصب القيادية أو الأعمال الأكثر مسؤولية في المؤسسات الاجتماعية، ما يمنحهم مزيدًا من التأثير، والقدرة على استخدام مهاراتهم استخدامًا أكثر فعالية.

### 11.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشر ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة، وتشير النتيجة إلى أنه لا يبدو أن عدد سنوات الخبرة المهنية يؤثر تأثيرًا ملحوظًا في مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في هذه المنطقة.

قد تُشير هذه النتيجة بعض التساؤلات؛ إذ يُفترض، في العادة، أن الخبرة العملية تؤدي دورًا كبيرًا في تحسين الكفاءة المهنية، نظرًا لأن الأخصائيين الاجتماعيين، عادةً ما، يُطورون مهاراتهم ويتعلمون من المواقف العملية التي يواجهونها على مدار سنوات عملهم، ولكن النتيجة التي التوصل إليها قد تشير إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين، بغض النظر عن سنوات خبرتهم، قد يمتلكون مستويات متقاربة من الكفاءة المهنية، وهذا يعني أن العوامل الأخرى، مثل التدريب المهني، والفرص التعليمية، والقدرة على التكيف مع التغيرات في مجال العمل الاجتماعي، قد تكون أكثر تأثيرًا في تحسين الكفاءة المهنية من سنوات الخبرة وحدها.

قد يكون، من المفيد، النظر في أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمتلكون سنوات طويلة من الخبرة قد لا يختلفون اختلافًا كبيرًا في الكفاءة المهنية عن أولئك الذين لديهم سنوات أقل من الخبرة؛ بسبب تغير أساليب العمل، والتقنيات في مجال الخدمة الاجتماعية مع مرور الوقت، وعلى سبيل المثال، قد يتقيد الأخصائيون الاجتماعيون ذوو الخبرة الطويلة بأساليب وتقنيات قديمة لم تواكب التطورات الحديثة في الممارسة الاجتماعية، وفي حين، قد يكون الأخصائيون الأصغر سنًا أكثر انفتاحًا على استخدام أساليب

وتقنيات جديدة، وهذه الفروق في الأساليب قد تؤدي إلى تفاوت أقل في الكفاءة المهنية بين الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الخبرة الطويلة والجدد في هذا المجال.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بناءً على سنوات الخبرة إلى عوامل رئيسية عدة، ولعل من أبرزها:

أولاً، تشير الباحثة إلى أن عوامل أخرى غير سنوات الخبرة، مثل مستوى التدريب المهني والتطوير المستمر، تؤدي دوراً أكبر في تعزيز الكفاءة المهنية، من الممكن أن الأخصائيين الاجتماعيين، بغض النظر عن سنوات خبرتهم، قد يتلقون تدريباً متساوياً أو قد يتعرضون لفرص تطوير مهني مشابهة، مما يؤدي إلى مستوى مماثل من الكفاءة المهنية.

ثانياً، قد تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن سنوات الخبرة، في بعض الأحيان، قد لا تكون كافية بمفردها لضمان تطور الكفاءة المهنية، وفي بعض الحالات، قد يكون الأخصائي الاجتماعي الذي يمتلك سنوات طويلة من الخبرة قد اكتسب خبرة محدودة إذا كانت هذه السنوات قد شهدت نمطاً معيناً من العمل لم يتطور متطوراً مستمراً، مما يجعله أقل كفاءةً من الأخصائيين ذوي الخبرة الأقل، ولكن الذين تلقوا تدريباً متطوراً. ثالثاً، ربما تشير الباحثة إلى أن مجال العمل الاجتماعي قد شهد تغييرات كبيرة في الأساليب والوسائل المستخدمة خلال السنوات الماضية. لذلك، قد لا يكون العامل الزمني وحده كافياً؛ لضمان تحسين الكفاءة المهنية، فالأخصائيون الاجتماعيون الذين لم يواكبوا التطورات الحديثة قد لا يحققون الكفاءة نفسها مثل أولئك الذين تبوأوا الأساليب الجديدة والمتطورة.

#### 12.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية عشر ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها -تُعزى إلى متغير مكان العمل، وبناءً على هذه النتيجة فسيتم الأخصائيون الاجتماعيون إلى ثلاث مجموعات وفقاً لمكان

عملهم: (مجالس محلية) و (وزارة الرفاه الاجتماعي) و (مراكز خاصة) وجاءت الفروق لصالح الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في " وزارة الرفاه الاجتماعي " و " المراكز الخاصة " مما يعني أن الأخصائيين الاجتماعيين في هذين المكانين أظهروا كفاءة مهنية أعلى مقارنةً بأولئك الذين يعملون في المجالس المحلية. ويمكن أن يعكس هذا التفاوت في الكفاءة المهنية إلى عوامل عدة متعلقة بنوع مكان العمل، فعلى سبيل المثال، يمكن أن تكون وزارة الرفاه الاجتماعي، والمراكز الخاصة، توفر بيئات عمل مختلفة من حيث الدعم الإداري، والتدريب المهني، والتكنولوجيا المستخدمة في ممارسة العمل الاجتماعي، قد يحصل الأخصائيون الاجتماعيون في هذه الأماكن على تدريبات متخصصة أو فرص لتنمية مهاراتهم بطرق قد لا تكون متاحة بالدرجة نفسها للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجالس المحلية.

في وزارة الرفاه الاجتماعي، من الممكن أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون قد تعرضوا لبرامج تدريبية مستمرة، وجلسات تطوير مهني، بالإضافة إلى دعم إداري متواصل يعزز من كفاءتهم المهنية، كما أن البيئة التنظيمية لهذه المؤسسات قد تتيح لهم فرصاً أكبر للعمل في مشاريع مهنية مختلفة ومتنوعة، مما يسهم في تعزيز مهاراتهم العملية والنظرية.

أما بالنسبة للمراكز الخاصة، فقد تكون هذه الأماكن تقدم بيئات عمل أكثر مرونة وتطوراً تقنياً، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى موارد مالية وتقنية، قد تسهم في تحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين. قد يتيح ذلك لهم استخدام أدوات حديثة في عملهم، مما ينعكس انعكاساً إيجابياً على كفاءتهم المهنية.

ومن ناحية أخرى، الأخصائيون الاجتماعيون في المجالس المحلية قد يواجهون تحديات تتعلق بالموارد المحدودة أو ضغوط العمل التي تؤثر في قدرتهم على تطوير مهاراتهم، كما أن المجالس المحلية قد لا تكون لديها البرامج التدريبية المتوفرة نفسها في الوزارات أو المراكز الخاصة، مما يؤدي إلى فجوة في الكفاءة المهنية بين الأخصائيين الاجتماعيين في هذه الأماكن.

وتعزو الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة المهنية بناءً على مكان العمل إلى عوامل

محتملة رئيسية عدّة، ولعلّ من أبرزها:

أولاً، قد تشير الباحثة إلى أنّ الأخصائيين الاجتماعيين في " وزارة الرفاه الاجتماعي " و " المراكز الخاصة " يحصلون على تدريب أكثر تخصصاً ومنهجياً مقارنةً بالأخصائيين الاجتماعيين في المجالس المحليّة، توفّر هذه الأماكن برامج تدريبية ودورات متقدّمة تهدف إلى تعزيز الكفاءات المهنية، بالإضافة إلى أنّ بيئات العمل في هذه المؤسسات، قد تسهم في تطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين تطويراً أكبر.

ثانياً، وتعزي الباحثة الفروق إلى توافر الموارد المتقدّمة في " وزارة الرفاه الاجتماعي " و " المراكز الخاصة ". ومن المعلوم أنّ المراكز الخاصة قد تستثمر في التكنولوجيا الحديثة والأدوات المتطورة، ممّا يتيح للأخصائيين الاجتماعيين تقديم خدمات أفضل وأكثر فاعليّة. كما أنّ وزارة الرفاه الاجتماعي قد تكون قادرة على تخصيص ميزانيات أكبر لبرامج التدريب المهني، وتقديم الدعم المستمرّ للأخصائيين الاجتماعيين.

ثالثاً، يمكن أن تعزي الباحثة هذه الفروق إلى طبيعة العمل في المجالس المحليّة مقارنةً بالوزارات أو المراكز الخاصة، فالأخصائيون الاجتماعيون في المجالس المحليّة قد يتعاملون مع تحديات تتعلّق بالنقص في الموارد أو الدعم الإداري المحدود، ممّا قد يؤثر في قدرتهم على تحسين مهاراتهم. في المقابل، قد توفّر وزارة الرفاه الاجتماعي والمراكز الخاصة بيئات عمل أكثر دعماً وتحفيزاً، ممّا يسهم في رفع مستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وقد اتّفقَت نتائج هذه الدّراسة مع دراسة الفقي (2017) التي تناولت تأثير بيئات العمل المختلفة في الكفاءة المهنية للعاملين في المجال الاجتماعي، إذ أشارت الدّراسة إلى أنّ توفّر بيئات عمل داعمة، مثل تلك التي توفّرها المؤسسات الحكوميّة الكبرى والمراكز الخاصة، يسهم إسهاماً مباشراً في تحسين الأداء المهني للعاملين مقارنةً بالمؤسسات ذات الموارد المحدودة.

### 13.2.5 تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة عشر ومناقشتها:

أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، وتشير النتيجة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ( $r = 0.862$ ) عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.01$ ) ويشير ذلك إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين هذين المتغيرين، وهو ما يعني أن زيادة المهارات الرقمية ترتبط ارتباطاً مباشراً مع زيادة مستوى الكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المنطقة.

يمكن تفسير هذه النتيجة بأن المهارات الرقمية تؤدي دوراً حاسماً في تعزيز الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين. في عصرنا الحالي، أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من العديد من المجالات المهنية، بما في ذلك العمل الاجتماعي. فالأخصائيون الاجتماعيون الذين يمتلكون مهارات رقمية قوية يمكنهم الاستفادة من أدوات وبرامج رقمية تساهم في تحسين تقديم الخدمات والقيام بالمهام اليومية قيماً أكثر كفاءة وفعالية. والمهارات الرقمية مثل القدرة على استخدام الحاسوب وبرامج إدارة البيانات، والتواصل عبر الإنترنت، وإجراء البحوث الإلكترونية، قد تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من إنجاز مهامهم إنجازاً أسرع وأكثر دقة. وهذه المهارات تساهم في رفع مستوى الكفاءة المهنية من خلال تحسين قدرة الأخصائيين على التفاعل مع عملائهم، والوصول إلى المعلومات بسهولة، واستخدام المنصات الإلكترونية في تقديم الدعم والخدمات. كما أن المهارات الرقمية تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من تحسين مستوى تنظيم عملهم وإدارته، إذ يمكنهم استخدام أدوات مثل برامج الجداول الزمنية، وأدوات التواصل الإلكترونية، وأنظمة إدارة المعلومات الرقمية؛ لتقديم الخدمات تقديماً أكثر تنظيماً وفعالية. ومن ثم، كلما ازدادت مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع العملاء أو في تطوير البرامج والخدمات.

وتعزي الباحثة في تفسير هذه العلاقة إلى أن المهارات الرقمية تُعدّ من العوامل الأساسية التي تُسهم في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، مع تطوّر التكنولوجيا، وازدياد الاعتماد عليها في المجالات المهنية كافة، أصبح من الضروري أن يمتلك الأخصائيون الاجتماعيون مهارات رقمية متقدمة لكي يتمكنوا من مواكبة متطلبات العمل في العصر الحديث.

كما تعزي الباحثة إلى أن استخدام المهارات الرقمية يُساعد الأخصائيين الاجتماعيين في تعزيز قدرتهم على الوصول إلى المعلومات بسرعة وفعالية، وتحليل البيانات المتعلقة بالحالات الاجتماعية، وتقديم الحلول المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، تُسهم المهارات الرقمية في تسهيل التواصل مع العملاء والزملاء على حدٍ سواء، ممّا يُعزّز من كفاءتهم المهنية.

إضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون المهارات الرقمية وسيلة لزيادة الوصول إلى التدريب المهني المستمر، إذ يُمكن للأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة من الدورات التدريبية عبر الإنترنت، والمشاركة في ورش عمل رقمية، والتفاعل مع خبراء ومختصين في هذا المجال، ويُسهم هذا النوع من التدريب في تحسين مستوى الأداء المهني إسهامًا ملحوظًا، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة خلف (2021) التي تناولت دور المهارات الرقمية في تعزيز الكفاءة المهنية في المجالات المختلفة، بما في ذلك العمل الاجتماعي، إذ أكّدت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين امتلاك المهارات الرقمية، وتحسين الأداء المهني، ممّا يدعم ذلك نتائج هذه الدراسة التي وَجَدَتْ علاقة ارتباط قوية بين المهارات الرقمية والكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها.

### 3.5 التوصيات والمقترحات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإن الباحثة تُوصي بما يأتي:

1. إطلاق برامج تدريبية مُتخصصة في المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين، بحيث تشمل مهارات إدارة البيانات، والتواصل الرقمي، واستخدام البرمجيات المهنية، على أن تُنفَّذ بواقع (50) ساعة تدريبية سنويًا.

2. توفير الأدوات الرقمية الحديثة في بيئات العمل الاجتماعي، مثل أنظمة إدارة الحالات الإلكترونية، وقواعد البيانات الرقمية، ومنصات التواصل الاحترافية، مع تقديم دليل إرشادي للأخصائيين الاجتماعيين حول كيفية استخدامها بفعالية.

3. تصميم دورات مستمرة وتنفيذها في المهارات الرقمية، بحيث يُحدَّث محتواها دوريًا لمواكبة التطورات التكنولوجية، مع إلزام الأخصائيين الاجتماعيين بحضور (عدد معين) من الدورات سنويًا لضمان التطوير المستمر.

4. تنظيم ورش عمل تطبيقية تعتمد على مواقف عمل حقيقية، يُدرَّب خلالها الأخصائيون الاجتماعيون على استخدام الأدوات الرقمية في تحليل الحالات، وإعداد التقارير الإلكترونية، وإدارة ملفات العملاء إدارة رقمية.

5. إدراج مساقات متخصصة في المهارات الرقمية ضمن المناهج التعليمية في كليات العمل الاجتماعي ومعاهدها، بحيث تشمل هذه المساقات تدريبات عملية على استخدام التكنولوجيا في التقييم والتدخل الاجتماعي.

6. تطوير بيئات محاكاة عملية داخل المؤسسات التدريبية والاجتماعية، تُتيح للأخصائيين الاجتماعيين تطبيق المهارات الرقمية في مواقف واقعية، مثل التعامل مع منصات الدعم الاجتماعي الإلكترونية، وأنظمة الإحالة الرقمية.

7. إدماج متطلبات المهارات الرقمية ضمن معايير تقييم الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، بحيث تصبح جزءًا أساسيًا من شروط التوظيف والترقيات، مما يضمن اهتمام المؤسسات بتطوير مهارات موظفيها.

8. إنشاء شبكة إلكترونية للتواصل المهني بين الأخصائيين الاجتماعيين، تشمل منصة تفاعلية لتبادل الخبرات، ومشاركة الموارد الرقمية، وعقد جلسات نقاشية حول أفضل الممارسات في توظيف التكنولوجيا في العمل الاجتماعي.

9. تحفيز الأخصائيين الاجتماعيين على التعلُّم المستمر من خلال توفير منح دراسية أو نقاط تطوير مهني للأفراد، الذين يُشاركون في دورات تدريبية متقدمة حول المهارات الرقمية، وربط ذلك بحوافز مهنية أو مادية.

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المراجع العربية

- بشمانى، شكيب (2014). دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 36 (5)، 85-100.
- جاد الله، محمد إبراهيم. (2021). أدوار الأخصائي الاجتماعي باستخدام تطبيقات الأجهزة الذكية مع الأطفال المصابين بالتوحد. مجلة الخدمة الاجتماعية والتنمية، 18(3)، 34-50.
- الجميل، سارة، ومحمد العتيبي. (2020). استخدام التطبيقات الذكية في تسهيل عملية التواصل الاجتماعي. مجلة الابتكار التكنولوجي، 8(4)، 89-104.
- الحسن، عبد الله، ونورة المطيري. (2017). استخدام البرمجيات الخاصة بإدارة الحالات في تحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين. مجلة الخدمة الاجتماعية، 10(4)، 89-105.
- حسن، محمود علي. (2020). استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر. مجلة الدراسات الاجتماعية، 14(3)، 60-84.
- الحمدان، نورة، وعبد الرحمن الحمدان. (2019). تحليل أثر التدريب على المهارات الرقمية في تحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين. مجلة الأداء الإداري، 7(1)، 45-60.
- الخطيب، أحمد، وليلى الحسيني. (2019). تحديات واستراتيجيات تطوير المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين. مجلة الابتكار الاجتماعي، 7(3)، 55-70.
- خلف، سامي محمد. (2021). المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية، 20(4)، 90-115.
- الركن، عبد الله، والعاني، محمد. (2020). الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ظل التحول الرقمي. مجلة دراسات العمل الاجتماعي، 15(2)، 123-145.

- زنكي، نجم الدين. (2021). أثر المهارات الرقمية على كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين. *المجلة العربية للعلوم الاجتماعية*، 12(3)، 98-114.
- الزهراني، سعود، وداليا الشهري. (2018). دور التكنولوجيا في تحسين إدارة الحالات الاجتماعية. *مجلة إدارة الخدمات الاجتماعية*، 5(3)، 67-82.
- السعدي، ليلي، وريم السعدي. (2020). دور المهارات الرقمية في تعزيز الابتكار في مهنة العمل الاجتماعي. *مجلة الابتكار والتنمية*، 15(2)، 78-94.
- أبو السعود، إبراهيم محمد. (2020). المتطلبات اللازمة لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. *مجلة الخدمة الاجتماعية والتنمية*، 16(2)، 75-95.
- سيد، أحمد عبد الهادي. (2021). المتطلبات اللازمة لتطبيق العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 19(2)، 56-78.
- السيد، محمود، وسارة الجابري. (2018). تأثير التعلم الإلكتروني على تحسين الكفاءة الاجتماعية. *مجلة الرعاية الاجتماعية والتنمية*، 6(2)، 34-48.
- الشريف، نورة، وعبد الرحمن الغامدي. (2020). تقييم أثر التدريب على المهارات الرقمية في العمل الاجتماعي. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، 12(3)، 112-128.
- الشهراني، عبد الرحمن، وفاطمة القحطاني. (2017). مستقبل استخدام التكنولوجيا في مهنة العمل الاجتماعي. *مجلة التنمية الاجتماعية*، 9(1)، 12-28.
- عبد الله، فاطمة، وآخرون. (2018). أثر استخدام التكنولوجيا في تحسين كفاءة العمل الاجتماعي. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 45(4)، 67-83.
- العبد الله، محمد، وزينب الغامدي. (2018). دور التكنولوجيا في تعزيز خدمات الرعاية الاجتماعية. *مجلة التكنولوجيا والمجتمع*، 11(2)، 123-138.
- العتيبي، حسين، وعائشة المطيري. (2019). تحليل استخدام الشبكات الاجتماعية في تحسين العمل الاجتماعي. *مجلة الشبكات الاجتماعية*، 4(3)، 56-72.

العلي، أماني، وفاطمة الحمادي. (2018). أهمية المهارات الرقمية في تعزيز دور الأخصائي الاجتماعي. مجلة الرعاية الاجتماعية، 5(1)، 23-37.

العنزي، محمد. (2023). استخدام الأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات الحكومية بالرياض للوسائل والتطبيقات الرقمية في ممارستهم المهنية. مجلة العلوم الاجتماعية، 32(4)، 45-67.

العنزي، مها، ومنى العنزي. (2020). تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الاجتماعي. مجلة التكنولوجيا والابتكار، 9(2)، 111-125.

غنيم، فاطمة عبد الغني. (2014). منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: الأسس والمفاهيم والتطبيقات. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

الفاقي، نجلاء محمد. (2017). واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية مع الحالات الفردية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 41(1)، 167-210.

فقيهي، هدى حسن، والمشعان، ندى محمد. (2023). المهارات الرقمية المطلوبة للأخصائيين الاجتماعيين في ظل التحول الرقمي ودورها في تحسين الممارسة المهنية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 52(2)، 215-240.

المحامدي، أحمد عبد الرحمن. (2022). الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. مجلة الخدمة الاجتماعية، 29(3)، 120-145.

منظمة العمل الدولية. (2022). أثر المهارات الرقمية على العمل الاجتماعي: التوجهات العالمية والتحديات. جنيف: منظمة العمل الدولية.

النجار، محمد، ومحمود الخضراوي. (2019). استخدام التقنيات الحديثة في تحسين خدمات العمل الاجتماعي. مجلة العمل الاجتماعي، 8(2)، 45-60.

أبو هرجة، مروة محمد. (2016). واقع الممارسة الرقمية وتصور لبرنامج مقترح لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة حلوان، 42(2)، 95-130.*

الوايلي، عبد الله محمد. (2021). الاحتياجات الاجتماعية والنفسية والصحية لمصابي التصلب اللويحي وتصميم محتوى تطبيق إلكتروني لدعمهم. *مجلة البحوث الاجتماعية، 25(1)، 101-125.*

## ثانياً: المراجع الأجنبية

Arksey, H., & Kemp, P. (2019). "Digital technology and social care: Why embedding a socio-technical framework is paramount." *Journal of Social Care, 31(2), 99-113.*

Armitage, C., & Collier, P. (2020). "Digital innovation in social work education and practice." *Journal of Social Work Education, 56(1), 87-99.*

Beddoe, L., & Maidment, J. (2020). *Social work practice in the digital age: Therapeutic approaches, ethics, and professional competencies.* Oxford University Press.

Bogo, M., & McKnight, K. (2018). "Digital technologies and social work education." *Journal of Social Work Education, 54(3), 423-434.*

Carpenter, J., & Austin, M. J. (2019). *Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities.* Oxford University Press.

Chan, C., & Holosko, M. J. (2018). The use of digital skills in social work services: Exploring the impact on professional competence in Hong Kong. *Journal of Social Work Practice, 32(4), 425-439.*

Garcia, E. (2011). *A tutorial on correlation coefficients*, information-retrieval-18/7/2018. <https://pdfs.semanticscholar.org/c3e1/095209d3f72ff66e07b8f3b152fab099ede.pdf>.

Gibbs, I., & Macrae, A. (2020). "Digital technology and social work practice: An essential partnership." *British Journal of Social Work, 50(4), 1113-1130.*

Healy, K., & Hearn, G. (2018). "Social work practice in the digital age: Where are we now and where to next?" *Social Work & Society, 16(3), 1-15.*

Knight, C., & Redmond, R. (Eds.). (2018). *Social work in a digital society: Transforming social work practice series*. Policy Press.

Maynard, A., & Denny, D. (2019). "Exploring the impact of digital technology on social work practice: A literature review." *Journal of Social Work*, 19(1), 83-105.

McInroy, L. (2020). Digital skills and their impact on effective online social work with youth: A case study in Canada. *Canadian Journal of Social Work*, 25(3), 189–202.

Mehdizadeh, M., & Medhizadah, S. (2020). "Social workers and the digital age: The use of technology in practice." *Social Work & Society*, 18(1), 1-15.

Miller, D., & Myers, J. (Eds.). (2017). "Digital technologies and social work: The international perspective." Routledge.

Narinesingh, N. (2020). Study on Marzano's Focused School Leader and Teacher Evaluation Models and Student Proficiency and Growth in Middle Schools in a Large Suburban School District. *Educational Leadership Quarterly*, 23(1), 12–30.

Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., & Margerum-Leys, J. (2010). Information and communication technologies in social work. *Advances in Social Work*, 11(1), 67–81.

Ryan, T., Perron, B. E., Hohman, M., & Margerum-Leys, J. (2017). Digital technologies and their influence on job satisfaction and professional efficiency in social work. *Social Work Research*, 41(3), 151–164.

Sage, M., & Sage, T. (2016). Professional use of technology in social work: Challenges and opportunities. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1543–1557.

Scherman, R., & Thompson, L. (2018). "Digital technology and social work: A critical appraisal." *Social Work & Society*, 16(2), 1-15.

Shulman, L., & Cohen, C. (2020). "Ethical considerations in digital social work." *Journal of Technology in Human Services*, 38(2-3), 101-116.

Steketee, G. (2019). "Digital social work: What we know and don't know." *Australian Social Work*, 72(1), 1-15.

Taylor, J., & McLeod, E. (2019). The relationship between digital training and the competence of social workers in Australia: An experimental study. *Australian Social Work*, 72(2), 189–204.

Thomas, L., & Mueller, J. (Eds.). (2020). *Handbook of digital social work*. Springer.

Wilson, G., & Winek, J. (2015). The role of digital tools in enhancing professional skills in social work practice in Canada. *Journal of Technology in Human Services*, 33(3), 230–245.

## الملاحق

ملحق (أ): الاستبانة قبل التحكيم

ملحق (ب): قائمة المحكمين

ملحق (ت): الاستبانة بعد التحكيم

ملحق (أ): الاستبانة قبل التحكيم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

حضرة الأخ/ت المحترم/ة

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة علمية لنيل درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية والموسومة ب (المهارات الرقمية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها) ولتحقيق الهدف تم تصميم استبانة مكونة من قسمين الأول يتضمن البيانات الأولية والقسم الثاني يضم مقياس الذات الاجتماعية، والثاني مقياس الأداء المهني.

أرجو التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بموضوعية علما أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرة حسن تعاونكم

اعداد الباحثة: فاطمة عواودة

اشراف: د. رشا أمارة

المحور الأول:

البيانات الشخصية:

الرجاء وضع اشارة ( X ) داخل المربع الاقرب للاجابة التي تناسبك:

1-الجنس	1- ذكر <input type="checkbox"/>	2- أنثى <input type="checkbox"/>	
2-مكان السكن	1- الناصرة <input type="checkbox"/>	2- كفر كنا <input type="checkbox"/>	3- الرينة <input type="checkbox"/> 4- المشهد <input type="checkbox"/>
3-المؤهل العلمي	1- بكالوريوس <input type="checkbox"/>	2- ماجستير <input type="checkbox"/>	3- دكتوراه <input type="checkbox"/>
4-العمر	1- أقل من 25 سنة <input type="checkbox"/>	2- من 25-35 سنة <input type="checkbox"/>	3- أكثر من 35 سنة <input type="checkbox"/>
5- سنوات الخبرة	1- أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/>	2- من 5-10 سنوات <input type="checkbox"/>	3- أكثر من 10 سنوات <input type="checkbox"/>
5- مكان العمل	1- مجالس <input type="checkbox"/>	2- وزارة الرفاه الاجتماعي <input type="checkbox"/>	3- بيت المسنين <input type="checkbox"/> 4- مراكز خاصة <input type="checkbox"/>

## المحور الثاني:

القسم الثاني: فقرات الاستبيان

الرجاء الاطلاع على هذه الفقرات ووضع إشارة (x) مقابل كل منها حسب تقديرك الشخصي. ويعبر عنها وفقا لمقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا اوافق بشدة).

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
<u>المقياس الأول: المهارات الرقمية</u>						
					1. لدي القدرة على استخدام برامج الحاسوب الأساسية مثل Word و Excel.	
					2. أتمكن من استخدام الإنترنت بشكل فعال للبحث عن المعلومات.	
					3. أستطيع إرسال واستقبال البريد الإلكتروني واستخدامه بشكل جيد.	
					4. أتمكن من إدارة الملفات والمجلدات على الكمبيوتر.	
					5. أستخدم برامج معالجة النصوص بشكل متقدم لإنشاء تقارير.	
					6. أستطيع استخدام برامج العروض التقديمية مثل PowerPoint.	
					7. لدي معرفة بكيفية تحميل وتنصيب البرامج اللازمة للعمل.	
					8. أتمكن من استخدام التطبيقات المكتبية عبر الإنترنت مثل Google Docs.	

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أستخدم الأدوات الرقمية لتخزين الملفات والبيانات في السحابة الإلكترونية.	9.
					لدي القدرة على التعامل مع الأجهزة الرقمية مثل الطابعات والمساحات الضوئية.	10.
					أتمكن من استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات.	11.
					أستخدم البرامج الخاصة بإدارة قواعد البيانات بشكل فعال.	12.
					أتمكن من استخدام منصات التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات المهنية.	13.
					أتمكن من إنشاء مواقع إلكترونية أو مدونات بسيطة للتواصل المهني.	14.
					أستخدم أدوات تحرير الفيديو والصوت لتحسين العروض التقديمية.	15.
					أتمكن من استخدام أدوات التعاون الرقمي مثل Zoom و Teams لإجراء الاجتماعات.	16.
					أستخدم أدوات تنظيم المهام مثل Trello أو Asana لتنظيم العمل.	17.
					أتمكن من استخدام البرمجيات الخاصة بإدارة المشاريع وإعداد تقارير الأداء.	18.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من استخدام التطبيقات المختلفة لإجراء الاستبيانات الرقمية.	19.
					أتمكن من تطبيق أدوات الفحص الرقمي للبيانات والمعلومات للحصول على نتائج دقيقة.	20.
					أتمكن من استخدام أدوات البحث المتقدم على الإنترنت للحصول على مصادر دقيقة.	21.
					أستطيع تنظيم مواعيدي ومهامي باستخدام التطبيقات الرقمية مثل Google Calendar.	22.
					أتمكن من إدارة حساباتي المهنية عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل LinkedIn.	23.
					أستخدم البرمجيات المتخصصة في تصميم وإنشاء المحتوى المرئي مثل Canva.	24.
					أستطيع تنظيم وعرض البيانات الرقمية بشكل احترافي باستخدام برامج الجداول.	25.
					أتمكن من إنشاء وتقاسم مستندات جماعية على الإنترنت بشكل فعال.	26.
					أستطيع استخدام أدوات الأمان الرقمي لحماية المعلومات والبيانات.	27.
					أتمكن من استخدام تطبيقات الهواتف الذكية لتحسين الإنتاجية والعمل.	28.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من تحديد وتوثيق البيانات الهامة باستخدام برامج إدارة المشاريع.	29.
					أستخدم البرمجيات الخاصة بالإبداع الرقمي مثل أدوات تصميم الرسوم المتحركة والمحتوى التفاعلي.	30.
<b>المقياس الثاني: الكفاءة المهنية</b>						
					أتمتع بقدرة على تحديد الأولويات وتنظيم الوقت لتحقيق الأهداف المهنية.	31.
					أستخدم مهارات الاتصال الفعال مع الزملاء والعملاء لضمان التعاون المثمر.	32.
					أتمكن من تحليل المشكلات المهنية وتقديم حلول مبتكرة لها.	33.
					أستطيع تطوير خطط عمل استراتيجية لرفع كفاءة الأداء.	34.
					أتمكن من العمل تحت الضغط وتحقيق الأهداف في المواعيد المحددة.	35.
					أستطيع التعلم المستمر لمواكبة التغيرات المهنية وتحسين أدائي.	36.
					أتمتع بقدرة على إدارة فرق العمل بكفاءة لتحقيق الأهداف المشتركة.	37.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أستطيع تقييم المخاطر المهنية واتخاذ القرارات اللازمة لتقليلها.	38.
					أتمكن من تكييف أسلوب عملي بما يتناسب مع احتياجات بيئة العمل.	39.
					أستطيع تحسين الإنتاجية من خلال استراتيجيات التحفيز الفعالة.	40.
					أتمكن من تطوير وتنفيذ برامج تدريبية لتحسين مهارات الفريق.	41.
					أستطيع تقديم المشورة المهنية للأفراد والجماعات بأسلوب مهني.	42.
					أتمكن من تحديد وتحليل احتياجات العمل والتكيف معها.	43.
					أستطيع تحفيز الزملاء على الابتكار والمشاركة في تطوير بيئة العمل.	44.
					أتمكن من تطبيق مهارات القيادة لإدارة التغيير في مكان العمل.	45.
					أستطيع اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وتحليل معمق.	46.
					أتمكن من تحديد الأهداف المهنية وتوجيه الأنشطة نحو تحقيقها.	47.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من استخدام الأدوات التكنولوجية المتاحة لتحسين كفاءة العمل.	48.
					أستطيع التعامل مع المواقف الصعبة بحرفية ودون تأثير على الأداء العام.	49.
					أتمكن من تقديم التقارير والمقترحات بشكل واضح واحترافي.	50.
					أتمكن من إدارة الوقت بفعالية لإنجاز المهام في وقتها المحدد.	51.
					أستطيع تحسين مهاراتي المهنية من خلال الانخراط في برامج تعليمية مستمرة.	52.
					أتمكن من تحليل أداء الفريق وتقديم اقتراحات للتحسين.	53.
					أتمكن من تطبيق مفاهيم الجودة في العمل لتحقيق أفضل النتائج.	54.
					أتمكن من التواصل مع الأطراف الخارجية لتعزيز التعاون وتبادل الخبرات.	55.
					أتمكن من تقديم حلول مبتكرة لتسريع إنجاز المشاريع المهنية.	56.
					أتمكن من إدارة الضغوط النفسية في بيئة العمل بشكل يساعد على الحفاظ على الأداء.	57.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من استخدام الأساليب الحديثة في تحليل البيانات لاتخاذ قرارات أفضل.	58.
					أتمكن من تنظيم المهام المتعددة والقيام بها بكفاءة عالية.	59.
					أتمكن من إدارة وتوجيه الموارد البشرية لتحقيق الأهداف المهنية بكفاءة.	60.

أشكر لكم حسن تعاونكم

ملحق (ب): قائمة المحكمين

اسم المحكم	الجامعة	الرتبة	التخصص
د. إياد عمادي	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مساعد	علم الاجتماع
د. رائد نمر	جامعة القدس المفتوحة	استاذ مساعد	علم الاجتماع
د. رحاب عارف السعدي	جامعة الاستقلال	أستاذ مشارك	صحة نفسية
د. عماد اشتية	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مشارك	علم الاجتماع
د. زردة شبيطة	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مساعد	الخدمة الاجتماعية
د. حمدي محمد منصور	جامعة حلوان	أستاذ دكتور	الخدمة الاجتماعية
د. عميد بدر	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مساعد	الخدمة الاجتماعية
د. محمد عكة	جامعة فلسطين الأهلية	أستاذ مشارك	علم الاجتماع/ الخدمة الاجتماعية
د. راتب أبو رحمة	جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مساعد	الارشاد النفسي والتربوي

ملحق (ت): الاستبانة بعد التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

حضرة الأخ/ت المحترم/ة

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة علمية لنيل درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية والموسومة ب (المهارات الرقمية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في منطقة الناصرة وضواحيها) ولتحقيق الهدف تم تصميم استبانة مكونة من قسمين الأول يتضمن البيانات الأولية والقسم الثاني يضم مقياس الذات الاجتماعية، والثاني مقياس الأداء المهني.

أرجو التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بموضوعية علما أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرة حسن تعاونكم

اعداد الباحثة: فاطمة عواودة

اشراف: د. رشا أمارة

المحور الأول:

البيانات الشخصية:

الرجاء وضع اشارة ( X ) داخل المربع الاقرب للاجابة التي تناسبك:

1-الجنس	1- ذكر <input type="checkbox"/>	2- أنثى <input type="checkbox"/>	
2-مكان السكن	1- الناصرة <input type="checkbox"/>	2- كفر كنا <input type="checkbox"/>	3-الريثة <input type="checkbox"/> 4-المشهد <input type="checkbox"/>
3-المؤهل العلمي	1- بكالوريوس <input type="checkbox"/>	2- ماجستير <input type="checkbox"/>	3- دكتوراه <input type="checkbox"/>
4-العمر	1- أقل من 25 سنة <input type="checkbox"/>	2- من 25-35 سنة <input type="checkbox"/>	3- أكثر من 35 سنة <input type="checkbox"/>
5- سنوات الخبرة	1- أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/>	2- من 5-10 سنوات <input type="checkbox"/>	3- أكثر من 10 سنوات <input type="checkbox"/>
5- مكان العمل	1- مجالس <input type="checkbox"/>	2- وزارة الرفاه الاجتماعي <input type="checkbox"/>	3- بيت المسنين <input type="checkbox"/> 4- مراكز خاصة <input type="checkbox"/>

## المحور الثاني:

القسم الثاني: فقرات الاستبيان

الرجاء الاطلاع على هذه الفقرات ووضع إشارة (x) مقابل كل منها حسب تقديرك الشخصي. ويعبر عنها وفقا لمقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا اوافق بشدة).

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
<u>المقياس الأول: المهارات الرقمية</u>						
					لدي القدرة على استخدام برامج الحاسوب الأساسية مثل Word و Excel.	61.
					أتمكن من استخدام الإنترنت بشكل فعال للبحث عن المعلومات.	62.
					أستطيع إرسال واستقبال البريد الإلكتروني واستخدامه بشكل جيد.	63.
					أتمكن من إدارة الملفات والمجلدات على الكمبيوتر.	64.
					أستخدم برامج معالجة النصوص بشكل متقدم لإنشاء تقارير.	65.
					أستطيع استخدام برامج العروض التقديمية مثل PowerPoint.	66.
					لدي معرفة بكيفية تحميل وتثبيت البرامج اللازمة للعمل.	67.
					أتمكن من استخدام التطبيقات المكتبية عبر الإنترنت مثل Google Docs.	68.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أستخدم الأدوات الرقمية لتخزين الملفات والبيانات في السحابة الإلكترونية.	69.
					لدي القدرة على التعامل مع الأجهزة الرقمية مثل الطابعات والماصات الضوئية.	70.
					أتمكن من استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات.	71.
					أستخدم البرامج الخاصة بإدارة قواعد البيانات بشكل فعال.	72.
					أتمكن من استخدام منصات التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات المهنية.	73.
					أتمكن من إنشاء مواقع إلكترونية أو مدونات بسيطة للتواصل المهني.	74.
					أستخدم أدوات تحرير الفيديو والصوت لتحسين العروض التقديمية.	75.
					أتمكن من استخدام أدوات التعاون الرقمي مثل Zoom و Teams لإجراء الاجتماعات.	76.
					أستخدم أدوات تنظيم المهام مثل Trello أو Asana لتنظيم العمل.	77.
					أتمكن من استخدام البرمجيات الخاصة بإدارة المشاريع وإعداد تقارير الأداء.	78.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من استخدام التطبيقات المختلفة لإجراء الاستبيانات الرقمية.	79.
					أتمكن من تطبيق أدوات الفحص الرقمي للبيانات والمعلومات للحصول على نتائج دقيقة.	80.
					أتمكن من استخدام أدوات البحث المتقدم على الإنترنت للحصول على مصادر دقيقة.	81.
					أستطيع تنظيم مواعيدي ومهامي باستخدام التطبيقات الرقمية مثل Google Calendar.	82.
					أتمكن من إدارة حساباتي المهنية عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل LinkedIn.	83.
					أستخدم البرمجيات المتخصصة في تصميم وإنشاء المحتوى المرئي مثل Canva.	84.
					أستطيع تنظيم وعرض البيانات الرقمية بشكل احترافي باستخدام برامج الجداول.	85.
					أتمكن من إنشاء وتقاسم مستندات جماعية على الإنترنت بشكل فعال.	86.
					أستطيع استخدام أدوات الأمان الرقمي لحماية المعلومات والبيانات.	87.
					أتمكن من استخدام تطبيقات الهواتف الذكية لتحسين الإنتاجية والعمل.	88.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من تحديد وتوثيق البيانات الهامة باستخدام برامج إدارة المشاريع.	89.
					أستخدم البرمجيات الخاصة بالإبداع الرقمي مثل أدوات تصميم الرسوم المتحركة والمحتوى التفاعلي.	90.
<b>المقياس الثاني: الكفاءة المهنية</b>						
					أتمتع بقدرة على تحديد الأولويات وتنظيم الوقت لتحقيق الأهداف المهنية.	91.
					أستخدم مهارات الاتصال الفعال مع الزملاء والعملاء لضمان التعاون المثمر.	92.
					أتمكن من تحليل المشكلات المهنية وتقديم حلول مبتكرة لها.	93.
					أستطيع تطوير خطط عمل استراتيجية لرفع كفاءة الأداء.	94.
					أتمكن من العمل تحت الضغط وتحقيق الأهداف في المواعيد المحددة.	95.
					أستطيع التعلم المستمر لمواكبة التغيرات المهنية وتحسين أدائي.	96.
					أتمتع بقدرة على إدارة فرق العمل بكفاءة لتحقيق الأهداف المشتركة.	97.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أستطيع تقييم المخاطر المهنية واتخاذ القرارات اللازمة لتقليلها.	98.
					أتمكن من تكيف أسلوب عملي بما يتناسب مع احتياجات بيئة العمل.	99.
					أستطيع تحسين الإنتاجية من خلال استراتيجيات التحفيز الفعّالة.	100.
					أتمكن من تطوير وتنفيذ برامج تدريبية لتحسين مهارات الفريق.	101.
					أستطيع تقديم المشورة المهنية للأفراد والجماعات بأسلوب مهني.	102.
					أتمكن من تحديد وتحليل احتياجات العمل والتكيف معها.	103.
					أستطيع تحفيز الزملاء على الابتكار والمشاركة في تطوير بيئة العمل.	104.
					أتمكن من تطبيق مهارات القيادة لإدارة التغيير في مكان العمل.	105.
					أستطيع اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وتحليل معمق.	106.
					أتمكن من تحديد الأهداف المهنية وتوجيه الأنشطة نحو تحقيقها.	107.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من استخدام الأدوات التكنولوجية المتاحة لتحسين كفاءة العمل.	108.
					أستطيع التعامل مع المواقف الصعبة بحرفية ودون تأثير على الأداء العام.	109.
					أتمكن من تقديم التقارير والمقترحات بشكل واضح واحترافي.	110.
					أتمكن من إدارة الوقت بفعالية لإنجاز المهام في وقتها المحدد.	111.
					أستطيع تحسين مهاراتي المهنية من خلال الانخراط في برامج تعليمية مستمرة.	112.
					أتمكن من تحليل أداء الفريق وتقديم اقتراحات للتحسين.	113.
					أتمكن من تطبيق مفاهيم الجودة في العمل لتحقيق أفضل النتائج.	114.
					أتمكن من التواصل مع الأطراف الخارجية لتعزيز التعاون وتبادل الخبرات.	115.
					أتمكن من تقديم حلول مبتكرة لتسريع إنجاز المشاريع المهنية.	116.
					أتمكن من إدارة الضغوط النفسية في بيئة العمل بشكل يساعد على الحفاظ على الأداء.	117.

درجة الموافقة					نص الفقرة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أتمكن من استخدام الأساليب الحديثة في تحليل البيانات لاتخاذ قرارات أفضل.	118
					أتمكن من تنظيم المهام المتعددة والقيام بها بكفاءة عالية.	119
					أتمكن من إدارة وتوجيه الموارد البشرية لتحقيق الأهداف المهنية بكفاءة.	120

أشكر لكم حسن تعاونكم