



JOURNAL OF THE ARAB AMERICAN UNIVERSITY مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث

واقع المهارات الرقمية للمختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي (دراسة مطبقة على المختصين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية – محافظه طوباس)

عاطف عوض*

جامعة القدس المفتوحة، فلسطين
الباحث المراسل: asabri@qou.edu

Received: 08/04/2026. Revised:24/06/2026. Accepted: 28/07/2026 Published:30/09/2026
DOI: <https://doi.org/10.35517/AAUP-2026.V12.3.12>

الملخص

هدفت هذه الدراسة الوصفية إلى معرفة واقع المهارات الرقمية اللازمة للمختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي المتسارع، والكشف عن مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين هذه المهارات في المؤسسات الاجتماعية بمحافظة طوباس، إلى جانب تحديد أبرز المعوقات التي تواجههم في توظيف التكنولوجيا الرقمية في الممارسة المهنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل، بوصفه من أكثر المناهج ملائمة لطبيعة الدراسة وأهدافها. وتكون مجتمع الدراسة من المختصين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية بمحافظة طوباس، فقام الباحث باستهداف أفراد المجتمع كافة، بأسلوب الحصر الشامل؛ لضمان تمثيل العناصر كافة، وبلغ عدد أفراد المجتمع (60) مختصاً ومختصة. ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحث أداة الدراسة (الاستبانة)، ثم جرى التحقق من صدقها وثباتها من خلال تحكيمها لغوياً وعلمياً، وعرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال الخدمة الاجتماعية بجامعة القدس المفتوحة، للتأكد من ملاءمتها وصلاحياتها لقياس أهداف الدراسة. وبعد إعداد الاستبانة بصورتها النهائية، تم توزيعها على مجتمع الدراسة، ومن ثم جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى أن المهارات الرقمية أصبحت عنصراً أساسياً في الممارسة المهنية للمختص الاجتماعي، إلا أن هناك فجوة واضحة بين متطلبات العمل الرقمي ومستوى التأهيل الفعلي، ما يستدعي تطوير برامج تدريبية متخصصة، ودمج المهارات الرقمية ضمن مناهج إعداد المختصين الاجتماعيين.

الكلمات المفتاحية: المهارات الرقمية، المختص الاجتماعي، التحول التكنولوجي، الخدمة الاجتماعية.

1. المقدمة

يشهد العالم في عصرنا الراهن تحولاً تكنولوجياً رقمياً عميقاً، يؤثر في أبعاد الحياة المهنية والاجتماعية والتعليمية كافة، ولم تعد التكنولوجيا مجرد أدوات مساعدة محدود استخدامها، بل أصبحت عنصراً جوهرياً في تصميم الخدمات الاجتماعية وتقديمها، فقد فرضت الثورة الرقمية على المؤسسات الاجتماعية والمختصين الاجتماعيين ضرورة اكتساب مهارات جديدة، تتجاوز المعرفة التقليدية إلى المهارات الرقمية المتقدمة التي تشمل القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتواصل عبر المنصات الإلكترونية، وإدارة البيانات الرقمية، والتعامل مع التطبيقات الذكية لخدمة المستفيدين بكفاءة أعلى (3) (Tzvetanova, 202).

إن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لم تعد تتحدد باللقاءات المباشرة فقط، بل امتدت لتشمل المنصات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية التي تسهم في توسيع نطاق التدخل الاجتماعي وتسهيل الوصول إلى الفئات المختلفة، خصوصاً في ظل الأزمات أو الظروف التي تحد من التواصل المادي بين المختص الاجتماعي والمستفيد، وفي هذا السياق، يبرز مفهوم الممارسة المهنية الإلكترونية، بوصفه جزءاً لا يتجزأ من الممارسة المهنية المعاصرة، ويتطلب من المختص الاجتماعي أن

* الباحث المراسل

يكون مؤهلاً تكنولوجياً ورقمياً وقادراً على استخدام الأدوات الرقمية المناسبة في مختلف مراحل العمل الاجتماعي، وتشير الدراسات الحديثة إلى أن تنمية المهارات التكنولوجية الرقمية للمختصين الاجتماعيين يمكن أن تسهم في تطوير جودة الخدمات وتحقيق تأثيرات أوسع في المجتمع (المحمادي، 2022).

وعلى المستوى المؤسسي، أثبتت الدراسات أن تنمية المهارات التكنولوجية الرقمية بين العاملين في الهيئات والمجتمعات المدنية، يُعد من المحددات الأساسية لبناء قدراتهم المهنية وتوسيع نطاق تأثيرهم الاجتماعي (عبد الحكيم وعلي، 2021). ففي الجمعيات الأهلية - على سبيل المثال - يعد امتلاك المهارات التكنولوجية الرقمية أداة قوية لمواجهة التغيرات الدولية والإقليمية في بيئة العمل، وتمكين العاملين من التفاعل بفاعلية مع المعوقات التكنولوجية الرقمية المعاصرة، وتوضيح البحوث - كذلك - أن تنمية المهارات الرقمية يتطلب توافر بنية تحتية تقنية مناسبة، وبرامج تدريبية مستمرة، ودعم إدارياً وتقنياً يسهل على المختصين الاجتماعيين اكتساب هذه المهارات وتحديثها بانتظام.

وبالرغم من أهمية المهارات التكنولوجية الرقمية في العمل الاجتماعي، تشير عديد من الدراسات إلى وجود فجوة بين متطلبات التحول التكنولوجي الرقمي وبين الواقع المهاري لدى المختصين الاجتماعيين، فالبحوث الحديثة في السياق التعليمي والاجتماعي أظهرت أن مستوى المهارات التكنولوجية الرقمية لدى الممارسين والمحتوى التدريسي في التخصصات الاجتماعية لا يزال بحاجة إلى تطوير يتماشى مع متطلبات العصر التكنولوجي الرقمي، بما في ذلك التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTs) ضمن الخطط التعليمية للمهن الاجتماعية (José, 2022).

كما أن التطورات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والتقنيات التكنولوجية الرقمية المتقدمة، تطرح معوقات جديدة أمام المختص الاجتماعي، فهي لا تقتصر على الاستخدام البسيط للمنصات الرقمية فحسب، بل تمتد إلى فهم كيفية توظيف هذه التطبيقات لتعزيز الممارسة المهنية، وتحسين التقويم، وتحقيق التواصل الفعال مع المستفيدين في البيئات التكنولوجية الرقمية (المحضر وعلام، 2024).

وعليه، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على المهارات التكنولوجية الرقمية اللازمة للمختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي، من خلال التعرف إلى أهم هذه المهارات، وتقويم مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين لها، واستكشاف المعوقات التي تواجههم في تطويرها، وفهم الآليات الممكنة لتعزيز هذه المهارات عبر استراتيجيات تعليمية ومهنية فاعلة، وبذلك تمثل هذه الدراسة محاولة علمية لمواءمة الممارسة الاجتماعية مع التطورات التكنولوجية الرقمية المتسارعة، وتقديم رؤى عملية تسهم في تطوير المهنة ومجالات تدخلاتها المستقبلية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها: يتعرض العالم المعاصر إلى تحولات تكنولوجية رقمية متسارعة شملت مختلف القطاعات الخدمية والمهنية، وكان لميدان الخدمة الاجتماعية نصيب واضح من هذه التحولات، حيث أصبحت التقنيات التكنولوجية الرقمية جزءاً أساسياً من الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي، ومع تزايد الاعتماد على النظم الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية، برزت الحاجة إلى امتلاك المختصين الاجتماعيين مهارات تكنولوجية رقمية، تُمكنهم من مواكبة متطلبات العمل المهني الحديثة والتفاعل الفعال مع المستفيدين والمؤسسات ذات العلاقة.

وبسبب التقدم الهائل في مجال التكنولوجيا الرقمية، والتي أدت إلى تغييرات جوهرية في أساليب العمل داخل المؤسسات الاجتماعية، أصبحت الممارسة المهنية للمختص الاجتماعي تتطلب امتلاك مهارات تكنولوجية رقمية متعددة، تشمل استخدام الحاسوب، وإدارة البيانات، والتواصل الإلكتروني، وتوظيف المنصات الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية. وبالرغم من هذه المتطلبات، ومن خلال ملاحظاتي الميدانية، بصفتي متخصص اجتماعي، لمست أن عدداً غير قليل من المختصين الاجتماعيين يواجهون صعوبات في التكيف مع هذا التحول التكنولوجي الرقمي، نتيجة ضعف التدريب أو محدودية الإمكانيات التقنية أو مقاومة التغيير.

كما تبرز الحاجة إلى دراسات علمية، تسعى إلى تشخيص واقع المهارات الرقمية للمختصين الاجتماعيين في محافظة طوباس خاصة وفي فلسطين بشكل عام، وتحليل أبعادها المختلفة، واقتراح آليات عملية لتطويرها بما يتوافق مع المعايير المهنية والأخلاقية للخدمة الاجتماعية في العصر التكنولوجي الرقمي، وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة بين متطلبات التحول التكنولوجي ومستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية اللازمة لأداء دوره المهني بكفاءة.

ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة لتتمحور حول سؤال الدراسة الرئيس والذي ينص على الآتي: ما واقع المهارات الرقمية للمختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي؟ والذي تنفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة؟
2. ما درجة توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية؟
3. ما أبرز المعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية؟
4. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز المهارات التكنولوجية الرقمية لدى المختص الاجتماعي؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المختصين الاجتماعيين حول واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي تبعاً لمغيرات: (الجنس، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية)؟

أهمية الدراسة:

1. الأهمية النظرية: تسهم هذه الدراسة في إغناء الأدبيات العربية في مجال الخدمة الاجتماعية من خلال تناول موضوع حديث، يتمثل في المهارات الرقمية للمختص الاجتماعي، وربط الممارسة المهنية بالتحول التكنولوجي، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات العلمية.
2. الأهمية التطبيقية: تساعد نتائج الدراسة المؤسسات الاجتماعية والجامعات على تطوير برامج تدريبية ومناهج تعليمية، تواكب متطلبات العصر التكنولوجي، كما تقدم مؤشرات عملية لتحسين كفاءة المختص الاجتماعي في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة.
2. معرفة درجة توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية.
3. الكشف عن المعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية.
4. تقديم مقترحات عملية لتطوير المهارات التكنولوجية الرقمية وتعزيز الكفاءة المهنية للمختص الاجتماعي.
5. التعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات المختصين الاجتماعيين حول واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي تبعاً لمغيرات: (الجنس، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية).

فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير الجنس.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير السن.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة.
5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية.

حدود الدراسة:

1. الحد المكاني: محافظة طوباس - فلسطين.
2. الحد الزمني: 2025م/2026م.
3. الحد البشري: جميع المختصين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية- محافظة طوباس.

مفاهيم الدراسة:

1. المهارات الرقمية: "هي مجموعة من القدرات الرقمية التي تساعد على استخدام الأجهزة الرقمية وتطبيقات الاتصال والشبكات، وذلك من أجل الوصول إلى المعلومات وإدارتها بشكل مثالي ومفيد، لتمكين الأشخاص من إنشاء محتوى رقمي ومشاركته بشكل فعال، كما أنها تمكن الأشخاص من التواصل والتعاون وحل المشكلات المختلفة، وذلك من أجل تحقيق الذات بشكل فعال ومبدع في الحياة، ومن أجل العلم والعمل على الأنشطة الاجتماعية بشكل عام" (خلف، 2021، 273).
- التعريف الإجرائي للمهارات الرقمية: هي مجموعة القدرات التي يمتلكها المختصون الاجتماعيون العاملون في المؤسسات الاجتماعية - محافظة طوباس - لاستخدام التقنيات الرقمية في التوثيق، والتواصل، وإدارة الحالات، وتقديم الخدمات الاجتماعية بكفاءة، مع الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية.
2. المختص الاجتماعي: "يعرف المختص الاجتماعي بأنه: فرد متخصص تلقى إعداداً أكاديمياً وميدانياً في الخدمة الاجتماعية، ويعمل في مؤسسات اجتماعية مختلفة، ويتولى مسؤولية تقديم خدمات مهنية تستند إلى المعرفة العلمية والمهارات التطبيقية والالتزام بأخلاقيات المهنة" (علي، 2020).
- التعريف الإجرائي للمختص الاجتماعي: هو كل من يحمل مؤهلاً علمياً في الخدمة الاجتماعية ويعمل في مؤسسة اجتماعية في محافظة طوباس، ويتولى ممارسة أدوار مهنية، تهدف إلى تقديم خدمات اجتماعية باستخدام الأساليب التقليدية والرقمية وفقاً لمتطلبات الممارسة المهنية.
3. التحول التكنولوجي: "هو عملية التغيير والتطوير التي تعتمد عليها المؤسسات والأفراد من خلال توظيف التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف الأنشطة والعمليات، بهدف تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتطوير أساليب

العمل، وتعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات المعاصرة، كما يشير إلى الانتقال من الأساليب التقليدية إلى بيئات عمل تعتمد على الحلول الرقمية والتقنيات الذكية في إدارة الخدمات واتخاذ القرار" (OECD, 2023).

التعريف الإجرائي للتحويل التكنولوجي: هي عملية توظيف التقنيات التكنولوجية الحديثة ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات الاجتماعية في محافظة طوباس، بهدف تطوير الأداء المهني للمختص الاجتماعي، وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية، وتسهيل عمليات التواصل والتوثيق وإدارة البيانات، بما ينسجم مع متطلبات الممارسة المهنية الحديثة.

4. الخدمة الاجتماعية: " مهنة إنسانية علمية، تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على مواجهة مشكلاتهم وتحسين قدراتهم على التكيف مع بيئاتهم الاجتماعية، من خلال استخدام المعارف العلمية والمهارات المهنية والقيم الأخلاقية، بما يساهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والعدالة الاجتماعية وتحسين جودة الحياة "(السكري، 2021).

التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية: هي مجموعة الجهود المهنية والأنشطة والخدمات التي يقدمها المختصون الاجتماعيون داخل المؤسسات الاجتماعية في محافظة طوباس، بهدف مساعدة الأفراد والأسر والجماعات على مواجهة مشكلاتهم وتحسين قدراتهم على التكيف الاجتماعي، من خلال استخدام الأساليب المهنية والتقنيات الحديثة، بما يحقق جودة الخدمات الاجتماعية وفعالية التدخل المهني.

2. الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (عبد الحكيم، وعلي، 2021): (المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية). هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المهارات الرقمية في بناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية، وبيان مدى إسهام التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع العاملين بالجمعيات الأهلية وعددهم (72) مفردة، واستخدم الباحثان الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من العاملين في الجمعيات الأهلية، وتوصلت الدراسة إلى أن المهارات الرقمية تساهم بصورة كبيرة في تطوير الأداء المهني والإداري للعاملين، وتحسين قدراتهم على التواصل وإدارة البيانات وتنفيذ البرامج الاجتماعية بكفاءة أكبر، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى امتلاك العاملين للمهارات الرقمية وبين مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل الجمعيات الأهلية. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية مستمرة لتنمية المهارات الرقمية، وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية داخل المؤسسات الأهلية بما يتوافق مع متطلبات التحويل الرقمي.

2. دراسة (المحضر وعلام، 2024): (إسهامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الممارسة المهنية الرقمية). استهدفت الدراسة تحديد مستوى الممارسة المهنية الرقمية: (المعرفي، والمهاري، والقيمي) لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمدارس، وكذلك تحديد دور برامج الممارسة المهنية الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمدارس، وأيضاً تحديد المعوقات والمقترحات، كما استهدفت الوصول إلى وضع برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمدارس، وانتمت الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية باستخدام منهج دراسة الحالة، وأسفرت نتائج الدراسة عن مجيء المستوى المعرفي والقيمي للممارسة المهنية الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمدارس متوسطاً، وجاء المستوى المهاري لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمدارس المدرسي منخفضاً، كما جاء دور برامج الممارسة المهنية الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمدارس المدرسي متوسطاً، ومعوّقات تطبيق الذكاء الاصطناعي ومقترحاته بالممارسة المهنية الرقمية للمختصين الاجتماعيين العاملين بالمدارس المدرسي، مرتفعة جداً، وهذا وقد أوصت الدراسة بضرورة رفع الكفاءة المعرفية والمهارية وعلاقتها بتطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى المختصين الاجتماعيين، وضرورة تعزيز استيعاب المختصين الاجتماعيين لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

3. دراسة (أبو عيطة، 2024): (متطلبات تنمية المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات المختصين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهرى قبل الجامعي).

استهدفت البحث تحديد مستوى المهارات الرقمية في بناء قدرات المختصين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهرى قبل الجامعي، وذلك من خلال تحديد المهارات التشغيلية، والمهارات المعلوماتية، والمهارات الاجتماعية، والمهارات الإبداعية، كما استهدفت تحديد متطلبات قدرات المختصين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهرى قبل الجامعي، وذلك من خلال تحديد متطلبات القدرات البشرية، ومتطلبات القدرات الإدارية، ومتطلبات القدرات المعلوماتية، ومتطلبات القدرات الاتصالية، والمتطلبات التدريبية، والمتطلبات التنظيمية، كما استهدفت تحديد طبيعة العلاقة بين المهارات الرقمية وبناء قدرات المختصين الاجتماعيين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واعتمدت على منهج دراسة الحالة، وتوصل البحث إلى ضرورة توفير البنية التحتية للتقنيات الرقمية في المؤسسة التعليمية، وتدريب المختصين الاجتماعيين على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، وزيادة الدعم الإداري والمالي للوسائل التكنولوجية الحديثة وضرورة الاستعانة بالخبراء المتخصصين لتنمية المهارات التكنولوجية للمختصين الاجتماعيين.

4. دراسة (هريدي، 2024): (برنامج مقترح في خدمة الجماعة لتنمية المهارات المهنية الرقمية لدى المتخصصين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية).

تسلط هذه الدراسة الضوء على المهارات المهنية الرقمية، بوصفها إحدى المستجدات المهمة والتي تؤثر في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة، وتحسين أداء المختصين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية، واستهدفت الدراسة التوصل إلى برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية المهارات المهنية الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية، من خلال تحديد مستوى المهارات المهنية الرقمية لديهم، وتحديد الأدوار التي يقومون بها في الممارسة المهنية الرقمية بالمعاهد الأزهرية، وتحديد المهارات التي يستخدمونها في الممارسة المهنية الرقمية بالمعاهد الأزهرية، وكذلك تحديد تكتيكات طريقة العمل مع الجماعات التي تسهم في تنمية المهارات المهنية الرقمية لديهم، وأيضا تحديد مقترحات تنمية مهاراتهم المهنية الرقمية، وتوصلت الدراسة إلى تحديد المهارات المهنية الرقمية ومستواها، وتحديد الأدوار، وتحديد التكتيكات، ثم التوصل إلى برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية المهارات المهنية الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية.

5. دراسة (عطية، 2025): (المختص الاجتماعي الرقمي: دليل تدريبي في تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط برامج العمل باستخدام أدوات رقمية).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية إعداد المختص الاجتماعي الرقمي وتطوير قدراته المهنية في استخدام الأدوات الرقمية لتحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط برامج العمل الاجتماعي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وفتتاولت واقع استخدام التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، مع التركيز على المهارات الرقمية اللازمة للمختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي أصبح ضرورة أساسية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وأن استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية يسهم في تحسين عمليات جمع البيانات، وتحليل الاحتياجات، وتخطيط البرامج الاجتماعية بصورة أكثر دقة وفاعلية، كما أظهرت النتائج وجود حاجة ملحة إلى تطوير برامج تدريبية متخصصة لإعداد المختصين الاجتماعيين رقمياً، وتعزيز قدراتهم على توظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل المهني، وأوصت الدراسة بدمج المهارات الرقمية ضمن برامج إعداد المختصين الاجتماعيين، وتوفير بيئة تقنية داعمة داخل المؤسسات الاجتماعية.

6. دراسة (الحربي، 2025): (دور برامج التقنية الرقمية في تنمية جودة الأداء لدى المختص الاجتماعي).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور برامج التقنية الرقمية في تنمية جودة الأداء المهني لدى المختص الاجتماعي، وقياس مدى إسهام استخدام التطبيقات والبرامج الرقمية في تحسين كفاءة العمل الاجتماعي داخل المؤسسات الاجتماعية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة من المختصين الاجتماعيين العاملين في عدد من المؤسسات الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن برامج التقنية الرقمية تسهم بشكل كبير في تطوير الأداء المهني للمختص الاجتماعي، من خلال تسهيل عمليات التوثيق، وإدارة الحالات، والتواصل مع المستفيدين، وتحسين سرعة إنجاز المهام المهنية، كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى استخدام التقنيات الرقمية ومستوى جودة الأداء المهني، وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية متخصصة لتنمية المهارات الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين، والعمل على تطوير البنية التحتية التقنية داخل المؤسسات الاجتماعية بما يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي.

7. دراسة (القحطاني، 2025): (فعالية الخدمات الاجتماعية الرقمية في أوقات الأزمات).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى فعالية الخدمات الاجتماعية الرقمية في مواجهة الأزمات والتحديات الطارئة، وبيان دور التقنيات الرقمية في استمرار تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين خلال الظروف الاستثنائية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة والمقابلات أدوات لجمع البيانات من عينة من المختصين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات الاجتماعية الرقمية أسهمت بصورة فعالة في ضمان استمرارية تقديم الخدمات الاجتماعية خلال الأزمات، من خلال تسهيل التواصل مع المستفيدين، وتسريع تقديم الدعم والمساعدات، وتحسين إدارة الحالات الاجتماعية عن بُعد، كما أظهرت النتائج أن استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية ساعد المختصين الاجتماعيين على التكيف مع الظروف الطارئة وتقليل الآثار السلبية الناتجة عن الأزمات، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية للمؤسسات الاجتماعية، وتطوير مهارات المختصين الاجتماعيين في مجال التكنولوجيا الرقمية، لضمان تقديم خدمات اجتماعية أكثر كفاءة وفاعلية في أوقات الأزمات.

8. دراسة (بالي، 2025): (مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي: تحديات التحول وفرص التمكين).

هدفت هذه الدراسة إلى استشراف مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في ظل التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي، والتعرف إلى أبرز التحديات والفرص التي يفرضها التحول الرقمي على الممارسة المهنية للمختص الاجتماعي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الأدبيات الحديثة والدراسات المرتبطة باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح من العوامل المؤثرة في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، فيسهم في تحسين عمليات التقويم، وتحليل البيانات، وإدارة الحالات، وتقديم الخدمات الاجتماعية بصورة أكثر دقة وسرعة، كما أظهرت النتائج وجود تحديات تتعلق بالجوانب الأخلاقية، وحماية الخصوصية، والحاجة إلى تطوير المهارات الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين للتعامل مع التقنيات الحديثة بكفاءة، وأوصت

الدراسة بضرورة تطوير برامج إعداد المختصين الاجتماعيين بما يتلاءم مع متطلبات العصر الرقمي، وتعزيز التدريب المستمر على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الممارسة المهنية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Abdelatif & Mohamed, 2021): (معوّقات استخدام المهارات الرقمية بين العاملين الاجتماعيين). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى المعوّقات التي تواجه العاملين الاجتماعيين في استخدام المهارات الرقمية في الممارسة المهنية، والكشف عن العوامل التنظيمية والفردية والتقنية التي تحد من توظيف التكنولوجيا في العمل الاجتماعي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من المختصين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات خدمية مختلفة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المعوّقات التي تحد من استخدام المهارات الرقمية، من أبرزها ضعف التدريب على التقنيات الحديثة، وقلة الدعم المؤسسي، ونقص البنية التحتية الرقمية، إلى جانب وجود مقاومة لدى بعض العاملين تجاه استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية، كما بينت النتائج أن التغلب على هذه المعوّقات يتطلب توفير برامج تدريبية مستمرة، وتطوير السياسات المؤسسية الداعمة للتحويل الرقمي، وتعزيز الثقافة الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين.
2. دراسة (Fjeldheim, 2024): (تقييم جاهزية الطلاب في برامج الخدمة الاجتماعية لمواجهة متطلبات الممارسة الرقمية). هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جاهزية طلبة برامج الخدمة الاجتماعية لمتطلبات الممارسة المهنية في البيئة الرقمية، والتعرف إلى مدى امتلاكهم للمهارات الرقمية الأساسية والمتقدمة اللازمة للتعامل مع أدوات التكنولوجيا الحديثة في العمل الاجتماعي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام استبانة وزعت على عينة من طلبة الخدمة الاجتماعية في عدد من المؤسسات التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى أن الطلبة يمثلون مستوى متوسطاً من المهارات الرقمية الأساسية، إلا أنهم يواجهون تحديات في توظيف هذه المهارات ضمن المواقف المهنية التطبيقية، كما أظهرت النتائج وجود حاجة ملحة إلى تعزيز التدريب العملي على استخدام التقنيات الرقمية في الممارسة الاجتماعية، ودمج المهارات الرقمية بشكل أكبر في الخطط الدراسية لبرامج الخدمة الاجتماعية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المناهج التعليمية لتواكب متطلبات التحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية.
3. دراسة (Audrin & Salamin, 2024): (تقويم المهارات الرقمية في بيئات العمل). هدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطار شامل لتقويم المهارات الرقمية في بيئات العمل المختلفة، وقياس مستوى امتلاك العاملين للمهارات الرقمية ومدى انعكاسها على جودة الأداء المهني، واعتمدت الدراسة على المنهج التطبيقي التحليلي من خلال بناء أداة قياس معيارية وتطبيقها على عينة من العاملين في مؤسسات متنوعة، وتوصلت الدراسة إلى أن تقويم المهارات الرقمية بشكل منهجي يساعد المؤسسات على تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين، وبالتالي تصميم برامج تدريبية موجهة تساهم في رفع الكفاءة المهنية، كما أظهرت النتائج أن ارتفاع مستوى المهارات الرقمية يرتبط بشكل إيجابي بتحسين الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة، إلى جانب تعزيز القدرة على التكيف مع بيئات العمل الرقمية المتغيرة، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد أدوات قياس معيارية للمهارات الرقمية داخل المؤسسات لضمان التطوير المستمر للأداء المهني.
4. دراسة (Neubaum, 2024): (تطور المهارات الرقمية أثناء جائحة COVID-19). هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تطور المهارات الرقمية لدى العاملين في مختلف القطاعات خلال جائحة كوفيد-19، والتعرف إلى مدى تأثير الظروف الاستثنائية في تسريع اكتساب المهارات الرقمية وتوظيفها في بيئات العمل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة إلكترونية، وزعت على عينة من العاملين في مجالات مهنية متعددة، وتوصلت الدراسة إلى أن جائحة كوفيد-19 أدت إلى تسريع واضح في اكتساب المهارات الرقمية وتوسيع نطاق استخدامها في تقديم الخدمات عن بُعد، خاصة في المجالات الاجتماعية والتعليمية والصحية، كما بينت النتائج أن هذا التطور كان متفاوتاً بين الأفراد والمؤسسات، فواجه البعض تحديات تتعلق بنقص التدريب وضعف البنية التحتية الرقمية، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستعداد الرقمي للمؤسسات والأفراد، وتوفير برامج تدريبية مستدامة لضمان استمرارية استخدام المهارات الرقمية بكفاءة في الظروف العادية والطوارئ.
5. دراسة (Markovič, 2024): ("الخدمة الاجتماعية الرقمية" و"الخدمة الإلكترونية"). هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الفروق المفاهيمية بين "الخدمة الاجتماعية الرقمية" و"الخدمة الإلكترونية"، وتحليل التحديات والفرص التي يفرضها التحول الرقمي على ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات الحديثة ذات العلاقة بالممارسة المهنية الرقمية. وتوصلت الدراسة إلى أن التحول نحو الخدمة الاجتماعية الرقمية لا يقتصر على نقل الخدمات إلى منصات إلكترونية فقط، بل يتطلب إعادة بناء الممارسة المهنية بما يتناسب مع البيئة الرقمية، بما يشمل تطوير المهارات الرقمية للمختصين الاجتماعيين، وإعادة تنظيم أساليب التدخل المهني، كما أكدت النتائج أن هذا التحول يواجه تحديات تتعلق بالأخلاقيات المهنية، وحماية الخصوصية، والفجوة الرقمية بين المستفيدين، وأوصت الدراسة بضرورة وضع أطر مهنية واضحة لتنظيم الممارسة الرقمية في الخدمة الاجتماعية، وتطوير برامج تدريبية متخصصة لتعزيز كفاءة المختصين في البيئة الرقمية.

6. دراسة (Dalziel et al., 2025): (تأثير الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية). هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية، واستكشاف كيفية إعادة تشكيل الممارسة المهنية في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي القائم على مراجعة الأدبيات والدراسات المعاصرة في مجالات الذكاء الاصطناعي والخدمة الاجتماعية، مع التركيز على التطبيقات الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي يسهمان بشكل كبير في تحسين جودة الممارسة المهنية من خلال دعم عمليات اتخاذ القرار، وتحليل البيانات الاجتماعية، وتطوير أساليب التدخل المهني، كما أظهرت النتائج أن هذا التحول يفرض تحديات تتعلق بالجانب الأخلاقي، وحماية الخصوصية، والحاجة إلى إعادة تأهيل المختصين الاجتماعيين رقمياً، وأوصت الدراسة بضرورة دمج مهارات الذكاء الاصطناعي والمهارات الرقمية في برامج إعداد المختصين الاجتماعيين، لضمان مواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الممارسة المهنية.

7. دراسة (Council on Social Work Education- CSWE, 2025): (دمج التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية).

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع دمج التكنولوجيا الرقمية في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية، والتعرف إلى مدى تضمين المهارات الرقمية في الخطط الدراسية لإعداد المختصين الاجتماعيين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة السياسات التعليمية والتقارير الأكاديمية الخاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الجامعية، وتوصلت الدراسة إلى أن دمج التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية أصبح ضرورة ملحة لمواكبة متطلبات الممارسة المهنية الحديثة، ليسهم في تعزيز جاهزية الطلبة للعمل في بيئات رقمية متطورة، وتحسين قدراتهم على استخدام الأدوات الرقمية في التدخل المهني، كما بينت النتائج وجود تفاوت في مستوى تطبيق التكنولوجيا بين البرامج التعليمية، مع الحاجة إلى تطوير مناهج موحدة تدمج المهارات الرقمية بشكل منهجي، وأوصت الدراسة بضرورة تحديث الخطط الدراسية في برامج الخدمة الاجتماعية، وتوفير تدريب عملي مكثف على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة.

ومن خلال المراجعة التحليلية للدراسات السابقة العربية والأجنبية، استطاع الباحث بلورة المسار المنهجي والمعرفي للبحث الحالي والاستفادة من مجموعة من الجوانب العلمية والمنهجية التي أسهمت في تطوير هذا البحث المتعلق بالمهارات الرقمية للمختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي، فقد ساعدت تلك الدراسات في تحديد المفاهيم الأساسية والمتغيرات المرتبطة بالبحث، فأكدت أهمية توضيح مفهوم المهارات الرقمية وربطها بالممارسة المهنية للمختص الاجتماعي، إلى جانب إبراز الدور الحيوي للتحول التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتطوير الأداء المهني (Dalziel et al., 2025، (بالي، 2025)، كما أسهمت هذه الدراسات في صياغة المفاهيم الإجرائية للبحث بصورة دقيقة، مثل مفهوم المهارات الرقمية، والمختص الاجتماعي، والتحول التكنولوجي.

كذلك أظهرت الدراسات السابقة وجود عدد من الفجوات المعرفية والمهنية المرتبطة بضعف التأهيل الرقمي للمختصين الاجتماعيين، وقلة التدريب المتخصص، وضعف البنية التحتية التقنية داخل المؤسسات الاجتماعية، في حين ركزت الدراسات الأجنبية على أهمية تطوير البرامج التعليمية والتدريبية المتخصصة لتنمية المهارات الرقمية بصورة منهجية (Fjeldheim et al., 2024، (عبد الحكيم وعلي، 2021)، وقد ساعد ذلك الباحث في تحديد مشكلة البحث الحالية والمتعلقة في وجود فجوة بين المهارات الرقمية التي يمتلكها المختصون الاجتماعيون ومتطلبات التحول التكنولوجي في الممارسة المهنية.

ومن الناحية المنهجية، أفادت الدراسات السابقة الباحث في اختيار الأدوات والأساليب البحثية المناسبة، فبينت فعالية استخدام الاستبانة والمقابلات والاستبانات الرقمية في قياس مستوى المهارات الرقمية ومدى التكيف مع التكنولوجيا الحديثة، الأمر الذي ساعد في تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وفق مقياس ليكرت الخماسي بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومحاورها (Audrin et al., 2024)، (هريدي، 2024)، كما أوضحت الدراسات أن مستوى المهارات الرقمية يتأثر بعدة عوامل، من أبرزها التدريب، والدعم المؤسسي، والبنية التحتية التقنية، والدافعية الفردية نحو التعلم الرقمي (الحارثي، 2024)، وهو ما أسهم في صياغة فرضيات الدراسة وربطها بمحاور الاستبانة لقياس أثر هذه العوامل في الكفاءة التكنولوجية للمختص الاجتماعي.

إلى جانب ذلك، ساعدت الدراسات الأجنبية الحديثة في توجيه البحث نحو مواكبة الاتجاهات العلمية المعاصرة، خاصة فيما يتعلق بالتحول التكنولوجي والذكاء الاصطناعي في مهنة الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي دفع الباحث إلى تضمين البعد التكنولوجي الحديث ضمن الإطار النظري للدراسة، وتوسيع نطاقها ليشمل التغيرات المتسارعة التي تشهدها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في العصر الرقمي (Markovič, 2024).

3. الإجراءات المنهجية للدراسة

منهج الدراسة ونوعها: استخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل، بوصفه من أكثر المناهج ملائمة لطبيعة الدراسة وأهدافها.

وتُصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، فهي تهدف إلى رصد واقع المهارات الرقمية في بيئات العمل وتشخيصها، وتحليل خصائصها وتحديد الفجوات المهارية دون تدخل من الباحث في المتغيرات، وذلك بغرض الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الظاهرة وتطويرها.

وتُعرف الدراسة الوصفية بأنها: "أحد أشكال التحليل العلمي الذي يهدف إلى وصف ظاهرة معينة وصفاً دقيقاً من خلال جمع بيانات ومعلومات حقيقية عنها، وتصنيفها، وتحليلها، واستقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، وذلك لاستخلاص تعميمات ذات دلالة تسهم في زيادة المعرفة بالواقع المعاش" (عليان، 2021، ص 105).

مجتمع الدراسة: جميع المختصين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية- محافظة طوباس، وذلك في العام 2026/2025م.

عينة الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع المختصين الاجتماعيين (تخصص الخدمة الاجتماعية) العاملين في المؤسسات الاجتماعية بمحافظة طوباس، ونظراً لطبيعة مجتمع الدراسة المحدود، فقد تم استهداف أفراد المجتمع كافة، بأسلوب الحصر الشامل لضمان تمثيل العناصر كافة، وقد شملت أداة الدراسة (60) استبانة، وزعت على كامل مجتمع الدراسة، فاستجاب جميع المستهدفين، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (60) استبانة، وبذلك حققت الدراسة نسبة استجابة كاملة بلغت (100%). وتوضح الجداول التالية توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية والمهنية.

جدول 1: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير (الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية)

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	31	51.7
	أنثى	29	48.3
	المجموع	60	100.0
السن	29 سنة فأقل	12	20.0
	من 30-40 سنة	38	63.3
	41 سنة فأكثر	10	16.7
	المجموع	60	100.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس	43	71.7
	ماجستير	17	28.3
	دكتوراه	00	00
	المجموع	60	100%
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	13	21.7
	من 6-10 سنوات	30	50.0
	11 سنة فأكثر	17	28.3
	المجموع	60	100.0
عدد الدورات التدريبية	ولا دورة	15	25.0
	دورة واحدة	33	55.0
	دورتان فأكثر	12	20.0
	المجموع	60	100.0

أداة الدراسة: تم بناء أداة الدراسة على شكل استبانة من خلال الاستفادة من مشرفين تربويين ودراسات سابقة، وقد كانت الاستبانة مكونة من قسمين: احتوى القسم الأول على البيانات الأولية وهي: (الجنس، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية)، وتكون القسم الثاني من (60) فقرة، موزعة على أربعة مجالات، تكون المجال الأول من (15) فقرة، تقيس مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة، والثاني من (15) فقرة، تقيس درجة توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات الرقمية في الممارسة المهنية، والثالث من (15) فقرة، تقيس أبرز المعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية، والرابع من (15) فقرة، تقيس المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز المهارات التكنولوجية الرقمية لدى المختص الاجتماعي، وبعد عرضها على مجموعة من المتخصصين، تم إجراء التعديلات اللازمة من إضافة وحذف، وتم اعتمادها بصيغتها النهائية بناء على طلب المحكمين، وقد روعي في بناء الاستبانة مدى مناسبتها للعينة من حيث الصياغة اللغوية، ووضوح ما تسأل عنه الفقرات، وقد تبنى الباحث في إعداد الاستبانة الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي حدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال. وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

1. صمم الباحث الاستبانة حول واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

2. صدق الأداة: تم عرض الأداة على عدد من المتخصصين، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (80%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة بعضها الآخر. وبناء على ذلك تم صياغة الاستبانة في صورتها النهائية.

3. ثبات الأداة: قام الباحث بحساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Coefficient)، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 2: نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة

البيان	عدد الفقرات	قيمة ألفا
مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة	15	0.82
درجة توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية	15	0.81
المعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية	15	0.79
المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز المهارات التكنولوجية الرقمية لدى المختص الاجتماعي	15	0.86
الأداة ككل	60	0.84

تشير نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة إلى أن محور (مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة) قد حقق قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت (0.82)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تمتع فقرات هذا المحور بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي والثبات، ما يشير إلى أن الفقرات تقيس المفهوم ذاته بصورة مستقرة، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني.

كما أظهرت نتائج الثبات أن محور (درجة توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية) قد بلغ معامل ألفا كرونباخ له (0.81)، وهي قيمة تشير إلى مستوى مرتفع من الثبات والاتساق الداخلي بين الفقرات، الأمر الذي يعكس دقة المحور في قياس درجة توظيف المهارات الرقمية في العمل المهني.

وبالنسبة لمحور (المعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية)، فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.79)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً، وتدلل على وجود اتساق داخلي جيد بين فقرات المحور، ما يؤكد صلاحية الفقرات لقياس المعوقات المرتبطة بتطوير المهارات الرقمية لدى المختصين الاجتماعيين.

أما محور (المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز المهارات التكنولوجية الرقمية لدى المختص الاجتماعي)، فقد سجل أعلى قيمة لمعامل ألفا كرونباخ بلغت (0.86)، وهي قيمة مرتفعة جداً، تشير إلى قوة الترابط بين فقرات المحور وتمتعها بدرجة عالية من الثبات، ما يعزز موثوقية النتائج المتعلقة بهذا المجال.

وفيما يتعلق (بالأداة ككل)، فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.84)، وهي قيمة مرتفعة تؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، الأمر الذي يدل على صلاحيتها للتطبيق الميداني وإمكانية الاعتماد على نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها، وذلك تمهيداً لإدخالها للحاسوب، لعمل المعالجة الإحصائية للبيانات، وقد تم إدخالها بإعطائها أرقاماً معينة، فأعطى كل مستوى من مستويات درجة الموافقة درجة معينة، فأعطيت درجة موافق بشدة (5) درجات، وموافق (4) درجات، ومحاييد (3) درجات، ومعارض (2) درجتين، ومعارض بشدة (1) درجة واحدة، فكلما زادت الدرجة زادت درجة واقع المهارات الرقمية للمختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي، ومن أجل تسهيل تفسير النتائج، فقد تم اعتماد التقديرات التالية:

1- 2.33 ضعيفة.

2.34- 3.67 متوسطة.

3.68- 5.00 كبيرة.

وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

4. عرض النتائج ومناقشتها

السؤال الأول: ما مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة؟ وللإجابة عن سؤال الدراسة، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أداة الدراسة.

جدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الدراسة الأول (مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة)

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	درجة التقدير
1	أمتلك مهارة أساسية في استخدام الحاسوب في العمل المهني	4.1333	.53573	82%	كبيرة
2	أجيد استخدام برامج معالجة النصوص في إعداد التقارير الاجتماعية	4.0167	.46910	80%	كبيرة
3	أستخدم برامج الجداول الإلكترونية في تنظيم البيانات	4.1500	.36008	83%	كبيرة
4	أمتلك القدرة على البحث الإلكتروني عن المعلومات المهنية	4.1667	.52615	83%	كبيرة
5	أجيد التعامل مع البريد الإلكتروني في المراسلات الرسمية	4.2500	.62775	85%	كبيرة
6	أستطيع استخدام المنصات الرقمية في التواصل المهني	4.2667	.44595	85%	كبيرة
7	أمتلك مهارة حفظ الملفات إلكترونياً وتنظيمها	4.2500	.50840	85%	كبيرة
8	أجيد استخدام تطبيقات الاجتماعات الافتراضية	4.1667	.37582	83%	كبيرة
9	أستطيع التعامل مع أنظمة إدارة الحالات الرقمية	4.1667	.52615	83%	كبيرة
10	أمتلك معرفة أساسية بالأمن الرقمي وحماية البيانات	4.2333	.49972	84%	كبيرة
11	أجيد استخدام الهواتف الذكية في العمل المهني	4.2000	.48011	84%	كبيرة
12	أستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مهني وأخلاقي	4.3333	.54202	86%	كبيرة
13	أستطيع التعامل مع البرمجيات الحديثة بسهولة	4.1333	.34280	82%	كبيرة
14	أمتلك مهارة التعلم الذاتي الرقمي	4.3333	.60132	86%	كبيرة
15	أتابع التطورات التكنولوجية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية	4.1167	.49030	82%	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.1944	.15296	83%	كبيرة

أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية المعاصرة، جاءت بمتوسط حسابي بلغ (4.19) من 5 ونسبة (83%)، وهي درجة تشير إلى مستوى كبير من التمكن، ويمكن تفسير هذا الارتفاع في ضوء التحول المتسارع نحو الرقمنة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية، حيث أصبحت عديد من المهام المهنية – مثل التوثيق، وإدارة الحالات، والتواصل مع المستفيدين، وإعداد التقارير – تعتمد بصورة أساسية على التقنيات الحديثة، كما يعكس ذلك تنامي وعي المختصين بأهمية الكفاءة الرقمية في تحسين جودة الخدمات، وزيادة الفاعلية، ومواكبة متطلبات بيئة العمل المعاصرة، وقد يكون لانتشار الأجهزة الذكية وسهولة الوصول إلى التطبيقات والمنصات، دور مهم في دعم هذا المستوى المرتفع، إلى جانب ما توفره المؤسسات من بنية تقنية تفرض الاستخدام المستمر وتنمي الخبرة العملية بمرور الوقت، حيث :

- جاءت فقرة: "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مهني وأخلاقي". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.33) ونسبة 86% وبدرجة كبيرة، ويشير هذا الارتفاع إلى تنامي وعي المختصين الاجتماعيين بأهمية الحضور المهني في الفضاء الرقمي، وضرورة الالتزام بالضوابط الأخلاقية عند التفاعل عبر الشبكات الاجتماعية، خاصة مع اتساع استخدامها في التوعية والتواصل مع المستفيدين والمؤسسات.
- احتلت فقرة: "أمتلك مهارة التعلم الذاتي الرقمي". المرتبة نفسها بمتوسط (4.33) ونسبة (86%)، ويمكن تفسير ذلك بإدراك المختصين أن التطورات التقنية متسارعة ولا يمكن الاعتماد على التدريب الرسمي فقط، ما يدفعهم إلى تنمية قدراتهم بشكل مستمر من خلال التعلم الفردي، والتجريب، ومتابعة المستجدات التقنية.
- تلتها فقرة: "استخدام المنصات الرقمية في التواصل المهني". بمتوسط حسابي (4.27) ونسبة (85%)، وهوما يعكس تأثير الممارسة المهنية بالتحول نحو الاتصال الإلكتروني والاجتماعات الافتراضية وإدارة الخدمات عن بُعد، الأمر الذي جعل إتقان هذه المنصات ضرورة يومية لنجاح العمل.
- جاءت فقرة: "التعامل مع البريد الإلكتروني في المراسلات الرسمية". بمتوسط (4.25) ونسبة (85%)، ويُفسر ذلك بكون البريد الإلكتروني يمثل أداة أساسية في المخابرات الإدارية وتبادل التقارير والوثائق، ما يفرض على المختص استخدامهما بشكل متكرر، أكسبه مهارة عالية في التعامل معه.
- وبالمستوى نفسه، حصلت فقرة: "حفظ الملفات وتنظيمها إلكترونياً". على متوسط (4.25) ونسبة (85%)، ويمكن إرجاع ذلك إلى اعتماد المؤسسات المتزايد على الأرشفة الرقمية وإدارة البيانات، الأمر الذي جعل من التنظيم الإلكتروني للملفات جزءاً لا يتجزأ من المسؤوليات المهنية اليومية للمختص الاجتماعي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عطية، 2025) التي أكدت ضرورة امتلاك المختص الاجتماعي لمهارات رقمية متقدمة لمواكبة التحول الرقمي، ودراسة (Council on Social Work Education-CSWE, 2025) التي أكدت أن المهارات الرقمية أصبحت ضرورة في إعداد المختصين الاجتماعيين، واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (Fjeldheim, 2024) التي أظهرت أن الطلبة يمتلكون مستوى متوسطاً من المهارات الرقمية وليس مرتفعاً كما في الدراسة الحالية.

السؤال الثاني: ما درجة توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية؟
وللإجابة عن سؤال الدراسة، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أداة الدراسة.

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الدراسة الثاني (درجة توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية)

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	درجة التقدير
1	أستخدم التكنولوجيا الرقمية في توثيق الحالات الاجتماعية	3.8333	.37582	76%	كبيرة
2	تساعدني المهارات الرقمية في تحسين جودة التدخل المهني	4.0000	.00000	80%	كبيرة
3	أستخدم الأدوات الرقمية في متابعة الحالات بانتظام	4.1667	.37582	83%	كبيرة
4	تساعدني التكنولوجيا في إعداد الخطط المهنية	4.3333	.47538	86%	كبيرة
5	أستخدم الوسائل الرقمية في التوعية والإرشاد الاجتماعي	4.5000	.50422	90%	كبيرة
6	استفيد من المهارات الرقمية في تسريع إنجاز المهام	4.0000	.00000	80%	كبيرة
7	أستخدم التقنيات الرقمية في إعداد التقارير الدورية	4.1667	.37582	83%	كبيرة
8	أوظف التكنولوجيا في التنسيق مع فريق العمل في المؤسسة	4.0000	.00000	83%	كبيرة
9	أستخدم المنصات الرقمية في التواصل مع المستفيدين	4.1667	.37582	83%	كبيرة
10	تسهم المهارات الرقمية في تقليل الجهد المهني	4.1667	.37582	83%	كبيرة
11	أستخدم الأدوات الرقمية في إدارة الوقت المهني	4.0000	.00000	80%	كبيرة
12	تساعدني التكنولوجيا في تحسين اتخاذ القرار المهني	4.5000	.50422	90%	كبيرة
13	أستخدم التقنيات الرقمية في تقويم الحالات	4.0000	.00000	80%	كبيرة
14	تسهم المهارات الرقمية في تطوير أدائي المهني	4.5000	.50422	90%	كبيرة
15	أرى أن التكنولوجيا أصبحت جزءاً أساسياً من الممارسة المهنية	4.1667	.37582	83%	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.1667	.06437	83%	كبيرة

أظهرت نتائج الجدول أن الدرجة الكلية لمدى توظيف المختصين الاجتماعيين للمهارات التكنولوجية الرقمية في الممارسة المهنية، جاءت بمتوسط حسابي بلغ (4.17) من 5، ونسبة مئوية (83%)، وهي درجة تقع ضمن مستوى كبير، وتشير هذه النتيجة إلى أن المختصين الاجتماعيين يوظفون التكنولوجيا بصورة فاعلة ومنظمة في مختلف جوانب عملهم المهني، ويمكن تفسير هذا الارتفاع بأن التحول الرقمي داخل مؤسسات الخدمة الاجتماعية جعل استخدام التقنيات الحديثة جزءاً أساسياً من إجراءات العمل، سواء في التوثيق أو التخطيط أو المتابعة أو الاتصال، كما تعكس هذه النتيجة وجود قناعة مهنية بأهمية الأدوات التكنولوجية الرقمية في تحسين الجودة، وتسريع الإنجاز، ودعم اتخاذ القرار، إلى جانب ذلك، فإن توافر البنية التحتية والتدريب، إلى جانب الاعتياد اليومي على استخدام التطبيقات والأنظمة الإلكترونية، يسهم في تعزيز تحويل المهارات التكنولوجية الرقمية من مجرد معرفة نظرية إلى ممارسة عملية راسخة، حيث:

- جاءت فقرة: "أستخدم الوسائل الرقمية في التوعية والإرشاد الاجتماعي." في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.50) ونسبة (90%) وبدرجة كبيرة، ويمكن تفسير ذلك بأن برامج التوعية أصبحت بصورة متزايدة على المنصات الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة؛ للوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين بسرعة وفاعلية، ما جعل المختصين أكثر توظيفاً لهذه الأدوات في عملهم اليومي.
- احتلت فقرة: "تساعدني التكنولوجيا في تحسين اتخاذ القرار المهني." المرتبة نفسها بمتوسط (4.50) ونسبة (90%)، ويعكس ذلك اعتماد المختصين على المعلومات الرقمية وقواعد البيانات والتوثيق الإلكتروني في بناء قراراتهم المهنية، الأمر الذي يسهم في زيادة الدقة والموضوعية وتقليل احتمالات الخطأ.
- جاءت فقرة: "تسهم المهارات الرقمية في تطوير أدائي المهني." بمتوسط (4.50) ونسبة (90%)، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن استخدام التكنولوجيا يتيح فرصاً أفضل للتعلم المستمر، وسهولة الوصول إلى المعرفة المهنية، وتحسين أساليب التدخل، ما ينعكس مباشرة على مستوى الأداء.
- تلتها فقرة: "تساعدني التكنولوجيا في إعداد الخطط المهنية." بمتوسط حسابي (4.33) ونسبة (86%)، وهو ما يمكن تفسيره بدور البرامج الرقمية في تسهيل جمع المعلومات وتحليلها وتنظيمها، وبالتالي دعم عملية التخطيط بطريقة أكثر منهجية ووضوحاً.
- جاءت مجموعة من الفقرات بمتوسط (4.17) ونسبة (83%) مثل استخدام الأدوات الرقمية في متابعة الحالات بانتظام، ويمكن تفسير هذا الارتفاع بكون المتابعة الإلكترونية تتيح تسجيل الملاحظات وتحديث البيانات بصورة فورية، ما يسهل الرجوع إليها، ويعزز استمرارية الخدمة المهنية.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (الفحطاني، 2025) التي أكدت فاعلية الخدمات الاجتماعية الرقمية في تحسين تقديم الخدمات خلال الأزمات، ودراسة (Audrin, 2024) التي بينت أن توظيف المهارات الرقمية يسهم في رفع جودة العمل والإنتاجية، واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (Fjeldheim, 2024) التي أشارت إلى وجود صعوبة لدى الطلبة في توظيف المهارات الرقمية في المواقف التطبيقية.

السؤال الثالث: ما المعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أداة الدراسة.

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الدراسة الثالث: (المعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية)

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	درجة التقدير
1	أواجه صعوبة في استخدام بعض التقنيات الرقمية الحديثة	2.9000	.47657	58%	متوسطة
2	ضعف التدريب يؤثر في تطوير مهاراتي الرقمية	4.4000	.49403	88%	كبيرة
3	قلة الدورات المتخصصة تحد من كفاءتي الرقمية	4.3833	.49030	87%	كبيرة
4	ضعف البنية التحتية التقنية يعيق استخدام التكنولوجيا	4.0000	.45099	80%	كبيرة
5	ضغط العمل يقلل من فرص التعلم الرقمي	4.0000	.00000	80%	كبيرة
6	عدم توافر أجهزة حديثة يؤثر في أدائي المهني	4.4667	.50310	83%	كبيرة
7	نقص الدعم الإداري يحد من استخدام التكنولوجيا	4.3833	.49030	87%	كبيرة
8	مقاومة التغيير تشكل عائقاً أمام التحول الرقمي	4.3333	.47538	86%	كبيرة
9	الخوف من فقدان البيانات يحد من الاستخدام الرقمي	4.3833	.49030	87%	كبيرة
10	ضعف الإنترنت يؤثر في العمل المهني الرقمي	4.1000	.30253	82%	كبيرة
11	قلة الخبرة التقنية تمثل تحدياً في الممارسة المهنية	4.7000	.46212	94%	كبيرة
12	غياب السياسات الرقمية الواضحة يعيق الاستخدام الفعال	3.9333	.68561	78%	كبيرة
13	ضعف الثقافة الرقمية داخل المؤسسة يؤثر في الأداء	3.9000	.30253	78%	كبيرة
14	عدم وضوح الجوانب الأخلاقية الرقمية يشكل عائقاً	4.0000	.00000	80%	كبيرة
15	أواجه صعوبة في مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة	4.1000	.30253	82%	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.1322	.08808	82%	كبيرة

أظهرت نتائج الجدول أن الدرجة الكلية للمعوقات التي تواجه المختص الاجتماعي في تطوير مهاراته التكنولوجية الرقمية، جاءت بمتوسط حسابي بلغ (4.13) من 5، ونسبة مئوية (82%)، وهي درجة تقع ضمن مستوى كبير، وتشير هذه النتيجة إلى أن المختصين الاجتماعيين يواجهون معوقات تحد من قدراتهم على تطوير مهاراتهم التكنولوجية الرقمية، ويمكن تفسير هذا الارتفاع بسبب قلة الدورات التكنولوجية المتخصصة التي يتلقاها المختصون الاجتماعيون، ما ينعكس على مستوى جودة الممارسة المهنية الرقمية، حيث أشارت النتائج إلى الآتي:

- إن أهم المعوقات هي قلة الخبرة التقنية التي تمثل تحدياً في الممارسة المهنية، فقد حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.7000)، ويمكن تفسير ذلك بأن عدداً من المختصين يفتقرون إلى المعرفة المتقدمة في تشغيل الأنظمة والبرمجيات الحديثة، ما يجعلهم أقل ثقة في الاستخدام المتخصص، ويحد من الاستفادة الكاملة من الإمكانيات الرقمية.
- برزت مشكلة عدم توافر أجهزة حديثة تؤثر في الأداء المهني ضمن أعلى المعوقات، ويعكس ذلك أن تقادم التجهيزات أو ضعف إمكانياتها يؤدي إلى بطء العمل وصعوبة تشغيل التطبيقات المتطورة، وبالتالي تقليل كفاءة الخدمات المقدمة.
- أظهرت النتائج أن ضعف التدريب يؤثر في تطوير المهارات الرقمية، يمثل عائقاً جوهرياً، فغياب البرامج التدريبية المنتظمة يحرم المختصين من فرص تطوير قدراتهم ومواكبة المستجدات التقنية.
- كذلك جاءت قلة الدورات المتخصصة التي تحد من الكفاءة الرقمية ضمن المراتب العليا، ويمكن تفسير ذلك بالحاجة إلى تدريب نوعي عملي يتناسب مع طبيعة مهام الخدمة الاجتماعية، وليس مجرد دورات عامة في استخدام الحاسوب.
- شكل نقص الدعم الإداري أحد أبرز المعوقات، ما يدل على أن التحول التكنولوجي الرقمي يحتاج إلى تشجيع رسمي وتوفير بيئة تنظيمية محفزة؛ لأن الجهود الفردية وحدها لا تكفي لإحداث التغيير المطلوب، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Abdelatief, 2021) التي أكدت أن ضعف التدريب وقلة الدعم المؤسسي من أبرز معوقات استخدام المهارات الرقمية، ودراسة (Marković, 2024) التي بينت وجود تحديات أخلاقية ورقمية، تعيق التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية، واختلقت الدراسة الحالية مع دراسة (القحطاني، 2025) التي أبرزت فاعلية الخدمات الرقمية أكثر من تركيزها على معوقات الاستخدام.

السؤال الرابع: ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز المهارات التكنولوجية الرقمية لدى المختص الاجتماعي؟
وللإجابة عن سؤال الدراسة، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أداة الدراسة.

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال الدراسة الثالث: (المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز المهارات التكنولوجية الرقمية لدى المختص الاجتماعي)

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	درجة التقدير
1	إنراج المهارات الرقمية ضمن مناهج دراسة الخدمة الاجتماعية	4.2167	.41545	85%	كبيرة
2	توفير دورات تدريبية رقمية متخصصة للمختصين الاجتماعيين	4.4333	.49972	88%	كبيرة
3	دعم التعلم الذاتي عبر المنصات الإلكترونية	4.2000	.40338	84%	كبيرة
4	توفير بنية تحتية تقنية مناسبة في المؤسسات الاجتماعية	3.9000	.54306	78%	كبيرة

كبيـرة	86%	46212	4.3000	تشجيع استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية	5
كبيـرة	90%	50422	4.5000	وضع سياسات واضحة للتحويل الرقمي في المؤسسات	6
كبيـرة	84%	40338	4.2000	تعزيز الثقافة الرقمية بين العاملين الاجتماعيين	7
كبيـرة	84%	40338	4.2000	توفير دعم فني مستمر داخل المؤسسات	8
كبيـرة	84%	75465	4.2000	عقد ورش عمل دورية حول المهارات الرقمية	9
كبيـرة	88%	66892	4.4000	إدماج التكنولوجيا في تقويم الأداء المهني	10
كبيـرة	82%	54306	4.1000	تشجيع الابتكار الرقمي في العمل الاجتماعي	11
كبيـرة	88%	66892	4.4000	تطوير أدلة إرشادية رقمية للممارسة المهنية	12
كبيـرة	84%	40338	4.2000	تعزيز الشراكة مع مؤسسات تقنية متخصصة	13
كبيـرة	86%	78762	4.3000	تحديث الأنظمة الرقمية بشكل دوري	14
كبيـرة	82%	54306	3.9000	اعتماد المهارات الرقمية معياراً من معايير الكفاءة المهنية	15

- تشير نتائج الجدول إلى أن أعلى المقترحات تمثل في وضع سياسات واضحة للتحويل التكنولوجي في المؤسسات بمتوسط حسابي بلغ (4.50) ونسبة (90%) وبدرجة كبيرة، ويمكن تفسير ذلك بأن وجود أطر تنظيمية وتعليمات رسمية يوفّر وضوحاً في آليات الاستخدام، ويقلل من العشوائية، كما يمنح المختصين الثقة والدعم اللازمين لتبني الممارسات التكنولوجية الرقمية.
- جاءت فقرة: "توفير دورات تدريبية رقمية متخصصة للمختصين الاجتماعيين". بمتوسط (4.43) ونسبة (88%)، ويعكس ذلك إدراك المبحوثين أن التطوير الحقيقي للمهارات لا يتحقق إلا من خلال تدريب نوعي يرتبط بطبيعة العمل المهني، ويعالج الاحتياجات الفعلية في الميدان.
- برز - أيضاً - مقترح: "إدماج التكنولوجيا في تقويم الأداء المهني". بمتوسط (4.40) ونسبة (88%)، ويمكن تفسير هذا التوجه بالرغبة في جعل الاستخدام الرقمي جزءاً من معايير التميز الوظيفي، الأمر الذي يشجع المختصين على تطوير قدراتهم التقنية بشكل مستمر.
- وبالمستوى نفسه، حصل مقترح: "تطوير أدلة إرشادية رقمية للممارسة المهنية". على متوسط (4.40) ونسبة (88%)، ما يدل على حاجة المختصين إلى مراجع واضحة، تساعد على الاستخدام السليم والأمن للتكنولوجيا، وتوحيد الإجراءات المهنية.
- تلا ذلك: "مقترح تشجيع استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية". بمتوسط حسابي (4.30) ونسبة (86%)، وهو ما يمكن تفسيره بأهمية نشر ثقافة التحويل التكنولوجي داخل بيئة العمل، وتحفيز العاملين على الاستفادة من الإمكانيات التقنية في تحسين جودة الخدمات، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (عطية، 2025) التي أوصت بدمج المهارات الرقمية في برامج إعداد المختصين الاجتماعيين، ودراسة (Dalziel, 2025) التي أوصت بدمج مهارات الذكاء الاصطناعي والمهارات الرقمية في برامج الإعداد المهني، ودراسة (Fjeldheim, 2024) التي أوصت بتعزيز التدريب العملي على استخدام التقنيات الرقمية.

5. النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة ومناقشتها

الفرضية الأولى:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير الجنس."

ولفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار (t) لعينتين مستقلتين (Independent Samples t-Test) ونتائج الجدول التالي تبين ذلك:

جدول 7: نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق تعزى لمتغير الجنس

المجال	ذكور (31)		إناث (29)		قيمة (t)	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الدرجة الكلية	4.1720	.09253	4.1902	.06276	0.885	0.38

أظهرت نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير الجنس، فبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.38) وهي قيمة أكبر من المستوى المعتمد، ما يعني قبول الفرضية الصفرية، ويتضح من المتوسطات الحسابية أن الفروق بين الذكور والإناث كانت طفيفة جداً، فقد بلغ المتوسط لدى الذكور (4.17) مقابل (4.19) لدى الإناث، وهي فروق لا ترقى إلى الدلالة الإحصائية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن بيئة العمل والتدريب والمهام المهنية المتاحة لكلا

الجنسين متشابهة إلى حد كبير، ما يوفر فرصاً متكافئة لاكتساب المهارات الرقمية وتوظيفها، كما أن التحول الرقمي داخل المؤسسات يفرض متطلبات تقنية موحدة على جميع المختصين بغض النظر عن الجنس، الأمر الذي يسهم في تقارب مستويات الكفاءة بينهم، ويعزز فكرة أن المهارة الرقمية أصبحت مطلباً مهنيّاً عاماً لا يرتبط بخصائص ديموغرافية بقدر ارتباطه بمتطلبات العمل والتطوير المستمر. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Audrin, 2024) التي أكدت أن المهارات الرقمية ترتبط ببيئة العمل والتدريب أكثر من ارتباطها بالخصائص الديموغرافية مثل الجنس، ودراسة Neubaum, (2024) التي أشارت إلى أن استخدام التكنولوجيا أصبح متاحاً لجميع الأفراد بغض النظر عن الجنس، ودراسة (الحربي، 2025) التي وضحت أن متطلبات العمل الرقمي أصبحت موحدة بين الذكور والإناث في المؤسسات الاجتماعية.

الفرضية الثانية:

" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير السن".
ولفحص هذه الفرضية تم أولاً استخراج المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. ويوضح الجدول التالي هذه النتائج.

جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات متغير السن

الانحراف	المتوسط	العدد	المستوى	المجال
1.0211	4.1569	12	29 سنة فأقل	الدرجة الكلية
0.07438	4.1772	38	من 30-40 سنة	
0.05511	4.2233	10	41 سنة فأكثر	
0.07942	4.1808	60	المجموع	

ولفحص الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) وبين الجدول التالي نتائج الفرضية.

جدول 9: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق تعزى لمتغير السن

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الكلية	بين المجموعات	0.025	2	0.013	2.089	0.133
	داخل المجموعات	0.347	57	0.006		
	الكلية	0.372	59			

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير السن، فقد بلغ مستوى الدلالة (0.133) وهي قيمة أكبر من المستوى المعتمد، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية، كما تبين من المتوسطات الحسابية وجود تقارب واضح بين الفئات العمرية المختلفة، فقد بلغ متوسط الفئة 29 سنة فأقل (4.16)، وفئة 30-40 سنة (4.18)، في حين بلغ لدى فئة 41 سنة فأكثر (4.22)، وهي فروق محدودة لا تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن متطلبات العمل في ظل التحول التكنولوجي تفرض على جميع المختصين الاجتماعيين - بغض النظر عن سنيهم - استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة بشكل مستمر، ما يسهم في تقارب مستوياتهم المهارية، كما أن انتشار التكنولوجيا في الحياة اليومية، وسهولة الوصول إلى مصادر التعلم الإلكتروني، قد قللا من الفجوة العمرية في اكتساب المهارات الرقمية، إلى جانب ذلك، فإن المؤسسات غالباً ما توفر أنظمة عمل موحدة وتدريباً عامة تشمل جميع العاملين، الأمر الذي يعزز التجانس في الكفاءة الرقمية ويجعل العمر عاملاً أقل تأثيراً في تحديد مستوى المهارة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Markovič, 2024) التي أشارت إلى أن التحول الرقمي يفرض متطلبات موحدة على جميع العاملين بغض النظر عن العمر، ودراسة (Dalziel et al., 2025) التي أوضحت أن استخدام التكنولوجيا أصبح ضرورة مهنية تشمل جميع الفئات العمرية، واختلفت مع دراسة (Fjeldheim, 2024) التي أظهرت تفاوتاً في مستوى الجاهزية الرقمية بين الفئات المختلفة من الطلبة، ما قد يشير إلى تأثير العمر أو الخبرة التعليمية.

الفرضية الثالثة:

" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير المؤهل العلمي".
ولفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار (t) لعينتين مستقلتين (Independent Samples t-Test) ونتائج الجدول التالي تبين ذلك.

جدول 10: نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	بكالوريوس (43)	ماجستير (17)		قيمة (t)	مستوى الدلالة
		المتوسط	الانحراف		
الدرجة الكلية	4.1764	0.08255	4.1922	0.07196	0.49

أظهرت نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين، عدم علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى الأخصائي الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.49) وهو أكبر من المستوى المعتمد، ما يعني قبول الفرضية الصفرية، وكما يتضح من المتوسطات الحسابية أن الفروق بين حملة البكالوريوس وحملة الماجستير كانت طفيفة جداً، فقد بلغ المتوسط لحملة البكالوريوس (4.18) مقابل (4.19) لحملة الماجستير، وهي فروق لا ترقى إلى الدلالة الإحصائية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المهارات الرقمية في بيئة العمل المهني، تعتمد بدرجة أكبر على الممارسة اليومية والخبرة العملية ومتطلبات المؤسسة، أكثر من اعتمادها على الدرجة العلمية، كما أن التحول التكنولوجي يفرض على جميع المختصين استخدام الأنظمة والأدوات ذاتها بغض النظر عن مؤهلاتهم، ما يؤدي إلى تقارب مستويات الكفاءة بينهم، إلى جانب ذلك، فإن مصادر التعلم التكنولوجي الرقمي أصبحت متاحة للجميع، الأمر الذي يحد من تأثير المؤهل العلمي في إحداث فروق جوهرية في مستوى المهارات، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Audrin, 2024) التي أكدت أن الممارسة العملية والتدريب المستمر أكثر تأثيراً من المؤهل العلمي في تنمية المهارات الرقمية.

الفرضية الرابعة:

" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى الأخصائي الاجتماعي والتحول التكنولوجي تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة".
ولفحص هذه الفرضية، تم أولاً استخراج المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة ويوضح الجدول التالي هذه النتائج.

جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات متغير سنوات الخبرة

المجال	المستوى	العدد	المتوسط	الانحراف
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	13	4.1551	0.10147
	من 5-10 سنوات	30	4.1839	0.07712
	11 سنة فأكثر	17	4.1951	0.06313
	المجموع	60	4.1808	0.07942

ولفحص الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) ويبين الجدول التالي نتائج الفرضية.

جدول 12: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الكلية	بين المجموعات	0.012	2	0.006	0.977	0.383
	داخل المجموعات	0.360	57	0.006		
	الكلية	0.372	59			

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.383) وهي قيمة أكبر من المستوى المعتمد، ما يعني قبول الفرضية الصفرية، كما توضح المتوسطات الحسابية تقارباً بين فئات الخبرة المختلفة؛ فبلغ متوسط ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات (4.16)، ولدى فئة 5-10 سنوات (4.18)، بينما بلغ لدى فئة 11 سنة فأكثر (4.20)، وهي فروق بسيطة لا ترقى إلى مستوى الدلالة الإحصائية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المهارات التكنولوجية الرقمية أصبحت مطلباً أساسياً في بيئة العمل الحديثة، ما يدفع جميع المختصين، بغض النظر عن سنوات خبرتهم، إلى استخدامها والتكيف معها بصورة مستمرة، كما أن توافر الأنظمة

الموحدة داخل المؤسسات، إلى جانب الاعتماد اليومي على التكنولوجيا في تنفيذ المهام، يسهم في تقليص الفجوة بين أصحاب الخبرات الطويلة والحديثة، إلى جانب ذلك، فإن سهولة الوصول إلى مصادر المعرفة الرقمية والتعلم الذاتي تساعد في تحقيق مستوى متقارب من الكفاءة، فلا تبقى سنوات الخبرة عاملاً حاسماً في التميز المهاري التكنولوجي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Dalziel et al., 2025) التي أوضحت أن التحول الرقمي فرض على جميع المختصين اكتساب المهارات الرقمية بغض النظر عن سنوات الخبرة.

الفرضية الخامسة:

" لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية".
ولفحص هذه الفرضية تم أولاً استخراج المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير عدد الدورات التدريبية. ويوضح الجدول التالي هذه النتائج.

جدول 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات متغير عدد الدورات التدريبية

المجال	المستوى	العدد	المتوسط	الانحراف
الدرجة الكلية	ولا دورة	15	4.1511	.10436
	دورة واحدة	33	4.1949	.06891
	دورتان فأكثر	12	4.1792	.06595
	المجموع	60	4.1808	.07942

ولفحص الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) وبين الجدول التالي نتائج الفرضية.

جدول 14: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق تعزى لمتغير عدد الدورات

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الكلية	بين المجموعات	.020	2	.010	1.607	.209
	داخل المجموعات	.352	57	.006		
	الكلية	.372	59			

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي والتحول التكنولوجي، تعزى إلى متغير عدد الدورات التدريبية، فقد بلغ مستوى الدلالة (0.209) وهي قيمة أكبر من المستوى المعتمد، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية، كما تبين من المتوسطات الحسابية وجود تقارب بين المجموعات؛ فبلغ متوسط من لم يلتحقوا بأي دورة (4.15)، ومن حصلوا على دورة واحدة (4.19)، ومن حصلوا على دورتين فأكثر (4.18)، وهي فروق محدودة لا تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية.
ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن اكتساب المهارات التكنولوجية الرقمية لا يعتمد فقط على عدد الدورات التدريبية، بل يتأثر، بشكل كبير، بالممارسة اليومية داخل بيئة العمل، والتعامل المستمر مع الأنظمة والتطبيقات الرقمية، كما أن عديداً من المختصين قد يطورون قدراتهم من خلال التعلم الذاتي أو تبادل الخبرات مع الزملاء، ما يقلل من أثر عدد الدورات في إحداث فروق واضحة بينهم، إلى جانب ذلك، فإن توحيد الإجراءات والبرامج المستخدمة في المؤسسات يسهم في خلق مستوى متقارب من الكفاءة الرقمية بغض النظر عن الخلفية التدريبية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Neubaum, 2024) التي أكدت أن التعلم الذاتي والممارسة اليومية لهما دور كبير في اكتساب المهارات الرقمية.

6. خاتمة البحث

في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، أصبحت المهارات الرقمية من المتطلبات الأساسية التي لا غنى عنها في مختلف المهن الإنسانية، وعلى وجه الخصوص مهنة الخدمة الاجتماعية، التي تسعى بصورة مستمرة إلى تطوير أساليب تدخلها المهني وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع المهارات الرقمية لدى المختص الاجتماعي في ظل التحول التكنولوجي، والكشف عن مستوى امتلاك المختصين الاجتماعيين لهذه المهارات، ومدى توظيفها في الممارسة المهنية، إلى جانب التعرف إلى أبرز المعوقات التي تواجههم والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز كفاءتهم الرقمية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المختصين الاجتماعيين يمتلكون مستوى مرتفعاً نسبياً من المهارات الرقمية، وأنهم يوظفون التكنولوجيا الحديثة بدرجة كبيرة في الممارسة المهنية، الأمر الذي يعكس تنامي الوعي بأهمية التحول التكنولوجي

في العمل الاجتماعي، وفي المقابل كشفت الدراسة عن وجود عدد من التحديات المرتبطة بضعف التدريب المتخصص، والحاجة إلى تطوير البنية التحتية التقنية، وضرورة توفير بيئات مهنية داعمة للتحويل التكنولوجي داخل المؤسسات الاجتماعية. كما أكدت الدراسة أن تطوير المهارات التكنولوجية الرقمية لم يعد خياراً مهنيًا، بل أصبح ضرورة حتمية لضمان استمرارية الممارسة المهنية وفعاليتها في عصر التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، ما يستدعي إعادة النظر في برامج إعداد المختصين الاجتماعيين، والعمل على دمج المهارات التكنولوجية الرقمية ضمن الخطط الدراسية والبرامج التدريبية بصورة منهجية ومستدامة.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فإن نجاح المؤسسات الاجتماعية في مواكبة التحول التكنولوجي يعتمد، بدرجة كبيرة، على قدرتها في بناء كوادر مهنية تمتلك الكفاءة الرقمية، وقادرة على استخدام التقنيات الحديثة بصورة أخلاقية ومهنية، تسهم في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة، ومن هنا تبرز أهمية الاستمرار في إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية التي تتناول التحول التكنولوجي في الخدمة الاجتماعية، بما يسهم في تطوير الممارسة المهنية ومواكبة المتغيرات العالمية المعاصرة.

7. التوصيات

1. في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:
1. تصميم برامج تدريبية رقمية متخصصة ومستمرة لتنمية المهارات التكنولوجية المرتبطة بالممارسة المهنية للمختص الاجتماعي، وتنفيذها.
2. تطوير البنية التحتية التقنية داخل المؤسسات الاجتماعية من خلال توفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة اللازمة للعمل المهني الرقمي.
3. تعزيز الدعم الإداري للتحويل الرقمي عبر نشر ثقافة الاستخدام التكنولوجي وتشجيع المختصين الاجتماعيين على توظيف التقنيات الحديثة في العمل.
4. إعداد سياسات ولوائح مهنية تنظم الاستخدام الرقمي، وتحافظ على أمن المعلومات والخصوصية والأخلاقيات المهنية.
5. توفير دعم فني وإرشادي مستمر داخل المؤسسات الاجتماعية لمساعدة المختصين الاجتماعيين في التعامل مع المشكلات التقنية.
6. تنمية المهارات الرقمية المتقدمة لدى المختصين الاجتماعيين، خاصة في مجالات تحليل البيانات، والأمن السيبراني، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية.

8. قائمة المصادر والمراجع

8.1 المراجع العربية

- أبو عيطة، أحمد عبد اللطيف أحمد. (2024). متطلبات تنمية المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهرى قبل الجامعي. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، (1)34.
- بالي، محمود علي عطية متولي. (2025). مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي: تحديات التحول وفرص التمكين. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، (6)22.
- الحربي، دلال محمد. (2025). دور برامج التقنية الرقمية في تنمية جودة الأداء لدى الأخصائي الاجتماعي من وجهة نظر الممارسين: دراسة مطبقة على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز الإصلاح الأسري. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، (39).
- السكري، أحمد شفيق. (2021). *الخدمة الاجتماعية: رؤية معاصرة في الممارسة المهنية*. المكتب الجامعي الحديث.
- عبد الحكيم، خيرات سيد، وعلي، محمد جمعة. (2021). المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، (1)22.
- بالي، محمود علي عطية. (2025). الإخصائي الاجتماعي الرقمي: دليل تدريبي في تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط برامج العمل باستخدام أدوات رقمية. *مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية*، (1)7.
- علي، محمد أحمد. (2020). *مدخل إلى الخدمة الاجتماعية*. دار المعرفة الجامعية.
- عليان، ربحي مصطفى. (2021). *مناهج البحث العلمي: النظرية والتطبيق*. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- القحطاني، منال مشيب. (2025). فعالية الخدمات الاجتماعية الرقمية في أوقات الأزمات: منظور شامل بين التكنولوجيا والإكلينيكية: دراسة حالة على المملكة العربية السعودية خلال الفترة من عام 2019 م إلى عام 2024 م. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، (1)39.
- المحضر، وائل المحضر أنور أحمد، و علام، محمد فاروق مسعود محمد. (2024). إسهامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الممارسة المهنية الرقمية في الخدمة الاجتماعية المدرسية. *مجلة قطاع الدراسات الإنسانية*، (33).
- المحمادي، ريهام سالم عبد المحسن. (2022). الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، (1)72.

خلف، محمد عبد الحكيم عبد الحميد. (2021). المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية "دراسة مطبقة على خريجين الخدمة الاجتماعية". *مجلة الخدمة الاجتماعية*، 70(1).

هردي، شريف صلاح هاشم. (2024). برنامج مقترح في خدمة الجماعة لتنمية المهارات المهنية الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية. *التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية*، 43(202).

8.2 رومنة المراجع العربية

- Abu Aita, A. A. A. (2024). Mutatalabat Tanmiyat al-Maharat al-Raqmiyya ka-Aliyyat li-Bina' Qudrat al-Akhsasiyyin al-Ijtima'iyyin bi-Mu'assasat al-Ta'lim al-Azhari Qabl al-Jami'i. *Majallat Kulliyyat al-Khidma al-Ijtima'iyya li-l-Dirasat wa al-Buhuth al-Ijtima'iyya*, 34(1).
- Bali, M. A. A. M. (2025). Mustaqbal Mihnat al-Khidma al-Ijtima'iyya fi 'Asr al-Dhaka' al-Istina'i: Tahaddiyat al-Tahawwul wa Furas al-Tamkin. *Majallat Mustaqbal al-'Ulum al-Ijtima'iyya*, 22(6).
- Al-Harbi, D. M. (2025). Dawr Baramij al-Tiqniyya al-Raqmiyya fi Tanmiyat Jawdat al-Ada' lada al-Akhsasi al-Ijtima'i min Wijhat Nazar al-Mumarsiin: Dirasah Mutabbaqah 'ala 'Ayyinah min al-Akhsasiyyin al-Ijtima'iyyin al-'Amilin fi Marakiz al-Islah al-Usari. *Majallat Kulliyyat al-Khidma al-Ijtima'iyya li-l-Dirasat wa al-Buhuth al-Ijtima'iyya*, (39).
- Al-Sukkari, A. S. (2021). Al-Khidma al-Ijtima'iyya: Ru'yah Mu'asirah fi al-Mumarasah al-Mihaniyya. *Al-Maktab al-Jami'i al-Hadith*.
- Abd al-Hakim, K. S., & 'Ali, M. J. (2021). Al-Maharat al-Raqmiyya ka-Aliyyat li-Bina' Qudrat al-'Amilin bi-l-Jam'iyyat al-Ahliyya. *Majallat Kulliyyat al-Khidma al-Ijtima'iyya li-l-Dirasat wa al-Buhuth al-Ijtima'iyya*, 22(1).
- Bali, M. A. A. (2025). Al-Akhsasi al-Ijtima'i al-Raqmi: Dalil Tadribi fi Tahlil Ihtiyajat al-Mujtama'at wa al-Munazzamat wa Takhtit Baramij al-'Amal bi-Istikhdam Adawat Raqmiyya. *Majallat al-'Ulum al-Ijtima'iyya wa al-Tatbiqiyya*, 7(1).
- Ali, M. A. (2020). Madkhal ila al-Khidma al-Ijtima'iyya. *Dar al-Ma'rifa al-Jami'iyya*.
- Aliyan, R. M. (2021). Manahij al-Baht al-'Ilmi: al-Nazariyya wa al-Tatbiq. *Dar Safa li-l-Nashr wa al-Tawzi'*.
- Al-Qahtani, M. M. (2025). Fa'aliyyat al-Khadamat al-Ijtima'iyya al-Raqmiyya fi Awqat al-Azamat: Manzur Shamil bayna al-Tiknulujiyya wa al-Iklinikiyya: Dirasat Halat 'ala al-Mamlaka al-'Arabiyya al-Su'udiyya Khilal al-Fatra min 'Am 2019 ila 'Am 2024. *Majallat Kulliyyat al-Khidma al-Ijtima'iyya li-l-Dirasat wa al-Buhuth al-Ijtima'iyya*, 39(1).
- Al-Mahdar, W. A. A. A., & 'Allam, M. F. M. M. (2024). Ishamat Tatbiqat al-Dhaka' al-Istina'i fi Ta'ziz al-Mumarasah al-Mihaniyya al-Raqmiyya fi al-Khidma al-Ijtima'iyya al-Madrasiyya. *Majallat Qita' al-Dirasat al-Insaniyya*, (33).
- Al-Mahmadi, R. S. A. (2022). Al-Mumarasah al-Mihaniyya al-Iliktruniyya li-l-Khidma al-Ijtima'iyya fi Zill al-Tahawwul al-Raqmi. *Majallat al-Khidma al-Ijtima'iyya*, 72(1).
- Khalaf, M. A. A. A. (2021). Al-Maharat al-Mihaniyya al-Raqmiyya wa 'Alaqatuhā bi-'A'id al-Mumarasah al-Mihaniyya li-l-Khidma al-Ijtima'iyya: Dirasah Mutabbaqah 'ala Khirri al-Khidma al-Ijtima'iyya. *Majallat al-Khidma al-Ijtima'iyya*, 70(1).
- Haridi, S. S. H. (2024). Barnamaj Muqtarah fi Khidmat al-Jama'a li-Tanmiyat al-Maharat al-Mihaniyya al-Raqmiyya lada al-Akhsasiyyin al-Ijtima'iyyin al-'Amilin bi-l-Ma'ahid al-Azhariyya. *Al-Tarbiyya (al-Azhar): Majallat 'Ilmiyya Muhakkama li-l-Buhuth al-Tarbawiyya wa al-Nafsiyya wa al-Ijtima'iyya*, 43(202).

8.3 المراجع الأجنبية

- Abdelatief, E. G., & Mohamed, H. A. A. (2021). Obstacles to social workers using digital culture skills with members of school activity groups. *Egyptian Journal of Social Work*, 12(1), 259–279. doi.org.
- Audrin, B., & Salamin, X. (2024). Digital skills at work – Conceptual development and empirical validation of a measurement scale. *Technological Forecasting and Social Change*, 202, Article 123279. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123279>
- Council on Social Work Education. (2025). Task Force on Technology Report. https://www.cswe.org/CSWE/media/EdResources/ARL_TechReport_web.pdf

- Dalziel, M. V., Schaffer, K., & Martin, N. (2024). Navigating AI in social work and beyond: A multidisciplinary review. arXiv. doi.org.
- Fjeldheim, S., Kleppe, L. C., Stang, E., & Støren-Vaczy, B. (2025). Digital competence in social work education: Readiness for practice. *Social Work Education*, 44(3), 600–616. <https://doi.org/10.1080/02615479.2024.2334800>
- Henriette, E., Feki, M., & Boughzala, I. (2016). Digital transformation challenges. In *Proceedings of the 10th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS)* (Article 33). Association for Information Systems. <https://aisel.aisnet.org/mcis2016/33>
- José, M. (2022). Digital skills, ICTs and students' needs: A case study in social work degree. *Education Sciences*, 12(7), Article 443. doi.org.
- Markovič, D. (2024). Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment. In L. Vilka & J. Krūmiņa (Eds.), *9th International Multidisciplinary Research Conference SOCIETY. HEALTH. WELFARE.* (Article 05005). SHS Web of Conferences. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202418405005>
- Neubaum, G., et al. (2024). A pandemic for the good of digital literacy? An empirical investigation of newly improved digital skills during COVID-19 lockdowns. In *Proceedings of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (Article 245). Association for Computing Machinery. doi.org.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *OECD Skills Outlook 2023: Skills for a resilient green and digital transition.* doi.org.
- Tzvetanova, Y. V. (2023). Satisfaction of the students from South-West University 'Neofit Rilski' from the organization of the practical training. *Knowledge – International Journal*, 58(2), 373–379. <https://ojs.ikm.mk/index.php/kij/article/view/6122>

The Reality of Digital Skills for Social Workers in Light of Technological Transformation

(A study Applied to Social Workers in Social Institutions – Tubas Governorate)

Atef Awad*

Al-Quds Open University, Palestine
Corresponding Author: asabri@qou.edu

Received: 08/04/2026. Revised:24/06/2026. Accepted: 28/07/2026 Published:30/09/2026

DOI: <https://doi.org/10.35517/AAUP-2026.V12.3.12>

Abstract

This study aimed to understand the current state of the digital skills required by the social workers in the Tubas Governorate to identify the most significant obstacles they face in utilizing the digital technology in their job. The study employed a quantitative approach using a comprehensive social survey, which was reliable and valid. The questionnaire was distributed to the whole population of the study, who were 60 social workers. After statistical analysis using SPSS, the researcher concluded that the digital skills have become an essential element in the professional practice of social workers, but there is a clear gap between the requirements of the digital work and the actual skills. This, in turn, calls for the development of professional training programs and the integration of digital skills within the curricula.

Keywords: Digital Skills, Social Worker, Technological Transformation, Social Work.

* Corresponding Author