بحث بعنوان

الأداء المهني وعلاقته بتعزيز الهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات

"Professional Performance and Its Relationship to Enhancing the Professional Identity of Social Workers Working in Social Solidarity in Light of Service Digitization"

إعداد

د/ هبة محمد عبد الوهاب سعيد

مدرس بقسم التنمية والتخطيط

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الفيوم
https://jfss.journals.ekb.eg
Email: journalssw@fayoum.edu.eg
online ISSN: 2682 - 2679 print ISSN : 2682-2660 Arcif:Q2
تاريخ استلام البحث ٢٠٢٥/٦/٥ تاريخ قبول البحث ٢٠٢٥/٦/٢٧ تاريخ النشر٢٠٢٥/٧/٢٩
Doi 10.21608/jfss.2025.445046
Url https://jfss.journals.ekb.eg/article_445283.html

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الأداء المهني (المعارف – المهارات– القيم مهنية) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الإجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات، وتحديد مستوى الهوية المهنية (الدافعية المهنية – الالتزام المهني– الرؤية المهنية المستقبلية) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات، والتوصل إلى مؤشرات تخطيطية مقترحة لتعزيز مستوى الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات، وتعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي بالفيوم وعددهم (٧٩) مفردة ، وتوصلت نتائج الدراسة الي أن مستوى الأداء المهني (المعارف – المهارات– القيم مهنية) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات، ومستوى الهوية المهنية (الدافعية المهنية – الالتزام المهني– الرؤية المهنية المستقبلية) للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات مستوى "مرتفع" وتوصلت نتائج الدراسة الي تصور تخطيطي مقترح لتعزيز مستوى الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الأداء المهني، الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، رقمنة الخدمات.

Abstract

The study aimed to determine the level of professional performance (knowledge - skills - professional values) of social workers working in social solidarity in light of the digitization of services, and to determine the level of professional identity (professional motivation - professional commitment - future professional vision) of social workers working in social solidarity in light of the digitization of services, and to arrive at proposed planning indicators to enhance the level of professional identity of social workers working in social solidarity in light of the digitization of services, The study is a descriptive study, and the study used the comprehensive social survey approach of all social workers working in social solidarity in Fayoum Governorate, numbering (79) individuals, The results of the study concluded that the level of professional performance (knowledge - skills - professional values) of social workers working in social solidarity in light of the digitization of services, and the level of professional identity (professional motivation - professional commitment - future professional vision) of social workers working in social solidarity in light of the digitization of services are "high". The results of the study came out with a proposed planning vision to enhance the level of professional identity of social workers working in the field of social solidarity in light of the digitization of services.

Keywords: Professional performance, Professional identity of social workers, Service digitization.

.

مشكلة الدراسة

يمر العالم بتغييرات تكنولوجية هائلة ومتسارعة وتُبذل الجهود في جميع أنحاء العالم لتوفير خدمات الحكومة الرقمية، وأصبح من المهم تكوين فهم دقيق لاحتياجات ومتطلبات المواطنين، بهدف تمكين الفرد من الوصول إلى جميع أشكال وخدمات الحكومة الرقمية، وفي هذا السياق، تسعي الحكومات من تحول وظيفتها التقليدية في كونها نموذجًا مرتكزًا على القيام بمهام إدارية محددة (Department–centric)، إلى نموذج مرتكز على متطلبات الجمهور، والذي يُمكّن الوصول إلى الخدمات الحكومية والتواصل مع وحداته وإداراته من أي مكان وأي وقت.(الخوري، ٢٠٢١، ص ١٧)

اذ يشهد العالم اليوم تطورًا رقميًا متسارعًا أحدث تحولات عميقة في طبيعة العمل داخل المؤسسات، وأدى إلى تغيرات جذرية في أساليب تقديم الخدمات، خاصة في القطاع العام، فقد أصبحت الرقمنة توجهًا عالميًا لا يمكن تجاهله، إذ تسعى الحكومات إلى تحسين كفاءة الخدمات العامة، وزيادة شفافيتها، وتقليل التكاليف، عبر توظيف التكنولوجيا الحديثة، لذلك اتخذت مؤسسات الرعاية الاجتماعية خطوات متسارعة نحو رقمنة خدماتها لتلبية احتياجات الفئات المستفيدة بكفاءة أكبر.

فقد أدى التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة قطاع الخدمات لمهامه بما يتناسب مع تغيرات التكنولوجيا المتسارعة، إذ إنه حول أنماط العمل التقليدية إلى أنماط إلكترونية لتواكب التقدم الحاصل، كما تعد الرقمنة من أبرز الاتجاهات التي ظهرت خلال السنوات الماضية لأنها جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية، بالإضافة إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة وتدعيم التواصل بين قطاع الخدمات وبين المستفيدين، ومن هنا حاول قطاع الخدمات تبني الرقمنة لتحسين أدائه وتحسين جودة الخدمة المقدمة وبالتالي تحقيق الاستدامة.(حميده،٢٠٢٣، ص ٤١٥)

وشهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية نتيجة الثورة الرقمية، التي امتدت آثارها إلى مختلف القطاعات، ومنها قطاع الرعاية الاجتماعية، ولم تعد الرقمنة مجرد أدوات تقنية تهدف إلى تسهيل الإجراءات، بل أصبحت تمثل توجهًا استراتيجيًا لإدارة الخدمات وتحسين كفاءتها، وفي هذا

السياق، يبرز دور الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي كفئة مهنية محورية تأثرت بشكل مباشر بتلك التحولات، إذ بات لزامًا عليهم التكيف مع متطلبات الرقمنة بما يعزز من أدائهم المهني ويعيد تشكيل هويتهم المهنية، في ظل تزايد الاعتماد على الوسائط الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية والتواصل مع المستفيدين.

فالتحول الرقمي أصبح يشكل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتواصلون بها اعتمادا على التقنيات المتاحة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخيارات العلمية، إذ يوفر إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستخدمين مع تحسين تجاربهم وانتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة مترافقة مع صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ، وهو أداة لتحسين الكفاءة وتقليل الإنفاق وتطبيق خدمات جديدة وبسرعة ومرونة.**(بن صالح ، ٢٠١٨، ص٣)**

وتعد الرقمنة من أهم المجالات في وقتنا المعاصر التي بات من الضروري على المؤسسات وقطاع الخدمات أن تتبناها، فقد أحدث التطور التكنولوجي السريع تأثيرا كبيراً في مجال الاقتصاد العالمي وقطاع الخدمات وطرقت المنظومات التكنولوجية أبواب مختلف القطاعات وأسهمت في تحقيق المزيد من المزايا، منها سرعة الخدمات وكفاءتها وتطوير الابتكارات والحلول التي يحتاجها المجتمع وتحسين أساليب العمل الإداري، فالعمل على رقمنة قطاع الخدمات يمكنها من تحقيق المزيد من النمو ويعزز قدرتها على تعزيز اقتصادها وتحسينه من خلال زيادة قابلية تلك القطاعات للمحافظة على مواردها وترشيد استخدامها، أي يزيد استدامة قطاع الخدمات وزيادة قدرته على ما يقدمه من خدمات، وتؤدي إلى ترشيد استهلاك الموارد المختلفة وزيادة كفاءة استخدامها وتقليل الهدر والفساد المالي وزيادة وتحسين إنتاجية الموارد البشرية، يضاف إلى ذلك الأثر الإيجابي للرقمنة على البيئة لدورها في تخفيض مستوى التلوث بسبب الترشيد والكفاءة الناجمة عن استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في مختلف النشاطات.(حميده،٢٠٢٣،ص ٤١٦)

ويعتبر الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي هو الشكل النهائي لكافة ممارساته في المواقف المهنية التي يتعامل معها وفي هذا الإطار يكتسب موضوع الأداء المهني أهمية خاصة وذلك في إطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع، فالأخصائي الاجتماعي هو المهني

المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الاهتمام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية، وبالتالي يساهم الأخصائي مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع. (أحمد، ٢٠١٨، ص ٩).

لذلك أصبح تطوير الأداء المهني محور اهتمام العديد من العلوم الاجتماعية فالعالم اليوم يتغير بشكل سريع في مجالات التطور التكنولوجي ونظم تبادل المعلومات السريعة، (شلبي، ٢٠١١، ص ١٠).

وحيث أن الأداء المهنى هو المعيار الذي من خلاله يمكن الحكم على مستوى العامل في كافة المؤسسات التي يعمل بها، ومن ثم فإن الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين يعد أحد الوسائل التى تؤدى الى زيادة الاداء المهنى للعاملين وصقل مهاراتهم واكسابهم الخبرات العلمية التي تدعم ادائهم بشكل أكثر فعالية (الشنواني، ٢٠٠٤، ص ١٤٣)

وهذا ما اكدته نتائج دراسة deanaglia & maryio (2012) والتي أكدت علي أن من متطلبات جودة الأداء المهني للاخصائيين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية ربطها ببرامج التعليم المستمر على إعتبار أن هذه البرامج تعد وسيلة هامة لتحسين أساليب الأداء المهني لمساعدتهم فى تحويل المعارف النظرية إلى سلوك مهني يساعدهم من تحسين ممارستهم وتدخلاتهم العلاجية مع المستفيدين.

وقد تناولت دراسة محمد(٢٠٢٢) تأثير التحولات الرقمية على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارات رعاية الشؤون الاجتماعية، وأظهرت النتائج أن التحولات الرقمية تساهم في تحسين فعالية العمل المهني للأخصائيين الاجتماعيين، حيث أتاح استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الاجتماعية مزيدا من الكفاءة في التعامل مع القضايا الاجتماعية وتوفير الوقت والموارد.

كما أن فعالية الأداء المهنى تتطلب توافقه مع أساليب العمل واحتياجاته والظروف البيئية المحيطة ومدى توافر المناخ النفسي والاجتماعي والمادي المناسب الذي يحفز الهمم ويبعث الرغبة فى العمل الفردي والجماعي وكذلك وجهه نظر رؤسائه والمشرفين عليه وحساسيته المركزه في البناء الوظيفي لمهنته (خيري، ٢٠٠٧، ص ٧١٧)

فزيادة فاعلية الأداء المهني تعمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة، وتسهم أيضا في تحديد الاحتياجات للعملاء فضلا عن أنها تسهم في تحقيق ما يسمى بالتقويم المستمر، ومعرفة أوجه القصور في الأداء، ووضع الخطة المناسبة لمعالجته (Charon,2004.p134)

فقد اشارت دراسة عبد المجيد (٢٠٠٧) علي أن متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في المتطلبات المعرفية والمهارية والقيمية، كمعرفة بكيفية التعاون لتحقيق الأهداف، ومعرفة للاتجاهات الحديثة، وقيم التعاون لتحمل المسئولية أثناء العمل مع أعضاء الفريق وخلق جو من التفاهم بينهم.

وأكدت دراسة خزام (٢٠١٣) على ان لجودة الأداء المهني أهمية حيوية، فمن خلاله يتم تحسين الأداء المهني للعاملين وتطويره وكذلك المؤسسة بجانب إمكانية التنبؤ بمستوي العمل الذي يمكن أن يؤديه العاملين في المستقبل وإعادة توزيع المسئوليات على العاملين.

وأشارت دراسة إبراهيم (٢٠١٤) إلى اهمية امتلاك العاملين للمعارف واكتسابهم المهارات والقيم المهنية المناسبة تمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفاعلية.

وتناولت دراسة عبد الكريم(٢٠١٩) العوامل التي تؤثر في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارات الضمان الاجتماعي، وأظهرت نتائجها أن هناك ارتباطا وثيقا بين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وبين التزامهم بالقيم المهنية مثل النزاهة والمسؤولية، كما أن التحسين المستمر في التدريب والتطوير المهني هام لضمان تقديم خدمات عالية الجودة في مجالات الضمان الاجتماعي.

واكدت نتائج دراسة Sena (2019) علي أهمية تأثير التعاون في تنمية الابداع والابتكار اللعاملين بالمؤسسات، وأن جودة اداء العاملين ترتبط بإتاحة الفرص المناسبة لهم لتطبيق افكارهم الابتكارية من خلال التعاون فيما بينهم لتنفيذ تلك الافكار.

وأظهرت دراسة سليمان (٢٠٢٠)العلاقة بين التوافق المهني للأخصائيين الاجتماعيين وبين قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة في قطاع الضمان الاجتماعي، وأن الأخصائيين الذين يتوافقون بشكل جيد مع بيئة العمل والممارسات المهنية المتبعة في قطاع الضمان الاجتماعي لديهم قدرة أفضل على التعامل مع القضايا الاجتماعية وحل المشكلات بفعالية.

كما أشارت دراسة خفاجي(٢٠٢٢) إلى أن الرقمنة تلعب دورًا حيويًا في تحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين، حيث تساهم في تعزيز كفاءتهم المهنية وتمكينهم من استخدام الأدوات الرقمية بشكل فعال، وأن نشر ثقافة الرقمنة بين العاملين في إدارات التضامن الاجتماعي يعد من الضرورات الأساسية لتحقيق التحول الرقمي المطلوب، حيث يساعد ذلك في رفع مستوى الأداء المهني وتقديم خدمات اجتماعية متميزة تواكب التطورات التكنولوجية، وأن هناك حاجة لتطوير الكفايات المهنية للأخصائيين من خلال التدريب المستمر والتأهيل التقني، بالإضافة إلى نشر الوعي بأهمية الرقمنة كعنصر أساسي في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وقد فرضت التغيرات الرقمية تحديات وفرصًا جديدة أمام المهن الاجتماعية، وفي مقدمتها مهنة الأخصائي الاجتماعي، الذي يمثل محورًا رئيسيًا في تقديم الخدمات الاجتماعية المباشرة ، حيث أصبح الأخصائي مطالبًا بتطوير أدائه المهني ليتماشى مع المتغيرات التكنولوجية، واكتساب مهارات جديدة مثل التعامل مع النظم الإلكترونية، وتوظيف قواعد البيانات، واستخدام التطبيقات الذكية في إعداد التقارير والتواصل مع المستفيدين، الأمر الذي قد يؤثر إيجابًا على جودة الأداء المهني، وفي قدرته على تحقيق أهداف المهنة في بيئة عمل تتجه نحو التحول الرقمي الكامل.

ومهنة الخدمة الاجتماعية في ظل ما يتعرض له المجتمع من متغيرات معاصرة, وظهور مجتمع المعرفة الذي يستعد علي معلومات أساسية أي علي خبرة الموارد البشرية وكفاءتها ومعارفها ومهاراتها كأساس للتنمية البشرية, تسعي المهنة إلى الأخذ بأساليب التحديث وذلك للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهدي للأخصائيين الاجتماعيين (بركات، ٢٠٠٨)

وتُعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تأثرت بشكل ملحوظ بهذه التحولات الرقمية، حيث أصبح لزامًا على الأخصائيين الاجتماعيين مواكبة هذه التغيرات من خلال تطوير أدائهم المهني واكتساب مهارات جديدة تتناسب مع بيئات العمل الرقمية، فالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي لم يعد مقصورًا على المهارات التقليدية، بل بات مرتبطًا بقدرته على استخدام التكنولوجيا بفعالية في تقديم الخدمات وتحقيق أهداف التدخل المهني.

كما تتجاوز آثار الرقمنة حدود الأداء المهني، لتطال الجوانب المرتبطة بالهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي، وهي تلك الصورة الذهنية والقيم والمعتقدات والسلوكيات التي تشكل إحساسه بالانتماء لمهنته، لهذا يتطلب التعامل مع الوسائط الرقمية وإعادة تعريف بعض الأدوار المهنية، وقد يؤدي

إلى تباين في إدراك الأخصائيين لطبيعة أدوارهم ووظائفهم في ظل تغير السياقات المهنية، مما يطرح تساؤلات مهمة حول مدى قدرة الأخصائيين على التكيف المهني، واستيعاب التغيرات، والمحافظة على الهوية المهنية في بيئة عمل متجددة.

وهدفت دراسة مصطفى (٢٠١٧) إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين الممارسة المهنية والهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي ، حيث سلطت الضوء على مفهوم الهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي، وتناولت الدراسة عدة محاور من بينها مفهوم الإعداد المهني وأهميته، وخصائص البناء المعرفي اللازم لتأهيل الأخصائي الاجتماعي، بالإضافة إلى أبرز المعارف والمهارات المهنية المطلوبة لممارسة المهنة بكفاءة، كما تناولت الدراسة المسؤولية الأخلاقية التي تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي في إطار ممارسته للخدمة الاجتماعية.

كما هدفت دراسة اللحام (٢٠١٩) الي التعرف على أهمية تعليم الخدمة الاجتماعية في تطوير الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في محافظة بيت لحم من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لمتغير (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال العمل، قطاع العمل، الخبرة العملية)، وأوضحت نتائج الدراسة أن أعلى المتوسطات كانت في أن التعليم الخدمة الاجتماعية دور هام في جعل الأخصائي الاجتماعي ملتزما في الأخلاق المهنية.

فقد أوضحت دراسة Fitzgerald (2020) أن الهوية المهنية تشمل عدة محاور رئيسية: الأفعال والسلوكيات المعرفة والمهارات القيم المعتقدات والأخلاقيات السياق والتنشئة الاجتماعية، والهوية الجماعية والشخصية، وان الفهم المشترك ووجود لغة موحدة لهذا المفهوم يسهم في تحسين البحث العلمي والتعليم والتدريب المهني، ويعزز التطوير المستمر للهوية المهنية، مما يزيد من الرضا عن الممارسة المهنية.

وسعت دراسة سالم (٢٠٢٠) إلى قياس تأثير شبكات التواصل الاجتماعي علي القيم والهوية الاجتماعية لدى طلبة مرحلة التعليم ما بعد الأساسي في سلطنة عمان وتوصلت الي مجموعة من النتائج أهمها: أن أكثر القيم تأثراً باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي كانت القيم التعليمية والمعرفية ثم قيم التكافل والتضامن، يليها قيمة التطلع لتحقيق الطموحات، وكانت أقل القيم هي قيمة المحافظة على الهوية والشخصية.

كما أكدت دراسة Duan & Kong (2021) علي أهمية التعليم المهني في تعزيز الهوية المهنية، حيث أوضحت أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين تلقوا تعليمًا مهنيا يظهرون مستوى أعلى من الهوية المهنية والتزاما أكبر بالمهنة مقارنة بمن لم يتلقوا هذا النوع من التعليم.

كما بينت دراسة **Levin & Savaya (2022)** أن الهوية المهنية تعد عنصرًا جوهريا في التطور المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية، وأن قوة الهوية المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين ترتبط بعدة نتائج إيجابية على المستويين الشخصي والتنظيمي، و أن قوة الهوية المهنية ترتبط بشكل مباشر بجودة عمل الأخصائيين الاجتماعيين، والتي تقاس من خلال أدائهم الوظيفي المدرك وإحساسهم بالإنجاز الشخصي.

واشارت دراسة Kaihlanenyy(2023) بأن الأخصائيون الاجتماعيون يواجهون صعوبة في التعامل مع تنوع الأنظمة الرقمية المستخدمة، مما قد يؤدي إلى سوء الفهم أو أخطاء إدارية ، وعملية تحقيق التوازن بين الأمان وسهولة الوصول إلى الخدمات يمثل تحديا، حيث إن أي خلل في هذا التوازن قد يقلل من فعالية الخدمات أو يعرض بيانات العملاء للخطر، كما أكدت علي أن التحول الرقمي يعد فرصة لتحسين فعالية الخدمات الاجتماعية، ويتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين التكيف المستمر لضمان تقديم الخدمات بشكل أمن وفعال.

كما هدفت دراسة **رشاد (٢٠٢٤)** إلى قياس مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي، شاملاً (المعارف المهنية، المهارات المهنية والقيم المهنية)، من وجهة نظر الطلاب، ، وقياس العلاقة الارتباطية بين مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي وتعزيز الهوية المهنية لطلاب التدريب الميداني، وتوصلت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي وتعزيز الهوية المهنية لطلاب التدريب الميداني، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الهوية المهنية للطلاب من خلال تنظيم دورات تدريبية وأنشطة مهنية متخصصة تستهدف تعزيز الهوية المهنية للطلاب.

وفي هذا الإطار، تبرز أهمية الهوية المهنية باعتبارها أحد المحددات الجوهرية التي تعزز الانتماء للمهنة وترسخ القيم والمعايير الأخلاقية والمهنية للأخصائي الاجتماعي، إذ تؤثر طبيعة الأداء المهني ومستوى التكيف مع متطلبات الرقمنة بشكل مباشر على مدى قوة الهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي، والتي تنعكس بدورها على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ومن خلال استعراض والدراسات السابقة نستخلص أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيس وهدفها العام، وتختلف عن الدراسات السابقة في عدة جوانب وهي أن هذه الدراسة تتضمن ربط المشكلة البحثية بالمتغيرات المعاصرة وبالأخص تطوير الأداء المهني في ضوء التحولات الرقمية المعاصرة وعلاقته بتعزيز الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي وفي ضوء ما تقدم من معطيات نظرية وما انتهت إليه الدراسات والبحوث السابقة من نتائج، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي: "ما العلاقة بين الأداء المهني وعلاقته بتعزيز الهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات"؟

أهمية الدراسة:

١. تأتي أهمية هذه الدراسة من الاهتمام المتزايد بدعم جهود تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي، بما يتواءم مع متطلبات العصر الرقمي، ويعزز استدامة جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة.

٢. تنبع أهمية هذه الدراسة من ارتباطها بمحورين أساسيين في مجال العمل بالتضامن الاجتماعي، وهما تعزيز الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، ومواكبة التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية، بما يسهم في تحسين استجابة مؤسسات التضامن لاحتياجات الفئات الأكثر احتياجًا.

٣. تنبع أهمية هذه الدراسة من محاولاتها للكشف عن العلاقة بين الأداء المهني والهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، ودور التحول الرقمي في صياغة ممارساتهم المهنية، مما يقدم رؤى علمية وعملية تسهم في تطوير جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة.

٤. تسعى الدراسة الحالية إلى إثراء الجانب النظري والمعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية، من خلال تقديم إطار علمي يدعم تحسين ممارسات الأخصائيين الاجتماعيين، مع التركيز على أهمية التكيف مع معطيات الرقمنة وتعزيز الهوية المهنية كجزء أساسي من ثقافة العمل الاجتماعي الحديث.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

تحديد العلاقة بين الأداء المهني وبتعزيز الهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات

تسعي الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تحديد مستوى الاداء المهني (المعارف – المهارات–القيم مهنية) لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.
٢. تحديد مستوى الهوية المهنية (الدافعية المهنية – الالتزام المهني–الرؤية المهنية المستقبلية) لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.
٣. تحديد العلاقة بين مستوي الاداء المهني وتعزيز مستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.
٤. التوصل إلى مؤشرات تخطيطية مقترحة لتعزيز مستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.

رابعاً: فروض الدراسة:

(١)الفرض الاول " من المتوقع أن يكون مستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات"متوسطا، ويمكن اختبار هذ الفرض من خلال الابعاد التالية: المعارف المهنية، المهارات المهنية، القيم المهنية

(٢)الفرض الثاني "من المتوقع أن يكون مستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات "متوسطا، ويمكن اختبار هذ الفرض من خلال الابعاد التالية: الدافعية المهنية، الالتزام المهني، الرؤية المهنية المستقبلية.

(٣)الفرض الثالث توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الاداء المهني ومستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات

(٤)الفرض الرابع " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.

(٥)الفرض الخامس توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.

خامسا مفاهيم الدراسة:

(أ) مفاهيم الدراسة

(١)الاداء المهني:

أشار russ (2002) إلى مفهوم الأداء المهنى على أنه: قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تنفيذ مهام وتكليفات عملهم المهنى بأعلى معدلات وإنجاز وأقل توقيت زمني معتمدين في ذلك على ما لديهم من مهارات وما يبذلونه من جهد وظروف عمل مهنية سواء داخل أو خارج المؤسسات وتعلم مستمر من خلال ظروف تدريبية حديثة.

ويعرف الأداء المهني بأنه القدرة على القيام بالعمل بكفاءة وكذلك الكيفية التي يتم بها هذا العمل (Webster, 2003,p135)

ويشير الي الأداء المهني علي انه الجهود المبذولة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لتنفيذ المهام المهنية المختلفة بأقل وقت وبأعلى كفاءة وأكثر انجاز في زمن معين وفقا لما لديه من مهارات وخبرات (هاشم، ٢٠٠٥)

كما يعرف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بأنه قدرة الاخصائي الاجتماعي على القيام بأعباء وظيفية بما تشمل من مسئوليات وأدوار مهنية متعددة مع كافة عناصر العمل من أجل تحقيق الأهداف (منصور، ٢٠٠٦، ص ٢٦٧).

كما يشار إلى الأداء المهني بأنه القدرة على تنفيذ المهام والأنشطة المهنية بشكل متميز وفعال، وهو يعكس الجهد المبذول لتحقيق إنجازات محددة، كما يُعرف الأداء المهني بإنجاز مهام مهنية معينة وفقاً لمجموعة من المعارف والمهارات والقيم التي توجه عملية التنفيذ، بهدف تحقيق أفضل النتائج المرجوة، (الفقي ، ٢٠١١، ص ٤٥٨٢).

ويعرف ايضا بأنه مهارة الأخصائي الاجتماعي في تحقيق رغبات العملاء بالمهنة، وتحقيق الرضا عن العمل لدى الأخصائي الاجتماعي من خلال ارتفاع أدائه في تقديم الخدمات مع التحسين المستمر والتدريب الفعال لقيادة عملية التنمية والتطوير والاصلاح الاجتماعي (عفيفي ،٢٠١٢، ص ٩١)

وتعرف الباحثة الاداء المهني إجرائيا في هذه الدراسة الحالية بانه "درجة توافر واستخدام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي لمجموعة من المعارف والمهارات والقيم المهنية أثناء أدائهم لأدوارهم الوظيفية، في ضوء التحول الرقمي ورقمنة الخدمات، بما يعكس مستوى كفاءتهم المهنية ومواكبتهم للتطورات التقنية المرتبطة بطبيعة العمل الاجتماعي".

(٢)الهوية المهنية:

عرفت الهوية بأنها، الخصائص، والمشاعر، أو المعتقدات التي تميز إنسان عن غيره(Pluempavar, 2007).

ويشار الي الهوية المهنية بأنها مزيجًا من المعتقدات والدوافع الفردية، إلى جانب السمات والخبرات المرتبطة بالوظيفة؛ إذ تلعب الهويات المهنية دورًا مهما في التأثير على مواقف المهنيين ومشاعرهم (Levin & Savaya, 2022, p538).

ويشار إلى الهوية المهنية باعتبارها المفهوم الذي يصف كيف نتصور أنفسنا ضمن سياقنا المهني وكيفية التواصل إلى الآخرين، والهوية: عملية دينامية متطورة، والتي سيتم بناؤها على طول الحياة، والتي ترتبط بمصالح الشخص المهنية، " وأدواره ومواقفه وقيمته والتوجهات التي تحتاج إلى أن تكون متكاملة ، تبعا للسياق والأهمية. (ابراهيم ، ٢٠١٧، ص ٤٦)

كما تعرف الهوية المهنية بأنها محصلة للتنشئة الاجتماعية التي مر بها الأخصائي الاجتماعي كفرد داخل النسق الكلي للمجتمع وتظهر في ظل التفاعل الاجتماعي الذي يجمع بينهما في إطار العمل وخارجه على اعتبار المؤسسة نسق مفتوح (البقيعي، ٢٠١٤، ص٣٦٥)

وتعرف الباحثة الهوية المهنية اجرائياً فى هذه الدراسة "درجة إدراك الأخصائيون الاجتماعيون العاملون بالتضامن الاجتماعي لانتماءهم المهني من خلال مدى تمتعهم بالدافعية المهنية، والالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة، وامتلاكهم لرؤية مهنية مستقبلية واضحة، وذلك في سياق بيئة العمل المتغيرة بفعل رقمنة الخدمات."

(٣)رقمنة الخدمات:

تمثل رقمنة الخدمات الاجتماعية نقلة نوعية في أسلوب تقديم الرعاية وتعزيز جودتها وعلى الرغم من التحديات التي تواجهها، فإن هذه التغييرات التقنية تؤسس لبناء نظام رعاية أكثر شمولية وفعالية ومع ذلك لتحقيق النتائج المرجوة فيجب على جميع الأطراف المعنية الاستمرار في تبني وتطوير الحلول الرقمية والعمل بشكل متواصل على التغلب على التحديات المرتبطة بها(صلاح ٢٠٢٣، ص ١٣٣)

وتعرف الباحثة رقمنة الخدمات اجرائياً فى هذه الدراسة ما يلي: " استخدام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي للتقنيات الرقمية في أداء مهامهم المهنية، من حيث تقديم الخدمات، وتوثيق البيانات، والتواصل مع المستفيدين، وإدارة البرامج الاجتماعية، بما يسهم في تحسين جودة الأداء المهني وتيسير الوصول إلى الخدمات الاجتماعية".

سادسا: الإطار النظري للدراسة:

مقومات الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

١. **المعارف المهنية:** تلك المعارف المختلفة يسهم في تطوير أداء العاملين حيث تساعد في فهم وتحليل المشكلات التي تواجه كافة انساق التعامل مما يزيد فاعلية عمله (السنهوري، ٢٠٠٢، ص ٣٥٤)

٢. **القيم المهنية:** تمثل القيم أحد الأبعاد الأساسية في أي عمل فهي تحكم التصرفات وسلوكيات العاملين، ومن امثلة تلك القيم كالعدالة والاصالة واحترام العمل واحترام الوقت الأخلاص، المرونة (عبد الواحد، ٢٠٠٦، ص ٩٢).وتشكل القيم المعايير التي تساهم في تقديم الدعم الفعال للأفراد والمجتمعات، وتعكس التزام الأخصائيين الاجتماعيين بالعمل من أجل مصلحة الآخرين، وتستمد هذه القيم من الهدف العام للخدمة الاجتماعية، الذي يسعى إلى تعزيز الرفاهية والعدالة الاجتماعية، وتلعب القيم دورا حاسما في حل الجوانب الأخلاقية والتدخلات التي يمارسها الأخصائيون الاجتماعيون في مجالات عملهم، مما يسهم في تعزيز النزاهة والكفاءة في الممارسة (Cnossen& Pearce, 2020,p87)

٣. **المهارات المهنية:** وتعني القدرة على تطبيق الأسس والمعارف المهنية والأساليب والتكنيكيات العلاجية مع المواقف المختلفة للعملاء أثناء الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (عبد الحميد، ٢٠١٥، ص ٤٩). وترتكز المهارة على المعرفة والمعلومات،

حيث تعتبر المعرفة جزءًا أساسيا في هذا السياق، وتقوم المهارة على مجموعة من المهارات الفرعية، التي يمكن تحديدها واستخدامها بشكل منفصل، مع إمكانية تطبيقها في مواقف متعددة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن تنمية مهارات أخرى أثناء تطوير المهارة الرئيسية. (حسن، ٢٠٢٤، ص ٥١).

ديناميات الهوية المهنية للأخصائيين الإجتماعيين:

١. الهوية المهنية تتطور وتتغير على مدى حياة الفرد، فإنها ليست ثابتة ولكنها تتغير استجابة لتجارب مختلفة، ويتم إنشاء الهوية المهنية من خلال المعتقدات والمواقف والقيم، والدوافع، والخبرات التي يحددها الأفراد أنفسهم، في حياتهم المهنية الحالية أو المتوقعة. **(ابراهيم، ٢٠١٧، ص ٤٧)**

٢. الهوية المهنية باعتبارها شكلا من أشكال الهوية الاجتماعية والتي تهتم بتفاعلات جماعية فى مؤسسة العمل، وتتعلق بكيفية مقارنة الناس والانتماء إلى مجموعات مهنية أخرى وتتطور الهوية المهنية بمرور الوقت وتنطوي على المواقف والقيم والمعرفة والمعتقدات والمهارات التي يتم تقاسمها مع الآخرين داخل هذه المهنة (ابراهيم ، ٢٠١٧، ص ٤٧).

مقومات الهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي، وتتمثل في (شحاتة، ٢٠١٥، ص ١٢٢):

١- **الاعتراف المجتمعي:** يتمثل في اعتراف المجتمع بالأخصائي الاجتماعي وتمتعه بسلطة تمكنه من أداء دوره وتحقيق الأهداف المهنية المرجوة.

٢- **السلطة المهنية:** وهي التي تمكن الأخصائي الاجتماعي من أداء دوره المنوط به وفقا لمسؤولياته المهنية، التي يراها ضرورية لتقديم الخدمات لفئات المجتمع المختلفة.

٣- **حق الممارسة:** يشير إلى تمتع الأخصائي الاجتماعي بحق ممارسة المهنة على مختلف الأصعدة، كاي مهنة أخرى في المجتمع.

٤- **التعليم والتدريب:** يمثل ركيزة أساسية، حيث يجب أن يتمتع الأخصائي الاجتماعي بتعليم وتدريب مستمر يعزز من كفاءته المهنية.

سابعاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

(١) **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة الي نمط الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تسعى إلى جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالتها والحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، والتي تقوم على تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، والمتمثلة في تحديد ووصف الأداء المهني وعلاقته بتعزيز الهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.

(٢)منهج الدراسة: اتساقاً مع نوع الدراسة وما تسعى إليه من أهداف، فقد اعتمدت الدراسة الحالية على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات التضامن الاجتماعي بالفيوم (مديرية التضامن الاجتماعي، الادرات الاجتماعية، الوحدات الاجتماعية) وعددهم (٧٩) مفردة.

(٣)مجالات الدراسة:

(أ) **المجال المكاني:** تمثل المجال المكاني للدراسة في (مديرية التضامن الاجتماعي، الإدرات الإجتماعية، الوحدات الإجتماعية)

(ب) **المجال البشري:** تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الشامل لجميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات التضامن الاجتماعي بالفيوم (مديرية التضامن الاجتماعي، الادرات الاجتماعية، الوحدات الاجتماعية) وعددهم (٨٩) مفردة. حيث تم تطبيق الصدق والثبات على (١٠) مفردات وتم استبعادهم بعد ذلك من العينة الاساسية، ليكون اجمالي العينة الاساسية (٧٩) مفردة.

(ج) **المجال الزمني:** تتمثل في فترة إجراء الدارسة وجمع البيانات من المبحوثين وقد استغرقت فترة جمع البيانات وتحليلها واستخراج النتائج حوالي شهرين في الفترة من ١ / ١ / ٢٠٢٥ الي الفترة ١ / ٦ / ٢٠٢٥ م.

(٤) أدوات الدراسة:

أعتمدت الدراسة الحالية في عملية جمع البيانات علي:

- استمارة قياس حول "الأداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات". **من تصميم الباحثة.**
- استمارة قياس حول "الهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات". **من تصميم الباحثة**

وقد قامت الباحثة بتصميم أدوات الدراسة وفقا للخطوات التالية :

- قامت الباحثة بتصميم أدوات القياس وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة **وفقا للخطوات التالية:**

(أ) مرحلة التصميم وصياغة الاستجابات وفي هذه المرحلة تم الآتي:

- قامت الباحثة بتصميم أدوات القياس وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.
- اشتملت أدوات القياس على المحاور التالية: البيانات الأولية، الأداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات واشتمل علي المحاور التالية (المعارف المهنية–المهارات المهنية–القيم المهنية)، الهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات واشتمل علي المؤشرات التالية (الدافعية المهنية–الالتزام المهني–الرؤية المهنية المستقبلية)
- اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي لأدوات القياس من خلال الاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة، وتحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك لتحديد الأداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات، وكذلك الهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات
- تم وضع عبارات أدوات القياس على تدرج ثلاثى بحيث تكون الاستجابة بكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) ولتصحيح المقياس قد أعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات، الاستجابة (نعم) ثلاث درجات، والاستجابة (إلى حد ما) درجتان، والاستجابة (لا) درجة واحدة.

(ب) الخصائص السيكومترية لادوات القياس:

(١) الصدق الظاهري:

أجرت الباحثة الصدق الظاهري لادوات القياس بعد عرضها على عدد (١٠) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكليتي الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم وحلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠٪)، لأداتي القياس وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

(٢) الصدق الاحصائي:

تم حساب الصدق الذاتي (الإحصائي) لأداتي القياس "بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات أداة القياس، وبحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات أداتي القياس باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية Spss فقد بلغت قيمة معامل الصدق الإحصائي للمقياس كالتالي:

جدول رقم (١)

يوضح معاملات الصدق الإحصائي لادوات (ن=١٠)

م	الأداة	معامل ثبات الفا كرونباخ	الجذر التربيعى لمعامل (الثبات)	الدلالة
١	استمارة قياس الاداء المهني	٠.٨٩	٠.٩٤٣	**
٢	استمارة قياس الهوية المهنية	٠.٩٢	٠.٩٥٩	**

** دالة عند مستوى (٠,٠١) * دالة عند مستوى (٠,٠٥)

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الصدق الإحصائي لادوات القياس جاءت مرتفعة وتفي بأغراض الدراسة.

كما وجدت الباحثة درجة الاتساق الداخلي بين ابعاد أداتي القياس ودرجة الأداة ككل مرتفع وجاءت النتائج كالتالي

جدول (٢)

الارتباطات بين ابعاد استبيان الاداء المهني والدرجة الكلية للاستبيان ككل (ن= ١٠)

م	الأبعاد	الدرجة الكلية
١	المعارف المهنية	٠.٩٦٥
٢	المهارات المهنية	٠.٩٢٧
٣	القيم المهنية	٠.٩٤٣

** دالة عند مستوى (٠,٠١) * دالة عند مستوى (٠,٠٥)

يتضح من الجدول السابق توجد علاقة طردية عند مستوي معنوية (٠,٠١) بين أبعاد استمارة الاستبيان، ومن ثم تحقق مستوي الثقة في الاداة ويمكن الاعتماد على نتائجها.

جدول (٣)

الارتباطات بين ابعاد استبيان الهوية المهنية والدرجة الكلية للاستبيان ككل (ن= ١٠)

م	الأبعاد	الدرجة الكلية
١	الدافعية المهنية	٠.٩٢٣
٢	الالتزام المهني	٠.٩١١
٣	الرؤية المهنية المستقبلية	٠.٩٤٩

** دالة عند مستوى (٠,٠١) * دالة عند مستوى (٠,٠٥)

يتضح من الجدول السابق توجد علاقة طردية عند مستوي معنوية (٠,٠١) بين أبعاد استمارة الاستبيان ، ومن ثم تحقق مستوي الثقة في الاداة ويمكن الاعتماد علي نتائجها .

(٣) ثبات الاداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا .كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردة من غير العينة الاساسية وتنطبق عليهم نفس الشروط، وتم استبعادهم بعد ذلك من العينة الاساسية للدراسة الحالية، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (٤)

معامل ثبات الفا كرونباخ لادوات الدراسة (ن= ١٠)

م	الاداة	معامل الثبات	الدلالة
١	استبيان الاداء المهني	٠.٨٩	**
٢	استبيان الهوية المهنية	٠.٩٢	**

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لادوات القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الادوات في صورتها النهائية.

كما أجرت الباحثة الثبات الإحصائي لأداتي القياس وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردة (خارج مجتمع الدراسة ولكن ينطبق عليهم نفس شروط مجتمع الدراسة)، باستخدام طريقة إعادة الاختبار لقيم الثبات التقديرية باستخدام معامل بيرسون، بفارق زمني قدرة (١٥) يوم بين الاختبار الاول والاختبار الثاني ، حيث تم تطبيق الاختبار الاول يوم ١٢ / ٣ / ٢٠٢٥ وتطبيق الاختبار الثاني ٢٥ / ٣ / ٢٠٢٥ م. وبلغ معامل الثبات لاداة القياس الاداء المهني

(٠.٨٩)، وبلغ معامل الثبات لاداة القياس الهوية المهنية (٠.٨٨)،وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

٤ –**تحديد مستويات المتوسطات الحسابية** للاداء المهني والهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات :

للحكم على مستويات المتوسطات الحسابية لقيم للاداء المهني والهوية المهنية للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات ، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا أوافق (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (٣ – ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية, **وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:**

جدول رقم (٥)

يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

القيم	المستوى
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١.٦٧	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلى ٢.٣٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣	مستوى مرتفع

(٦) أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل (ألفا . كرونباخ) للثبات، ومعادلة سبيرمان – براون للتجزئة النصفية للثبات، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

ثامناً نتائج الدراسة:

(أ) وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٦)

يوضح وصف العاملين مجتمع الدراسة

	النوع	ك	%
١	ذكر	٣٢	٤٠.٥٪
٢	أنثي	٤٧	٥٩.٥٪
	المجموع	٧٩	١٠٠ %
م	السن	ك	%
١	أقل من ٣٠ سنه	٥	٦.٣٪
	من ٣٠ الي أقل من ٤٠ سنه	٢٥	٣١.٧٪
٢	من ٤٠ الي أقل من ٥٠ سنه	٣٥	٤٤.٣٪
٣	من ٥٠ فاكثر	١٤	١٧.٧٪
	المجمـوع	٧٩	١٠٠ %
م	عدد سنوات الخبرة	ك	%
١	أقل من ٥ سنوات	٥	٦.٣٪
٢	من ٥ الي أقل من ١٠ سنوات	١٥	١٩٪
٣	من ١٠ الي أقل من ١٥ سنه	٤٥	٥٧٪
٤	من ١٥ فاكثر	١٤	١٧.٧٪
	المجموع	٧٩	١٠٠ %
م	جهة العمل	ك	%
١	مديرية التضامن الاجتماعي	٣٥	٤٤.٣٪
٢	الادارات الاجتماعية	١٤	١٧.٧٪
٣	الوحدات الاجتماعية	٣٠	٣٨٪
	المجمـوع	٧٩	١٠٠ %

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين من عينة الدراسة من فئة الاناث بنسبة (٥٩.٥٪) بينما نسبة الذكور بلغت (٤٠.٥٪)

- أكبر نسبة من العاملين من عينة الدراسة أعمارهم (من ٤٠ الي أقل من ٥٠ سنه) بنسبة (٤٤.٣٪), يليها (من ٣٠ الي أقل من ٤٠ سنه) بنسبة (٣١.٧٪)، وجاء في الترتيب الثالث (من ٥٠ سنه فاكثر) بنسبة (١٧.٧٪)، وأخيراً (اقل من من ٣٠ سنة) بنسبة (٦.٣٪).
- أكبر نسبة من العاملين من عينة الدراسة عدد سنوات الخبرة (من ١٠ الي أقل من ١٥ سنه) بنسبة (٥٧٪), يليها (من ٥ الي أقل من ١٠ سنه) بنسبة(١٩٪) ثم يليها (من ١٥ سنه فاكثر) بنسبة (١٧.٧٪)، وأخيراً (اقل من من ٥ سنوات) بنسبة (٦.٣٪).
- أكبر نسبة من العاملين من عينة الدراسة حسب جهة العمل يعملون بمديرية التضامن الاجتماعي بنسبة (٤٤.٣٪) يليها الذين يعملون الوحدات الاجتماعية بنسبة (٣٨٪).وجاء في الترتيب الاخير الذين يعملون الادارات الاجتماعية بنسبة(١٧.٧٪).

(ب): النتائج الخاصة بأبعاد الدراسة:

(١) المحور الأول: مستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات:

١. المعارف المهنية

جدول رقم (٧)

مستوي المعارف المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات":

(ن=٧٩)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلي حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أُتابع مستجدات المهنة في مجال رقمنة الخدمات الاجتماعية.	53	67.1	22	27.8	4	5.1	2.62	0.58	1
٢	أُلمّ بالأسس النظرية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمة الاجتماعية.	50	63.3	21	26.6	8	10.1	2.53	0.67	5
٣	أُدرك الأطر القانونية والأخلاقية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في المجال المهني.	49	62.0	22	27.8	8	10.1	2.52	0.67	6

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلي حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٤	أمتلك معرفة بكيفية استخدام برامج تحليل البيانات لفهم احتياجات المستفيدين.	51	64.6	23	29.1	5	6.3	2.58	0.61	3
٥	أعي طرق التعامل الآمن مع بيانات المستفيدين الرقمية	52	65.8	20	25.3	7	8.9	2.57	0.65	4
٦	افهم آلية إدخال وتحديث بيانات المستفيدين في الأنظمة الرقمية	50	63.3	26	32.9	3	3.8	2.59	0.56	2
	المتغير ككل							2.57	0.63	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوي المعارف المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات: (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أُتابع مستجدات المهنة في مجال رقمنة الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٦٢), يليه الترتيب الثاني افهم آلية إدخال وتحديث بيانات المستفيدين في الأنظمة الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٥٩), وجاء في الترتيب الثالث أمتلك معرفة بكيفية استخدام برامج تحليل البيانات لفهم احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٥٨), وجاء في الترتيب الرابع أعي طرق التعامل الآمن مع بيانات المستفيدين الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٥٧), وجاء في الترتيب الخامس أُلمّ بالأسس النظرية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٥٣), وجاء في الترتيب السادس أُدرك الأطر القانونية والأخلاقية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في المجال المهني بمتوسط حسابي (٢.٥٢), ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Naslund et al., 2020) بأن استخدام المنصات الرقمية لتقديم الخدمات الاجتماعية يتطلب من الأخصائيين امتلاك معارف تقنية في أدوات التفاعل الإلكتروني، وتقييم المخاطر الرقمية، بما يعزز فعالية الأداء المهني، كما أظهرت دراسة (West & Wakefield, 2021) أن التحول الرقمي في العمل الاجتماعي يتطلب تعزيز المعارف الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، بما يشمل فهمهم لأدوات التكنولوجيا، وأخلاقيات المهنة في البيئة الرقمية.

٢. المهارات المهنية

جدول رقم (٨)

مستوي المهارات المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات" (ن=٧٩)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلي حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أُجيد التواصل مع الفئات المستهدفة من خلال التطبيقات والمنصات الإلكترونية.	59	74.7	18	22.8	2	2.5	2.72	0.50	1
٢	أُوظّف أدوات التحليل الرقمي في تقييم فعالية التدخلات الاجتماعية.	49	62.0	24	30.4	6	7.6	2.54	0.63	6
٣	أستخدم الوسائل الرقمية لتوثيق الحالات وتحديث بيانات المستفيدين.	55	69.6	20	25.3	4	5.1	2.65	0.57	3
٤	اجيد تقديم المشورة الاجتماعية للمستفيدين عبر التطبيقات الرقمية	54	68.4	23	29.1	2	2.5	2.66	0.52	2
٥	لدي القدرة علي التعامل بكفاءة مع الحالات الاجتماعية الطارئة عن بُعد.	51	64.6	23	29.1	5	6.3	2.58	0.61	4
٦	لدي القدرة علي تسويق الخدمات الاجتماعية الرقمية	49	62.0	26	32.9	4	5.1	2.57	0.59	5
	المتغير ككل							2.62	0.58	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوي المهارات المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات: (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أُجيد التواصل مع الفئات المستهدفة من خلال التطبيقات والمنصات الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢.٧٢), يليه الترتيب الثاني اجيد تقديم المشورة الاجتماعية للمستفيدين عبر التطبيقات الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٦٦), وجاء في الترتيب الثالث أستخدم الوسائل الرقمية لتوثيق الحالات وتحديث بيانات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٦٥), وجاء في الترتيب الرابع لدي القدرة علي التعامل بكفاءة مع الحالات الاجتماعية الطارئة عن بُعد بمتوسط حسابي (٢.٥٨), وجاء في الترتيب الخامس لدي القدرة علي تسويق الخدمات الاجتماعية الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٥٧), وجاء في الترتيب السادس

أُوظّف أدوات التحليل الرقمي في تقييم فعالية التدخلات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٥٤), ويتفق ذلك مع ما اشارت الية دراسة أظهرت دراسة (Turner, 2021) بأن من المهارات المحورية في ظل الرقمنة: القدرة على اختيار أدوات تقنية ملائمة، والعمل مع فرق متعددة عبر الإنترنت، والاستجابة بفعالية للتحديات الأخلاقية الرقمية.

٣. القيم المهنية

جدول رقم (٩)

مستوي القيم المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات"

(ن=٧٩)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلي حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	ألتـزم بمبـدأ احتـرام خصوصـية المسـتفيد عنـد اسـتخدام الوسـائل الرقمية.	55	69.6	22	27.8	2	2.5	2.67	0.52	4
٢	أحـرص علـى العدالـة فـي تقـديم الخـدمات الاجتماعيـة مـن خـلال المنصات الإلكترونية.	58	73.4	20	25.3	1	1.3	2.72	0.48	2
٣	أُراعـي قـيم المهنـة والحيـاد عنـد التفاعل مـع العمـلاء عبـر الوسـائط الرقمية.	60	75.9	19	24.1	0	0.0	2.76	0.43	1
٤	أدرك أهميـة الحفـاظ علـى سـرية المعلومـات عنـد تقـديم الخـدمات الرقمية.	55	69.6	23	29.1	1	1.3	2.68	0.49	3
٥	التـزم بالشـفافية فـي توضـيح حـدود الخدمات الرقمية للمستفيدين	52	65.8	26	32.9	1	1.3	2.65	0.50	5
٦	التـزم بقواعـد العلاقـة المهنيـة مـع العملاء في ظل الممارسة الالكترونية	53	67.1	23	29.1	3	3.8	2.63	0.56	6
	المتغيير ككل							2.69	0.50	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوي القيم المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات: (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أُراعي قيم المهنة والحياد عند التفاعل مع العملاء

عبر الوسائط الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٧٦), يليه الترتيب الثاني أحرص على العدالة في تقديم الخدمات الاجتماعية من خلال المنصات الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢.٧٢), وجاء في الترتيب الثالث أدرك أهمية الحفاظ على سرية المعلومات عند تقديم الخدمات الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٦٨), وجاء في الترتيب الرابع ألتزم بمبدأ احترام خصوصية المستفيد عند استخدام الوسائل الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٦٧), وجاء في الترتيب الخامس التزم بالشفافية في توضيح حدود الخدمات الرقمية للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٦٥), وجاء في الترتيب السادس التزم بقواعد العلاقة المهنية مع العملاء في ظل الممارسة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢.٦٣) **ويتفق ذلك مع ما** أشارت اليه دراسة (Reamer, 2021) إلى أن الحفاظ على القيم المهنية في البيئة الرقمية يتطلب مهارات أخلاقية عالية تشمل اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استخدام الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والمنصات الاجتماعية في التدخل المهني.

(٢) المحور الثاني: مستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات:

١. الدافعية المهنية جدول رقم (١٠)

مستوى الدافعية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات: (ن=٧٩)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلي حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	لديّ الحافز لتعلم واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال عملي.	58	73.4	20	25.3	1	1.3	2.72	0.48	1
٢	أشعر بالرضا المهني عند تقديم الخدمات من خلال الوسائل الرقمية.	55	69.6	22	27.8	2	2.5	2.67	0.52	2
٣	أسعى دائمًا لتحسين مستواي المهني بما يتناسب مع التحولات التكنولوجية.	55	69.6	20	25.3	4	5.1	2.65	0.57	3
٤	رقمنة الخدمات زادت من دافعيتي لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين	53	67.1	23	29.1	3	3.8	2.63	0.56	4
٥	أشعر بالرضا عن أدائي المهني عند استخدامي للتقنيات الحديثة.	50	63.3	25	31.6	4	5.1	2.58	0.59	5
٦	لدي حافز داخلي لتعلم كل جديد في المجال الرقمي المتعلق بعملي.	49	62.0	26	32.9	4	5.1	2.57	0.59	6
	المتغير ككل							2.64	0.55	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الدافعية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول لديّ الحافز لتعلم واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال عملي بمتوسط حسابي (٢.٧٢), يليه الترتيب الثاني أشعر بالرضا المهني عند تقديم الخدمات من خلال الوسائل الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٦٧), وجاء في الترتيب الثالث أسعى دائمًا لتحسين مستواي المهني بما يتناسب مع التحولات التكنولوجية بمتوسط حسابي (٢.٦٥), وجاء في الترتيب الرابع رقمنة الخدمات زادت من دافعيتي لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٦٣), وجاء في الترتيب الخامس أشعر بالرضا عن أدائي المهني عند استخدامي للتقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (٢.٥٨), وجاء في الترتيب السادس لدي حافز داخلي لتعلم كل جديد في المجال الرقمي المتعلق بعملي بمتوسط حسابي (٢.٥٧)

ويمكن تفسير ذلك. أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي يتمتعون بدرجة عالية من الدافعية المهنية، والتي تعكس حماسهم والتزامهم الداخلي نحو أداء مهامهم بكفاءة، حتى في ظل التحولات الرقمية المتسارعة.

ويُعزى هذا الارتفاع في الدافعية إلى عدة عوامل مرتبطة بالأداء المهني، من أبرزها:

١. امتلاكهم لمستوى جيد من المهارات والمعارف المهنية في ظل بيئة العمل الرقمية، مما يعزز من ثقتهم بقدرتهم على تقديم خدمات فعالة، وهو ما يرفع مستوى الدافعية الذاتية لديهم.
٢. شعورهم بجدوى العمل الاجتماعي الرقمي، خاصة بعد إدراكهم لدور التكنولوجيا في توسيع نطاق الوصول للفئات المستفيدة، وتحقيق الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم.
٣. وضوح الأدوار المهنية وتوفر بيئة عمل داعمة تسهم في تعزيز الشعور بالإنجاز والاعتراف المهني، وهو ما يُعد من أهم محفزات الدافعية المهنية.
٤. التكامل بين الرقمنة ومتطلبات الأداء المهني ساعد في تقليل أعباء العمل الروتيني، مما أتاح للأخصائيين التركيز على الجوانب الإنسانية والإبداعية في عملهم، وهو ما يزيد من الرضا الوظيفي والدافعية.
٥. التدريب المستمر والتطوير المهني المرتبط برقمنة الخدمات عزز من شعور الأخصائيين بأنهم مواكبون للتطورات المهنية، مما انعكس إيجابًا على حماسهم للاستمرار والعطاء في المهنة.

٢. الالتزام المهني

جدول رقم (١١)

مستوى الالتزام المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات: (ن=٧٩)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلي حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أحرص على تطبيق معايير الأداء المهني في البيئة الرقمية.	50	63.3	23	29.1	6	7.6	2.56	0.63	6
٢	أُحافظ على تطوير أدائي باستمرار لمواكبة متطلبات الرقمنة.	51	64.6	23	29.1	5	6.3	2.58	0.61	5
٣	أحرص على حماية خصوصية وبيانات المستفيدين عند استخدام الوسائل الرقمية.	49	62.0	28	35.4	2	2.5	2.59	0.54	4
٤	أعي المخاطر الأخلاقية الناتجة عن استخدام الوسائل الرقمية في التفاعل مع العملاء.	55	69.6	22	27.8	2	2.5	2.67	0.52	1
٥	ألتزم بتنفيذ المهام المطلوبة مني ضمن الإطار الزمني المحدد باستخدام أدوات رقمية.	53	67.1	22	27.8	4	5.1	2.62	0.58	3
٦	ألتزم بأخلاقيات المهنة عند استخدام التطبيقات الرقمية في العمل.	54	68.4	21	26.6	4	5.1	2.63	0.58	2
	المتغيير ككل							2.61	0.58	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الالتزام المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أعي المخاطر الأخلاقية الناتجة عن استخدام الوسائل الرقمية في التفاعل مع العملاء بمتوسط حسابي (٢.٦٧), يليه الترتيب الثاني ألتزم بأخلاقيات المهنة عند استخدام التطبيقات الرقمية في العمل متوسط حسابي (٢.٦٣), وجاء في الترتيب الثالث ألتزم بتنفيذ المهام المطلوبة مني ضمن الإطار الزمني المحدد باستخدام أدوات رقمية بمتوسط حسابي (٢.٦٢), وجاء في الترتيب الرابع أحرص

على حماية خصوصية وبيانات المستفيدين عند استخدام الوسائل الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٥٩), وجاء في الترتيب الخامس أُحافظ على تطوير أدائي باستمرار لمواكبة متطلبات الرقمنة بمتوسط حسابي (٢.٥٨), وجاء في الترتيب السادس أحرص على تطبيق معايير الأداء المهني في البيئة الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٥٦) **ويمكن تفسير** ذلك بان لدى الأخصائيين الاجتماعيين، رغم التغيرات التي فرضتها رقمنة الخدمات، ما يدل على أن لديهم إدراكًا عاليًا لمسؤولياتهم الأخلاقية والمهنية، واستعدادًا للتكيف الإيجابي مع بيئة العمل الرقمية.

ويمكن تفسير هذا الارتفاع في الالتزام المهني من خلال العوامل التالية:

١. دمج القيم المهنية في البيئة الرقمية: تمكن الأخصائيون من الحفاظ على مبادئ العدالة، والسرية، والاحترام، حتى أثناء تقديم الخدمة عبر الوسائط الإلكترونية، مما يعكس وعيهم المهني والتزامهم بمبادئ المهنة.
٢. استيعابهم لأهمية التحول الرقمي: فقد أصبح لديهم إدراك بأن الرقمنة وسيلة لتحسين جودة الخدمة الاجتماعية، مما عزز شعورهم بالمسؤولية تجاه تطوير أنفسهم ومواكبة التغيرات.
٣. ارتفاع مستوى التنظيم والانضباط المهني الناتج عن النظم الرقمية (مثل التوثيق الإلكتروني، تتبع الحالات، التقارير الرقمية)، ما يتطلب التزامًا أكثر دقة وصرامة بمعايير الأداء.
٤. الشعور بالرقابة المهنية والمتابعة المستمرة في الأنظمة الرقمية عزز من سلوكيات الالتزام بالمعايير، خاصة مع وجود توثيق إلكتروني دائم لكل تدخل مهني.
٥. الاقتناع بأهمية الدور الاجتماعي في بيئة رقمية زاد من حماس الأخصائيين الاجتماعيين في الالتزام بمسؤولياتهم تجاه المستفيدين، وتقديم خدمات بجودة مهنية عالية.

٣. الرؤية المهنية المستقبلية

جدول رقم (١٢)

مستوى الرؤية المهنية المستقبلية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات: (ن=٧٩)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلي حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أطمح للريادة في تقديم خدمات اجتماعية رقمية مبتكرة.	56	70.9	23	29.1	0	0.0	2.71	0.45	2
٢	أُخطط لتطوير مهاراتي بما يتلاءم مع التغيرات المستقبلية في العمل المهني.	57	72.2	20	25.3	2	2.5	2.70	0.51	3
٣	أؤمن بأن مستقبل الخدمة الاجتماعية يعتمد على التكامل بين المهارات الرقمية والمهنية.	59	74.7	18	22.8	2	2.5	2.72	0.50	1
٤	أتابع التوجهات الحديثة المتعلقة برقمنة الخدمات الاجتماعية لتطوير أدائي.	55	69.6	23	29.1	1	1.3	2.68	0.49	4
٥	أسعى للمشاركة في برامج تدريبية رقمية تعزز من مستقبلي المهني.	54	68.4	23	29.1	2	2.5	2.66	0.52	5
٦	لدي رؤية واضحة حول كيفية تطوير دوري المهني باستخدام الأدوات الرقمية.	53	67.1	23	29.1	3	3.8	2.63	0.56	6
	المتغيير ككل							2.68	0.51	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الرؤية المهنية المستقبلية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول أؤمن بأن مستقبل الخدمة الاجتماعية يعتمد على التكامل بين المهارات الرقمية والمهنية بمتوسط حسابي (٢.٧٢), يليه الترتيب الثاني أطمح للريادة في تقديم خدمات اجتماعية رقمية مبتكرة بمتوسط حسابي (٢.٧١), وجاء في الترتيب الثالث أُخطط لتطوير مهاراتي بما يتلاءم مع التغيرات المستقبلية في العمل المهني بمتوسط حسابي (٢.٧٠), وجاء في الترتيب الرابع

أتابع التوجهات الحديثة المتعلقة برقمنة الخدمات الاجتماعية لتطوير أدائي بمتوسط حسابي (٢.٦٨), وجاء في الترتيب الخامس أسعى للمشاركة في برامج تدريبية رقمية تعزز من مستقبلي المهني بمتوسط حسابي (٢.٦٦), وجاء في الترتيب السادس لدي رؤية واضحة حول كيفية تطوير دوري المهني باستخدام الأدوات الرقمية بمتوسط حسابي (٢.٦٣) ، **ويمكن تفسير** ذلك أن الأخصائيين الاجتماعيين يمتلكون نظرة مهنية متقدمة وإيجابية نحو مستقبلهم المهني، ويعكس ذلك استعدادهم لمواكبة التحولات التكنولوجية ودمجها في تطوير أدوارهم ومهاراتهم داخل بيئة العمل الاجتماعي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء النقاط التالية:

١. الإدراك المتزايد بأهمية التكنولوجيا في مستقبل العمل الاجتماعي، حيث يدرك الأخصائيون أن الرقمنة أصبحت جزءًا أساسيًا من بنية الخدمات، مما يدفعهم لتبني ممارسات حديثة ومبتكرة.
٢. وجود فرص للتعلم والتطوير المهني الرقمي عزز من ثقتهم بأن مستقبلهم المهني يحمل إمكانات للنمو، سواء من حيث المهارات أو من حيث التقدم الوظيفي داخل مؤسسات الرعاية.
٣. دعم المؤسسات لعمليات التحديث المهني من خلال التدريب الرقمي وتوفير البنية التحتية التكنولوجية، ما ولّد شعورًا بالأمان الوظيفي والتفاؤل بشأن الاستمرارية في المهنة.
٤. الرؤية المستقبلية ترتبط بالتحفيز المهني، فارتفاع هذه الرؤية يعكس وجود طموحات مهنية لدى الأخصائيين، تشمل توسيع أدوارهم، وتطوير أساليب التدخل الاجتماعي بما يتماشى مع الاتجاهات العالمية.
٥. استباق التحديات المستقبلية: يظهر الأخصائيون وعيًا بأن تحديات مثل الذكاء الاصطناعي، والخصوصية الرقمية، وأمن البيانات تتطلب استعدادًا مبكرًا، وهو ما يعكس رؤيتهم الاستباقية والواقعية تجاه مستقبل مهنتهم.

تاسعا اختبار فروض الدراسة:

(١)اختبار الفرض الأول للدراسة:" من المتوقع أن يكون مستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات"متوسطا

جدول رقم (١٣)

يوضح مستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات

م	الاداء المهني	(ن=٧٩)			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوي	الترتيب
١	المعارف المهنية	٢.٥٧	٠.٦٣	مرتفع	٣
٢	المهارات المهنية	٢.٦٢	٠.٥٨	مرتفع	٢
٣	القيم المهنية	٢.٦٩	٠.٥٠	مرتفع	١
مستوي الاداء المهني ككل		٢.٦٢	٠.٥٦	مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

- **مستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول القيم المهنية بمتوسط حسابي (٢.٦٩), يليه الترتيب الثاني المهارات المهنية بمتوسط حسابي (٢.٦٢), وجاء في الترتيب الثالث المعارف المهنية بمتوسط حسابي (٢.٥٧).
- **مما يجعلنا نرفض الفرض الأول كليا للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات"متوسطا.**

(٢)اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات "متوسطا

جدول رقم (١٤)

يوضح مستوي الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات

م	مؤشرات الهوية المهنية	(ن=٧٩)			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوي	الترتيب
١	الدافعية المهنية	٢.٦٤	٠.٥٥	مرتفع	٢
٢	الالتزام المهني	٢.٦١	٠.٥٨	مرتفع	٣
٣	الرؤية المهنية المستقبلية	٢.٦٨	٠.٥١	مرتفع	١
	مستوي الهوية المهنية ككل	**٢.٦٤**	**٠.٥٤**	**مرتفع**	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مستوي الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الرؤية المهنية المستقبلية بمتوسط حسابي (٢.٦٨), يليه الترتيب الثاني الدافعية المهنية بمتوسط حسابي (٢.٦٤), وفي الترتيب الثالث الالتزام المهني بمتوسط حسابي (٢.٦١) .
- **مما يجعلنا نرفض الفرض الثاني كليا للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات "متوسطا .**

(٣)الفرض الثالث توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الاداء المهني ومستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات:

جدول (١٥)

يوضح تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الاداء المهني ومستوي الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات

م	المتغير المستقل	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test	اختبار (ف) F-Test	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
١	**مستوي الاداء المهني ككل**	٠.٤٣٠	**٢.٩٥٠	**٨.٦١٠	**٠.٤٥٣	٠٢١٢

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

- **تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الاداء المهني ومستوي الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات** بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الاداء المهني ككل " والمتغير التابع " الهوية المهنية ككل " (٠.٤٥٣)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وتدل على وجود ارتباط طردي بين المتغيرين.
- وتشير نتيجة اختبار (ف) (F=8.610, Sig=0.000) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٢١٢)، أي أن التخطيط يفسر (٢١.٢٪) من التغيرات في ومستوي الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات ككل.
- وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (٠.٤٣٠) ، وهى تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة اختبار ت (T=2.950, Sig=0.000) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١).

(٤)الفرض الرابع" توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.

جدول (١٦)

يوضح الفروق المعنوية بين استجابات عينة الدراسة وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الاداء المهني

(ن=٧٩)

م	الاداء المهني	مجتمع البحث	العدد(ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
١	المعارف المهنية	الذكور	٣٢	٢.٤٨	٠.٦١	٧٧	١.١٠٨	غير دالة
		الاناث	٤٧	٢.٦٦	٠.٦٥			
٢	المهارات المهنية	الذكور	٣٢	٢.٧١	٠.٦١	٧٧	١.١٣٦	غير دالة
		الاناث	٤٧	٢.٥٣	٠.٥٥			
٣	القيم المهنية	الذكور	٣٢	٢.٨٣	٠.٤٧	٧٧	١.٢٥٦	غير دالة
		الاناث	٤٧	٢.٥٥	٠.٥٣			
مستوي الاداء المهني ككل ككل		الذكور	٣٢	٢.٦٧	٠.٥٦	٧٧	١.١٦٦	غير دالة
		الاناث	٤٧	٢.٥٨	٠.٥٧			

* معنوي عند (٠.٠٠١) * معنوي عند (٠.٠٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

- لا توجد توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) بالنسبة لمستوي الاداء المهني في المعارف المهنية في ضوء رقمنة الخدمات.
- لا توجد توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) بالنسبة لمستوي الاداء المهني في المهارات المهنية في ضوء رقمنة الخدمات.

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) بالنسبة لمستوي الاداء المهني في القيم المهنية في ضوء رقمنة الخدمات.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) بالنسبة لمستوي الاداء المهني ككل في ضوء رقمنة الخدمات.
- **مما يجعلنا نرفض الفرض الرابع للدراسة كليا والذي مؤداه: توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.**

(٥)الفرض الخامس توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.

جدول (١٧)

يوضح الفروق المعنوية بين استجابات عينة الدراسة وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الهوية المهنية (ن=٧٩)

م	الاداء المهني	مجتمع البحث	العدد(ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
١	الدافعية المهنية	الذكور	٣٢	٢.١٣	٠.٥٨	٧٧	١.٩٩٩	دالة عند (٠.٠٥)
		الاناث	٤٧	٣.١٥	٠.٥٢			
٢	الالتزام المهني	الذكور	٣٢	٢.٣١	٠.٦٤	٧٧	١.٩٩٥	دالة عند (٠.٠٥)
		الاناث	٤٧	٢.٩١	٠.٥٢			
٣	الرؤية المهنية المستقبلية	الذكور	٣٢	٢.٨٧	٠.٤٣	٧٧	١.٠٩٦	غير دالة
		الاناث	٤٧	٢.٤٩	٠.٥٩			
	مستوي الهوية المهنية ككل	الذكور	٣٢	٢.٤٣	٠.٥٥	٧٧	١.٦٩٦	غير دالة
		الاناث	٤٧	٢.٨٥	٠.٥٤			

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) عند مستوي معنوية (٠.٠٥) بالنسبة لمستوي الهوية المهنية في بعد الدافعية المهنية في ضوء رقمنة الخدمات لصالح الاناث.
- توجد توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) عند مستوي معنوية (٠.٠٥) بالنسبة لمستوي الهوية المهنية في بعد الالتزام المهني في ضوء رقمنة الخدمات لصالح الاناث.
- لا توجد توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) بالنسبة لمستوي الهوية المهنية في بعد في الرؤية المهنية المستقبلية في ضوء رقمنة الخدمات.
- لا توجد توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي وفقا للنوع (الذكور والاناث) بالنسبة لمستوي الهوية المهنية ككل في ضوء رقمنة الخدمات.
- **مما يجعلنا نرفض الفرض الخامس للدراسة جزئيا والذي مؤداه: توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.**

عاشرا النتائج العامة للدراسة :

- مستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول القيم المهنية بمتوسط حسابي (٢.٦٩), يليه الترتيب الثاني المهارات المهنية بمتوسط حسابي (٢.٦٢), وجاء في الترتيب الثالث المعارف المهنية بمتوسط حسابي (٢.٥٧).

- مستوى مستوي الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الرؤية المهنية المستقبلية بمتوسط حسابي (٢.٦٨), يليه الترتيب الثاني الدافعية المهنية بمتوسط حسابي (٢.٦٤), وفي الترتيب الثالث الالتزام المهني بمتوسط حسابي (٢.٦١) .
- يوجد ارتباط طردي بين الاداء المهني ومستوي الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الاداء المهني ككل " والمتغير التابع " الهوية المهنية ككل " (٠.٤٥٣)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وتدل على وجود ارتباط طردي بين المتغيرين.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الاداء المهني لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.
- توجد بعض الفروق الجوهرية الدالة إحصائياً بين استجابات الاخصائيين الاجتماعيين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الهوية المهنية لدى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات.في بعدي (الدافعية المهنية والالتزام المهني لصالح الاثاث ولا توجد فروق في بعد الرؤية المهنية المستقبلية.

حادي عشر مؤشرات تخطيطية لتعزيز مستوى الهوية المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات:

من خلال استعراض الادبيات النظرية ونتائج الدراسة الميدانية الحالية يمكن اقتراح المؤشرات تخطيطية التالية بهدف تعزيز مستوى الهوية المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي في ضوء رقمنة الخدمات:

أولًا: مؤشرات على مستوى البنية التحتية والموارد الرقمية

١. توافر أجهزة وتقنيات رقمية حديثة تسهل عمل الأخصائيين الاجتماعيين.

٢. وجود نظام معلومات إلكتروني موحد لحفظ وتبادل بيانات الحالات والخدمات الاجتماعية.
٣. توفير بيئة رقمية آمنة تضمن خصوصية وسرية بيانات المنتفعين.

ثانيًا: مؤشرات على مستوى التأهيل والتدريب

١. تصميم برامج تدريبية دورية للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام نظم الرقمنة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمة الاجتماعية.
٢. دمج مفاهيم الهوية المهنية والتحول الرقمي في مناهج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين.
٣. التقييم المنتظم لكفاءة الأخصائيين في استخدام الأدوات الرقمية وربطها بجوانب الهوية المهنية.

ثالثًا: مؤشرات على مستوى الدعم المؤسسي والإداري

١. تبني لوائح تنظيمية تعزز من مكانة الأخصائي الاجتماعي في بيئة العمل الرقمي.
٢. إشراك الأخصائيين الاجتماعيين في وضع السياسات الرقمية الخاصة بالخدمات الاجتماعية.
٣. تشجيع القيادة التحويلية داخل مديرية التضامن لتعزيز الانتماء المهني في ظل التغير الرقمي.

رابعًا: مؤشرات على مستوى الأداء المهني والهوية المهنية

١. وضوح الأدوار المهنية في ضوء الرقمنة وتحديد المهام الرقمية ضمن بطاقات الوصف الوظيفي.
٢. تعزيز ممارسات التوثيق الإلكتروني والتقييم الرقمي كجزء من الأداء المهني.
٣. تنمية الشعور بالانتماء والاعتزاز بالهوية المهنية من خلال قصص نجاح رقمية ونماذج متميزة.
٤. قياس رضا الأخصائي الاجتماعي عن ممارسته المهنية باستخدام أدوات إلكترونية دورية.

خامسًا: مؤشرات على مستوى المشاركة المجتمعية والتواصل

١. استخدام المنصات الرقمية لعرض دور الأخصائي الاجتماعي وتعزيز صورته أمام المجتمع.
٢. التفاعل الرقمي الفعّال مع الفئات المستفيدة وتقديم التوعية عبر الوسائط الإلكترونية.
٣. تعزيز شبكات التعاون الرقمية مع المؤسسات والجهات الشريكة لخدمة قضايا المجتمع.

م	آليات تفعيل المؤشرات التخطيطية	الخطوات الاجرائية لتنفيذ الآليات	(الادوار – الاستراتجيات – المهارات – الادوات) التخطيطية المقترحة
آليات تفعيل مؤشرات البنية التحتية والموارد الرقمية	١. عقد شراكات تقنية مع وزارة الاتصالات وشركات تكنولوجيا المعلومات لدعم التحول الرقمي داخل المديريات. ٢. تشكيل فرق فنية محلية من العاملين بالمديرية لتحديد الاحتياجات الرقمية وتجهيز بيئة العمل إلكترونيًا. ٣. استخدام منصات حكومية موحدة مثل بوابة مصر الرقمية لربط خدمات الأخصائيين بالمستفيدين إلكترونيًا. ٤. وضع خطط صيانة وتحديث دورية للبنية التحتية الرقمية لضمان استمرارية الأداء التقني	إعداد قائمة بالاحتياجات التقنية (أجهزة – شبكات – برامج). التواصل مع الشركاء الفنيين والداعمين (وزارة الاتصالات – شركات تكنولوجيا – منظمات داعمة). توزيع الأجهزة وتثبيت الأنظمة الإلكترونية في جميع الإدارات. إجراء اختبار تقني شامل لضمان كفاءة البنية الرقمية.	تحليل الاحتياجات – قراءة مؤشرات الأداء – اتخاذ القرار– إدارة الاجتماعات الرقمية – التواصل مع الفرق متعددة التخصصات – العمل الجماعي الرقمي –تعزيز الصورة المهنية. .
آليات تفعيل مؤشرات التدريب والتأهيل	١. تصميم وحدات تدريبية إلكترونية (Modules) يمكن للأخصائي الوصول إليها عبر منصة خاصة بالمديرية. ٢. إلزامية اجتياز الدورات الرقمية كشرط للحصول على ترقيات أو شهادات مهنية. ٣. إعداد دليل إلكتروني تفاعلي يشرح الاستخدام المهني للتقنيات الرقمية داخل العمل الاجتماعي. ٤. التدريب بالأقران: الاستفادة من الأخصائيين المتمكنين في التكنولوجيا لنقل المهارات لزملائهم من خلال ورش عمل عملية.	إعداد محتوى تدريبي متخصص (نظري – عملي – إلكتروني). جدولة برامج تدريبية دورية في صورة ورش حضورية وعن بعد (Zoom – Google Meet). تسجيل ومتابعة الحضور والتفاعل باستخدام نماذج رقمية. تقييم أثر التدريب من خلال اختبارات ومقابلات وملاحظة الأداء بعد التدريب	تحليل الاحتياجات – قراءة مؤشرات الأداء – اتخاذ القرار– إدارة الاجتماعات الرقمية – التواصل مع الفرق متعددة التخصصات – العمل الجماعي الرقمي. – تعزيز الصورة المهنية.

آليات تفعيل مؤشرات الأداء المهني	١. ربط الأداء الرقمي بالهوية المهنية من خلال إظهار قيمة استخدام التكنولوجيا في حماية خصوصية الحالات وتحقيق كفاءة الخدمة. ٢. تضمين مؤشرات الهوية المهنية الرقمية ضمن تقارير تقييم الأداء السنوي. ٣. استخدام تطبيقات ذكية لتسهيل المهام اليومية (مثل تسجيل الزيارات، توثيق الحالات، رفع التقارير). ٤. تخصيص مكافآت معنوية أو رمزية لأفضل ممارسات مهنية رقمية لتعزيز الاعتزاز بالهوية المهنية.	تحديث بطاقات الوصف الوظيفي لتضمين المهام الرقمية. إطلاق نظام تقييم أداء رقمي يشمل مؤشرات الهوية المهنية. تصميم استمارات تقييم إلكترونية تعتمد على تقارير الأداء المهني الرقمي. عرض نماذج مهنية متميزة بشكل دوري لتحفيز الممارسات الاحترافية.	تحليل الاحتياجات – قراءة مؤشرات الأداء – اتخاذ القرار– إدارة الاجتماعات الرقمية – التواصل مع الفرق متعددة التخصصات – العمل الجماعي الرقمي. – تعزيز الصورة المهنية.
آليات تفعيل مؤشرات الدعم المؤسسي والإداري	١. إعادة صياغة اللوائح الداخلية لتتضمن توصيفًا دقيقًا لدور الأخصائي الاجتماعي في بيئة رقمية. ٢. تأسيس لجنة استشارية دائمة من الأخصائيين الاجتماعيين والمختصين في تكنولوجيا المعلومات لتقديم مقترحات تطويرية. ٣. إصدار ميثاق شرف مهني رقمي يربط بين القيم المهنية وأخلاقيات استخدام التكنولوجيا. ٤. دمج الأخصائيين في مراحل اتخاذ القرار المتعلقة بالتحول الرقمي داخل مؤسستهم.	مراجعة وتعديل اللوائح التنظيمية لتعكس الأدوار الرقمية الجديدة. صياغة واعتماد ميثاق مهني رقمي يلتزم به جميع الأخصائيين. تنظيم جلسات حوارية داخلية حول التحديات المهنية في بيئة رقمية لتعزيز الشعور بالهوية.	تحليل الاحتياجات – قراءة مؤشرات الأداء – اتخاذ القرار– إدارة الاجتماعات الرقمية – التواصل مع الفرق متعددة التخصصات – العمل الجماعي الرقمي. – تعزيز الصورة المهنية.
آليات تفعيل مؤشرات المشاركة المجتمعية والتواصل الرقمي	١. بناء قنوات تواصل رقمية مباشرة مع المستفيدين (عبر WhatsApp – Telegram – صفحات رسمية). ٢. تنظيم ندوات رقمية (Webinars) لتوعية المجتمع بالدور الحديث للأخصائي الاجتماعي. ٣. تكوين وحدة متابعة وتطوير مهني خاصة برقمنة العمل الاجتماعي.	إعداد خطة محتوى إعلامي رقمي (فيديوهات – منشورات توعية – قصص نجاح). إنشاء وإدارة صفحات رسمية للأخصائيين الاجتماعيين عبر منصات التواصل. تنظيم لقاءات إلكترونية تفاعلية مع المستفيدين (بث مباشر – ندوات افتراضية). تفعيل أدوات التغذية الراجعة الرقمية لقياس رضا المجتمع عن الخدمة.	تحليل الاحتياجات – قراءة مؤشرات الأداء – اتخاذ القرار– إدارة الاجتماعات الرقمية – التواصل مع الفرق متعددة التخصصات – العمل الجماعي الرقمي –تعزيز الصورة المهنية..

مراجع الدراسة:

- ابراهيم ، ابوالحسن عبدالموجود(٢٠١٧). الهوية المهنية للخدمة الإجتماعية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الثقافية عالميا ومحليا ورقة عمل منشورة بمجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، العدد السابع .
- إبراهيم ، نسمة عبد الحليم (٢٠١٤). متطلبات العلاقة بين الإشراف الأكاديمي والإشراف المؤسسي وجودة الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي, رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان .
- أحمد، عبد الجابر السيد. (٢٠١٨). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية في مكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- البقيعي، نافر (٢٠١٤) الهوية الوظيفية لدى عينة من معلمي وكالة الغوث الدولية في الأردن، مجلة المنارة للبحوث جامعة آل البيت، المجلد ٢٠ ، العدد ٢ ، عمان.
- السنهوري، أحمد محمد .(٢٠٠٢). الممارسة العامة المتقدمة وتحديات القرن ٢١ ، القاهرة، دار النهضة العربية، ط٥.
- الشنواني، صلاح. (٢٠٠٤). إدارة الأفراد والعلاقات الأنسانية ، الاسكندرية ، مؤسسات شباب الجامعية .
- الفقي، صلوحه محمود عبد الرحمن .(٢٠١١) .المتطلبات المهارية لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي رؤية تحليلية للممارسين والخبراء في المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية – الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- اللحام، يزن (٢٠١٩). أهمية تعليم الخدمة الاجتماعية في تطوير الهوية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظرهم في محافظة بيت لحم، مجلة الأطروحة للعلوم الإنسانية، دار الأطروحة للنشر العلمي العراق، العدد السادس، المجلد الرابع.
- بن صالح، علي .(٢٠١٨). التحول الرقمي كمرتكز استراتيجي لقيادة التحول الاقتصادي، ص٣.
- بركات ، وجدي. (٢٠٠٨). المتطلبات المعرفية والمهارية للأخصائي الاجتماعي في مجال رعاية الشباب للقيام بدور المرشد بمراكز التنسيق الالكتروني بالجامعة بحث

منشور في المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، مج ١١.

- حسن, سامية جمال احمد (٢٠٢٤) برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية..(٣)١٧ .
- حميده ، هاني جاد احمد (٢٠٢٣). دور الرقمنة في تحقيق الاستدامة في قطاع الخدمات مجلة بحوث العلوم الإجتماعية والتنمية ، المجلد السادس.
- خزام ، منى عطية. (٢٠١٣) إدارة المؤسسات الاجتماعية بيئة متغيرة الأسكندرية المكتب الجامعي الحديث.
- خيرى، سهير محمد.(٢٠٠٧). الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي بمدارس دمج المعاقين. بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية.
- خفاجي، محمد حسن إبراهيم. (٢٠٢٢). ثقافة الرقمنة وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي." مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية ، العدد التاسع .الجزء الرابع .
- رشاد، هبه احمد (٢٠٢٤). الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي المدرسي وعلاقته بتعزيز الهوية المهنية لطلاب التدريب الميداني، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الفيوم، العدد السابع والثلاثون.
- سالم، ناهد محمد بسيوني (٢٠٢٠) تأثير شبكات التواصل الاجتماعي في القيم والهوية الاجتماعية لدى طلبة مرحلة التعليم ما بعد الأساسي في سلطنة عمان، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس – كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد الثاني، المجلد (١١).
- سليمان، رمضان أنور محمد (٢٠٢٠) متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد التاسع عشر.
- شحاتة، فوزي محمد الهادي .(٢٠١٥). الأخصائي الاجتماعي بين المواطنة المسئولة والهوية المنقوصة. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية.
- شلبي، نعيم عبد الوهاب.(٢٠١١) .الضغوط الحياتية المعاصرة والتعامل مع المشكلات الفردية والأسرية، المنصورة، المكتبة المصرية.

- صلاح ، حنان (٢٠٢٣) .السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية ، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، .ع ٥.
- عبد الحميد، عبد اللاه صابر(٢٠١٥) المتطلبات المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية كمؤشر لجودة الإعداد المهني لخريجي الخدمة الاجتماعية مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ١٦ (٣٩).
- عبدالكريم ، التهامي البكري (٢٠١٩). كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي : دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعى بمحافظة أسوان ، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد السادس عشر.
- عبد المجيد ، هناء محمد السيد . (٢٠٠٧). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور فى مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث والعشرين، الجزء الثاني ، القاهرة كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.
- عبد الواحد ، محمد عرفات. (٢٠٠٦). التدعيم في تنظيم المجتمع وتفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأطفال بلا مأوى, رسالة دكتوراة غير منشورة, القاهرة ، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
- عفيفي، عبد الخالق محمد (٢٠١٢). تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية تكنولوجيا التدخل المهني في اطار الأجهزة والاتجاهات الحديثة،(ب ن).
- عمارة، محمد (١٩٩٩). مخاطر العولمة على الهوية الثقافية، سلسلة في التنوير الإسلامي، دار نهضة مصر القاهرة.
- محمد ، سمر عبدالمقصود (٢٠٢٢). متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة رعاية الشباب بالجامعات في ظل التحول الرقمي، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد السادس والعشرون.
- مصطفى، عادل محمود (٢٠١٧). الأخصائي الاجتماعي بين الممارسة العملية والهوية المهنية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم – كلية الخدمة الاجتماعية، العدد الثامن.

- منصور، سمير حسن .(٢٠٠٦). مقياس جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجدال المدرسي, بحث منشور بالمؤتمر العلمي التاسع عشر كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان. المجلد الأول.
- هاشم، مرعي هاشم .(٢٠٠٥). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع. بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي السادس عشر للخدمة الاجتماعية كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.

- Charon prochownik. (2004). social support and health outcomes in children's organizations on, unpublished Dissertation the university of Michigan.
- Cnossen, C. J., & Pearce, E. B. (2020). National Association of Social Workers Code of Ethics. Introduction to Human Services.
- deanaglia, d., & maryio, m. (2012). social work profession development. new york: N.A.S.W.
- Duan, W., Li, Y., & Kong, Y. (2021). Construction of the index of social work professional identity. Research on Social Work Practice, 31(6), 653-661.
- Fitzgerald, A. (2020, July). Professional identity: A concept analysis. In Nursing forum (Vol. 55, No. 3, pp. 447-472).
- Reamer, F. G. (2021). Digital technology and social work ethics: Ethical and risk management challenges. Social Work Today, 21(1), 16–18.
- Russ .S(2002). Sciences Of Social Work Methods Of In Vestry, Hamilton University Of Mass Cnuseites, Boston.
- Levin, L., Roziner, I., & Savaya, R. (2022). Professional identity, perceived job performance and sense of personal accomplishment among social workers in Israel: The overriding significance of the working alliance. Health & social care in the community, 30(2), 538-547.
- Turner, D. (2021). Digital skills for social workers: A guide to the future of practice. Journal of Social Work Practice, 35(4), 377–389.
- West, J., & Wakefield, J. (2021). Digital literacy in social work education: Implications for teaching and practice. Social Work Education, 40(3), 345–360.
- Kaihlanen, A. M., Laukka, E., & Laukka, E. (2023). The effects of digitalisation on health and social care work: A qualitative descriptive study of the perceptions of professionals and managers.
- Pluempavarn. (2007). patchareeporn& panteli, Niki. The creation of Socia identity through Webbgging" Working paper series, university of Bat school of Management.

- Sena, Ozdemira (2019), Vertical stakeholder collaborations for firm innovativeness in new product development: The moderating roles of legal bonds and operational linkages, Journal of Business Research, Vol 33, No 2.
- Webster, M. (2003). Webster Dictionary. new york: library of congress.
- West, J., & Wakefield, J. (2021). Digital literacy in social work education: Implications for teaching and practice. *Social Work Education*, 40(3), 345–360.
-