

## ثقافة الرقمنة وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

### العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي

The culture of digitization and the development of the professional performance of social workers working in social solidarity departments

إعداد

د/ محمد حسن إبراهيم خفاجي

دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية

تخصص تخطيط اجتماعي

٢٠٢٢م

ثقافة الرقمنة وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي  
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٢/٢/٢٧ م تاريخ النشر: ٢٠٢٢/٤/٣٠ م

#### الملخص:

يعتبر الأداء المهني محور اهتمام العديد من العلوم الاجتماعية، فالعالم اليوم يتغير بشكل سريع في مجالات التطور التكنولوجي، ونظم تبادل المعلومات السريعة، وأظهرت ثقافة الرقمنة مقتضيات ثقافية جديدة نتيجة انتشار العلم والمعرفة التكنولوجية، لذلك تهدف هذه الدراسة تحديد دور ثقافة الرقمنة وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مؤشرات ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي (التواصل الإلكتروني - والمعرفة التكنولوجية - المهارات التكنولوجية) جاءت بمستوى متوسط، كما جاءت مؤشرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي (الأساس المعرفي - الأساس المهاري - الأساس القيمي) بمستوى متوسط، كما توصلت نتائج الدراسة بالعديد من المقترحات منها، تكثيف البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا مع المستفيدين، قناعة الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن الاجتماعي، توافر البيئة التكنولوجية لممارسة الأخصائيين الاجتماعيين عملهم المهني.

الكلمات المفتاحية: ثقافة الرقمنة، الأداء المهني، التضامن الاجتماعي.

### **The culture of digitization and the development of the professional performance of social workers working in social solidarity departments**

#### **Abstract:**

Professional performance is a focus of many social sciences, The world today is changing rapidly in the fields of technological development and rapid information exchange systems, The culture of digitization showed new cultural requirements as a result of the spread of science and technological knowledge, Therefore, this study aims to determine the role of digitization culture and the development of the professional performance of social workers working in social solidarity departments, The results of the study concluded that the indicators of digitization culture in social solidarity departments (electronic communication - technological knowledge - technological skills) came at a medium level., The indicators of the professional performance of social workers in social solidarity departments (knowledge basis - skill basis - value basis) came at an average level., The results of the study also came up with many proposals, including the intensification of training programs for social workers on the use of technology with beneficiaries, the conviction of social workers to use modern technology in social solidarity departments, the availability of a

technological environment for social workers to practice their professional work.

**keywords:** culture of digitization, professional performance, social solidarity

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعتبر التنمية عملية دينامية مقصودة تتم من خلال التدخل الإداري بغرض التحكم وتوجيه التغيير الاجتماعي والاقتصادي عن طريق استثمار الموارد البشرية ودعم العلاقات بين الأفراد وجماعات المجتمع بدرجة تسمح لهم بالاستخدام الأفضل للموارد المتاحة وذلك من خلال فرص المشاركة الفاصلة لتحقيق الأهداف المجتمعية (خاطر؛ محمد، ٢٠١٠، ص ص ١١-١٢).

فغاية التنمية وهدفها الأساسي هي إحداث تغيير اجتماعي، وقد يكون هذا التغيير مادياً يسعى إلى رفع المستوى الاقتصادي والتكنولوجي في المجتمع، أو يكون إنسانياً يتجه مباشرة نحو تغيير اتجاهات البشر وقيمهم وأساليب حياتهم ومعتقداتهم وممارستهم. (Lrving, A, 1987, p 208)

ولقد أصبح العنصر البشري الركيزة الأساسية في عملية التنمية إلا أنه بالنسبة لحالة المجتمعات النامية نجد أن عملية التنمية تواجه العديد من المشكلات لعل أهمها تحقيق التوازن ما بين مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية فأزمة التنمية في تلك المجتمعات هي جزء كبير منها أزمة بشرية فالمشكلة التي تواجهها تلك المجتمعات ليست في نقص رؤوس الأموال أو التكنولوجيا بقدر ما هي نقص في معدلات التنمية البشرية وخلل في النظام الإداري (علام، ٢٠١٨، ص ٢٥).

وكلما كان هذا العنصر البشري أكثر معرفة ومهارة وخبره كلما كان أدائه لدوره أكثر تأثيراً في مجالات الممارسة المهنية في المجتمع، ومن هنا تعتمد كفاءة أي منظمة في مجالات النشاط الإنساني المتعدد في تحقيق أهدافها على مدى قدرة الأفراد على أدائهم لوظائفهم.

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)

وأصبح الأداء المهني محور اهتمام العديد من العلوم الاجتماعية فالعالم اليوم يتغير بشكل سريع في مجالات التطور التكنولوجي ونظم تبادل المعلومات السريعة، والخدمة الاجتماعية تناولت المشكلات الحياتية في شكل تكاملي بأنواعها النفسية والاجتماعية والاقتصادية والأسرية والمهنية والدراسية والعاطفية وأثارها المتوقعة على الفرد والأسرة، وكذلك التطرق للمشكلات الداخلية والخارجية ومكوناتها ونشأتها والآثار المترتبة عليها. (شلابي، ٢٠١١، ص ١٠)

والأخصائي الاجتماعي هو ذلك المهني المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة والتي منها مجال الضمان الاجتماعي وهو الأداة التي من خلاله يتم تحقيق أهداف المهنة وذلك عن طريق الالتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية مما يساعد بدوره في تحقيق الاستقرار، وفي ضوء ذلك يجب التركيز على النهوض بمستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملون في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية والتي منها إدارات الضمان الاجتماعي والتي تهدف إلى مساندة الأفراد للتغلب على المشكلات التي تواجههم خاصة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة وما تتسم به من سرعة الأمر الذي يكسب النهوض بمستوى أداء الأخصائي الاجتماعي أهمية خاصة.

وذلك يؤكد حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والخبرات والمهارات بما ينمي شخصيته المهنية ويكون أكثر قدرة على أداء أدواره ومسئوليته المهنية، بالإضافة إلى الاهتمام بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين والذي يعتبر من أولويات التطوير والتحديث في مجال الخدمة الاجتماعية عامة وفي مجال تقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية بالمؤسسات، لأن عدم الاهتمام بذلك الأداء وتطويره من وقت لآخر سوف يؤثر بلا شك على مستوى الخدمات الناتجة عن ذلك الأداء فالقصور الذي يواجه الأداء المهني يشكل تحدياً واضحاً في عدم فعالية الخدمة المقدمة، ومن هنا يجب تحديد الاحتياجات التي تشكل بعداً يجب وضعه في الاعتبار عند معالجة نواحي القصور في الأداء المهني من خلال التقويم المستمر للأداء الفعلي في ضوء الأدوار والمسئوليات. (هاشم، ٢٠٠٥، ص ٥٤٩)

لذا فإن الأخصائي الاجتماعي في حاجة إلى مزيد من التدريب أثناء عمله خاصة في إطار المستجدات المعاصرة، لذلك يجب أن يتضمن برنامج التدريب عناصر تتعلق بتلك التغييرات حتى يتناسب الجهد التدريبي مع الأساليب المستخدمة بما يحقق تحسين الأداء المهني. (Ian Reec, 2002, p 138)

ولقد شهد العالم تطورات سريعة وغير مسبوقه في الآونة الأخيرة في كافة مناحي الحياة، أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا

المعلومات، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة. (الهاجري، ٢٠٠٩، ص ٢) فالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي وقعت على مستوى الدول خلال العقدین الماضيين نتيجة لهذه التغيرات المصاحبة للعولمة حددت معالم مختلفة للعمل الاجتماعي مما جعل من العسير تجاهل تلك التحديات المطروحة وجعلت من الأهمية توفير المناخ المناسب والبيئة المواتية لتنشيط المشاركة الشعبية من خلال هذه المنظمات في ظل المجتمع المدني ومؤسساته التي تعتبر من أهم متطلبات مواجهة تلك التغيرات ومظاهر الخلل والمشكلات الاجتماعية. (Hali J, 2006, p p 5- 42)

ولهذا لا بد من مساندة التغيرات المتلاحقة والسريعة في العالم الذي نعيش فيه والذي يوصف بمجتمع الثورة التكنولوجية والمعلوماتية والمعرفة وآليات سوق العمل التي تتطلب مهارات وقدرات وخبرات وطموحات واتجاهات وميول جديدة نحو العمل، ولذلك لا تحتاج هذه القوى إلى إتقان المهارات المهنية اللازمة للأداء الكفء في منظمة العمل فحسب، بل يلزمها مهارات اجتماعية ونفسية وإدارية تشارك في التكيف مع التطورات الجديدة. (إبراهيم، ٢٠٠٥، ص ٣٧٢)

وعلى ضوء ما طرأ على المجتمع وأفراده من تغيرات وتحولات كانعكاس للثورة التكنولوجية التي شملت النواحي الإدراكية والمعرفية والقيمية، بات من الضروري نشر ثقافة الرقمنة في المجتمع المحلي والسعي لاكتساب مهارات استخدام التطبيقات التكنولوجية في جميع مناشط الحياة. (نابتي، ٢٠١٢، ص ص ٢٠٧١ - ٢٠٨٧)

حيث تقوم الرقمنة بالعملية الاتصالية على المستوى العالمي من خلال إمكانية إرسال واستقبال مجموعات رقمية في سرعة هائلة، حيث أن الرقمنة تنتشر عبر تقريبا كافة دول العالم مما يسمح أيضا لرأس المال أن يتدفق إلكترونياً، فمثلا إمكانية القيام بالعملية الاتصالية في ظرف وجيز بين أطراف الاتصال دون الحاجة إلى الحضور إلى المؤسسات المالية أو البنكية وذلك بتحويل رأس المال من عملة إلى عملة أخرى من حساب المرسل إلى حساب المرسل إليه ومن دولة إلى أخرى بواسطة بطاقة إلكترونية، فالرقمنة تسمح باعتماد الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة من خلال الاتصال على الخط دون الانتقال أو اعتماد الشباك الإلكتروني (رفاع، ٢٠٠٨، ص ١١٣).

بالإضافة إلى فعالية العملية الاتصالية بواسطة الاتصال الرقمي الذي يسمح بالنظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من القدرة، وتكون كل أشكال الاتصال عن طريق استخدام الإشارات الرقمية، كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات والأصوات المركبة في وقت واحد، كما يسمح الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال. (أعمر، ٢٠٠٩، ص ص: ١٩ - ٢٨)

حيث أصبح التوجه نحو الرقمية توجهاً عالمياً يعرف الكثير من التحديات، والمبادرات التي أقدمت عليها العديد من الدول، ومع استمرار التقدم التكنولوجي الرقمي التي يزداد فيه دور التكنولوجيا الرقمية الحديثة في جميع المجالات وبالأخص التطور الذي طرأ على الأساليب المستخدمة في وسائل الاتصال والاتجاه المستمر والمتدفق نحو الاستخدام الآلي في إنجاز الأنشطة المختلفة للإنسان الذي يبشّر بمجتمع يعيش بلا ورق مطبوع أو مخطوط أو عبارة أخرى يمهّد لقيام مفهوم جديد للمجتمعات وهو المجتمع اللارقي أو الرقمنة. (الشمالية، ٢٠١٥، ص ٦٩، ٧٠)

وتعد الرقمنة عملية تطوير جذرية في طريقة عمل المنظمات غير الحكومية باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة في توافق مع أهداف المؤسسة والعملاء، وعملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب دوريات، صور، تسجيلات صوتية وغيرها) إلى شكل مقروء آلياً بواسطة استخدام الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي الثنائي والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية باستخدام مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (مريم؛ بهجة، ٢٠١٩، ص ٦) وتشير ثقافة الرقمنة إلى ظهور مقتضيات ثقافية جديدة نتيجة انتشار العلم والمعرفة التكنولوجية في المجتمع (همشري، ٢٠١٦، ص ٤٥ - ٦١).

كما تمكن أفراد المجتمع من استخدام التكنولوجيا الرقمية بإتقان والاستفادة منها في تحديد وتحليل وتنظيم وتقييم المعلومات، مما يساعدهم على التعامل مع التكنولوجيا والتفكير الناقد والتعاون والتواصل والابتكار بما يضمن للفرد التكيف مع متغيرات المجتمع الرقمي. (بهنسي، ٢٠٢٢، ص ١٧١ - ٢١٠)

وفيما يلي عرضاً لبعض الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة:

ثانياً: الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات المرتبطة بثقافة الرقمنة:

١. دراسة (Emily Henriette et al. 2015) حيث هدفت إلى استكشاف شكل التحول الرقمي بالاعتماد على تحليل وتقييم مجموعة من البحوث والمقالات عددها (٤٩)، من خلال أربعة جوانب هي: القدرات الرقمية، ونماذج الأعمال، والعمليات التشغيلية، وخبرة المستخدم، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن القدرات الرقمية المتأثرة بالتحول الرقمي هي: (الرقمنة، تقنيات الإنترنت، إمكانية التنقل؛ المهارات والمعرفة)، كما أكدت الدراسة على ضرورة: تحديد إطار نظري صارم حول ماهية الرقمنة والقدرات الرقمية، التركيز على البحوث المتعلقة بتنفيذ مشاريع التحول الرقمي.

٢. دراسة (هامل؛ عبد اللطيف، ٢٠١٧) التي هدفت إلى معرفة تأثير الرقمنة على مختلف خدمات الإدارة المحلية الجزائر، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الانتقال للرقمنة كان عملية سهلة، وأن أبرز الانعكاسات كان في سرعة أداء مصلحة الحالة المدنية، وأن مقارنة الفروقات مع الإدارة التقليدية جاء لصالح الرقمنة الإدارية في عوامل: زيادة إنجاز الأعمال؛ إلغاء حاجز الزمان والمكان؛ التخلص من الأعمال البيروقراطية نهائياً؛ التخلص من استعمال الورق نهائياً؛ انعدام احتجاج المتعاملين من تأخر المعاملات.
٣. دراسة (Gourri, Zaineb, Bel Lakhdar, 2018) حيث هدفت التعرف على تأثير الثورة الرقمية في ضوء مجتمع المعرفة والعصر الرقمي، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه لا يمكن للمؤسسات التعليمية الابتعاد عن ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا عن الدعامات والأدوات التكنولوجية التي تغزو المجتمع حالياً، فصل التكنولوجيا عن المؤسسات التعليمية يمثل استبعاد هذه الأخيرة عن عمليات التنشئة الاجتماعية الحالية، لذلك يجب اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تقتصر على الأداة فحسب، بل على ما تنقله كمحتوى، وبالتالي يصبح من الواضح أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يشكل انسياقاً في التوجهات السائدة، بل هو رهان حاسم للانتقال بالمنظومة التربوية إلى محطات الرقمنة.
٤. دراسة (إسماعيل؛ عوض، ٢٠١٩) واستهدفت التعرف على أهمية انعكاسات التعليم الرقمي وأثره على النمو المعرفي وقدرات الإنسان، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها وجود المشاكل التقنية والتي تتمثل بصعوبة الوصول للمعلومات وانقطاع الشبكة المفاجئ نتيجة لضعف أو للضغط العالي على شبكة الإنترنت بالسودان، وأوصت الدراسة بضرورة تقوية العلاقة بين مستخدمي أنظمة التعليم الرقمي (الإلكتروني) عن طريق الإعلام والعمل على إتاحة المعلومات للطلبة، من خلال النظام بما يتوافق مع احتياجاتهم العلمية بجودة عالية وزيادة المعلومات والمعارف وتنمية الطرق والأساليب المتاحة وبشكل يكفل استخدامها في مجال التعلم الرقمي.
٥. دراسة (نعمة وآخرون، ٢٠١٩) حيث هدفت إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق النمو الاقتصادي ومدى مقدرتها على خلق فرص عمل جديد بالتطبيق على إمارة دبي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الرقمنة في دبي أتاحت فرصة الحصول على العديد من الخدمات الحكومية من خلال التحول إلى التقنيات الأكثر ذكاءً في كافة الخدمات المقدمة من الدولة، واقترحت الدراسة بضرورة تشجيع البحث والابتكار في مجال دعم التنمية المستدامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا الرقمية.
٦. دراسة (بشاري، ٢٠٢٠) حيث هدفت إلى تحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر وأولوياتها على المدى القصير باعتبارها إحدى طرق مجابهة آثار جائحة كورونا عند

- مختلف، وإحدى ركائز النهوض بالاقتصاد الوطني، ولقد أظهر تحليل العديد من المؤشرات الهيكلية والاقتصادية والعالمية أن الجزائر تعاني من الفجوة الرقمية، وبالاعتماد على منهجية التحليل الهيكلي وتقنية MICMAC، أظهرت النتائج أنه من بين ٣٤ عامل محل الدراسة هناك ١٨ عاملاً أساسياً يؤثر في ديناميكية وتطوير الرقمنة وتصوراتها المستقبلية، هذه العوامل تحسن حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تسريع التطور التكنولوجي وأخيراً تكثيف استخدام وتعميم هذه التكنولوجيا.
٧. دراسة (بوخولوف، ٢٠٢٠) حيث حاولت رصد أهمية مشروع التحول الرقمي في المغرب وقياس آثاره في حل مشكلات الإنسان من ناحية، وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية ثانية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة المرقمنة بمثابة بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، وذلك انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل يركز أساساً على تقنيات الإنترنت والإكسترنات، والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الإدارات والحكومات.
٨. دراسة (الشوبري، ٢٠٢٠) حيث هدفت إلى تقديم رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة توافر متطلبات تحقيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية جاءت بالترتيب الأول المتطلبات البشرية متوفرة بدرجة متوسطة، يليها (البنية التحتية، والصيانة والمعلومات، والمتطلبات المالية، والمتطلبات الإدارية) جاءت متوفرة بالمنظمات بدرجة منخفضة، وجاءت معوقات تحقيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية بالترتيب الأول المعوقات الاقتصادية والمعوقات الإدارية بدرجة كبيرة، بينما المعوقات الاجتماعية بدرجة متوسطة.
٩. دراسة (عمر، ٢٠٢١) حيث هدفت التعرف على مدى إسهام التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي للغئات الأولى بالرعاية، وتوصلت نتائجها إلى بناء بنية معلوماتية للتحول الرقمي لتطوير أداء مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات على الصعيدين الداخلي والخارجي، والتطوير في التشريعات والقوانين واللوائح الحاكمة لعمل مراكز المعلومات لتيسير استمرارية تنسيق الخدمات فيما بينها والوزارات الأخرى المعنية.
١٠. دراسة (محمد، ٢٠٢١) والتي هدفت إلى قياس العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، وجاءت نتائج الدراسة قبول الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه "من المتوقع أن يكون مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة



التخطيطية القومية "مرتفعا"، وقبول الفرض الثاني للدراسة جزئيا والذي مؤداه "توجد فروق جوهرية دالة إحصائيا بين استجابات المسؤولين وفقا للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية".

١١. دراسة (حسن، ٢٠٢١) والتي هدفت إلى تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، لمحاولة التوصل إلى خطة مستقبلية مقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، وأوضحت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية جاء بمستوى دلالة متوسط وفقا لاستجابات عينة الدراسة.

١٢. دراسة (عبد الجواد، ٢٠٢٢) والتي هدفت إلى التوصل إلى تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية نشر الثقافة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، ضرورة إتاحة دليل بمنهاج عمل كيفية تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، وتعزيز التفكير النقدي عند استخدام التقنيات الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، مع ضرورة تهيئة البنية التحتية الملائمة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

#### المحور الثاني: الدراسات المرتبطة بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

١. دراسة فيرنيسا كوشيد (varanica Coused, 2001) والتي أكدت على أن القصور الذي يواجه الأخصائي الاجتماعي يعود بشكل أساسي إلى عدم الإلمام بالنواحي الإدارية والمعرفية وضعف الدافعية، وتوصي الدراسة بضرورة معالجة أوجه القصور في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بما يحقق الأداء المنشود.

٢. دراسة (انجريد جارا (Ingrid janina Garra, 2001) عن تحديد المتطلبات الأساسية للأداء المهني للأخصائي الاجتماعي واستهدفت الدراسة تحديد المتطلبات الأساسية لتحسين الأداء المهني للعاملين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة هامة بين ردود أفعال العاملين تتحدد حسب المسؤوليات المسندة لهم وأماكن العمل الخاصة بهم، مما كان له أثر سيء على الأداء المهني للعاملين، وأوصت بضرورة تحسين الأداء المهني عن طريق توفير أماكن العمل المناسبة للعاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية والضبط في العمل وتحديد المسؤوليات لكل عامل.

٣. دراسة كارون بروشينك (Charron Prochownik, 2004) حيث توصلت إلى على أن الأداء الوظيفي يحتاج إلى تطوير وتحسين، ويتم ذلك عن طريق التغلب على المعوقات التي تواجهه وخاصة أن تلك المعوقات ترجع إلى قصور القدرات والإمكانات والجوانب المعرفية لدى العاملين في المؤسسات الحكومية والأهلية، لذا توصي الدراسة

بضرورة تطوير الأداء الفعلي وتقديم الدعم الاجتماعي المطلوب وقياس العائد من ذلك على النسق المستهدف.

٤. دراسة (عبد النبي، ٢٠٠٥) عن الالتزام القيمي للأخصائي الاجتماعي وتحقيق الأهداف المؤسسة والتي أشارت إلى أهمية التزام الأخصائيين الاجتماعيين بالإطار القيمي مع جميع أنساق التعامل سواء كان (الزملاء، المؤسسة، المجتمع، المهنة، العملاء) حيث يساهم هذا الالتزام في نجاح الأخصائي في تحقيق أهداف المهنة والمؤسسة على حد سواء.

٥. دراسة (هاشم، ٢٠٠٥) والتي أشارت إلى تحديد متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، وتوصلت إلى أن تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بجمعيات تنمية المجتمع يتطلب تزويدهم بمجموعة معارف خاصة بالإعداد المهني وبالممارسة العامة، فضلاً عن ضرورة توفير العديد من المهارات والقيم الإنسانية والمهنية اللازمة لأداء الأدوار على أكمل.

٦. دراسة (عبد المجيد، ٢٠٠٧) التي استهدفت تحديد متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية من خلال تحديد المتطلبات المعرفية والمهنية والقيمية لتطوير الأداء المهني لهؤلاء الأخصائيين، وأكدت نتائج الدراسة حول المتطلبات المهنية الخاصة بتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي على مهارة الاتصال، مهارة التنسيق، ومهارة العمل الفردي، وعلى تقدير قيمة التعاون لتحمل المسؤولية أثناء العمل مع أعضاء الفريق وخلق جو من التفاهم بينهم.

٧. دراسة (السعيد، ٢٠٠٧) والتي استهدفت التعرف على متطلبات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملة بالمؤسسات الطبية وقد توصلت الدراسة إلى عدم إلمام الأخصائي الاجتماعي بمتطلبات الأداء المهني سواء أكانت هذه المتطلبات مهنية أو معرفية أو قيمية، ومن أبرز النتائج صياغة لتصور مقترح لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي العاملين بالمؤسسات الطبية في ضوء المتطلبات المهنية الخاصة بالممارسة والمتطلبات المعرفية المتعلقة بالممارسة وأخيراً المتطلبات المهنية المرتبطة بفاعلية الأداء.

٨. دراسة هونير (Ghafoori Honyra, 2010) والتي أكدت على ضرورة الاهتمام بالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي، حيث أشارت الدراسة أن الأخصائيين يصبحون أكثر خبرة ومهارة في العمل في مجالات الممارسة المختلفة من خلال تدريبهم بشكل جيد بما ينعكس على أدائهم المهني.

٩. دراسة (إبراهيم، ٢٠١١) حيث هدفت التعرف على مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين أثناء الممارسة المهنية والتي تضمنها الميثاق الأخلاقي لمهنة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الفلسطينيين، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى التزام الأخصائيين الاجتماعيين بالمبادئ المهنية للممارسة التي أقرها الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الفلسطينيين لدى نسبة غير قليلة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين على برنامج الطوارئ بدائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية.
١٠. دراسة (حجازي، ٢٠١٢) والتي استهدفت تحديد متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الثانوية الفنية للتعليم والتدريب المزدوج في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة والتي توصلت إلي أن التعليم المستمر الموجه للأخصائي الاجتماعي من جانب المدرسة والمعتمد علي المهارات وتقبل الأفكار الجديدة والتشجيع علي الابتكار والتطوير لشكل مستمر في الوصول إلي الأفضل وأن هناك فجوة بين الأداء المهني وفق اللائحة الداخلية للعمل بالمؤسسات وبين الأداء الفعلي الذي يقوم به الأخصائي وأن المادة العلمية للدورات التدريبية لم تحدد الأخصائيين الاجتماعيين مهامه.
١١. دراسة (عبد ربه، ٢٠١٣) حيث تمكنت من التوصل إلى تصور مقترح لتفعيل أداء الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات رعاية الطفولة في ضوء التوجهات العالمية المعاصرة وذلك عن طريق إمداد الأخصائي الاجتماعي بالمهارات التي تساعده علي زيادة الاتصال بالعالم الخارجي، ومعرفة الجديد لديهم، والاطلاع علي البرامج العالمية للرعاية لتطوير البرامج الموجودة حالياً.
١٢. دراسة (إبراهيم، ٢٠١٤) والتي استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لتحقيق جودة الإعداد المهني لابد من توفير مؤسسات تدريبية علي درجة عالية من الكفاءة لأن بما توفره من موارد وإمكانيات وإشراف مميز له، وتركز فيها علي تحقيق جودة الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي.
١٣. دراسة (عبد الكريم، ٢٠١٩) والتي تهدف إلى تقييم كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارات الضمان الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع، وتوصلت أيضاً إلى أن مستوى مقترحات زيادة كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع.

١٤. دراسة (سليمان، ٢٠٢٠) التي تهدف إلى تحديد معوقات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، وأشارت نتائج الدراسة إلي وجود معوقات للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحددت أهم تلك المعوقات في الإنطواء والانعزال وعدم الثقة في الآخرين، ومعوقات مرتبطة بقوانين ولوائح وفلسفة المؤسسة.

١٥. دراسة (سليمان، ٢٠٢٠) والتي هدفت إلى تحديد متطلبات تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، وأشارت نتائج الدراسة إلى ضرورة وجود متطلبات لتحسين جودة الأداء المهني وتحددت أهم تلك المتطلبات في (دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على النماذج الحديثة، تبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين عن طريقة ورش العمل، والخبرة في كسب ثقة المسنين، وتطوير الجوانب المعرفية).

١٦. دراسة (علي، ٢٠٢٠) حيث هدفت إلى التعرف على مستوى كلاً من الجدارات الشخصية والتوافق المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالتزامن الاجتماعي، وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين كل من الجدارات الشخصية والتوافق المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتزامن الاجتماعي، وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الجدارات الشخصية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وارتفاع التوافق المهني لديهم.

١٧. دراسة (إسماعيل، ٢٠٢٠) والتي توصلت إلى تصميم برنامج يهدف إلى إكساب الأخصائيين الاجتماعيين معارف ومهارات واستراتيجيات وتدعيم القيم الإيجابية واستخدام استراتيجيات منها التمكين والإقناع والفهم الواضح، والأدوار منها كمرشد ومعلم وخبير ومخطط للبرامج وموجه، ومن المهارات مهارة الملاحظة ومهارة الاتصال المهني وتكوين علاقات مهنية وتنفيذ البرامج والتخطيط وتقييم البرامج ومن الأدوات منها الندوات والمناقشة الجماعية والمحاضرات والاجتماعات الدورية.

١٨. دراسة (راشد، ٢٠٢١) حيث هدفت إلى تحديد المتطلبات المهنية اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من مشكلات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم، وأظهرت النتائج أن الأخصائي الاجتماعي في حاجة إلى عدد من المتطلبات المعرفية اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من مشكلات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم حيث بلغت القوة النسبية (٨١,٣٩%)، وبلغت القوة النسبية للمتطلبات القيمية اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (٧٤,٢٥%)، وبلغت القوة النسبية للمتطلبات المهارية اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (٧٤,٢٦%).

١٩. دراسة (محمد، ٢٠٢١) حيث هدفت إلى تحديد مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز شباب القرى، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب (متوسط) وذلك وفقاً لمؤشرات (معدل أداء العاملين بمراكز الشباب، استخدام المهارات المهنية، الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة، التعاون مع انساق العمل)، وأن هناك صعوبات تواجه كفاءة الأداء ومنها ما يرجع إلى (الأخصائيين الاجتماعيين، مراكز الشباب، الشباب المستفيدين)، ومن أهم مقترحات زيادة كفاءة الأداء، وتوفير قنوات اتصال بين الأخصائيين والقطاعات المختلفة، وعقد دورات تدريبية.

٢٠. دراسة (محمد، ٢٠٢٢) حيث سعت إلى التعرف على متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة رعاية الشباب بالجامعات في ظل التحول الرقمي، وعرضت الدراسة إطاراً مفاهيمياً تضمن، مفهوم المتطلبات، مفهوم الأداء المهني، والعوامل المؤثرة على الأداء المهني، الخصائص التي تكسبها رعاية الشباب للشباب، دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الرعاية الشباب، حيث جاءت النتائج متمثلة في توفير المناخ المناسب للعمل المهني برعاية الشباب، وأوضحت النتائج حاجة الأخصائي لمعرفة احتياجات ومشكلات الشباب الجامعي، وتشجيع مشاركة الأخصائيين على نقل مهاراتهم وخبراتهم.

#### صياغة مشكلة الدراسة:

يعد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي عصب ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية خاصة في إطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع، وفي ضوء هذه التغيرات السريعة لم يعد أداء الأخصائي الاجتماعي لدوره كافياً وكما ينبغي والقيام بالتكليفات والمسئوليات المهنية، مما جعل كافة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية يهتمون بدراسة والبحث في كيفية مساعدة الأخصائي للقيام بهذا الدور بمواكبة تلك التغيرات، فالمكانة المجتمعية للخدمة الاجتماعية تتناسب طردياً مع درجة فعالية الممارسة المهنية بالمؤسسات المجتمعية ودرجة الفعالية تتناسب مع ما لدى الأخصائي الاجتماعي من معرفة ومهارات ودرجة الالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة. (أغا، ١٩٩٢، ص ١٧٢، ١٧٥)

ويعتبر التخطيط الاجتماعي هو أحد الأساليب العلمية التي تستخدمها مهنة الخدمة الاجتماعية في إحداث تغييرات اجتماعية مقصودة يتضمن مجموعة من الإجراءات التي تنظم العمل به، ويقوم علي عمليات فنية يقوم بها خبراء وفنيون ومخططون اجتماعيون بالتعاون مع أفراد المجتمع وقادته من خلال أجهزة التخطيط علي مختلف المستويات الجغرافية والوظيفية في إطار خطة التنمية الشاملة للمجتمع وفي إطار أيديولوجيته السائدة. (حمزة، ٢٠١٥، ص ١٧)

ومن خلال ما تقدم من نتائج الدراسات السابقة والتراث النظري، وفي ضوء ما طرح حول أهمية وتأثير ثقافة الرقمنة في كافة أنواع المؤسسات وضرورة توافر إمكانية استخدام هذه التكنولوجيا بواسطة الأخصائي الاجتماعي في تلك المؤسسات الاجتماعية والتدريب عليها، والتي تعتبر إحدى المؤهلات الأساسية في تنمية قدراته ورفع مستوى أدائه المهني في مجال عمله من جهة، وفي ذات الوقت وسيلة لتقييمه المهني وتحديد مستوى نموه المهني من جهة أخرى، وما إذا كان لثقافة الرقمنة متغيرات متعددة، لذلك يمكن بلورة مشكلة الدراسة الحالية في تحديد دور ثقافة الرقمنة في تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي.

#### ثالثاً: أهمية الدراسة:

١. تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي لا يتأتى إلا عن طريق تحديد والوقوف على متطلبات هذا التحسين والتطوير.
٢. تطبيق واستخدام الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات والمعارف والقيم أمراً ضرورياً في ضوء التطورات التكنولوجية متمثلة في الرقمنة.
٣. توفر ثقافة الرقمنة كثيرًا من الجهد والمال بشكل كبير، كما أن لها مميزات كبيرة في تحسين كفاءة العمل والتشغيل، والعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للعملاء.
٤. تقدم الرقمنة فرصاً أكبر للحكومة والقطاع الخاص للتوسع والانتشار بشكل كبير بين المواطنين الراغبين في الحصول على الخدمات، عن طريق حلول مبتكرة وبسيطة بعيداً عن الروتين.
٥. لم تعد الرقمنة رفاهية يمكن الاستغناء عنها في الوقت الحالي، خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور، والتي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمواطنين.
٦. تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة بالنسبة للمؤسسات الاجتماعية.

#### رابعاً: أهداف الدراسة:

١. تحديد مستوى ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي.
٢. تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي.
٣. تحديد معوقات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي.
٤. تحديد مقترحات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي.

## خامساً: تساؤلات الدراسة:

١. ما مستوى ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي؟
٢. ما مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي؟
٣. ما معوقات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي؟
٤. ما مقترحات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي؟

## سادساً: مفاهيم الدراسة:

## ١. مفهوم ثقافة الرقمنة:

كلمة ثقافة مشتقة من الفعل اللاتيني ومعناه يغرس أو يعلم ويصبح الاسم متصلاً بعمليات الغرس والتقنين عن طريق البيئة والمحيط الاجتماعي. (مرسي، ١٩٩٠، ص ٦) وتعرف أيضاً بأنها "عملية التفاعل المتواصلة التي تكتسب من خلالها هويتنا ومهاراتنا الاجتماعية ويتغير محتوى التنشئة الاجتماعية من مجتمع إلى آخر. (Richard J. Celle's, 1995, p 81)

ويعرف "سيذر" (Snyder, 2007, p1) ثقافة الرقمنة على أنها إعادة العلاقة بين التكنولوجيا والبشر، وإعادة تشكيل السلوكيات والقيم والمعايير من خلال التفاعل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها، وذلك باعتبار التكنولوجيا جزء لا يتجزأ من نظام الاتصال البشري في العصر الرقمي.

ويعرفها ماثيو وآخرون (Matthew, et al, 2017, p 6) على أنها: المعايير والقيم والطرق المتوقعة لسير الأمور الحياتية في ظل الحوسبة المتزايدة ورقمنة المجتمع. ولتجنب الخلط في مفهوم الرقمنة فإنه يشار إليها بالنطاق الواسع الذي يغطي جميع الأنشطة الاقتصادية والتنظيمية والاجتماعية القائمة على التكنولوجيا الرقمية، حيث يتم تحويل البيانات من نموذج النشاط الاقتصادي التماثلي إلى النموذج الرقمي تحت مسمى الرقمنة. (نعمة وآخرون، ٢٠١٩، ص ١٠٩).

ويعرفها ديوزي (Deuze, 2006, p.1) بأنها انبثاق لمجموعة من القيم والممارسات والتوقعات بالنظر إلى نمط عمل الأفراد وتفاعلهم مع الشبكات الرقمية للمجتمع المعاصر. وهي استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة وللتنمية المستدامة. (سلطان، ٢٠١٩، موقع إلكتروني)

وهناك من يرى مفهوماً آخر تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل

(مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي. (أمنه، ٢٠٠٦، ص ٦٦)

ويرى "تيري كاني" أن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب دوريات، صور، تسجيلات صوتية وغيرها) إلى شكل مقروء آلياً بواسطة استخدام الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي الثنائي والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية باستخدام مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (مريم، بهجة، ٢٠١٩، ص ٦)

وفي سياق الاتصالات بعيدة المدى: تشير الرقمنة إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية. (يس، ٢٠١٣، ص ٢٠)

ومن خلال ما تقدم من تعريفات يمكن تعريف ثقافة الرقمنة إجرائياً على النحو التالي:-

أ. منظومة التقنيات الرقمية والإلكترونية الحديثة في ضوء القيم والاتجاهات والمعتقدات المجتمعية.

ب. تصدر عنها ممارسات تمكن أفراد المجتمع من استخدام التكنولوجيا الرقمية بإنقار.

ج. يتم الاستفادة منها في تحديد وتحليل وتنظيم وتقييم البيانات والمعلومات.

د. تساعد الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع أفراد المجتمع على التفكير والتعاون والتواصل والابتكار بما يضمن لهم التكيف مع متغيرات المجتمع الرقمي.

هـ. تسهم في الوصول إلى المعلومات واسترجاعها، ونقلها، وتبادلها من خلال العملية الاتصالية بما يخدم أهداف المؤسسة.

## ٢. مفهوم التطوير Development:

التطوير لغوياً من الفعل طور، ويعني التغيّر التدريجي. (الوجيز، ٢٠١١، ص

٣٩٦)

ويُعرف التطوير بأنه "حالة من الحالات التي يكون فيها التغيير الإيجابي محملاً بقيم علمية وإجتماعية وأخلاقية معينة يراها الداعون إليه سبيلاً نحو تحقيق التقدم الإنساني المطلوب في ثقافة المجتمع المعاصر". (استيتية؛ سرحان، ٢٠٠٨، ص ٧٦)

كما عُرف بأنه "التغيير الشامل الذي يركز على كل جوانب النظام". (الهالي، ٢٠٠٦،

ص ٦)

والتطوير كعملية يعني "التغيير التدريجي الذي يحدث في بنية الكائنات الحية وسلوكها، ويحدث في النظم والقيم والعلاقات السائدة في المجتمع". (لوشن، ٢٠٠٣، ص

١١٤)



ويرى أيضاً أن التطوير "عملية شاملة تعتمد على الدراسة والبحث وأحداث تغييرات بهدف الوصول بالشيء المطور إلى أحسن صورة ليؤدي الغرض المطلوب منه بكفاءة تامة، ويحقق الأهداف المنشودة وهو ما يستدعي تغييراً في شكل ومضمون الشيء المراد تطويره". (الوكيل، ٢٠٠٠، ص ١٥)

ويُعرف التطوير أيضاً بأن يكون موجهاً نحو تحقيق أهداف إيجابية وعليه يكون هدفاً من أهداف التخطيط. (عويس؛ الأفندي، ٢٠٠٥، ص ٣٢)

ويُعرف أيضاً بأنه متابعة الانتقال من حالة إلى حالة أخرى وقد يكون ذلك مقصود بغية الوصول إلى الأهداف المحددة والمرغوبة، في إطار من التقدم المهني والعلمي الذي يؤثر في المجالات الإنسانية المختلفة. (منقربوس، ٢٠١٤، ص ٦)

### ٣. مفهوم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي:

ينظر للأداء لغوياً على أنه الشيء أو القيام به أو إنجازه. (الوجيز، ٢٠١١، ص ١٠) وتشير كلمة Performance في اللغة الإنجليزية إلى تأدية العمل والقيام به مع التركيز على الطريقة التي يتم بها العمل. (Longman, 2005, p 447).

كما تشير كلمة Performance إلى القدرة على القيام بالعمل بكفاءة، كما تشير إلى الكيفية التي يتم بها هذا العمل. (بدوي، ١٩٩٥، ص ٣٦٠)

كما يعرف بأنه البدء في عمل شيء والاستمرار فيه حتى الانتهاء منه أو اتخاذ إجراء وفقاً لمتطلبات معنية أو الإنجاز والتنفيذ مع عدم الخلط بين جودة الأداء من ناحية والسلوكيات أو نشاطات العمل والواجبات والمسئوليات من ناحية أخرى. (jon. L, 2002, p 260)

ويعرف في قاموس كامبريدج (Cambridge, 2000) بأنه كل ما يكفل الأداء الوظيفي، كما يشير إلى كيفية فعل النشاط أو الوظيفة.

### كما يعرف الأداء المهني إجرائياً في إطار هذه الدراسة بأنه:

أ. مجموعة الأدوار والمسئوليات المكلف بها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي.

أ. عملية نسبية تتفاوت في قدرات الأخصائيين الاجتماعيين في إنجاز العمل المطلوب منه.

ب. يخضع لمجموعة من العوامل مثل طبيعة العمل وقدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بأدواره الوظيفية وبيئة العمل نفسها ودرجة وعي المجتمع المحيط بطبيعة دوره.

ج. يرتبط الأداء المهني بمجموعة المعارف والمهارات والقيم التي يكتسبها الأخصائي الاجتماعي في ضوء ثقافة الرقمنة.

الاطار النظري للدراسة:  
أولاً: ثقافة الرقمنة:

تعتبر المعلومات من مقومات الحضارة الإنسانية، ويتطلب الولوج إلى عالم المعرفة استخدام التقنيات الحديثة للارتقاء بالاستشراف المستقبلي وإعادة النظر في أساليب العمليات التقليدية في الوصول إلى المعلومات، لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت وسيلة حياة وليست مجرد أدوات رفاهية تقتصر على مجال معين أو نخبة اجتماعية، ويتميز هذا العصر الذي نعيش فيه بأنه عصر الثورة المعلوماتية، وثورة الاتصال، مما يعني كثرة المعلومات، وتنوع أشكالها، ومصادرها، ولغاتها، وسهولة نقلها. (الهياف، ٢٠١١، ص ٤٠٣)

ويمكننا أن نطلق على هذا العصر أنه عصر اقتصاد المعلومات أو الاقتصاد القائم على المعرفة ومن أبرز وأهم سماته بل من أهم متطلباته الاستخدام المتنامي لنظم المعلومات والاتصالات في مختلف مناحي الحياة، والاعتماد عليها في الأداء والخدمة والإنتاج. (بيزان، ٢٠١٣، ص ٧)

## نظرة تاريخية عن ثقافة الرقمنة:

إن بداية الرقمنة كانت عام ١٩٦٩ بالولايات المتحدة الأمريكية عندما تم توصيل عدد من الحاسبات لمجموعة من العلماء والوكالات العسكرية ، وفي عام ١٩٧٠ قامت بعض المعاهد العسكرية والأكاديمية بإنشاء العديد من الشبكات وربطها معاً، وهذا أدى إلى ميلاد شبكة اتصال عالمية نهاية الثمانينات وبداية التسعينات، وشارك الجيل الجديد في الإعداد ووضع برامجه وتنسيق خطته، أكثر من مائة جامعة أمريكية من الجامعات المهمة بالبحوث والتطبيقات العلمية، بالإضافة إلى جهات عليا إدارية وتقنية ومؤسسات مالية وصناعات متقدمة، على المستوى الفدرالي، والجميع يركزون عيونهم على طور من الخدمات الأكاديمية، ذات بيئة نموذجية لتطوير جيل جديد من التطبيقات المتقدمة تلبى الحاجات الناشئة في مجال الأبحاث والتعليم، والهدف الأساسي من الجيل الثاني ان تتاح الفرصة للجامعات والمختبرات للتوصل بسرعة لتطوير كل من العلاجات الطبية الحديثة ومصادر الطاقة الجديدة وتطوير العمل الجماعي (هذه هي الرقمنة). (بشر، ٢٠٠٩، ص ٣٥٠)

## أهمية ثقافة الرقمنة:

إن العمل على تحسين حجم وجودة الخدمات، ومستوى الأداء يوفر فرص حقيقية للإدارة والعاملين، فالإدارة الإلكترونية عملة على تسهيل المعاملات للعلاء، من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضفي الشفافية على هذه التعاملات، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، بل الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات، كذلك فنظام الخدمات

الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيه. (نزلي، ٢٠١٦، ص ١٧٩)

حيث أن هناك الكثير من الفوائد التي يمكن الحصول عليها عند استخدام التكنولوجيا الرقمية، وقد أثبتت التجارب والرؤيا التي قامت بها العديد من الدول التي تميز بالتطور واستخدامها للتكنولوجيا الرقمية بفاعليه وخبره عالية فمن المتوقع ان تحقق مكاسب كبيره عن طريق ثلاثة مجالات وهى:

١. تجارب أفضل للعملاء.
  ٢. تسهيل العمليات الإلكترونية.
  ٣. تغيير نموذج الأعمال لتتمكن الشركات من توسيع نطاقها. (M, et al, 2013)
- أهداف ثقافة الرقمنة:

هناك هدف عام لعملية الرقمنة وهو التحول الرقمي لمصادر المعلومات العربية المطبوعة او المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، بغرض توفير فرص الوصول اليها، والحفاظ عليها وإتاحتها لأكبر عدد من المستفيدين في أي مكان بالعالم. (بيس، ٢٠١٣، ص ٢٣)

وتحقق الرقمنة أهدافاً كثيرة للأفراد والمؤسسات والمنظمات والحكومات، ومن أهم تلك الأهداف ما يلي:

١. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
٢. تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة (عابد، ٢٠١٥، ص ١٥)
٣. توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين.
٤. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
٥. تقديم فرص ميسره لتقديم الخدمات الإلكترونية لطلابها. (المليجي، ٢٠١٢، ص ١١٧-١٥)
٦. تخفيف حده المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو معتل المزاج أو غير ماهر في التعامل.
٧. الحفاظ على سريه المعلومات وتقليل مخاطر فقدها وخاصة ما يتعلق بالتقويم والسجلات والتقارير الوظيفية.
٨. التحول من الهياكل التنظيمية المعقدة إلى الشكل الإلكتروني الذي يتطلب عماله قليله دون التقيد بوجود مواقع جغرافية محدده أو مباني ضخمة كبيره الحجم، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض الوقت والنفقات.

٩. تنمية قدرات المتعلمين على إدارة الذات، وزيادة وعيهم من خلال تبادل الأفكار والآراء على شبكات التواصل الاجتماعي والمدونات. (علي، وآخرون، ٢٠٠٩، ص ٥)

#### علاقة ثقافة الرقمنة بالتخطيط:

ثمة علاقة بين التخطيط والرقمنة، حيث أن التخطيط لأي مشروع رقمنة يجب أن يتم إسناده إلى لجنة للإشراف عليه، وهذه اللجنة يجب أن تتكون من عناصر وأفراد مشهود لهم بالكفاءة العلمية والعملية في مجال الحاسوب وشبكات الاتصال والاتصالات والبرمجيات والمكتبات الرقمية، حيث تقوم هذه اللجنة بوضع خطة مناسبة لمراحل تنفيذ مشروع الرقمنة، لذلك يقترن التعلم بالحياة، بل لعله يمثل شرطاً أساسياً من شروطها فلكي يستطيع الإنسان العيش وسط هذا الاستعمال الضخم لنتائج المعرفة، سواء كان ذلك في المؤسسات الاجتماعية أو خارجها لا بد له من ملاحقة التطور التكنولوجي والاستفادة منه، فثقافة الرقمنة تهدف إلى تطوير مهارة التفكير النقدي والإبداعي، وأساليب توليد المعرفة، فإذا تعلم الفرد طريقة الحصول على المعرفة واكتسب المهارات الأساسية لتوليدها حقق أهدافه. (المدادحة، ٢٠١٣، ص ١٤٢) ويأتي ذلك من خلال التخطيط الذي يعتبر العملية التي تنظر إلى المستقبل وتتنبأ به، ومن هنا يعتبر نظام المعلومات أساساً هاماً للتنبؤ بهذا التخطيط، فلا تخطيط بدون إحصاء، ويحاول التخطيط تحقيق الآمال التي يريها الأفراد بإتباع وسائل معينة وهو بذلك يهتم بالمستقبل، والتخطيط بذلك هو رسم لجدول زمني للنشاطات التي يقوم بها الأفراد أو المجتمع أو يتوقع حدوثها. (رشوان، ٢٠١٠، ص ٤٥)

إن التخطيط والخطط لا تولد من فراغ بل هي متأثرة بالبيئة المجتمعية المحيطة كما أن التخطيط يختلف مفهومه تبعاً للهدف منه والقطاع المراد التخطيط له... الخ فهو يعد أسلوب تنظيمي يهدف إلى استخدام الموارد على أفضل وجه ممكن وفقاً لأهداف محددة ويقصد به على النطاق القومي وضع خطة يسير عليها المجتمع خلال فترة معينة بقصد تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع. (ناجي، ٢٠١١، ص ١١-١٣)

وذلك من أجل تنمية المجتمع والمحافظة على نموه وبقائه، ومن خلال الإطار التاريخي للتخطيط يتضح أن أغلب دول العالم قد أخذت بالتخطيط أسلوباً لإحداث تنميتها وتقدمها بما يتفق مع نظمها الاقتصادية والاجتماعية فقد يكون التخطيط شاملاً أو جزئياً أو قطاعياً، دائماً أو مؤقتاً. وتقوم فلسفة التخطيط على أن الإنسان في مواجهته لقوى الطبيعة والمجتمع يجد نفسه في موقف يضطره لبذل مجهود واسع لإشباع حاجاته والإبقاء على كيانه ووجوده، فالإنسان كائن اجتماعي مخطط. (عويس، ٢٠٠٥، ص ٣٤-٣٩)

ثانياً: الأسس المهنية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي:

#### ١. الأساس المعرفي:

يقصد بالأساس المعرفي ألوان المعرفة النظرية التي تبنى عليها الممارسة المهنية أو الأساس العلمي الموضوعي لممارسة تخصص ما والذي يتضمن النظريات العلمية (Theories) والنماذج العلمية (Models) والمداخل العلمية (Approaches) والتي توجه مسار التدخل المهني بعيداً عن العشوائية والارتجال. (علي، ٢٠٠٣، ص ٢٤١).

وقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بأمريكا أنواع المعرفة التي يحتاج إليها الأخصائي الاجتماعي والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (علي، ٢٠١٣، ص ٥١)

أ. معرفة متصلة بالنظريات الأساسية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.  
ب. معرفة متصلة بموارد المجتمع والخدمات المتوفرة فيه وبرامج الخدمات الاجتماعية الأساسية.  
ج. معرفة متصلة بمصادر البحث المهني للممارسة والمفاهيم والأساليب الفنية للتخطيط الاجتماعي.

د. معرفة متصلة بنظريات النمو الإنساني ونظريات الجماعة الصغيرة والتفاعل الجماعي.

هـ. معرفة متصلة بنظريات وتعليم وتدريب الخدمة الاجتماعية.

و. معرفة متصلة بالإشراف المهني وإدارة المؤسسات الاجتماعية.

ز. معرفة متصلة بنظريات الأنساق الاجتماعية.

وقد حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية بأمريكا تصنيف للمعرفة التي يحتاجها

الأخصائي الاجتماعي في المجالات الآتية:

أ. معرفة تتصل بالسلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية.

ب. معرفة تتصل بسياسات الرعاية الاجتماعية والخدمات.

ج. معرفة تتصل بممارس الخدمة الاجتماعية.

د. معرفة تتصل بطرق البحث ومناهجه.

ومما سبق يمكن القول بأن الأساس المعرفي للخدمة الاجتماعية يتكون من ثلاثة

مصادر (علي، ٢٠١٣، ص ٥٢):

أ. قاعدة علمية توليفيه منتقاة من علوم أخرى ومثلت داخل المهنة كي تكون صالحة للاستخدام المباشر.

ب. قاعدة علمية خاصة بالخدمة الاجتماعية مكونة من نتائج البحوث العلمية التي أجريت لتحسين مستوى أداء المهنة لوظائفها.

ج. معلومات ناتجة عن خبرات ميدانية ذات تعميمات واسعة ومقبولة مهنياً وهي أضعف حلقات القاعدة العلمية للخدمة الاجتماعية.

## ٢. الأساس المهاري:

المهارة هي القدرة على استخدام المعرفة الاستخدام الأمثل وتطبيقها عند التنفيذ وسرعة الإنجاز عند القيام بالدور المنوط به وكذلك هي اختيار واع لنوعية المعرفة وثيقة الصلة بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي ثم إدماج هذه المعرفة مع قيم ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية بطريقة تؤدي الغرض وتوصل إلى الهدف المراد الوصول إليه. (هاشم، ٢٠٠٥، ص ٦١٩)

وتعد المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية ضرورة أساسية حيث إنها إحدى المكونات التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المهنة، ولقد حظي موضوع مهارات الممارسة باهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية، ممارسين ومنظرين على حد سواء وخاصة إن المهارات هي الترجمة الفعلية لجملة المعارف التي تم الإلمام بها. (علي، ٢٠٠٣، ص ٩٩) ولذلك فإن المهارات المهنية تعد جزءاً لا يتجزأ في إعداد الأخصائي الاجتماعي وذلك للأسباب التالية (منقربوس، علي، ٢٠٠٠، ص ٩):-

- أ. توفر المهارات الوقت والجهد للأخصائي الاجتماعي لأنها توضح إدراك الأخصائي الاجتماعي للمبادئ والأسس المهنية والقدرة علي تطبيقها في المواقف المناسبة.
- ب. يساعد اكتساب مهارات الممارسة المهنية في تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوي مكانة المهنة في المجتمع.
- ج. توجه مهارات الممارسين في الخدمة الاجتماعية نحو المسارات الصحيحة لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح ومحدد وفقاً لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهني لإشباع حاجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم.
- د. المهارة المهنية تميز الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارستها مع الوحدات المختلفة لمواقف التعامل معها.
- هـ. ويتميز الأداء المهاري للأخصائي الاجتماعي بما يلي: (سرحان وآخرون، ٢٠٠٥،

ص ١٧٤)

١. نقص التنبؤ الذي يصاحب المحاولات الأولى للأداء.
٢. الاستغناء عن الأفعال والاستجابات الزائدة عن الحاجة.
٣. زيادة المرونة في الأداء.
٤. زيادة الثقة في النفس.
٥. زيادة الرغبة في تحسين الجهد ونمو اتجاه الرضا عن العمل والإقبال عليه.

٦. زيادة فهم العمل وإدراك العلاقات بين أجزائه مما يساعد على إدراك الأسباب الحقيقية لتحسن الأداء.

٧. الانتظام في الأداء والاحتفاظ بمعدل أداء على درجة كبيرة من الارتفاع. وبناء على ذلك يمكن التأكيد على أهمية إكساب المهارات للأخصائيين الاجتماعيين باعتباره من المهارات المهنية لمتطلبات تحسين الأداء المهني، لأن المهارات المهنية هي نتاج حقيقي لما تم اكتسابه من خلال القاعدة المعرفية والمبادئ والقيم المهنية.

### ٣. الأساس القيمي:

لا يمكن أن توجد مهنة الخدمة الاجتماعية بدون إطار قيمي تعمل من خلاله إذا أن القيم هي الأساس الكيفي الذي يوجه التفاعلات والتعاملات الإنسانية وقد تبنت الجمعية الدولية للأخصائيين الاجتماعيين ميثاقاً أخلاقياً يلتزم به الأخصائي الاجتماعي وينص هذا الميثاق الأخلاقي على أن الخدمة الاجتماعية تتبع من المثل العليا الدينية والإنسانية والديموقراطية لإشباع الاحتياجات وتنمية القدرات الإنسانية وينبغي أن يكرس الأخصائيون الاجتماعيون جهودهم لصالح رفاهية الإنسان وتنمية المعرفة العلمية واستخدامها لصالح الإنسانية والمجتمع، فالخدمة الاجتماعية تتطلب من الممارسين لها الأمانة والاستقامة والإيمان بقيمة الإنسان وكرامته واحترام الفروق الفردية والتعهد بأداء الخدمة وتكريس انفسهم من أجل الحقيقة وأداء الخدمة بأمانة وكفاءة. (شحاته، ١٩٩٧، ص ١٧٨).

وتتضمن القيم كل من المعايير ومستويات تصرفات الأخصائي الاجتماعي والمبادئ التي ترشد السلوك، كما تعتبر القيم موجّهات للسلوك المهني للأخصائي الاجتماعي مع كافة أنساق التعامل في المؤسسات الاجتماعية.

### وترجع أهمية تحقيق كفاءة الأداء المهني للأسباب الآتية:

١. يعتبر الأداء المهني عصب مهنة الخدمة الاجتماعية لما يمثله من مكانة في تدعيم أداء الأخصائي الاجتماعي بتزويده بالمعارف والمعلومات المتخصصة بأساليب عمله وصقل مهاراته وتنمية قدراته.

٢. يعتبر الأداء المهني بمثابة فعل اجتماعي أو شبكة أفعال اجتماعية فهو عملية مستمرة ومتبادلة تستهدف في النهاية فعالية الأداء المهني في مواجهة الاحتياجات والمتطلبات.

٣. التغييرات السريعة التي تنتاب المجتمعات وما يفرزه من مشكلات جديدة تتطلب معارف ومهارات وخبرات وقيم متطورة وجديدة باستمرار وتدريب مستمر وبدونه تصبح الممارسة المهنية في حالة ضعف. (أحمد، ٢٠٠٣، ص ٣٥١١).

وهناك ثلاثة عناصر أساسية للأداء المهني الناجح تتمثل في: الاهتمام، المقدرة، الجهد، فالأداء الناجح لم يعد يرتبط كما كان متعارفاً عليه بمعيار المقدرة فقط إذا اتضح أنها

واحدة من ثلاثة عوامل مهمة تؤثر في الأداء، فالأداء هو نتيجة الجهد المبذول والمقدرة الذاتية وكلاهما متوارث ومكسب عن طريق التدريب والخبرة، وإذا اجتمع قدر متواضع من القدرة مع قدر غير عادي من الجهد فإن النتيجة تكون مستوى عالياً من الأداء، كما أن الاهتمام يتبع الجهد أيضاً فعندما لا يتوفر الاهتمام فمن المتوقع ألا يتوفر الجهد أيضاً. ( Briuland, 2003, p 16).

### معايير الأداء المهني:

معيار الأداء المهني هو بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمله المطلوب، وتمثل معايير الأداء المهني الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين المدير والموظف أو الرئيس والمرؤوس على الكيفية التي يتمكنوا من خلالها إلى الوصول إلى أفضل أداء، لأنه إذا سلم بأن هذا هو الغرض من هذه المعايير، فإنه سوف يصعب على الرئيس والمرؤوس الوصول إلى اتفاق أو رضا على الأقل عنها. (هلال، ٢٠١١، ص ٨٢) ويتحدد معايير الأداء المهني النتائج المنتظرة من عمل الموظف، ولكي تكون هادفة، يتوجب علي كل من يقوم بالعمل أن يعرف ويتقبل تلك المعايير، وقياس الأداء المهني لا بد من وضع معايير للأداء المهني ويقصد بمعايير الأداء المهني الشروط أو الموصفات لخصائص الأداء المهني المقبول، هذا، ويمكن تقسيم معايير الأداء المهني إلي أنواع وذلك حسب. (أبو النصر، ٢٠٠٨، ص ١٥٢):

١. الزمن **Time**: وهو عبارة عن تقدير عدد وحدات الزمن لإنجاز وحدة عمل واحدة باستخدام جهد معين.
٢. الكمية **Quantity**: وهو عبارة عن تحديد كمية معينة من وحدات العمل التي تنتج في وقت معين
٣. الجودة **Quality**: وهو عبارة عن وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بمستوي معين من حيث الإتقان والتميز في وقت معين.
٤. التكلفة **Cost**: وهو عدد وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بتكلفة معينة في وقت معين.

### تخطيط الأداء المهني:

هو عملية تهدف إلى إرسال البنية الأساسية التي يقوم عليها الأداء الفعّال لأي عمل أو مهمة، وهي تحديد هذا العمل وتوصيفه وفقاً للتقسيم الفني المناسب، ويأخذ في الاعتبار قدرات وطاقات الموارد البشرية التي يمكن توفيرها للعمل، وكذلك مع اعتبار ظروف المنظمة وإمكاناتها والمناخ المحيط بها وتضمن مهام تخطيط الأداء ما يلي (السلمي، ٢٠٠١، ص ١٤٩):

١. تحديد المهام والواجبات والمسؤوليات التي ينبغي علي الفرد القيام بها خلال فترة زمنية محددة.
٢. تحديد المساعدات اللازم توافرها للفرد سواء من جانب رئيسه أو من أطراف أخرى في المنظمة.



٣. تحديد المجالات التي يشملها العمل والعلاقات مع أفراد أو مجموعات عمل أخرى.
٤. توقع المشكلات والمعوقات التي يمكن أن تعطل الأداء وتقلل من الإنتاجية والفاعلية من المستويات المستهدفة.
٥. تحديد النتائج القابلة للقياس التي ينبغي الوصول إليها من أداء الأعمال المحددة.
٦. تحديد أولويات المهام وتتابعها أو تزامنها في كل عمل، وتنسيق تقنيات الأداء المستخدمة.
٧. تحديد مراحل العمل ومستويات التكلفة والجودة المستهدفة.
٨. تحديد الصلاحيات الممنوحة للفرد لتمكينه من الأداء على الوجه المطلوب.

#### سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### ١. نوع الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية باعتبارها من أنسب الدراسات الملائمة لموضوع الدراسة، لأنها تمكننا من الحصول على معلومات تصور الواقع وتعمل على تحليل ظواهره، فالدراسة الحالية تستهدف تحديد دور ثقافة الرقمنة في تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي، من خلال جمع المعلومات، ثم تحليلها واستخلاص النتائج.

##### ٢. المنهج المستخدم:

اتساقاً مع نوع الدراسة وأهدافها فإن الباحث اعتمد على منهج المسح الاجتماعي الشامل لتحليل وتفسير دور ثقافة الرقمنة في تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظ قنا.

##### ٣. أدوات الدراسة:

استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة قنا، وتتضمن أبعاد ثقافة الرقمنة والتي تشمل المؤشرات التالية: (التواصل الإلكتروني - المعرفة التكنولوجية - المهارات التكنولوجية).

ويتضمن أيضاً أبعاد الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين والتي تشمل المؤشرات التالية: (الأساس المعرفي - الأساس المهاري - الأساس القيمي).

##### ٤. مجالات الدراسة:

أ. **المجال البشري:** تم حصر جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن

الاجتماعي بمحافظة قنا، موزعين كالتالي:

الإدارات	أبوتشت	فرشوط	نجع حمادي	دشنا	الوقف	قنا	فقط	نقادة	قوص	الإجمالي
عدد الأخصائيين	٢٢	٢٨	٦٨	٣٥	١٠	٦١	٢٣	٦٧	٤٣	٣٥٧

- تم استبعاد عدد (٧) استمارات لعدم استيفائهم من البيانات والمعلومات، لتصبح العينة (٣٥٠) أخصائي اجتماعي تم التطبيق عليهم.

ب. المجال المكاني: سوف يتم تطبيق الدراسة في إدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة قنا وهم: إدارة أوبتشت، إدارة فرشوط، إدارة نجع حمادي، إدارة دشنا، إدارة الوقف، إدارة قنا، إدارة نقادة، إدارة ققط، إدارة قوص).

ج. المجال الزمني: تتمثل في الفترة التي استغرقها الباحث في جمع البيانات واستخلاص النتائج وهي من ٢٠٢١/١١/١م إلى ٢٠٢٢/١/٢٥م.

سابقاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

جدول (١) يوضح توزيع العينة من حيث النوع ن = ٣٥٠

النسبة	التكرار	النوع	
٦١,٤%	٢١٥	ذكور	أ
٣٨,٦%	١٣٥	إناث	ب
١٠٠%	٣٥٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق والذي يبين النوع لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة الذكور ٦١,٤% ونسبة الإناث ٣٨,٦%، مما يدل إلى أن الغالبية العظمى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي من الذكور.

جدول (٢) يوضح توزيع العينة من حيث عدد سنوات الخبرة ن = ٣٥٠

النسبة	التكرار	عدد سنوات الخبرة	م
١٣,٤%	٤٧	(من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات)	أ
٥٣,٧%	١٨٨	(من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة)	ب
٣٢,٩%	١١٥	(من ١٥ سنة فأكثر)	ج
١٠٠%	٣٥٠	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح عدد سنوات الخبرة للمبجوثين حيث جاء في الترتيب الأول سنوات الخبرة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة ١٣,٧%، وفي الترتيب الثاني (من ١٥ سنة فأكثر) بنسبة ٣٢,٩%، وأخيراً (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات) بنسبة ١٣,٤%، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المبجوثين من لديهم سنوات خبرة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة).

جدول (٣) يوضح توزيع العينة من حيث الحصول على دورات تدريبية ن = ٣٥٠

%	ك	الاستجابات	م
٦٥,١%	٢٢٨	نعم	١
٣٤,٩%	١٢٢	لا	٢
١٠٠%	٣٥٠	المجموع	

يوضح الجدول السابق أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي الذي حصلوا على دورات تدريبية بلغت نسبتهم (٦٥,١%) من الأخصائيين الاجتماعيين حصلوا على دورات تدريبية في مجال العمل، بينما نسبة (٣٤,٩%) من الأخصائيين الاجتماعيين لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال العمل، مما يتضح أن الغالبية العظمى من الأخصائيين الاجتماعيين حصلوا على دورات تدريبية.

جدول رقم (٤) يوضح موضوعات الدورات التدريبية ن = ٢٢٨

م	الموضوعات	ك	%	الترتيب
١	التحول الرقمي بالمؤسسات الاجتماعية.	٢٠٤	٨٩,٥%	٣
٢	الرقمنة واليات تفعيلها بمؤسسات العمل الاجتماعي.	١٩٤	٨٥,١%	٥
٣	المهارات التكنولوجية لدى الاخصائي الاجتماعي.	١٩٨	٨٦,٨%	٤
٤	نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاجتماعية.	٢٠٨	٩١,٢%	٢
٥	تنمية القدرات التقنية للاخصائيين الاجتماعيين.	٢١٤	٩٣,٩%	١

يوضح الجدول السابق أن موضوعات الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين في مجال العمل تمثلت في تنمية القدرات التقنية للأخصائيين الاجتماعيين بنسبة (٩٣,٩%)، يليها نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاجتماعية بنسبة (٩١,٢%)، ثم التحول الرقمي بالمؤسسات الاجتماعية بنسبة (٨٩,٥%)، وأخيراً الرقمنة وآليات تفعيلها بمؤسسات العمل الاجتماعي بنسبة (٨٥,١%)، مما يشير ذلك إلى اهتمام إدارات التضامن الاجتماعي على عقد الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لصقل مهارات ومعارفهم وقيمهم التكنولوجية والمستحدثات التكنولوجية الحديثة بما يتفق وأهداف المؤسسة حتى يتم تقديم الخدمات للعملاء في أقل وقت وبشكل أفضل.

ثانياً: أبعاد ثقافة الرقمنة بغدارات التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (٥) يوضح بعد (التواصل الإلكتروني) لدى الأخصائيين الاجتماعيين ن = ٣٥٠

م	التواصل الإلكتروني	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
أ	اناقش مع العميل المشكلة التي تواجهه عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	١٥٢	٤٣,٤%	٤٥	١٢,٩%	١٥٣	٤٣,٧%	٦٩٩	١,٩٩	٦٦,٥%	٨
ب	يساهم التواصل الإلكتروني في طرح وجهات النظر المرتبطة بالشكاوي لمناقشتها مع المواطنين.	١٧٣	٤٩,٤%	٥٠	١٤,٣%	١٢٧	٣٦,٣%	٧٤٦	٢,١٣	٧١,١%	٥
ج	يساعدني التواصل الإلكتروني على تحقيق المساواة بين العملاء للحصول على الخدمات.	١٦٦	٤٧,٤%	٣٨	١٠,٩%	١٤٧	٤١,٧%	٧٢٠	٢,١	٦٨,٦%	٦
د	يسهل التواصل الإلكتروني عملية الاتصال بين المسؤولين والمواطنين دون حرج.	١٦٠	٤٥,٧%	٣٥	١٠%	١٥٣	٤٤,٣%	٧٠٥	٢,٠١	٦٧,١%	٧
هـ	اعتمد على التواصل الإلكتروني لمراجعة البيانات والمعلومات المرتبطة بالمؤسسة.	١٩٠	٥٤,٣%	١١٤	٣٢,٦%	٤٦	١٣,١%	٨٤٤	٢,٤١	٨٠,٤%	١
و	اجري بعض المحادثات الجماعية مع العملاء من خلال وسائل التواصل الإلكتروني.	١٨٥	٥٢,٩%	١١٦	٣٣,١%	٤٩	١٤%	٨٣٦	٢,٣٩	٧٩,٦%	٣
ز	يقلل التواصل الإلكتروني من الأعباء الإدارية داخل المؤسسة.	١٨٠	٥١,٤%	١١٨	٣٣,٧%	٥٢	١٤,٩%	٨٢٨	٢,٣٧	٧٨,٩%	٤
ح	استخدم وسائل التواصل	١٨٨	٥٢,٧%	١١٦	٣٢,٦%	٤٨	١٣,٧%	٨٤٠	٢,٤	٨٠%	٢

م	التواصل الإلكتروني	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل.	٤	٦	٧							
	مجموع الأوزان							٦٢١٨			
	المتوسط المرجح العام							٢,٢			
	القوة النسبية للبعد							٧٤,٠٢%			

يشير الجدول السابق والذي يتعلق ببعدها (التواصل الإلكتروني) لدى الأخصائيين الاجتماعيين ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,٢) وبقوة نسبية (٧٤,٠٢%).

ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (أعتمد على التواصل الإلكتروني لمراجعة البيانات والمعلومات المرتبطة بالمؤسسة) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٤١ ونسبة مرجحة (٨٠,٤%) يليها العبارة (أستخدم وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٨٠%) يليها العبارة (أجري بعض المحادثات الجماعية مع العملاء من خلال وسائل التواصل الإلكتروني) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٣٩ ونسبة مرجحة (٧٩,٦%) وأخيراً العبارة (أناقش مع العميل المشكلة التي تواجهه عبر وسائل التواصل الإلكتروني) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٩٩ ونسبة مرجحة (٦٦,٥%)، وبتحليل ما سبق نجد أن التواصل الإلكتروني كأحد مؤشرات ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في الاعتماد على التواصل الإلكتروني لمراجعة البيانات والمعلومات المرتبطة بالمؤسسة، واستخدام وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل، وإجراء بعض المحادثات الجماعية مع العملاء من خلال وسائل التواصل الإلكتروني، ومناقشة المشكلات عبر وسائل التواصل الإلكتروني.

جدول رقم (٦) يوضح بعد (المعرفة التكنولوجية) لدى الأخصائيين الاجتماعيين ن = ٣٥٠

م	المعرفة التكنولوجية	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
أ	اتباع التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الخاصة بمجال عملي.	١٨	٥٢,٣	١١	٣٣,١	١٤,٣	٥٠	٨٣١	٢,٣٧	٧٩,١	٣
ب	اسعى لتطوير قدراتي الذاتية في تسجيل الحالات عبر الإنترنت.	١٤	٤٠,٩	٤٩	١٤	٤٥,١	١٥	٦٨٥	١,٩٥	٦٥,٢%	٧
ج	اهتم بكل ما هو جديد في التكنولوجيا بما يتفق مع أهداف المؤسسة.	١٨	٥٣,٤	١١	٣٢,٦	١٤	٤٩	٨٣٨	٢,٣٩	٧٩,٨	١
د	استخدم الحاسب الآلي في تسجيل	١٥	٤٤	٦٦	١٨,٩	٣٧,١	١٣	٧٢٤	٢,١	٦٨,٩%	٤

م	المعرفة التكنولوجية	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	البيانات الخاصة بالحالات.										
٥	أقوم بإرسال واستقبال التسجيلات والملفات عبر البريد الإلكتروني.	١٢	٣٤,٠	١١	٣٣,٧	١١	٣٢,٢	٧٠,٨	٢,٠٢	٦٧,٤	٥
و	أتصفح الإنترنت من خلال محركات البحث مثل Google yahoo أو	١١	٣٢,٩	٧٠	٢٠,٥	١٦	٤٧,١	٦٥٠	١,٨٦	٦١,٩	٨
ز	لدي القدرة على إنشاء قاعدة بيانات باستخدام برنامج Access	١٨	٥٢,٣	١١	٣٣,٦	٥١	١٤,٦	٨٣٢	٢,٣٨	٧٩,٢	٢
ح	لدي القدرة على إعداد جداول إلكترونية باستخدام برنامج Excel	١٤	٤١,٤	٥٨	١٢,٦	١٤	١٤,٩	٦٩٤	١,٩٨	٦٦,١%	٦
		٥٩٦٢									
		٢,١٣									
		٧٠,٩%									
		القوة النسبية للبعد									

يشير الجدول السابق والذي يتعلق ببعدها (المعرفة التكنولوجية) لدى الأخصائيين الاجتماعيين ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,١٣) وبقوة نسبية (٧٠,٩%).

ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (أهتم بكل ما هو جديد في التكنولوجيا بما يتفق مع أهداف المؤسسة) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٣٩ ونسبة مرجحة (٧٩,٨%) يليها العبارة (لدي القدرة على إنشاء قاعدة بيانات باستخدام برنامج Access) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٣٨ ونسبة مرجحة (٧٩,٢%) يليها العبارة (أتابع التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الخاصة بمجال عملي) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٣٧ ونسبة مرجحة (٧٩,١%) وأخيراً العبارة (استخدم الحاسب الآلي في تسجيل البيانات الخاصة بالحالات) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٩٩ ونسبة مرجحة (٦٦,٥%)، وبتحليل ما سبق نجد أن المعرفة التكنولوجية كأحد مؤشرات ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل الاهتمام بكل ما هو جديد في التكنولوجيا بما يتفق مع أهداف المؤسسة، القدرة على إنشاء قاعدة بيانات باستخدام برنامج Access، متابعة التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الخاصة بمجال عملي، استخدام الحاسب الآلي في تسجيل البيانات الخاصة بالحالات.

جدول رقم (٧) يوضح بعد (المهارات التكنولوجية) لدى الأخصائيين الاجتماعيين ن = ٣٥٠

م	المهارات التكنولوجية	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
أ	لدي المهارة في تخزين كافة المستندات الخاصة بالمؤسسة إلكترونياً.	١٤	٤٠,٩	٥	١٤,٢	١٥	٤٤,٩	٦٨٦	١,٩٦	٦٥,٣%	٧
ب	لدي المهارة في استخدام الأساليب التقنية لتسجيل البيانات والمعلومات الخاصة بالمؤسسة.	١٥	٤٣,٤	٤	١٢,٩	١٥	٤٣,٧	٦٩٩	١,٩٩	٦٦,٥%	٦
ج	لدي المهارة في إعداد تقارير إلكترونية حول نتائج العمل مع جميع الحالات.	١٧	٤٩,٤	٥	١٤,٣	١٢	٣٦,٣	٧٤٦	٢,١٣	٧١,١%	١
د	لدي المهارة على اكتساب المعلومات التكنولوجية من الخبراء.	١٤	٤١,٤	٣	١١,٢	١٦	٤٧,٤	٦٧٩	١,٩٤	٦٤,٧%	٨
هـ	لدي القدرة على إنهاء مسؤولياتي في بشكل أفضل.	١٦	٤٧,٤	٣	١٠,٩	١٤	٤١,٧	٧٢٠	٢,١	٦٨,٦%	٣
و	لدي المهارة في تبويب وتصنيف واسترجاع المعلومات عن الحالات.	١٦	٤٨,٣	٤	١٣,٤	١٣	٣٨,٣	٧٣٥	٢,١	٧٠%	٢
ز	لدي المهارة في إعداد التقارير النوعية عن الحالات.	١٦	٤٥,٧	٣	٩,١	١٥	٤٥,٢	٧٠٢	٢,٠١	٦٦,٩%	٥
ح	لدي المهارة في استخدام برنامج معالجة الكلمات والنصوص word في تسجيل الحالات الفردية	١٦	٤٦,٦	٣	١٠,٦	١٥	٤٢,٨	٧١٣	٢,٠٣	٦٧,٩%	٤
مجموع الأوزان											
٥٦٨٠											
المتوسط المرجح العام											
٢,٠٣											
القوة النسبية للبعد											
٦٧,٦%											

يشير الجدول السابق والذي يتعلق ببعدها (المهارات التكنولوجية) لدى الأخصائيين الاجتماعيين ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,٠٣) وقوة نسبية (٦٧,٦%) .

ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (لدي المهارة في إعداد تقارير إلكترونية حول نتائج العمل مع جميع الحالات) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,١٣ ونسبة مرجحة (٧١,١%) يليها العبارة (لدي المهارة في تبويب وتصنيف واسترجاع المعلومات عن الحالات) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح

٢,١ ونسبة مرجحة (٧٠%) يليها العبارة (لدي القدرة على إنهاء مسؤولياتي في بشكل أفضل) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٦٨,٦%) وأخيراً العبارة (لدي المهارة على إكتساب المعلومات التكنولوجية من الخبراء) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٩٤ ونسبة مرجحة (٦٤,٧%)، وتحليل ما سبق نجد أن المهارات التكنولوجية كأحد مؤشرات ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في إعداد تقارير إلكترونية حول نتائج العمل مع جميع الحالات، المهارة في تويب وتصنيف واسترجاع المعلومات عن الحالات، القدرة على إنهاء مسؤولياتي في بشكل أفضل، المهارة على إكتساب المعلومات التكنولوجية من الخبراء.

ثالثاً: أبعاد تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

جدول رقم (٨) يوضح الأساس المعرفي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

ن=٣٥٠

م	الأساس المعرفي	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
أ	تساعد الرقمنة في معرفة اللوائح والقوانين والإجراءات المنظمة للعمل داخل المؤسسة.	١٢٢	٣٤,٩	١١١	٣١,٧	١١٧	٣٣,٤	٧٠٥	٢,٠١	٦٧,١%	٢
ب	تسهم الرقمنة في تنوع أساليب التسجيل والتقييم المختلفة.	١٤٤	٤١,١	٤٢	١٢	١٦٤	٤٦,٩	٦٨٠	١,٩٤	٦٤,٧%	٨
ج	اتواصل مع قيادات المجتمع المحلي ذات الصلة من خلال وسائل الاتصال الحديثة.	١٤٥	٤١,٤	٤٤	١٢,٦	١٦١	٤٦	٦٨٤	١,٩٥	٦٥,١%	٧
د	تساعدني الرقمنة في معرفة طبيعة وعادات وتقاليد المجتمع.	١٤٨	٤٢,٣	٤٣	١٢,٣	١٥٩	٤٥,٤	٦٨٩	١,٩٦	٦٥,٦%	٥
هـ	تساعدني الرقمنة في معرفة الجديد عن مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة.	١٤٤	٤١,١	٧٧	٢٢	١٢٩	٣٦,٩	٧١٥	٢,١	٦٨,١%	١
و	اتواصل مع المؤسسات الاجتماعية التي يمكن الاستفادة منها إلكترونياً.	١٢٠	٣٤,٣	٤٧	١٣,٤	١٨٣	٥٢,٣	٦٣٧	١,٨٢	٦٠,٧%	٩
ز	تساعدني الرقمنة على	١٤٣	٤٠,٩	٤٩	١٤	١٥٨	٤٥,١	٦٨٥	١,٩٥	٦٥,٢%	٦

الترتيب	النسبة المئوية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		الأساس المعرفي	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
										دراسة المشكلات والقضايا الخاصة بالمستفيدين.	
٤	٦٥,٧ %	١,٩٧	٦٩٠	٤٢,٩	١٥٠	١٧,١	٦٠	٤٠	١٤٠	تسهل الرقمنة في معرفة الاتجاهات الحديثة في مجال التضامن الاجتماعي.	ح
٣	٦٦,٣ %	١,٩٨	٦٩٦	٤٤,٦	١٥٦	١٢	٤٢	٤٣,٤	١٥٢	تسهل الرقمنة في معرفة القصور في أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مجال التضامن الاجتماعي.	ط
٦١٨١										مجموع الأوزان	
١,٩٦										المتوسط المرجح العام	
٦٥,٤ %										القوة النسبية للبعد	

يشير الجدول السابق والذي يتعلق بالأساس المعرفي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١,٩٦) وبقوة نسبية (٦٥,٤ %).

ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (تساعدني الرقمنة في معرفة الجديد عن مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٦٨,١ %) يليها العبارة (تساعد الرقمنة في معرفة اللوائح والقوانين والإجراءات المنظمة للعمل داخل المؤسسة) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٠١ ونسبة مرجحة (٦٧,١ %) يليها العبارة (تسهل الرقمنة في معرفة القصور في أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مجال التضامن الاجتماعي) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ١,٩٨ ونسبة مرجحة (٦٦,٣ %) وأخيراً العبارة (أتواصل مع المؤسسات الاجتماعية التي يمكن الاستفادة منها إلكترونياً) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٨٢ ونسبة مرجحة (٦٥,٧ %)، وبتحليل ما سبق نجد أن الأساس المعرفي كأحد مؤشرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في أن الرقمنة تساعد على معرفة الجديد عن مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة، ومعرفة اللوائح والقوانين والإجراءات المنظمة للعمل داخل المؤسسة، ومعرفة القصور في أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مجال التضامن الاجتماعي، والتواصل مع المؤسسات الاجتماعية التي يمكن الاستفادة منها إلكترونياً.



جدول رقم (٩) يوضح الأساس المهاري لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

ن=٣٥٠

الترتيب	النسبة المئوية	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		الأساس المهاري	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
١	٦٨,٦ %	٢,١	٧٢٠	٣٠,٦	١٠٧	٣٣,١	١١٦	٣٦,٣	١٢٧	تساعدني الرقمنة على اكتساب المهارة في تقبل المستفيدين لمساعدتهم.	أ
٧	٦٤,٧ %	١,٩٤	٦٨٠	٤٦,٩	١٦٤	١٢	٤٢	٤١,١	١٤٤	تسهل الرقمنة لي النقد الذاتي وإدراك جوانب الخلل والقصور.	ب
٥	٦٥,٦ %	١,٩٦	٦٨٩	٤٥,٤	١٥٩	١٢,٣	٤٣	٤٢,٣	١٤٨	تساعدني الرقمنة في تقدير مشاعر المستفيدين وأسرتهم.	ج
٣	٦٧,٤ %	٢,٠٢	٧٠٨	٣٢	١١٢	٣٣,٧	١١٨	٣٤,٣	١٢٠	تساعدني الرقمنة فهم شخصيات المستفيدين وطريقة التعامل معهم.	د
٦	٦٥,١ %	١,٩٥	٦٨٤	٤٦	١٦١	١٢,٦	٤٤	٤١,٤	١٤٥	استخدم التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل داخل المؤسسة.	هـ
٩	٥٩,٥ %	١,٧٩	٦٢٥	٤٥,٢	١٥٨	٣١,١	١٠٩	٢٣,٧	٨٣	تكسبني الرقمنة كيفية إقامة علاقة مهنية مع المستفيدين.	و
٨	٦٣,٨ %	١,٩	٦٧٠	٣٩,٨	١٣٩	٢٩,١	١٠٢	٣١,١	١٠٩	تساعدني الرقمنة في التسجيل الجيد وتقديم التقارير النهائية.	ز
٤	٦٧,١ %	٢,٠١	٧٠٥	٣٣,٤	١١٧	٣١,٧	١١١	٣٤,٩	١٢٢	تساعدني الرقمنة في تحديد البرامج والخدمات المناسبة داخل الجمعية.	ح
٢	٦٨,١ %	٢,١	٧١٥	٣٦,٩	١٢٩	٢٢ %	٧٧	٤١,١	١٤٤	لدي القدرة على التوجيه والمتابعة للمستفيدين باستمرار من خلال وسائل الاتصال الحديثة.	ط
٦١٩٦										مجموع الأوزان	
١,٩٧										المتوسط المرجح العام	
٦٥,٦ %										القوة النسبية للبعد	

يشير الجدول السابق والذي يتعلق بالأساس المهاري لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١,٩٧) وبقوة نسبية (٦٥,٦%).

ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (تساعدني الرقمنة على اكتساب المهارة في تقبل المستفيدين لمساعدتهم) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٦٨,٦%) يليها العبارة (لدي القدرة على

التوجيه والمتابعة للمستفيدين باستمرار من خلال وسائل الاتصال الحديثة) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٦٨,١%) يليها العبارة (تساعدني الرقمنة فهم شخصيات المستفيدين وطريقة التعامل معهم) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٠٢ ونسبة مرجحة (٦٧,٤%) وأخيراً العبارة (تكسبني الرقمنة كيفية إقامة علاقة مهنية مع المستفيدين) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٧٩ ونسبة مرجحة (٥٩,٥%)، وتحليل ما سبق نجد أن الأساس المهاري كأحد مؤشرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في أن الرقمنة تساعد على اكتساب المهارة في تقبل المستفيدين لمساعدتهم، القدرة على التوجيه والمتابعة للمستفيدين باستمرار من خلال وسائل الاتصال الحديثة، فهم شخصيات المستفيدين وطريقة التعامل معهم، كيفية إقامة علاقة مهنية مع المستفيدين.

جدول رقم (١٠) يوضح الأساس القيمي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

ن=٣٥٠

م	الأساس القيمي	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب	
		ك	%	ك	%	ك	%					
أ	تكسب الرقمنة القدرة على التكامل بين أدوار فريق العمل بالمؤسسة.	١٦	٤٥,٧	٣٢	٩,١	١٥	٤,٢	٧٠٢	٢,٠١	٦٦,٩%	٥	
ب	تشجع الرقمنة على تبادل الخبرات والمعلومات مع الزملاء من خلال وسائل الاتصال الحديثة.	١٦	٤٦,٦	٣٧	١٠,٦	١٥	٤,٢	٧١٣	٢,٠٣	٦٧,٩%	٣	
ج	تشجع الرقمنة مساعدة كافة الأنساق المختلفة بما يتفق مع أهداف المؤسسة.	١٥	٤٣,٤	٤٥	١٢,٩	١٥	٤,٣	٦٩٩	١,٩٩	٦٦,٥%	٦	
د	تساعد الرقمنة في كيفية التعامل مع المعلومات الخاصة بالعملاء بحرص شديد.	١٤	٤١,٤	٣٩	١١,٢	١٦	٤,٧	٦٧٩	١,٩٤	٦٤,٧%	٨	
هـ	تساعد الرقمنة في مراعاة الفروق الفردية لكافة أنساق المستفيدين.	١٦	٤٨,٣	٤٧	١٣,٤	١٣	٣,٨	٧٣٥	٢,١	٧٠%	١	
و	تحرص الرقمنة على التقدير التام لأراء المستفيدين حول الخدمة المقدمة من المؤسسة.	١٥	٤٤,٣	٣٣	٩,٤	١٦	٤,٦	٦٩٣	١,٩٨	٦٦%	٧	
ز	تحفز الرقمنة على احترام كافة الحقوق الإنسانية للمستفيدين.	١٤	٤١,١	٧٧	٢٢%	١٢	٣,٦	٧١٥	٢,١	٦٨,١%	٢	
ح	تشجع الرقمنة على تنفيذ سياسة المؤسسة لتحقيق أهدافها.	٩١	٢٦%	١٠	٣,٠	١٥	٤,٣	٦٣٩	١,٨٣	٦٠,٩%	٩	
ط	تساعد الرقمنة في القيام بأبحاث تخدم مجال المؤسسة.	١٢	٣٤,٩	١١	٣,١	١١	٣,١	٧٠٥	٢,٠١	٦٧,١%	٤	
		٦٢٨٠						مجموع الأوزان				
		١,٩						المتوسط المرجح العام				
		٦٦,٥%						القوة النسبية للبعد				

يشير الجدول السابق والذي يتعلق بالأساس القيمي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١,٩) وبقوة نسبية (٦٦,٥) % .

ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (تساعد الرقمنة في مراعاة الفروق الفردية لكافة أنساق المستفيدين) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٧٠%) يليها العبارة (تحفز الرقمنة على احترام كافة الحقوق الإنسانية للمستفيدين) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,١ ونسبة مرجحة (٦٨,١%) يليها العبارة (تشجع الرقمنة على تبادل الخبرات والمعلومات مع الزملاء من خلال وسائل الاتصال الحديثة) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٠٣ ونسبة مرجحة (٦٧,٩%) وأخيراً العبارة (تشجع الرقمنة على تنفيذ سياسة المؤسسة لتحقيق أهدافها) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٨٣ ونسبة مرجحة (٦٠,٩%)، وبتحليل ما سبق نجد أن الأساس القيمي كأحد مؤشرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في أن الرقمنة تراعي الفروق الفردية لكافة أنساق المستفيدين، احترام كافة الحقوق الإنسانية للمستفيدين، تبادل الخبرات والمعلومات مع الزملاء من خلال وسائل الاتصال الحديثة، والتشجيع على تنفيذ سياسة المؤسسة لتحقيق أهدافها.

جدول (١١) يوضح معوقات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين

الاجتماعيين ن = ٣٥٠

م	المعوقات	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
أ	ضعف الإمكانيات التكنولوجية الحديثة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن الاجتماعي.	١٧	٤٩,٤	٥٠	١٤,٣	١٢	٣٦,٣	٧٤٦	٢,١٣	٧١,١%	٥
ب	عدم وجود متخصصين في مجال التكنولوجيا الحديثة بإدارات التضامن الاجتماعي.	١٨	٥٢,٩	١١	٣٣,١	٤٩	١٤	٨٣٦	٢,٣٩	٧٩,٦%	٣
ج	عدم الاهتمام بتعميق ثقافة الرقمنة وبيان متطلباتها ومناقشتها.	١٦	٤٥,٧	٣٥	١٠	١٥	٤٤,٣	٧٠٥	٢,٠١	٦٧,١%	٨
د	ضعف البرامج التدريبية المعنية بالتعامل مع المستفيدين من خلال وسائل الاتصال الحديثة.	١٩	٥٤,٣	١١	٣٢,٦	٤٦	١٣,١	٨٤٤	٢,٤١	٨٠,٤%	١
هـ	كثرة الأعباء الإدارية للأخصائيين الاجتماعيين تحول استخدام التكنولوجيا الحديثة.	١٥	٤٤,٣	٣٣	٩,٤	١٦	٤٦,٣	٦٩٣	١,٩٨	٦٦%	٩
و	عزوف الأخصائيين الاجتماعيين عن حضور الدورات التدريبية في مجال التكنولوجيا.	١٨	٧٣,٧	١١	٣٢,٦	٤٨	١٣,٧	٨٤٠	٢,٤	٨٠%	٢

م	المعوقات	نعم		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%				
ز	ضعف القدرات التنظيمية لبعض الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.	١٨	٥١,٤	١١	٣٣,٧	٨٢٨	٢,٣٧	٧٨,٩%	٤
ح	عدم توافر البيئة التكنولوجية لممارسة الأخصائيين الاجتماعيين عملهم المهني.	١٤	٤١,٤	٧٧	٢٢,٩	٧١٥	٢,١	٦٨,١%	٧
ط	عدم قناعة الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن الاجتماعي.	١٢	٣٦,٣	١١	٣٣,١	٧٢٠	٢,١	٦٨,٦%	٦
		٦٩٢٧							
		٢,١٩							
		٧٣,٣%							

يشير الجدول السابق والذي يتعلق بمعوقات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,١٩) وبقوة نسبية (٧٣,٣%) . ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (ضعف البرامج التدريبية المعنية بالتعامل مع المستفيدين من خلال وسائل الاتصال الحديثة) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٤١ ونسبة مرجحة (٨٠,٤%) يليها العبارة (عزوف الأخصائيين الاجتماعيين عن حضور الدورات التدريبية في مجال التكنولوجيا) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٨٠%) يليها العبارة (عدم وجود متخصصين في مجال التكنولوجيا الحديثة بإدارات التضامن الاجتماعي) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٣٩ ونسبة مرجحة (٧٩,٦%) وأخيراً العبارة (كثرة الأعباء الإدارية للأخصائيين الاجتماعيين تحول استخدام التكنولوجيا الحديثة) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٩٨ ونسبة مرجحة (٦٦%)، وتحليل ما سبق نجد أن معوقات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي تتمثل في ضعف البرامج التدريبية المعنية بالتعامل مع المستفيدين من خلال وسائل الاتصال الحديثة، عزوف الأخصائيين الاجتماعيين عن حضور الدورات التدريبية في مجال التكنولوجيا، عدم وجود متخصصين في مجال التكنولوجيا الحديثة بإدارات التضامن الاجتماعي، كثرة الأعباء الإدارية للأخصائيين الاجتماعيين تحول استخدام التكنولوجيا الحديثة.

جدول رقم (١٢) يوضح مقترحات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين

الاجتماعيين ن=٣٥٠

م	المقترحات	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المئوية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
أ	تكثيف البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا مع المستفيدين.	١٩	٥٤,٣	١١	٣٢,٦	٤٦	١٣,١	٨٤٤	٢,٤١	٨٠,٤%	١
ب	توفير الإمكانيات المادية التي تساعد على تطبيق التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن الاجتماعي.	١٦	٤٧,٤	٣٨	١٠,٩	١٤	٤١,٧	٧٢٠	٢,١	٦٨,٦%	٦
ج	تنمية القدرات التنظيمية لبعض الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.	١٦	٤٥,٧	٣٥	١٠	١٥	٤٤,٣	٧٠٥	٢,٠١	٦٧,١%	٨
د	تخفيف الأعباء الإدارية للأخصائيين الاجتماعيين التي تحول استخدام التكنولوجيا الحديثة.	١٧	٤٩,٤	٥٠	١٤,٣	١٢	٣٦,٣	٧٤٦	٢,١٣	٧١,١%	٥
هـ	تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين لحضور الدورات التدريبية في مجال التكنولوجيا.	١٨	٥١,٤	٨	٣٣,٧	٥٢	١٤,٩	٨٢٨	٢,٣٧	٧٨,٩%	٤
و	توافر البيئة التكنولوجية لممارسة الأخصائيين الاجتماعيين عملهم المهني.	١٨	٥٢,٩	١١	٣٣,١	٤٩	١٤	٨٣٦	٢,٣٩	٧٩,٦%	٣
ز	قناعة الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن الاجتماعي.	١٨	٧٣,٧	١١	٣٢,٦	٤٨	١٣,٧	٨٤٠	٢,٤	٨٠,٥%	٢
ح	زيادة الحوافز المادية للأخصائيين الاجتماعيين المطبقين للتكنولوجيا الحديثة في عملهم.	١٤	٤١,١	٤٢	١٢	١٦	٤٦,٩	٦٨٠	١,٩٤	٦٤,٧%	١٠
ط	تشجيع إدارات التضامن الاجتماعي على توظيف التكنولوجيا الحديثة في التعامل مع المستفيدين.	١٥	٤٥,١	٣٧	١٠,٦	١٥	٤٤,٣	٧٠٣	٢,٠١	٦٦,٩%	٩
ي	الاعتماد على الأساليب الحديثة في التعامل مع المستفيدين.	١٤	٤١,١	٧٧	٢٢	١٢	٣٦,٩	٧١٥	٢,١	٦٨,١%	٧
		٧٦١٧		مجموع الأوزان							
		٢,٢		المتوسط المرجح العام							
		٧٢,٥%		القوة النسبية للبعد							

يشير الجدول السابق والذي يتعلق بمقترحات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي ووفقاً لاستجابات الباحثين وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسب المئوية وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (٢,٢) وقوة نسبية (٧٢,٥%).

ومن أهم المؤشرات لتلك البعد جاءت استجابة الباحثين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: حيث جاءت العبارة (تكثيف البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا مع المستفيدين) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢,٤١ ونسبة مرجحة (٨٠,٤%) يليها العبارة (قناعة الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن

الاجتماعي) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢,٤ ونسبة مرجحة (٨٠%) يليها العبارة (توافر البيئة التكنولوجية لممارسة الأخصائيين الاجتماعيين عملهم المهني) في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢,٣٩ ونسبة مرجحة (٧٩,٦%) وأخيراً العبارة (زيادة الحوافز المادية للأخصائيين الاجتماعيين المطبقين للتكنولوجيا الحديثة في عملهم) في الترتيب الأخير بمتوسط مرجح ١,٩٤ ونسبة مرجحة (٦٤,٧%)، وتحليل ما سبق نجد أن مقترحات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي تتمثل في تكثيف البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا مع المستفيدين، قناعة الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن الاجتماعي، توافر البيئة التكنولوجية لممارسة الأخصائيين الاجتماعيين عملهم المهني، زيادة الحوافز المادية للأخصائيين الاجتماعيين المطبقين للتكنولوجيا الحديثة في عملهم.

#### النتائج العامة للدراسة:

١. أوضحت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي من الذكور.
٢. بينت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين من لديهم سنوات خبرة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة).
٣. أظهرت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من الأخصائيين الاجتماعيين حصلوا على دورات تدريبية.
٤. أوضحت نتائج الدراسة أن موضوعات الدورات التدريبية هي تنمية القدرات التقنية للأخصائيين الاجتماعيين، التحول الرقمي بالمؤسسات الاجتماعية.
٥. بينت نتائج الدراسة أن التواصل الإلكتروني كأحد مؤشرات ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في الاعتماد على التواصل الإلكتروني لمراجعة البيانات والمعلومات المرتبطة بالمؤسسة، واستخدام وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل، وإجراء بعض المحادثات الجماعية مع العملاء من خلال وسائل التواصل الإلكتروني، ومناقشة المشكلات عبر وسائل التواصل الإلكتروني.
٦. أظهرت نتائج الدراسة أن المعرفة التكنولوجية كأحد مؤشرات ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل الاهتمام بكل ما هو جديد في التكنولوجيا بما يتفق مع أهداف المؤسسة، القدرة على إنشاء قاعدة بيانات باستخدام برنامج Access، متابعة التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الخاصة بمجال عملي، استخدام الحاسب الآلي في تسجيل البيانات الخاصة بالحالات.
٧. أوضحت نتائج الدراسة أن المهارات التكنولوجية كأحد مؤشرات ثقافة الرقمنة بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في إعداد تقارير إلكترونية حول نتائج العمل مع جميع

الحالات، المهارة في تويب وتصنيف واسترجاع المعلومات عن الحالات، القدرة على إنهاء مسؤولياتي في بشكل أفضل، المهارة على إكتساب المعلومات التكنولوجية من الخبراء.

٨. بينت نتائج الدراسة أن الأساس المعرفي كأحد مؤشرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في أن الرقمنة تساعد على معرفة الجديد عن مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة، ومعرفة اللوائح والقوانين والإجراءات المنظمة للعمل داخل المؤسسة، ومعرفة القصور في أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مجال التضامن الاجتماعي، والتواصل مع المؤسسات الاجتماعية التي يمكن الاستفادة منها إلكترونياً.

٩. أظهرت نتائج الدراسة أن الأساس المهاري كأحد مؤشرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في أن الرقمنة تساعد على اكتساب المهارة في تقبل المستفيدين لمساعدتهم، القدرة على التوجيه والمتابعة للمستفيدين باستمرار من خلال وسائل الاتصال الحديثة.

١٠. أوضحت نتائج الدراسة أن الأساس القيمي كأحد مؤشرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات التضامن الاجتماعي يتمثل في أن الرقمنة تراعي الفروق الفردية لكافة أساق المستفيدين، احترام كافة الحقوق الإنسانية للمستفيدين، تبادل الخبرات والمعلومات مع الزملاء من خلال وسائل الاتصال الحديثة.

١١. بينت نتائج الدراسة أن معوقات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي تتمثل في ضعف البرامج التدريبية المعنية بالتعامل مع المستفيدين من خلال وسائل الاتصال الحديثة، عزوف الأخصائيين الاجتماعيين عن حضور الدورات التدريبية في مجال التكنولوجيا، عدم وجود متخصصين في مجال التكنولوجيا الحديثة بإدارات التضامن الاجتماعي.

١٢. أظهرت نتائج الدراسة أن مقترحات تفعيل ثقافة الرقمنة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي تتمثل في تكثيف البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا مع المستفيدين، قناعة الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارات التضامن الاجتماعي.

## المراجع:

- إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود. (٢٠٠٥). إدراك الأخصائيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية مع تصور لبرنامج تدريبي، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثامن عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الثالث.
- إبراهيم، قصي عبدالله. (٢٠١١). تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور في مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى، العدد الأول، المجلد الثالث، السعودية، يناير.
- إبراهيم، نسمة عبدالحليم. (٢٠١٤). متطلبات العلاقة بين الإشراف الأكاديمي والإشراف المؤسسي وجودة الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٠٨). الأداء الإداري المتميز، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط١.
- 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.
- أحمد، نبيل إبراهيم. (٢٠٠٣). الاتصال في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
- استيتية، دلال محلس؛ سرحان، عمر موسي (٢٠٠٨). التجديدات التربوية، الأردن، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- إسماعيل، محمد صابر أبو زيد. (٢٠٢٠). برنامج مقترح لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان.
- إسماعيل، نهلة حامد؛ عوض، أسامة محمد. (٢٠١٩). انعكاسات التعليم الرقمي وأثره على النمو المعرفي وقدرات الإنسان، المجلة العربية للتربية النوعية، العدد (٧)، فبراير.
- أعمر، يوسف. (٢٠٠٩). التكنولوجيا الرقمية وحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، الجزائر.
- أغا، كمال. (١٩٩٢). الأخصائي الاجتماعي في نسق رعاية صحية، المؤتمر العلمي الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- أمنه، محمد. (٢٠٠٦). الرقمنة لبناء نظم الأرشيفات الإلكترونية، القاهرة، الروزنامة، ٢٤.
- السعيد، هناء محمد. (٢٠٠٧). متطلبات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور في مجلة الدراسات والعلوم الإنسانية العدد الثالث والعشرين، الجزء السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.
- الشمالية، ماهر عودة وآخرون. (٢٠١٥). الإعلام الرقمي الجديد، عمان، دار الإعصار العلمي.
- الشوبري، نهى محمد هلال. (٢٠٢٠). رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية "دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (١٨) المجلد (٣)، الجزء الثالث.



- المدادحة، أحمد نافع وآخرون. (٢٠١٣). دور الجامعات الأردنية في بناء وتنمية مجتمع المعرفة، بحث منشور في المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، ع٢، يناير.
- المليحي، رضا إبراهيم. (٢٠١٢). إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق، القاهرة، عالم الكتب.
- الهيبي، عالية بنت منكر. (٢٠١١). تسويق نظم المعلومات وقواعد البيانات الإلكترونية للمكتبات السعودية (دراسة للواقع ونظرة للمستقبل)، بحث منشور في مجلة الملك فهد الوطنية، مج١٧، ع١، السعودية، يونيو.
- الوجيز، المعجم. (٢٠١١). مجمع اللغة العربية، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.
- الوكيل، حلمي أحمد. (٢٠٠٠). تطوير المناهج أسبابه، أساليبه، خطواته، مقوماته، القاهرة، دار الفكر العربي.
- الهاجري، إبراهيم عبد الله. (٢٠٠٩). التعليم في الوطن العربي أمام التحديات التكنولوجية، كلية العلوم، جامعة صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- الهالي، الهالي الشربيني. (٢٠٠٦). التخطيط الاستراتيجي وديناميكية التغيير في النظم التعليمية، المنصورة، المكتبة العصرية.
- بدوي، أحمد زكي. (١٩٩٥). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
- بشاري، سلمى (٢٠٢٠). تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد ١٩). Les Cahiers Du CREAD، 36(3).
- بشر، محمود محمد جمال. (٢٠٠٩). الحاسب الآلي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- بهنسي، شيماء أحمد عبد القادر. (٢٠٢٢). رؤية مستقبلية لدور الجامعة في نشر ثقافة الرقمنة في المجتمع المصري تحقيقاً لأهداف رؤية مصر ٢٠٣٠، بحث منشور في مجلة تطوير الأداء الجامعي، كلية التربية، جامعة الإسكندرية، يناير.
- بوخلوف، بدر. (٢٠٢٠). دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، بحث منشور في مجلة القانون والأعمال، العدد ٥٨، جامعة الحسن الأول - كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية - مختبر البحث قانون الأعمال، المغرب، يناير.
- بيزان، حنان الصادق. (٢٠١٣). الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية في ظل تطور الاقتصاديات والأعمال الإلكترونية، بحث منشور في المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، ع٣، يوليو.
- حبيب، جمال شحاتة. (١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- حجازي، صالح خيري محمد. (٢٠١٢). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الثانوية الفنية للتعليم والتدريب المزدوج في ضوء بعض معايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر.
- حسن، محمد عبدالرحمن. (٢٠٢١). التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٢٣)، المجلد (١٨).
- حمزة، أحمد إبراهيم. (٢٠١٥). التخطيط الاجتماعي، الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- خاطر، أحمد مصطفى؛ محمد، محمد عبد الفتاح (٢٠١٠). الاتجاهات المعاصرة في تنمية المجتمعات المحلية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- راشد، شيماء علام محمد. (٢٠٢١). المتطلبات المهنية اللازمة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من مشكلات التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، دراسات وبحوث تطبيقية، العدد ١٣، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، المجلد الأول، مارس.
- رشوان، حسين عبد الحميد أحمد. (٢٠١٠). التخطيط مدخل اقتصادي واجتماعي، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.
- رفاع، شريفة. (٢٠٠٨). نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث، العدد ٦.
- سرحان، نظيمة احمد محمود وآخرون (٢٠٠٥). مقدمة في الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان.
- سلطان، أبوبكر. (٢٠١٩). رقمنة العالم، موقع القافلة، تاريخ الاسترداد ٢٧ نوفمبر ٢٠٢١. على موقع <https://qafilah.com> (consulted le27Novembre2021)
- السلمي، علي (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 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.
- سليمان، رمضان أنور محمد. (٢٠٢٠). معوقات 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 ١٩.
- شلبي، نعيم عبد الوهاب. (٢٠١١). الضغوط الحياتية المعاصرة والتعامل مع المشكلات الفردية والأسرية، المنصورة، المكتبة المصرية.
- عابد، يوسف رجب. (٢٠١٥). أثر الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام- دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عبد الجواد، علا جمال أحمد. (٢٠٢٢). تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد السادس والعشرين، يناير.
- عبد الكريم، النهامي البكري أحمد. (٢٠١٩). كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي. دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي بمحافظة أسوان، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ١٦، يوليو.

- عبد المجيد، هناء محمد السيد.** (٢٠٠٧). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث والعشرين، الجزء الثاني، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.
- عبد النبي، أميرة محمد أحمد.** (٢٠٠٥). الالتزام القيمي للأخصائي الاجتماعي وتحقيق الأهداف المؤسسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- عبد ربه، محمود سعد.** (٢٠١٣). تصور مقترح لتفعيل أداء الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات رعاية الطفولة في ضوء التوجهات العالمية المعاصرة، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الأزهر، كلية التربية.
- علام، سعد طه.** (٢٠١٨). التنمية والمجتمع، القاهرة، مكتبة مدبولي.
- على، فياض عبد الله وآخرون.** (٢٠٠٩). التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي دراسة تحليلية مقارنة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد التاسع عشر.
- على، ماهر أبو المعاطي.** (٢٠٠٣). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
- على، ماهر أبو المعاطي.** (٢٠١٣). الاتجاهات الحديثة في جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، ط ١، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- علي، شامية جمال سيد.** (٢٠٢٠). الجدارات الشخصية وعلاقتها بالتوافق المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بقطاع الخدمة الاجتماعية. دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ١٩.
- عمر، أسماء باشير حامد.** (٢٠٢١). التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الاجتماعي للفئات الأولى بالرعاية، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، العدد (١٥)، المجلد (٣)، سبتمبر.
- عويس، منى؛ الأفندي، عبلة.** (٢٠٠٥). التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية، القاهرة، دار الفكر العربي.
- لوشن، حسين** (٢٠٠٣). إستراتيجية تطوير التعليم، نماذج نظرية ورؤية مستقبلية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المجلة العربية للتربية، المجلد الثالث والعشرين، العدد الثاني، ديسمبر.
- مرسى، محمد عبد المعبود.** (١٩٩٠). التغيير الاجتماعي للثقافة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- محمد، سمر عبد المقصود.** (٢٠٢٢). متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة رعاية الشباب بالجامعات في ظل التحول الرقمي، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للبحوث والدراسات الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ٢٦، يناير.
- محمد، هبة الله عادل عبد الرحيم.** (٢٠٢١). العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد الثاني والعشرين.

- محمد، هيثم سيد عبد الحميد. (٢٠٢١). كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمرافق الشباب، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للبحوث والدراسات الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ٢٢.
- مريم، بن تازير؛ بهجة، بومعرافي. (٢٠١٩). واقع تطبيق استراتيجيات الحفظ الرقمي في مشاريع الرقمنة. دراسة ميدانية بالمكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، مجلة سبراريونس، العدد ٥٤.
- منقريوس، نصيف فهمي؛ علي، ماهر أبو المعاطي. (٢٠٠٩). تعليم وممارسة المهارات المهنية في المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- منقريوس، نصيف فهمي. (٢٠١٤). تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، قضايا مهنية وبحوث ميدانية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- نابتي، محمد صالح. (٢٠١٢). الثقافة الرقمية إحدى سمات مجتمع المعرفة، دراسة ميدانية مع طلبة الدكتوراه بقسم المكتبات، بحث منشور في المؤتمر الثالث والعشرون "الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ووزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية، ج ٣، من ١٨—٢٠ نوفمبر، الدوحة، قطر.
- ناجي، أحمد عبد الفتاح (٢٠١١). التخطيط للتنمية في الدول النامية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- نزلي، غنية. (٢٠١٦). دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، جانفي، العدد (١٢).
- نعمة، نعم حسين؛ الجبوري، رغد محمد نجم؛ علي، هبة الله مصطفى السيد. (٢٠١٩). تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠، تجربة إمارة دبي، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد - مركز بحوث السوق وحماية المستهلك، ١١(١).
- هاشم، هاشم مرعى. (٢٠٠٥). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السادس عشر، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية.
- هامل، طارق؛ عبد اللطيف، باري. (٢٠١٧). رقمته الإدارة المحلية في الجزائر بلدية برج بن عزوز نموذجا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- هلال، محمد عبد الغني حسن. (٢٠١١). مهارات إدارة الأداء، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، ط٤.
- همشري، عمر أحمد. (٢٠١٦). تأثيرات الثقافة الرقمية على الطالب الجامعي من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية بجامعة الزرقاء واتجاهاتهم نحوها، بحث منشور في مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، جامعة الزرقاء، مجلد (١٦)، (١).
- يس، نجلاء احمد. (٢٠١٣). الرقمنة وتقنياتها فى المكتبات العربية، ط١، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع.

- Ingrid, Janita** (2001). A Study to identify key competencies required of performance improvement professional, PhD, the Florida, state University.
- Longman Group** (2005). Actives Study Dictionary, Cairo Al Ahram Commercial press.
- Briuland, Donald** (2003). History and Evaluation of Social work practice, Encyclopedia of social work, Maryland NASW Press.
- Cambridge Dictionary of American English(2000): USA, Cambridge University Press.
- Charron Prochownik** (2004).Social Support & Health, Outcomes in Children Organization, Unpublished, Dissertation The University of Michigan
- Deuze, Mark**, (2006): participation, Remediation, Bricolage: considering Principal Components of a Digital Culture. In: The Information Society 22 Available at: <http://scolarworks.iu.edu/bitstream/handle/2020/3200/Deuze%20Digital%20Culture%202006.Pdf?sequence>.
- Emily Henriette; Mondher Feki & Imed Boughzala** (2015):"The Shape of Digital Transformation: A Systematic Literature Review" Ninth Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS), Samos, Greece.
- fizgerald .M , kruschwitz .N, Bohhet, D. and welch ,M.**(2013):Embracing digital technology A new strategic imperative findings from The 2013 Digital transformation Global Executive study And Research project.
- Ghafoori Honyra**(2010). working with Muslim children and families : training program for child welfare social workers, I . s . w California university , long beach.
- Gourri, Zaineb**(2018): Bel Lakhdar, Abdelhak La fracture numérique dans l' education: l' école Marcaine à l' épreuve des TICE. Attadriss. no. 9-10, November.
- Hali J Edison**(2006): da indicator of financial crisis work? An evaluation of early warning system, board of governors of the federal resewe system, introduction finance discussion papers, No, 6.
- Ian Reec 7 Sreghen Walicer**(2002): Teaching Training & Learning Business Education Publishers Limited .London.
- jon. L**(2002). pierce and others: management and organization behavior south western, Australia.
- Lrvng, A. Spergel**(1987): Community development in Encyclopedia social work national associational of social workers, volume, New York, p. 208.
- Matthew N. O. Sadiku, Tembely, Mahamadou, and Sarhan M. Musa**(2017): Digital culture, International Journals of Advanced Research in computer science and software Engineering, Vol.7, Issue, 6.

- Richard J. Celle's** (1995): Sociology An Introduction Fifth Edition, (New York, Acid Free Paper.
- Snyder, Kristen M.**(2007): The digital culture and “Peda- Socio” Transformation, Seminar. Net. International journal of media, technology and lifelong learning, Vol.3, Issue, 1.
- varanica Coushed**(2001): Management in Social Work .British Library.