

الجدارات الرقمية كألية في تفعيل الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي

Digital competences as a mechanism to activate the
professional competences of social planning
agencies managers

إعداد

د/ حنان زكريا السيد الدسوقي
مدرس التخطيط الاجتماعي
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية
بالممنصورة

أ.م.د/ إبراهيم محمد أبو الحسن
أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية
بالممنصورة



الجدارات الرقمية كآلية في تفعيل الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٠/١٢/٢٥ م تاريخ نشر البحث: ٢٠٢١/١/٣٠ م

المستخلص:

تتحدد مشكلة البحث في تحديد الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي وأثرها علي تفعيل الجدارات المهنية لمديري تلك الأجهزة، ومن ثم حاول البحث الإجابة علي التساؤل الرئيس ما الجدارات الرقمية كآلية في تفعيل الجدارات المهنية للمديرين بأجهزة التخطيط الاجتماعي؟ ويعتبر البحث من نوع البحوث الوصفية واستخدم الباحثان منهج المسح الاجتماعي الشامل لعدد (١١٩) من المديرين ورؤساء الأقسام بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة الدقهلية، وفيما يتعلق بالنتائج تم الإجابة علي سؤال البحث الرئيس والأسئلة الفرعية وتم تحديد الجدارات الرقمية والمهنية ومستوياتها لدي مديري أجهزة التخطيط الاجتماعي، وتبين وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الجدارات الرقمية والجدارات المهنية.

الكلمات الرئيسية: الجدارات الرقمية، الجدارات المهنية، مديرو الخدمة الاجتماعية، أجهزة التخطيط الاجتماعي

Digital competences as a mechanism to activate the professional competences of social planning agencies managers

Abstract:

The research problem is determined by identifying the digital competences used in social planning agencies and their impact on activating the professional competences of their managers. Therefore, the research attempted to answer the main question: What are digital competences as a mechanism for activating the professional competencies of managers in social planning agencies? The research is considered a descriptive research type, and the researchers used the comprehensive social survey method for (119) managers and department heads in the Social affairs Directorate in Dakahlia Governorate. With regard to the results, the main research question and sub-questions were answered, and the digital and professional competencies and their levels among managers of social planning agencies were determined. It was found that there is a positive,

statistically significant correlation between digital competences and professional competences.

Key words: Digital competences, professional competences, social work managers, social planning agencies.

مقدمة:

شهدت مصر إبان فترة جائحة فيروس "كوفيد ١٩" تطوراً في استخدام المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي لتيسير كافة أوجه الحياة في جميع المجالات وبصفة خاصة الصحة والتعليم، وكان مجال التعليم الأكثر استخداماً للتكنولوجيا الرقمية، حيث قام المعلمون علي المستوي ما قبل الجامعي بنشر دروسهم التعليمية علي وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك أعضاء هيئات التدريس بالجامعات والمعاهد المصرية استخدموا وسائل التواصل الاجتماعي لإلقاء محاضراتهم، كما استخدموا المنصات التعليمية لإجراء الامتحانات التقييمية الدورية، وشهدت إقبالا كبيراً من تلاميذ المدارس وطلاب الجامعات والمعاهد.

ويعتمد تعليم الخدمة الاجتماعية علي ثلاثة أسس المعرفي والقيمي والمهاري، ولأن قياس الجدارات في جميع التخصصات ارتبط بالتعليم فكان لزاما علي دارسي الجدارات قياسها من خلال المعارف والقيم المهنية والشخصية والمهارات، ومن ثم يمكن القول بأن تعليم الخدمة الاجتماعية يؤدي إلي وجود جدارات مهنية لدي خريجها، هذا بالإضافة إلي تعليم اللغة الإنجليزية ومهارات الحاسب الآلي لطلاب الخدمة الاجتماعية ويعتبر ذلك خطوة علي طريق إيجاد الجدارات الرقمية لدي دارسيها.

ومع ذلك التطور الرقمي بات من الواضح أهمية وجود جدارات رقمية وخاصة لدي من يقومون بتقديم الخدمات لأبناء المجتمع بصفة عامة ومن يقدمون خدمات الرعاية الاجتماعية بصفة خاصة، لأن استخدام تلك التكنولوجيا المتاحة للجميع يوفر الوقت والجهد والنفقات علي كل من مقدم الخدمة ومنتلقيها وكذلك علي مقدمي الخدمات في تواصلهم ببعض البعض لإنجاز عملهم الأمر الذي يعود بالفائدة علي منظماتهم حيث تكتسب تلك المنظمات ميزة تنافسية ودعماً مجتمعياً من بيئاتها.

ومن المعروف أن مديري تلك المنظمات يقع علي عاتقهم مجموعة من الأدوار والمسئوليات الكبرى في توليهم مهام التخطيط والإشراف والتوجيه والتقييم والرقابة والمشاركة في صنع القرارات، ولتحقيق أهداف منظمات تقديم الخدمات الاجتماعية يجب علي مديريها

الاهتمام بالجدارات الرقمية المطلوبة والتي سوف تساعد في إنجاز الأهداف وتوفير النفقات والوقت والجهد، الأمر الذي سوف يكون له أثراً إيجابياً علي ممارساتهم المهنية كمديرين في منظمات الخدمة الاجتماعية، حيث تحتاج ممارسة الخدمة الاجتماعية في مصر إلي نموذجاً جيداً يستند علي الممارسة الإدارية لمديري منظمات تقديم الخدمات الاجتماعية، يقوم بتحديد الجدارات المهنية والرقمية اللازمة لتحقيق أهداف تلك المنظمات.

أولاً: تحديد مشكلة البحث:

أصبحت الإدارة في المجتمع الحديث المورد الأكثر أهمية للتنمية الشاملة للمجتمع، وواحدة من القضايا المركزية للمعرفة الاجتماعية، وفي الوقت الحاضر، يكتسب علم الإدارة طابعاً متعدد التخصصات، ومن أجل إضفاء الموضوعية علي المعرفة، وتطبيقها بشكل أكثر كفاءة، يوجد حاجة إلى استخدام الإنجازات التي تم الوصول إليها في مجالات مختلفة من المعرفة، وفي علم الاجتماع، كانت الإدارة موضوعاً للدراسة لفترة طويلة، ويتم تناولها بالتفصيل في إطار المدارس والاتجاهات المختلفة علي مستويات متعددة من التنظيم الاجتماعي (المستويات الكبرى والمتوسطة والصغرى)، ومع ذلك، فإن تسارع وتيرة التغيير الاجتماعي، الذي يميز عصر ما بعد الصناعة وما بعد الحداثة، والمعلوماتية الكاسحة تقريباً للمجتمع، لا يقلل من الحاجة الحيوية إلى دراسة متعمقة للحقائق الإدارية والجهود النظرية لفهم هذا المجال من الحياة الاجتماعية، وعلاوة على ذلك، فإن نظام التأثير على العمليات الاجتماعية ومع تركيزه على النشاط الإداري، يتشكل من خلال الحاجة الحيوية لتعزيز الطابع التطبيقي للعلم الحديث (Krivosheev, V.V., Makarov, S.N., (2020), p.p.181 - 194)، وفي الخدمة الاجتماعية تعتبر الإدارة إحدى طرقها الفرعية، فالخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية أي لا تمارس إلا من خلال مؤسسات، ويؤدي الأخصائي الاجتماعي أدواراً عديدة ولكي يؤديها بكفاءة يجب أن يكون على دراية بآليات العمليات الإدارية في المنظمة وبنائها التنظيمي ومسئولياتها، هذا فضلا عن تولي العديد من الأخصائيين الاجتماعيين المناصب الإدارية العديدة بالمستويات المختلفة.

وبالرغم من ذلك تلوح في الأفق أزمة كبرى سوف تؤثر على المؤسسات في جميع أنحاء العالم، فمن المتوقع حدوث نقص في العمالة الماهرة بحلول عام (٢٠٣٠)، وتؤدي أزمة المواهب تلك إلى تغيير في التوازن العالمي للعمالة الماهرة التي تعتبر القوة الاقتصادية بحلول

عام (٢٠٣٠)، ويجب على الحكومات أن تتخذ أساليب وأدوات مختلفة لمواجهة النقص المتوقع في المواهب، ومن ثم سوف يفوق الطلب على العمال المهرة العرض، مما سيؤدي إلى نقص عالمي في المواهب بما يزيد على (٨٥,٢) مليون شخص، ولقد بدأت تظهر بالفعل علامات تشير إلى ندرة المواهب، وإذا تُرك ذلك النقص في المواهب دون رادع، فإن التأثير المالي لهذا النقص في المواهب قد يصل إلى (٨,٤٥٢) تريليون دولار من الإيرادات السنوية غير المحققة بحلول عام (٢٠٣٠)، أي ما يعادل الناتج المحلي الإجمالي لألمانيا واليابان مجتمعين. وقد تخسر الولايات المتحدة وحدها إيرادات بقيمة (١,٧٤٨) تريليون دولار بسبب نقص العمالة، أو ما يقرب من (٦%) من اقتصادها بالكامل، لذلك يجب إجراء المزيد من الأبحاث حول إمكانية تطبيق الكفاءات في وظائف الموارد البشرية المختلفة، وذلك ما يجعل أنظمة الإدارة العامة حول العالم تشهد إصلاحات كبيرة خلال العشرين سنة الماضية ومن المرجح أن تستمر في التغيير في المستقبل، ويفترض أن الكفاءات الإدارية تدعم عملية التغيير، باعتبارها أداة ضغط للتحويل من البيروقراطية التقليدية إلى المنظمات المرنة والحديثة. (Korn Ferry: 2018, p. p. 4-13.)

ويعتبر بناء نظام متكامل لإدارة الجداريات أمراً حيوياً للانتقال إلى خطوات نظام إدارة المواهب، وإذا تم تنفيذه بالشكل الصحيح فإنه سيحقق أفضل نتائج الأداء الحكومي، ويعزز تنافسية القطاع الحكومي، ويعمل على تحسين الخدمات الحكومية، وتحقيق العدالة بين الموظفين، ومن ثم يجب إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول إدارة المواهب والجداريات والكفاءات في القطاع الحكومي. (Ahmed Albalushi et al: 2019, p 85.)

ويعد تحديد الجداريات الإدارية وتطويرها من الأدوات الهامة لإدارة الموارد البشرية التي تهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية الإستراتيجية، نظراً للتطور والتغيرات الديناميكية الحالية، يتم إعطاء المزيد والمزيد من الاهتمام لشخصية المديرين وجدارياتهم، حيث يُنظر إليهم على أنهم مصادر مهمة لتحقيق ميزة تنافسية، فالسلوك الضروري للوصول إلى المستوى المطلوب لأداء المدير، إلى جانب الإدارة التنظيمية الفعالة، من العوامل الرئيسية للنجاح بالإضافة لكونهما ميزة تنافسية أيضاً. (Martina, K. Et al: 2012, p. p. 129-142.)

ومن ثم تعتبر إدارة الرعاية مصطلحاً فريداً حيث لا تصف مفهوم التكامل فحسب، بل تصف أيضاً كيفية تشغيل المنظمة، حيث أظهرت الأبحاث أن الاستفادة من خدمات الرعاية

تصبح أقل تكلفة عندما تقدمها منظمات على درجة عالية من التنظيم والكفاءة. (Falvey, P.)
(D.: 2004, P.P. 18-19).

ومع تغير التركيبة السكانية في العالم، يوجد اهتمام عام متزايد بالابتكار الحكومي، ولقد أدى التطور الرقمي إلى إقامة مجتمع يعتمد على التكنولوجيا متكامل اجتماعياً ويتمتع بمستويات أعلى من التوقعات للوصول الفوري إلى الخدمات التي تقدمها الحكومة، ولذلك يضطر قادة المنظمات الكبرى مثل الحكومات إلى إيجاد طرق أكثر تكاملاً لتشغيل وتدريب موظفيهم للمواءمة مع التحول الرقمي المستمر، الذي يحفز النمو الاقتصادي، وتوفير فرص عمل جديدة، وتمكين الحكومات من تقديم خدمات أفضل، فالحكومات التي لم تتواءم مع الرقمنة سيكون لديها مواطنون غير راضين وسياسات عفا عليها الزمن (International Monetary Fund:)
(2018, p. 43).

ولذلك، تبحث المؤسسات في الوقت الراهن عن التوافق الاجتماعي بين قادة تكنولوجيا المعلومات وقادة الأعمال أثناء انتقالهم إلى العصر الرقمي، وفي التحضير للمستقبل الرقمي، تعتمد مؤسسات القطاع الحكومي بشكل كبير على قدراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين عملياتها ومنتجاتها وخدماتها من أجل تحقيق تجربة أفضل للمواطنين (Moon, Y., et)
(al: 2018, p. p. 54-66).

ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرة العمال على التعاون والوصول إلى المعلومات وصنع القرارات بشكل مستقل، وأصبحت تلك الجوانب وغيرها من جوانب العمل المعرفي العمل الموجه ذاتياً والذي يتضمن محتوى عالياً من المعلومات، ويعد ذلك أمراً أساسياً لنمو الاقتصاد، ونظراً لأن ممارسات الموارد البشرية في المنظمات تهدف إلى تنمية قدرات الموظفين وتعزيز أداء العمل المعرفي، فإن دور تكنولوجيا المعلومات كمكمل لتلك الممارسات له آثار على المواءمة بين تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية وأداء المنظمة، ويمكن لممارسات تكنولوجيا المعلومات تيسير التعاون بين الموظفين، واستقلاليتهم، والوصول على نطاق أوسع إلى المعلومات، كما تُستخدم تكنولوجيا المعلومات كأداة للرقابة، والوصول عبر الهاتف المحمول إلى البيانات وتطبيقات الأعمال، وتتضمن أيضاً دعم تطبيقات المراسلة الفورية، التي تمكن الموظفين من التواصل مع بعضهم البعض والتعاون عن بعد، الأمر الذي يساعد في بناء الترابط والثقة بين الموظفين، وخاصة بين أولئك الذين يستخدمون المراسلة

الفورية للمشاركة في محادثة غير رسمية أثناء القيام بعمل جوهري ذي طبيعة تعاونية (Tafti, (A., et al: 2009, p. p. 1-33).

ولقد أصبحت الأجهزة المحمولة والأجهزة الذكية وأجهزة الكمبيوتر والإنترنت الآن في حياتنا اليومية، فالتطور الحضاري الحالي وعملية التحول إلى الاقتصاد الرقمي لا رجعة فيه، ومن أجل تحويل المنظمة والسماح لقنوات جديدة بإيجاد قيمة حقيقية، فإنها تحتاج إلى إعادة التفكير في إجراءاتها من خلال دمج الأدوات الرقمية في جوهرها، ولذلك فإن معرفة كيفية التفاعل مع محركات هذا التحول يعد من الأمور الهامة، حيث أدى الاعتماد المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات إلى التحول الرقمي، وفي الواقع على الرغم من أن بعض المنظمات لا تزال تفكر وفقاً لنموذج محدد للتمسك بنهجها، إلا أن المجتمع يمر بالفعل بعصر جديد، إنها ثورة تغير بشكل جذري الطريقة التي نعيش بها ونعمل ونتواصل بها مع بعضنا البعض، كما أنها تغير الطريقة التي تعمل بها المنظمات، ومن ثم يجب على المنظمات الاستجابة إلى التحول الرقمي من أجل البقاء والازدهار في نهاية المطاف. (Moroz, M.:2018, p. p. 59-74)

وفضلاً عن حياتنا الشخصية، تؤثر التكنولوجيا بشكل كبير على قطاعات الأعمال، حيث لم يعد تحول المنظمات مسألة "ماذا لو؟"، بل أصبح السؤال "متى سيحدث؟"، ففي الواقع أن ظهور التقنيات الرقمية الجديدة يجبر المنظمات على تحويل نفسها من خلال رقمنة المنتجات والخدمات والعمليات التجارية ونماذج الأعمال المبتكرة، ومع ذلك فإن عدد التطبيقات الممكنة للخدمات الرقمية وأنواع البرامج وتفاعلها مع المستخدمين يعد من الأمور الحيوية لدرجة أنه من الضروري التفكير في مهنيين يتمتعون بالمهارات الرقمية المناسبة لاستخدام جميع الأدوات الرقمية في هذا العصر الرقمي الجديد، وأدركت المنظمات الذكية أن تطبيق التقنيات الرقمية في مكان العمل يتجاوز الأجهزة أو البرامج لأنه يتضمن تغيير السلوكيات بالإضافة إلى ممارسات العمل التي تسلط الضوء على جدارة الأشخاص وقدرتهم على استخدام التكنولوجيا، ويحدث التحول الرقمي عندما تتبنى المؤسسات إمكانات التعلم الاجتماعي في التصميم بالإضافة إلى عملية تقديم المحتويات وحل المشكلات ومشاركة المعرفة والمحتوى الذي يقوم بإنشائه المستخدم (Fonseca, P. and Picoto, W. N.: (2020, p.p. 53-70).

واستجابة لكل العوامل والأسباب سألفة الذكر بدأت المنظمات تتبنى مفاهيم جديدة حول تنمية المهارات كأدوات إدارية استراتيجية للتعامل مع بيئة الأعمال الحالية باستخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والواقع الافتراضي المعزز، باعتبارها تغير مشهد الأعمال بشكل لا يمكن الرجوع فيه وبشكل مادي وبوتيرة سريعة، ويرجع ذلك جزئياً إلى العولمة والإيقاع المتسارع للتكنولوجيات المذكورة أعلاه، حيث تتطلب بشكل متزايد موارد بشرية تتمتع بالمهارات المناسبة لمساعدة المنظمات على مواجهة تلك التحديات وبناء تجربة أفضل للمستخدمين، ومن ثم يمكن للمنظمات إثراء أدوار الموظفين، وتحقيق جودة أعلى، وتغيير هيكلها، وزيادة المرونة، وتقليل الوقت اللازم لتسويق المنتجات، وفي الواقع عادةً ما يتم تطبيق كلمة "رقمي" للإشارة إلى استثمارات المنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات، أو استخدام المنظمة لوسائل التواصل الاجتماعي، ولكنها الآن لها معنى أوسع لأنها تشمل الثقافة التنظيمية (Telegescu, T.: 2018, p. p. 952–965).

واختارت اللجنة المعنية بتوظيف العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية بمنظمة الأمم المتحدة أحد موضوعيها ذوي الأولوية لفترة ما بين الدورات ٢٠١٧-٢٠١٨، في دورتها العشرين، المنعقدة في جنيف، سويسرا، في مايو ٢٠١٧، وهو "بناء الجدارات الرقمية للاستفادة من الفرص الحالية والناشئة"، حيث يوجد حاجة إلى أنواع مختلفة من الجدارات الرقمية للتكيف مع المشهد التكنولوجي المتغير، يوجد ستة محركات رئيسة من بين تلك ذات الصلة بمهارات العمل والجدارات الرقمية في المستقبل هي زيادة العولمة، وطول العمر الشديد، ومكان العمل الزاخر بالإمكانات الآلية، والانتشار السريع لأجهزة الاستشعار وقدرة معالجة البيانات، وأدوات الاتصال والوسائط التي تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإعادة تنظيم العمل غير المسبوق مدفوعاً بالتقنيات الجديدة ووسائل التواصل الاجتماعي، التي تزيد فرص التعاون بشكل كبير، وقد بذلت العديد من المنظمات والمبادرات جهوداً لتحديد وتصنيف المهارات والجدارات الرقمية اللازمة للمستقبل. (United Nations: 2018, p. p. 1-18).

وعلي المستوي الوطني من الملاحظ أن الدولة المصرية تولي اهتماماً كبيراً بذلك الاتجاه خلال الفترة الراهنة، من خلال زيادة عدد الكليات المتخصصة في التكنولوجيا وكذلك مدارس التكنولوجيا، في خطة تهدف إلي تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ التي تهدف إلى دعم الجدارات الرقمية، وتلبية الحاجات الفعلية لسوق العمل.

وتتضمن تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة وتعليم الخدمة الاجتماعية الجمع الإلكتروني والحفظ والاتصال (أي التبادل والنشر) وتحليل الكميات الصغيرة والكبيرة من المعلومات، ويجري تطوير استخدامات جديدة تتجاوز الأفراد الذين يعملون بمعلومات موجودة على جهاز كمبيوتر واحد، إلى الاستخدامات التي تحاكي النشاط البشري المتطور، وتلك التي تكمل الذكاء البشري، وتلك التي لها تأثير على الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون، ومن ثم تعتبر تلك التقنيات أدوات لإنجاز المهام، وتستخدم المنظمات بشكل متزايد أجهزة الكمبيوتر لتخزين معلومات العملاء والسجلات الأخرى في قواعد البيانات لتلبية الحاجات المتزايدة المرتبطة بالمساءلة والتي تتطلب السرعة، ويحل البريد الإلكتروني محل البريد الخارجي، ولدي غالبية المنظمات موقع الويب الخاص بها، حيث يتم استخدام الإنترنت من قبل المنظمات لنشر رسائلها الخاصة والحصول على معلومات مهنية، كما يضيف الإنترنت مئات الصفحات كل يوم إلى المعلومات المتوفرة حول ممارسات الخدمة الاجتماعية وموضوعات البحث (Acker, M.,: 2005, p. 195-196)

ومن الأهمية بمكان عرض مجموعة من الدراسات الإمبريقية السابقة، وما توصلت إليه من نتائج تفيد الباحثان في تحديد مشكلة البحث والتساؤلات والمناهج، كما تتعاطم أهميتها في مناقشة النتائج التي توصل إليها البحث الراهن وفقاً لمعطيات تلك الدراسات، ويمكن تصنيف الدراسات والبحوث السابقة وفقاً لمتغيري الدراسة الراهنة كما يلي:

(١) دراسات وبحوث مرتبطة بالجدارات الرقمية:

حدد (فيراري وآخرون: ٢٠١٢) في دراستهم التحليلية لفهم الجدارة الرقمية بالقرن الحادي والعشرين، سبعة مجالات للجدارة الرقمية هي إدارة المعلومات من خلال تحديد المعلومات وتحديد موقعها والوصول إليها واسترجاعها وتخزينها وتنظيمها، والتعاون من خلال التواصل مع الآخرين والمشاركة في الشبكات والمجتمعات عبر الإنترنت والتفاعل بشكل بناء، والاتصال والمشاركة من خلال التواصل بأدوات الإنترنت مع مراعاة الخصوصية والأمان والسلوك الصحيح عبر الإنترنت، وإيجاد المحتوى والمعرفة من خلال دمج وإعادة صياغة المحتوى والمعرفة السابقة وبناء معرفة جديدة، والأخلاق والمسئولية من خلال التصرف بطريقة أخلاقية ومسئولة مع العلم بالأطر القانونية، والتقويم وحل المشكلات من خلال تحديد الحاجات الرقمية وحل المشكلات بالوسائل الرقمية وتقدير المعلومات التي تم استعادتها،

والعمليات الفنية من خلال استخدام التكنولوجيا والوسائط لأداء المهام بالأدوات الرقمية (Ferrari, A., et al.,: 2012, p. p.79-92).

وتحتاج المناهج التعليمية في كل التخصصات إلى تغيير جذري لتتوافق مع الجدارات اللازمة للقرن الحادي والعشرين، الأمر الذي استدعي قيام كل من (فوجت وروبلن: ٢٠١٢) بتحليل ثمانية أطر تصف جدارات القرن الحادي والعشرين، وتناولت الأساس المنطقي والأهداف والتنفيذ وتقويم جدارات القرن الحادي والعشرين، وأشارت النتائج إلي أن الأطر تبدو وكأنها تتقارب على مجموعة مشتركة من جدارات القرن الحادي والعشرين هي: **التعاون، والتواصل، ومحو الأمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والجدارات الاجتماعية و/أو الثقافية (بما في ذلك المواطنة)**، وتذكر معظم الأطر أيضاً الإبداع والتفكير النقدي والإنتاجية وحل المشكلات، ويشير التوافق بين الأطر حول الجدارات المطلوبة في القرن الحادي والعشرين إلى الاتساق الأفقي، وكشفت النتائج عن الدور المركزي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر مختلف أطر السياسات، حيث تعتبر مبرراً حيوياً للحاجة إلى جدارات القرن الحادي والعشرين، وأداة يمكن أن تدعم اكتساب وتقويم جدارات القرن الحادي والعشرين، وبالإضافة إلى ذلك، تعترف جميع الأطر بأن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتطلب مجموعة جديدة كاملة من جدارات الإلمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتجاوز مجرد الاستخدام العملي لأدوات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (Voogt, J., Roblin., & N.: 2012, p.p. 299-321).

ويوجد العديد من الأطر التي طرحت لبناء الجدارات الرقمية كما يمكن تقويم تلك الجدارات بالاعتماد عليها، ومن تلك الأطر إطار الجدارة الرقمية للمواطنين Digcomp، استرشد به كل من (إيفانجليونز وهولي: ٢٠١٥) في دراستهما وكان من بين نتائج تلك الدراسة أن أبرز مجالات الجدارات الرقمية لدي المبحوثين كانت تلك الخاصة بـ "المعلومات" و"السلامة" و"حل المشكلات"، وكانت مجالات الجدارة المتعلقة بـ "إنشاء المحتوى" و"الاتصالات" أقل منها، وذكر معظم الأكاديميين أنهم يتعاملون مع التكنولوجيا بشكل منتظم حيث يستخدمونها في العمل والترفيه، وكانوا مهتمين بشكل خاص بالتدفق المستمر للمعلومات المتعلقة بالعمل على أجهزتهم الخاصة، بينما يستخدم المهنيين الإداريين التقنيات كمسألة روتينية في حياتهم اليومية، لتنفيذ عملهم وللاستخدام الشخصي. وكانت مواقفهم تجاه

التكنولوجيا إيجابية مع زيادة الثقة وبدأوا في نهاية المطاف في تنفيذ مهام تكنولوجيا معقدة كجزء من عبء عملهم، ورحبوا بالسياسة والبروتوكول الخاصين بعمليات النظام التكنولوجي واعتبروا ذلك مفيداً (Evangelinos, G., & Holley, D.,: 2015, p. p. 1-8).

وينبغي للمؤسسات وصناع السياسات تحديد أولوياتهم التعليمية الحالية من أجل الاستجابة الفعالة للحاجات المتغيرة للمتعلمين في القرن الحادي والعشرين، الأمر الذي أوصت به دراسة (جلاردواشينك وآخرون: ٢٠١٥)، وتوصلت إلي أن الاكتساب السليم للجدارة الرقمية هو المدخل للمشاركة النشطة والوظيفية في المجتمع المعاصر، بالإضافة إلى أن التدريب الرقمي الأولي والمستمر، يعتبران من القضايا الحيوية (Gallardo-Echenique, E., et al.,: 2015, p. p. 1-16).

ولقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع التخصصات التي تقدم الخدمات الإنسانية وتشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حالياً تطوراً ملحوظاً في الخدمة الاجتماعية، وبمراجعة منهجية لدراسات وبحوث الخدمة الاجتماعية التي استخدمت في تدخلاتها المهنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بدأ كل من (شان وهولوسكو: ٢٠١٥) دراستهما لتلك التدخلات المهنية وأشارت نتائجها إلي أن نتائج التدخل كانت إيجابية، وكان معظم تلك الدراسات ذات جودة "جيدة" من حيث صلاحية نتائجها، ومن ثم يمكن القول بأن التدخلات المهنية في ممارسات الخدمة الاجتماعية قد تم دعمها من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الأبحاث لتعزيز الفهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها في ممارسات الخدمة الاجتماعية (Chan, C. & Holosko, M. J.,: 2015, p. p. 1-13).

واقترحت (كلية برين ماور: ٢٠١٦) إطاراً للجدارات الرقمية، وعلى الرغم من أن المستفيدين في المقام الأول الطلاب، إلا أن الإطار يمكن أن يساعد أيضاً أعضاء هيئة التدريس والموظفين في عملهم، ويحتوي علي خمس جدارات رئيسة يندرج تحت كل منها مهارات رقمية فرعية، هي جدارات التعايش الرقمية، والاتصالات الرقمية، وإدارة البيانات وحفظها، وتحليل البيانات وعرضها، وصنع وتصميم وتطوير الأدوات الرقمية (Bryn Mawr College: 2016, p. p. 1-7).

وفي ظل الثورة الرقمية الراهنة يحتاج كل شخص يعمل في مجال الرعاية الاجتماعية إلى المهارات الرقمية، ويمكن أن يشمل ذلك العثور على المعلومات الرقمية وإدارتها، ومشاركة البيانات الشخصية رقمياً، واستخدام التكنولوجيا الرقمية والاستفادة من التعلم الإلكتروني، وقد يتضمن ذلك استخدام جهاز كمبيوتر شخصي أو كمبيوتر محمول أو جهاز لوحي أو هاتف، وبمجرد أن يكتسب الأشخاص المهارات الرقمية الأساسية، قد يجدون أنه من الأسهل استخدام هذه المهارات عبر مجموعة من التقنيات المختلفة، وتحدد منظمة (مهارات من أجل الرعاية) المهارات الرقمية التي يمكن استخدامها في مجال الرعاية الاجتماعية في أربع مهارات رئيسة ويندرج تحت كل منها مهارات فرعية، هي تبادل البيانات، وإدارة المعلومات، واستخدام المهارات الرقمية في الرعاية المباشرة، والتعلم والتطوير (Skills for Care: 2016, p. p.) (1-14).

وفي دراسة حول تعليم الخدمة الاجتماعية تستهدف محو الأمية الرقمية لدمج التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي ضمن مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية، أكد كل من (زجودا وشان: ٢٠١٨) علي أن منظمات الخدمات الإنسانية بدأت تتواءم مع وسائل التواصل الاجتماعي، ومن ثم يحتاج معلمو الخدمة الاجتماعية إلى فهم كيفية إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية بالمهارات اللازمة للتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي بشكل فعال، حيث أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الفصل الدراسي أو في الميدان لا ينبغي أن يكون التركيز بشكل كبير على الأدوات التي يجب استخدامها أو ما تسمح به تلك الأدوات، وعلى الرغم من أهمية ذلك، يحتاج المعلمون إلى فهم الطبيعة التشاركية لوسائل التواصل الاجتماعي وكيف يمكن أن تتكامل محو الأمية المرتبطة بوسائل الإعلام والتواصل الجديدة مع ممارسة الخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى ذلك، فإن التعليمات الموجهة حول أفضل ممارسات لوسائل التواصل الاجتماعي قد تعزز إعداد المعرفة الرقمية لمواقف العالم الحقيقي، حيث تستخدم المنظمات الحكومية وغير الربحية بشكل متزايد وسائل التواصل الاجتماعي مثل "تويتر" للتواصل مع المستفيدين، كما أن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعية لديها القدرة على توصيل صوت الأخصائي الاجتماعي والمساعدة في تمكين العملاء في مواجهة الظلم الاجتماعي (Zgoda, K. & Shane, K.,: 2018, p. p. 32-) (40).

ويمكن القول بأن الثورة الرقمية أعادت صياغة النظم الاجتماعية، حيث توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خيارات جديدة للتعامل مع أوجه عدم المساواة البشرية وتحقيق التنمية الاجتماعية، وهو ما أكد عليه كل من (بليز وسرفوس: ٢٠١٨) في دراستهما حول تحديث تصورات تقنيات وممارسات ومداخل الخدمة الاجتماعية الرقمية والمجتمع الرقمي، وناقشان تهيئة المجتمعات الرقمية الفرصة لتحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير فرص لبناء وبحث وتطبيق أفكار جديدة في الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، الأمر الذي يؤدي إلي دعم وتعزيز الخدمة الاجتماعية كنظام علمي وكمهنة، مع بعض التحفظات حول المناقشات الأخلاقية حول الرقمنة وتصميم طرق جديدة للتشخيص والتدخل والتقويم تحترم كرامة الناس وحقهم في الخصوصية، ومن ثم تعد الموائمة مع البيئة الرقمية أحد التحديات التي تواجه الخدمة الاجتماعية (Peláez, A. L. & Servós, C. M.,: 2018, p. p. 801-803).

وتهتم المنظمات وتولي عناية كبيرة بإدخال التكنولوجيا الرقمية لما له الأثر الإيجابي علي تنمية الجدارات الرقمية لدي العاملين، حيث تزيد بشكل قوي من الجدارة الرقمية للموارد البشرية، الأمر الذي توصلت إليه دراسة (بدوي وآخرون: ٢٠١٨) حول أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية الجدارة الرقمية للموارد البشرية في شركات الإنشاءات والمقاولات السعودية، وأوصت بضرورة تحديث أجهزة وبرمجيات الشركة لمواكبة التطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات، ويمنح الشركة الميزة التنافسية في السوق (بدوي، مأمون يس، وآخرون: ٢٠١٨، ص ص ١٥٨-١٨١).

ويعمل الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات على جميع المستويات والاتجاهات علي تمكين عملية التعلم لتصبح أكثر كثافة وتعقيداً وإنتاجية، وفي هذا السياق قام "ماركوفيتش وآخرون: ٢٠١٩) بتحليل "إطار الجدارة الرقمية" حيث تم تحديد ثماني جدارات رئيسة هي: التواصل باللغة الأم؛ التواصل باللغات الأجنبية؛ الجدارة في الرياضيات والجدارات الأساسية في العلوم والتكنولوجيا؛ والجدارة الرقمية؛ والجدارة في التعلم؛ والجدارات الاجتماعية والمدنية؛ والشعور بالمبادرة وريادة الأعمال؛ والوعي الثقافي والتعبير (Markovych I., et al.,: 2019, (p. p. 484-491).

ومن خلال نمو ظاهرة التحول الرقمي، والإيقاع المتسارع للتقنيات الحديثة استهدف كل من (فونسيكا وبيكوتو: ٢٠٢٠) تحديد الجدارات الرقمية الأساسية وترتيبهم من حيث الأهمية،

وأكدت علي ندرة الدراسات والبحوث حول الجدارات الرقمية، وتوصلت الدراسة إلي تحديد الجدارات الرقمية وترتيبهم: (تقويم البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي - والتصفح والبحث وتصفية البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي- والتفاعل من خلال التقنيات الرقمية- وإدارة البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي- التعاون من خلال التقنيات الرقمية) (Fonseca, P.) (and Picoto, W. N.: 2020, p.p. 53-70).

(٢) دراسات وبحوث مرتبطة بالجدارات المهنية للمديرين:

ظهرت بعض الأبحاث التجريبية في نهاية القرن العشرين لتوضيح جدارات إدارة الرعاية الاجتماعية حيث يؤدي مدير الخدمة الاجتماعية مجموعة واسعة من المهارات الفنية والشخصية المعقدة، بالإضافة إلى ذلك، توقعت دراسة (منيفي وتومبسون: ١٩٩٤) حدوث تغييرات كبيرة بمستقبل إدارة الخدمات الإنسانية في دور الإدارة استجابة للتحويلات المتوقعة التي حدثت بداية القرن الحادي والعشرين، وحاولت تلك الدراسة توضيح الجدارات التي تميز ممارسة إدارة الخدمة الاجتماعية، وأكدت نتائج الدراسة علي حاجة مديري الخدمة الاجتماعية إلى مهارات فريدة لمواكبة التغيرات الجذرية في المجتمع بشكل عام، وفي مجال الخدمات الإنسانية على وجه التحديد، ويتولى مديرو الخدمة الاجتماعية بشكل متزايد أدواتًا كميسرين، ومطورين لفريق العمل، وموجهين، والأدوار التي تتطلب الإشراف خارج الموقع، ويتطلب الإشراف على العمليات اللامركزية الآن الجدارة في تقنيات الإدارة عن بعد بما في ذلك البريد الإلكتروني، ويتطلب ذلك إدخال تقنيات جديدة، إلى مكان العمل، وأن يكتسب مديرو الخدمة الاجتماعية الخبرة في أنظمة المعلومات الإدارية وغيرها من برامج دعم القرار الرقمية (Menefee, D. T., & Thompson, J. J.: 1994, p. p. 1-25).

ومع بداية القرن الحادي والعشرين تتضمن الإدارة الناجحة لمؤسسات تقديم الخدمات الاجتماعية مجموعة مهارات واسعة النطاق ومعقدة للغاية، ويجب أن يكون المدير خبيراً في العديد من المجالات ويجب أن يكون قادراً على اتخاذ القرارات المبنية على المعرفة متنوعة ومتعددة الأوجه، الأمر الذي أكدته (ويمبفير: ٢٠٠٤) في ورقته البحثية التي تصف فيها ما قامت به الشبكة القومية الأمريكية لمديري الخدمة الاجتماعية (NNSWM)، وهي منظمة مهنية تأسست في منتصف الثمانينيات من القرن الماضي كمصدر للأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في إدارة أجهزة الخدمة الاجتماعية، ويعد التعرف على الجدارات التي يحتاجها

المديرون وتحديدها خطوة أولى نحو تحسين تقديم الخدمات، ويمكن استخدام تلك الجدارات بعدة طرق منها مساعدة مجالس الإدارات في تعيين موظفي الإدارة، ودعم عملية التقويم للمديرين الحاليين، وكوسيلة لتحديد حاجات التطوير المهني للمديرين، وكأداة للمديرين لتحسين مهاراتهم، وحددت الشبكة القومية الأمريكية لمديري الخدمة الاجتماعية (NNSWM) الجدارات المهنية المرتبطة بإدارة الخدمة الاجتماعية في عشر جدارات، وتنقسم الجدارات إلى فئتين "العلاقات الخارجية" و"العلاقات الداخلية" وهي: العلاقات الخارجية (قضايا السياسة الحكومية والاجتماعية المعاصرة - المدافعة - العلاقات العامة/المجتمع المحلي والتسويق - الحوكمة)، و العلاقات الداخلية (التخطيط - تطوير البرنامج وإدارته - التطوير المالي - التقويم - إدارة الموارد البشرية - تطوير فريق العمل) (Wimpfheimer, S.: 2004, P. P. 45-56).

وتركز الأجندة التقليدية والمستقبلية للخدمة الاجتماعية بطبيعتها وبشكل أساسي على التدخل مع الفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع، ومع ذلك، ينبغي إدارة تلك التدخلات والإشراف عليها ضمن السياقات التنظيمية العامة والخاصة، ومن ذلك المنطلق حدد (إنجلبريشت: ٢٠١٢) من خلال دراسته في "استكهولم" عشر جدارات إدارية وإشرافية للخدمة الاجتماعية هي: قضايا في تدريب المشرفين، وقضايا كفاءة المشرفين، وقضايا دعم الأخصائيين الاجتماعيين، وقضايا في تعليم الأخصائيين الاجتماعيين، وقضايا في إدارة عمل الأخصائيين الاجتماعيين، والقضايا المتعلقة بعبء العمل، وقضايا الإشراف الهيكلي، واتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين نحو الإشراف، وقضايا القيادة، وقضايا ظروف العمل العكسية (Engelbrecht, L.K.: 2012, p. p. 1-24).

وتستخدم العديد من جهود الاعتماد Accreditation السياسي والتعليمي المعاصرة نموذج تقدير الجدارة، الأمر الذي دفع (ديسكو: ٢٠١٤) إلى طرح قضية قياس الجدارة معتمداً على تحليل نموذج عالم النفس الشهير "ماكلياند" والذي اقترحه عام ١٩٧٣م، وكان من أهم ما توصل إليه من خلال تحليله لذلك النموذج ضرورة استناد تصميم وتطبيق مقياس الجدارة في تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية على من يقوم بمهام الرقابة والإشراف على تقديم تلك الخدمات، وأكد أيضاً على أن تحليل ماهية الجدارات وكيفية تقديرها على النحو الأمثل يعمل على تحسين جهود الخدمة الاجتماعية لضمان تقديم خريجين مؤهلين بالكامل، وأن تحديد

الجدارات بوضوح وتصميم مقاييس صادقة لتقديرها أمر حيوي للتعليم المهني (Drisko, J.)
(W.,: 2014, P. P. 414-426).

وكشف التحليل الموضوعي لبيانات أطروحة (جونز مور: ٢٠١٦) للدكتوراه عن تسع
جدارات لمديري الخدمة الاجتماعية في مجال الرعاية الصحية وهي: (أ) التوجه نحو الإنجاز،
(ب) الاهتمام بالنظام والجودة والدقة، (ج) المبادرة، (د) التأثير والتأثر، (هـ) التوجيه، (و)
العمل الجماعي والتعاون، (ز) قيادة الفريق، (ح) الثقة بالنفس، و (ط) المرونة، وكان لنتائج
تلك الدراسة آثاراً على منظمات الرعاية الصحية، وتعليم الخدمة الاجتماعية، والتطوير المهني
للأخصائيين الاجتماعيين والإداريين في مجال الرعاية الصحية، حيث تتيح تلك الجدارات
للمؤسسات بناء نموذج الجدارة مع الاستفادة من كل عملية تنمية للموارد البشرية (Jones-
(Moore, L.,: 2016, p. p. 60-63).

ويوجد مجموعة من الشروط التنظيمية والتربوية اللازمة لتكوين الجدارات التي توصل
إليها (بيلوسوف وآخرون: ٢٠١٦) عند دراستهم حول تكوين الجدارات الاجتماعية والتفكير
المسؤول اجتماعياً لدى طلاب الجامعات بروسيا، وتحددت تلك الشروط في: تحفيز الطلاب
على تكوين الجدارات الاجتماعية، وتنظيم العلاقة بين الموضوع والموضوع بين المعلم
والطالب، والنمذجة والتخطيط الأولي لعملية تكوين الجدارات الاجتماعية، ومستوى استقلالية
الطلاب، وبيئة التعلم القائمة على المشروعات، وكانت مكونات الجدارات الاجتماعية هي:
تجاهل المشكلات المرتبطة بنوعية الحياة والمنتجات والخدمات، والقدرة على التصرف
بمسئولية، وتكوين شراكات مع زملاء الدراسة، والقدرة على التنبؤ بالعواقب المحتملة للنشاط أو
عدم النشاط فيما يتعلق بالأشخاص الآخرين، والاستقلال في اتخاذ القرار (Belousov, A.)
(M., et al., 2016, p. p. 728-734).

ولتحديد الجدارات الأساسية والوظيفية لمشرفي الخدمة الاجتماعية علي منظمات الرعاية
الاجتماعية غير الهادفة للربح قام (باركر: ٢٠١٧) بتصميم بحث استكشافي ووصفي من
أجل تقديم وصف تفصيلي للظاهرة من أجل تحديد الجدارات المهنية الأساسية لمشرفي الخدمة
الاجتماعية بجنوب أفريقيا وخلص إلي تحديد مجموعتين من الجدارات هما: الجدارات
الأساسية والوظيفية، وتشمل الجدارات الأساسية قيام المشرفين بمهام: الذكاء العاطفي،
والممارسات الإشرافية المناهضة للتمييز، والعلاقات المهنية، والممارسات الأخلاقية والمعرفة

القانونية. وتركزت الجدارات الوظيفية في قيام المشرفين بتحقيق التوازن بين وظائف الإشراف الثلاث (الإدارة والتعليم والدعم)، وتنفيذ عملية الإشراف (Parker, L.,: 2017, p. p. 228-). (257).

وتعد السمات الشخصية لقادة الخدمة الاجتماعية من العوامل الهامة التي تؤثر على صنع القرارات الأخلاقية في المنظمات، وانطلاقاً من ضعف وجود أدلة إمبريقية حول العلاقة بين الأصالة الشخصية وصنع القرارات الأخلاقية في الخدمة الاجتماعية، حفز ذلك (ترنكا وآخرون: ٢٠١٩) لدراسة الأثر الإيجابي لأصالة قادة الخدمة الاجتماعية على توجهاتهم نحو صنع القرارات الأخلاقية فحددوا عينة الدراسة في مائتين وثمانية وثلاثين قائداً (٨١,٩%) إناث) من المنظمات العاملة في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية وطبقوا مقياس الأصالة authenticity واستمارة أسئلة حول الأخلاق الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى ارتباط الأصالة الشخصية بشكل إيجابي بصنع القرارات الأخلاقية، وفي المقابل، لم تكن الأصالة مرتبطة بالميل إلى صنع القرارات في محاولة لتحقيق أقصى قدر من الربح الاقتصادي للمنظمة، ويشير الارتباط الإيجابي للأصالة مع صنع القرار الأخلاقي إلى أن التعزيز الإيجابي للأصالة لدى القادة يمكن أن يؤدي إلى دعم صنع القرار الأخلاقي داخل المنظمة، ولذلك، فإن دعم الأصالة لدى القادة العاملين في الخدمة الاجتماعية قد يساعد أيضاً في تعزيز جودة الخدمات ومنع السلوك غير الأخلاقي لدى القادة العاملين في الخدمة الاجتماعية، وقد يساعد أيضاً في تعزيز جودة الخدمات، ويعد استخدام الموجهين mentors طريقة أخرى لبناء الجدارة الأخلاقية الحقيقية لدى قادة الخدمة الاجتماعية، ويقترح أن يكون قادة الخدمة الاجتماعية الذين يتمتعون بالشجاعة الأخلاقية العالية والمرونة بمثابة "نماذج أداء" مناسبة في برامج التوجيه التي تركز على تنمية القيادة الحقيقية خلال جلسات التوجيه الفردية والجماعية، ويتم تزويد المشاركين بأمثلة عملية لصنع القرار الأخلاقي التي أجراها قادة الخدمة الاجتماعية ذوي الخبرة، ويعمل ذلك المدخل على مبدأ أخذ المنظور عندما يتعاون المشاركون في تجربة حل المعضلات الأخلاقية النموذجية أثناء صنع القرار في منظمة الخدمة الاجتماعية (Trnka, R., et al.,: 2019, p. p. 1-18).

ولتطوير جدارات الإدارة العامة والمتخصصين في الإدارة وباستخدام أساليب التحليل المقارن والوظيفي أجرى كل من (ميلنشنكو وأكيموفا: ٢٠١٩) مقارنة أساسية بين الجدارات

المعتمدة في التدريب على الإدارة العامة الأوروبية وتلك المحددة في المعيار الأوكراني للتعليم العالي في هذا المجال، وكشفا عن أن المعيار الأوكراني يفتر إلى مجموعة من الجدارات المتعلقة بتطوير وتحليل السياسة العامة، وخصا إلي تحديد مجموعة من الجدارات الإدارية المهنية هي: الجدارات اللازمة للإدارة في الحوكمة بالمنظمات الحكومية، والجدارات للمشاركة والمساهمة في السياسات والعملية الإدارية، والجدارات اللازمة لتوضيح وتطبيق منظور الخدمة العامة، وجدارات التواصل والتفاعل المثمر في المجال العام، والجدارات اللازمة لتحليل وحل المشكلات، والجدارات اللازمة لفهم المجال العام (Melnychenko, A. & Akimova,) (O.: 2019, p. p. 89-96).

وتعتبر الجدارات الإدارية للمديرين علي درجة كبيرة من الأهمية لما لها من أثر علي تحقيق مشروعات التنمية المستدامة، الأمر الذي تناولته (دراسة حسن: ٢٠٢٠) لدراسة الجدارات الإدارية للمديرين الحاليين المطلوبة لتحقيق مشروعات التنمية المستدامة، وتشير نتائجها إلى أن الاتصال والقيادة والتوجيه التنموي والتوجيه بالإنجاز وإيجاد الدافعية والعمل الجماعي والابتكار وصنع القرار من أهم الجدارات الإدارية التي يمكن أن تعزز أداء المديرين نحو تحقيق مشروعات التنمية المستدامة، واقترحت نموذجاً شاملاً للمديرين لربط الجدارات الإدارية القائمة التي ستشجع المديرين علي تحقيق نتائج باهرة في مشروعات التنمية المستدامة الأخيرة والمستقبلية (Hasan, A., 2020, p. p. 68-86).

في إطار الطرح السابق لمجموعة من الدراسات السابقة يمكن للباحثين تحديد أهم الملامح التي تسهم بدرجات مختلفة في صياغة مشكلة البحث وتحديد أهدافها وصياغة تساؤلاتها، كما يمكن أيضاً تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها والدراسة الراهنة كما يلي:

(أ) توصلت معظم الدراسات السابقة إلي مجموعة من النتائج التي أفادت الباحثان في الوقوف علي مدي أهمية الجدارات الرقمية كجدارات تمثل حاجة حيوية للقرن الحادي والعشرين، (فيراري وآخرون: ٢٠١٢)، (فوجت وروبلن: ٢٠١٢)، (إيفانجليونز وهولي: ٢٠١٥)، (شان وهولوسكو: ٢٠١٥)، (كلية برين ماور: ٢٠١٦)، (زجودا وشان: ٢٠١٨)، (بليز وسرفوس: ٢٠١٨)، (بدوي، مأمون يس، وآخرون: ٢٠١٨)، (ماركوفيتش وآخرون: ٢٠١٩)، (فونسيكا وبكوتو: ٢٠٢٠).

(ب) أكدت بعض الدراسات السابقة علي ندرة الدراسات والبحوث التي أجريت حول الجدارات الرقمية مع توصية بعضها بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول تلك الجدارات لما تمثله من أهمية في بناء رأس المال البشري ورفع كفاءة القوي العاملة والموارد البشرية المنتجة والقادرة علي المنافسة،(فونسيكا وبيكوتو: ٢٠٢٠).

(ج) استخلص الباحثان أبعاد الجدارات الرقمية من خلال مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة التي تم عرضها، (فيراري وآخرون: ٢٠١٢)، (فوجت ورويلن: ٢٠١٢)، (إيفانجيلونز وهولي: ٢٠١٥)، (كلية برين ماور: ٢٠١٦)، (منظمة مهارات من أجل الرعاية: ٢٠١٦)، (ماركوفيتش وآخرون: ٢٠١٩)، (فونسيكا وبيكوتو: ٢٠٢٠)، وكان الاعتماد الأكبر علي إطار الجدارات الرقمية المقترح من قبل (منظمة مهارات من أجل الرعاية) وهي منظمة بريطانية وتتبنى مفهوم الجدارة Competence الذي يتبناه البحث الحالي (Skills for care:) (2016).

(د) أشارت بعض الدراسات والبحوث السابقة التي أجريت حول ممارسات الخدمة الاجتماعية إلي العلاقة بين الجدارات الرقمية والجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية، فالإكتساب السليم للجدارة الرقمية هو المدخل للمشاركة النشطة والوظيفية، (جلاردواشينك وآخرون: ٢٠١٥)، وساعدت الجدارات الرقمية في دعم الممارسات والتدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية، ويجب إجراء المزيد من البحوث لتعزيز الفهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها في ممارسات الخدمة الاجتماعية (شان وهولوسكو: ٢٠١٥)، وأكدت علي حاجة كل شخص يعمل في مجال الرعاية للجدارات الرقمية، (منظمة مهارات من أجل الرعاية: ٢٠١٦)، وتتكامل محو الأمية المرتبطة بوسائل الإعلام والتواصل الجديدة مع ممارسة الخدمة الاجتماعية، كما أن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعية لديها القدرة على توصيل صوت الأخصائي الاجتماعي والمساعدة في تمكين العملاء في مواجهة الظلم الاجتماعي، (زجودا وشان: ٢٠١٨)، وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خيارات جديدة للتعامل مع أوجه عدم المساواة البشرية وتحقيق التنمية الاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلي دعم وتعزيز الخدمة الاجتماعية كنظام علمي وكمهنة، (بليز وسرفوس: ٢٠١٨)، وحاجة مديري الخدمة الاجتماعية إلي مهارات فريدة لمواكبة

التغيرات الجذرية في المجتمع، وأن يكتسبوا الخبرة في أنظمة المعلومات الإدارية وغيرها من برامج دعم القرار الرقمية، (منيفي وتومبسون: ١٩٩٤).

(هـ) أفادت بعض الدراسات السابقة الباحثين في الوقوف علي أهمية الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية، كجدارات واسعة النطاق ومعقدة للغاية وتسهم في قيادة وتحقيق أهداف المنظمات، وتحسين تقديم الخدمات، (ويمبفير: ٢٠٠٤)، (دريسكو: ٢٠١٤)، (جونزومور: ٢٠١٦)، (ترنكا وآخرون: ٢٠١٩)، (دراسة حسن: ٢٠٢٠).

(و) استخلص الباحثان أبعاد الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي من خلال الاعتماد علي مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة التي تم عرضها، (منيفي وتومبسون: ١٩٩٤)، (ويمبفير: ٢٠٠٤)، (إنجلبريشت: ٢٠١٢)، (جونزومور: ٢٠١٦)، (باركر: ٢٠١٧)، (ترنكا وآخرون: ٢٠١٩)، وكان الاعتماد الأكبر علي أبعاد إطار الشبكة القومية الأمريكية لمديري الخدمة الاجتماعية (Wimpfheimer, S.: 2004).

(ز) أفادت بعض الدراسات الباحثين في اختيار وتحديد مجتمع البحث الراهن حيث أكدت دراسة "دريسكو: ٢٠١٤" علي ضرورة استناد تصميم وتطبيق مقياس الجدارة في تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية على من يقوم بمهام الرقابة والإشراف علي تقديم تلك الخدمات، أي علي مديري الخدمة الاجتماعية (Drisko, J. W.,: 2014).

(ح) ويختلف البحث الراهن عن الدراسات والبحوث السابقة في محاولته تحديد الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي وأثرها علي تفعيل الجدارات المهنية لمديري تلك الأجهزة.

وفي الواقع أن أي وصف للخدمة الاجتماعية في بداية القرن الحادي والعشرين يجب أن يعترف بدور تكنولوجيا المعلومات في الممارسة العملية، حيث تُستخدم أجهزة الكمبيوتر في وظائف مثل معالجة النصوص، وجدولة المواعيد، وحفظ السجلات، والاتصالات (أي البريد الإلكتروني)، والوصول إلى المعلومات الداخلية للمنظمة (أي من شبكة الإنترنت الخاصة بالمنظمة)، أو خارجياً، والمالية والحسابات، وإدارة الموارد البشرية والتحليل الإحصائي والعروض التقديمية المهنية، ومن الناحية الإكلينيكية، يتم استخدام أجهزة الكمبيوتر من قبل بعض الأخصائيين الاجتماعيين للتقدير والتدخل والتقويم، وتعمل المنظمات الاجتماعية من خلال مواقع الويب علي تقديم معلومات حول خدماتها، والخرائط، والروابط وطلب المتطوعين،

والإعلان عن الوظائف الشاغرة، وفرص التبرع، والمجالات التي يمكن فيها عقد اجتماعات اللجان عبر الإنترنت. وتقوم المنظمات بإتاحة مواقع الويب التي يمكن البحث فيها عن مدى توفر خدمات وميزات معينة لإشباع حاجات العملاء من خلال تلك الموارد المتخصصة، كما تتزايد أعداد جماعات الدعم الإلكتروني، وأصبح التدريب والتعليم عبر الإنترنت متاحين بشكل أكبر للأخصائيين الاجتماعيين، وتعمل مدارس وكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية على تحسين مواقعها الإلكترونية من مجرد توفير المعلومات إلى تشجيع الاستخدام المباشر للطلاب في اختيار المقرر الدراسي وتسجيل سجلات الطلاب الخاصة بهم والوصول إليها والاحتفاظ بها، وعقد الاختبارات الدورية علي منصات الإنترنت، وتوجد مواقع ويب متخصصة لمئات

من موارد الخدمة الاجتماعية (MacFadden, R. J.,: 2005, p. p. 397-398.)

وظهرت في السنوات الأخيرة دعوة إلى إعطاء المزيد من الاهتمام بممارسات الخدمة الاجتماعية علي المستويات الكبرى macro practice، وتم تحديد عشر استراتيجيات تدعم إعادة تصور تلك الممارسات للقرن الحادي والعشرين ولتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية علي المستويات الكبرى، حيث يوجد حاجة إلى تلك الاستراتيجيات لدعم الرؤية التاريخية لمهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها تستجيب لحاجات السكان المعرضين للخطر والمحرومين وجذور الظلم الاجتماعي علي المستوي التنظيمي والمجتمعي وعلي مستوى السياسة policy، وكان أحد أهم تلك الاستراتيجيات استخدام التكنولوجيا من أجل التشبيك والمدافعة والتنظيم عبر المنظمات، لأن تقرير المصير في عالم متقدم تكنولوجياً يعتمد على الوصول إلى المعلومات، حيث تعد التكنولوجيا مهمة لمنظمات تقديم الخدمات الإنسانية التي تسعى إلى تطوير الشبكات والشراكات، ودعم نشر ابتكارات الخدمة الاجتماعية عبر الحدود التنظيمية والمهنية والجغرافية، حيث تدعم أدوات الشبكات الاجتماعية وتعمل علي تعبئة المجتمعات، كما تعمل على إنشاء أساليب جديدة لحل المشكلات على المستويات الكبرى، كما تساعد التكنولوجيا أيضاً منظمات تقديم الخدمات الإنسانية على جمع المعلومات المتعلقة بقضايا العدالة الاجتماعية وتصنيفها ومشاركتها وتبادلها لتعزيز جهود المدافعة الخاصة بها. وتؤكد تلك الأمثلة على عوائد التكنولوجيات البسيطة وغير المكلفة، والتي تعمل على تعزيز تبادل المعلومات (McBeath, B.,: 2016, p. p. 1-30).

وبناءً علي ما سبق وعلي نتائج الدراسات السابقة يمكن تحديد مشكلة البحث في الآتي:

تحديد الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي وأثرها علي تفعيل الجدارات المهنية لمديري تلك الأجهزة.

ثانياً: أهمية البحث

١- الجدارات الرقمية والمهنية لمديري الخدمة الاجتماعية، تزود الممارس بمعلومات حيوية تساعده علي تحليل الأدوار، والتقييم الذاتي، وتحسين الأداء.

٢- المعلومات المتعلقة بالجدارات والمهارات المطلوبة لمديري الخدمة الاجتماعية توفر لكليات ومعاهد تعليم الخدمة الاجتماعية أساساً منطقياً تجريبياً لبدء تطوير المناهج الدراسية.

٣- توفر تلك المعلومات لمديري برامج التدريب والتعليم المستمر إطاراً لتكملة المحتوى الإداري في تعليم الخدمة الاجتماعية.

٤- يمكن الاستفادة الممارسين من تلك الجدارات وتطبيقها في مجالات عملهم ليكونوا أكثر قدرة علي تحسين فعالية الخدمات داخل مؤسساتهم.

ثالثاً: أهداف البحث:

للبحث هدف رئيس مؤداه تحديد الجدارات الرقمية كآلية في تفعيل الجدارات المهنية للمديرين بأجهزة التخطيط الاجتماعي ولتحقيق هدف البحث يجب تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

١- تحديد الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي.

٢- تحديد مستويات الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي

٣- تحديد الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي

٤- تحديد أثر الجدارات الرقمية علي تفعيل الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي.

رابعاً: تساؤلات البحث:

للبحث تساؤل رئيس مفاده ما الجدارات الرقمية كآلية في تفعيل الجدارات المهنية للمديرين بأجهزة التخطيط الاجتماعي؟ وللإجابة علي التساؤل الرئيس للبحث يجب الإجابة علي

التساؤلات الفرعية الآتية:

١- ما الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي؟

٢- ما مستويات الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي؟

٣- ما الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي؟

٤- ما أثر الجدارات الرقمية علي تفعيل الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي؟

خامسا: مفاهيم البحث

(١) مفهوم الجدارة Competence

في اللغة يعني مفهوم الجدارة مصدر جَدَرَ هو جَدِيرٌ بكذا ولكذا أي خَلِيقٌ له، والجمع جَدِيرُونَ وجُدْرَاءُ، والأُنثى جَدِيرَةٌ. وقد جَدَرَ جَدَارَةً، وإنه لَمَجْدَرَةٌ أَنْ يفعل وكذلك الاثنان والجمع، وإنها لَمَجْدَرَةٌ بِذَلِكَ وبأن تفعل ذلك، وكذل الاثنان والجمع؛ كله عن اللحياني.(ابن منظور، ٢٠٠٥، ص ٣٤٤)، والجدير بالشيء، الحرِّي به، ومنه: التَّحْرِي في الأشياء ونحوها، أي طلب ما هو أحرى بالاستعمال في غالب الظن، أي: أجدر وأخْلَق، واشتقاقه من قولك: هو حَرِي أَنْ يفعل كذا أي جدير وخليق، (مختار الصحاح: ١٩٩٩، مادة ح ر أ ١٧/١) وصار خليقاُ به فهو جدير، والجمع جُدْرَاء (مجمع اللغة العربية: ١٩٨٩، ص ٩٥)، والجدارة Competence، هي امتلاك قدرة أو مهارة مطلوبة (قاموس أكسفورد: ٢٠٠٦، ص ١٣٩).

والجدارة مصطلح شائع الاستخدام، فمن حيث المبدأ، يوجد معنيان رئيسان تعتمد عليهما التعريفات الفردية للجدارات، الأول يصف الجدارات بأنها قوة ونطاق سلطة مرتبطة بشخص أو هيئة معينة، ويشير المعنى الثاني للجدارات إلى القدرة، أي القدرات على أداء نشاط معين، وامتلاك خصائص ومهارات عامة ومحددة معينة، لتكون مؤهلة في مجال معين، وبشكل عام يمكن القول بأن الجدارة عبارة عن مجموعة من المعارف والقدرات والمهارات والصفات والدوافع والمواقف والقيم المحددة الضرورية للتنمية الشخصية والمشاركة الناجحة لكل شخص في المنظمة، وهذا يعني في الواقع السلوك اللازم لتحقيق مستوى الأداء المطلوب، ويشير ذلك إلى جانب الأداء فيما يرتبط بالجدارة الذي يحدده مستوى المدخلات (المعرفة والقدرات والمهارات والسمات والدوافع والاتجاهات والقيم) ويقاس بتحليل المخرجات (السلوك الحقيقي والنتائج) (Martina, K. et al, : 2012, p.p. 129-142).

ويعرفها "صقر، زكي: ٢٠١٥" بأنها " القدرة على تطبيق مجموعة متكاملة من المعارف والمهارات والاتجاهات بهدف إنجاز مهام وأدوار وظيفية ووفقاً لمعايير قياسية محددة من قبل الممارسين في مجال تلك الوظيفة واعتمادًا على توافر صفات شخصية لدى الموظف مثل: الرغبة في الإنجاز، وإيجاد الدافعية، والثقة بالنفس (صقر، زكي: ٢٠١٤، ص ١٩).

أ- الفرق بين الجدارة Competence والكفاءة Efficiency

ويوجد فروق واضحة بين الجدارة Competence والكفاءة Efficiency يحددها (عبد المعطي، أيمن سيد سعيد: ٢٠١٤، ص ٣٥) في الآتي:

الكفاءة تعني تعظيم الناتج من الموارد المتاحة من خلال أداء الأعمال بطريقة صحيحة، وترتكز على الوسائل والأنشطة، ويتم قياسها من خلال نسبة المدخلات الفعلية إلى المخرجات الفعلية، وتعتمد على المعلومات التفصيلية المتعلقة بالأداء الحالي.

بينما تعني **الجدارة** المعرفة والمهارات والقيم بالإضافة إلي الخصائص التي يحتاج إليها الشخص لأداء العمل بشكل فعال، وتعتبر خاصية من الخصائص التي يتسم بها الشخص، ولها علاقة سببية بأداء متفوق كفاء يعتبر مرجعاً معيارياً للوظيفة أو الحالة، والجدارة تعني أداء العمل الصحيح بطريقة سليمة من قبل الشخص المناسب، وترتكز الجدارة على الوسائل والأنشطة والنتائج والإنجازات، وتقاس من خلال نسبة المدخلات الفعلية إلى المخرجات الفعلية والمستقبلية، فتعتمد على المعلومات الإجمالية والتي تركز على الأداء الحالي وكذلك على الاتجاهات المستقبلية.

ب- الفرق بين الجدارة Competence والمهارة Skill

ويفرق "فونسيكا وبيكوتو: ٢٠٢٠" بين الجدارة Competence والمهارة Skill فيري أن المهارة هي القدرة على القيام بشيء جيد، بينما الجدارة هي مجموعات معقدة من المهارات، والمعرفة المتراكمة التي يمارسها الموظفون من خلال العملية التنظيمية التي تمكنهم من تنسيق الأنشطة والاستفادة من أصولهم (Fonseca, P. & Picoto, W. N.: 2020, p.p. 53-70).

وتتنطوي جميع الجدارات على المعرفة والمواقف مجتمعة نحو هدف معين، وتشمل الجدارة المهارات والمواقف (المعتقدات والقيم) والقدرات والإمكانات (الوسائل والموارد)، وتوفر المدارس المختلفة تعريفات لمفهوم "الجدارة من منظوراتها المختلفة": (Shikova, N.: 2020, (p.p. 1-6

- (١) تمثل الجدارة خبرة أو إنجازاً محدداً؛
- (٢) تشمل على سلوكيات محددة تساهم في التميز؛
- (٣) تشمل الجدارة الحد الأدنى من الجدارة الوظيفية.

بالنسبة لهم جميعًا، تتجاوز "الجدارة" المعرفة والمهارات والقدرات التقليدية نحو الدوافع والسمات والمفاهيم الذاتية المتعلقة بالوظيفة. وفي هذا الصدد، يمكن تجميع تعريفات "الجدارة" في ثلاثة مداخل متميزة تعتبر الجدارات معايير تعليمية (المهارات الحرفية والتقنية)، وذخيرة سلوكية (الدوافع والسمات الشخصية)، وجدارات تنظيمية (جدارات الميزة التنافسية - مدخل الأعمال).

ج- الفرق بين مفهوم "الجدارة" **competency** ومفهوم "الجدارة" **competence**

بعد مراجعة التراث العلمي يجدر الإشارة إلي وجود فروق جوهرية في استخدام مفهوم الجدارة نفسه حيث يوجد مفهوم "الجدارة" **competency** و"الجدارة" **competence** ويمثلان "مدخلان" متميزان للدراسات المتعلقة بمجال إدارة الموارد البشرية، الأول هو المدخل السلوكي الموجه نحو الشخص، ويستخدم هذا المدخل عادةً مصطلح "الجدارة" **Competency** للإشارة إلى السلوكيات أو السمات الشخصية التي تدعم مجال العمل، ويستخدم بشكل خاص في الولايات المتحدة، والثاني هو المدخل الوظيفي الموجه نحو المهام، ويستخدم ذلك المدخل مصطلح "الجدارة" **Competence** بشكل متكرر لوصف مجال مهام العمل أو مخرجات الوظيفة وهو السائد في المملكة المتحدة، ويكمل كل منهما الآخر، فالجدارة بمعنى تحقيق متطلبات الوظيفة أو الأدوار تتكامل مع "امتلاك الجدارات" بمعنى إظهار السلوكيات الأساسية لأداء العمل الفعال، وينطلق البحث الراهن باستخدام مصطلح الجدارة المستخدم في المملكة المتحدة **Competence** (Wong, S. C.: 2020, p. p. 95-). (114).

(٢) مفهوم الجدارات الرقمية **Digital Competences**

يتم تفسير مفهوم الجدارة الرقمية بطرق مختلفة في كتابات السياسة **policy** والتراث الأكاديمي وممارسات التعليم/التعلم حيث يشير إلى محور الأمية الرقمية، والجدارة الرقمية، ومحور الأمية الإلكترونية، والمهارات الإلكترونية، والجدارة الإلكترونية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات، ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأساسية، ومهارات مستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتضيف الأبحاث الأكاديمية إلى تلك القائمة الطويلة من

المصطلحات "محو الأمية التكنولوجية"، أو "معارف القراءة والكتابة الجديدة، أو "تعدد الوسائط، ويمكن تعريف الجدارة الرقمية بأنها مجموعة المعرفة والمهارات والمواقف والقدرات والاستراتيجيات والوعي المطلوب عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والوسائط الرقمية لأداء المهام، مثل حل المشكلات؛ التواصل؛ إدارة المعلومات؛ التصرف بطريقة أخلاقية ومسئولة؛ التعاون؛ إنشاء ومشاركة المحتوى، والمعرفة للعمل والترفيه والمشاركة والتعلم والتواصل الاجتماعي والتمكين. (Ferrari, A., et al.,: 2012, p. p.79-92).

وتشمل الجدارة الرقمية المعارف والمهارات اللازمة للفرد ليتمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف في حياته الشخصية أو المهنية، حيث لا تهتم الجدارت الرقمية بالمهارات التقنية فحسب، بل تركز بشكل أكبر على الجوانب المعرفية والاجتماعية والعاطفية للعمل والعيش في بيئة رقمية، وتشمل القدرة على فهم الوسائط، والبحث عن المعلومات وانتقاد ما يتم استرجاعه، والقدرة على التواصل مع الآخرين باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتطبيقات الرقمية، والجدارة الرقمية هي هدف متحرك متعدد الأوجه، يتطور باستمرار مع ظهور التكنولوجيات الجديدة (United Nations:: 2018, p. (p. 1-18).

وتعرف الجدارة الرقمية بأنها"الاستخدام الواثق والنقدي لتكنولوجيا مجتمع المعلومات (IST) في العمل والترفيه والتواصل، مدعومة بالمهارات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل استخدام أجهزة الكمبيوتر لاسترجاع المعلومات وتقديرها وتخزينها وإنتاجها وتقديمها وتبادلها، والتواصل والمشاركة في الشبكات التعاونية عبر الإنترنت" (European Parliament and the Council: 2006, p.p. 10-18).

وعلى المستوى المؤسسي، شجع الاتحاد الأوروبي تطوير الجدارة الرقمية في أطر مختلفة، وتعتبرها المفوضية الأوروبية واحدة من الجدارت الرئيسة التسعة التي تمكن المواطنين من المشاركة بنشاط في المجتمع وتعرفها بأنها: "الاستخدام الواثق والنقدي والمسئول للتقنيات الرقمية للتعلم والتفاعل معها، وفي العمل والمشاركة في المجتمع، ويشمل محو الأمية المعلوماتية والبيانات، والتواصل والتعاون، ومحو الأمية الإعلامية، وإنشاء المحتوى الرقمي (بما في ذلك البرمجة)، والسلامة (بما في ذلك الرفاه الرقمي والجدارت المتعلقة بالأمن

السيبراني)، والأسئلة المتعلقة بالملكية الفكرية، وحل المشكلات والتفكير النقدي (The Council of the European Union: 2018, p. p. 1-13).

ويؤكد "إيلوماكي وآخرون: ٢٠١٦"، علي أن الجدارة الرقمية مفهوم متطور مشروط بتطور التكنولوجيا الرقمية والأهداف والتوقعات السياسية للمواطنة، ويعرفونها بأنها مجموعة المهارات والمعرفة اللازمة للمواطنين للمشاركة والمساهمة في مجتمع المعرفة الرقمي (Ilomäki, L., et al.: 2014, p.p. 1-25).

ويمكن تعريف الجدارات الرقمية إجرائياً في إطار البحث الراهن بالاعتماد علي ما حددته منظمة مهارات من أجل الرعاية (Skills for Care) وهي منظمة تعمل في مجال الرعاية الاجتماعية في المملكة المتحدة، علي النحو التالي:

مجموعة المعارف والمهارات اللازمة لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المستخدمة في منظمات الخدمة الاجتماعية، وتحدد تلك الجدارات في تبادل البيانات، وإدارة المعلومات، واستخدام المهارات الرقمية في الرعاية المباشرة، والتعلم والتطوير.

(٣) الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية Professional competences for social work managers

تم وصف الجدارات بشكل عام، بأنها مزيج من الخصائص والسلوكيات والمهارات والمعرفة الفعالة التي يمكن تطويرها عند اكتساب المزيد من الخبرة والتدريب في مكان العمل، وبشكل أكثر تحديداً، تعرف الجدارات الإدارية بأنها خصائص الفرد التي تؤدي إلى أداء وظيفي متفوق، ومع ذلك، يوجد إجماع على أن الجدارات الإدارية ترتبط بطريقة معقدة بالأداء الإداري، باعتبارها المتطلبات الرئيسة للأداء المستمر مع مرور الوقت، ويؤكد ذلك على أن الجدارات الإدارية لا تستخدم فقط كمقاييس للأداء ولكن تعد دراستها وتحليلها أمراً حيوياً لتحسين أداء المشروعات التي من خلالها يتم تقديم الخدمات، وفي الآونة الأخيرة، تم تصنيف الجدارات الإدارية إلى سبع فئات هي القيادة، والتكلفة، والتحليل، والاتصالات، وإدارة الموارد البشرية، والتصميم التنظيمي، والبرمجة، والجودة، ومن الضروري إدراك أن الافتقار إلى الجدارات الإدارية اللازمة يضعف المنافسة بين المديرين وكذلك فرق العمل بالمشروعات والجهود المبذولة لضمان تحقيق أهدافها (Hassan, A.,: 2020, p. p. 68-86).

وتعرف الجدارات الإدارية بأنها نوع محدد من الجدارات الفردية، وهي قدرة الإنسان على التصرف بطريقة تلبى متطلبات الوظيفة في المعايير التي تحددها بيئة المنظمة وبالتالي تحقيق النتائج المطلوبة في عمله، والجدارات الإدارية هي الأنشطة أو المعرفة أو المهارات أو المواقف وربما أيضاً الخصائص الشخصية اللازمة لتحسين الأداء الإداري، ويمكن التمييز بين الجدارات الإدارية الأساسية والجدارات الإدارية عالية الأداء، حيث يتم تعريف الجدارات الأساسية بأنها المعرفة والمهارات الأساسية لأداء وظيفة المدير وترتبط بمهام محددة وتضمن الجدارة الشخصية للمدير، بينما تعد جدارات الأداء العالي مظاهر سلوكية مستقرة نسبياً تحقق فرق العمل بموجبها بقيادة المدير نتائج ممتازة أعلى من المعايير، وتنقسم الجدارات عالية الأداء إلى جدارات معرفية وتحفيزية وتوجيهية وأدائية (Martina, K. et al.,: 2012, p.p. 129-142).

كما تعرف الجدارات الإدارية بأنها مجموعة من الدوافع والجوانب الشخصية والسمات والقدرات والمعارف والقيم اللازمة لتحسين الأداء الإداري وهي فرع من مجموعة أكبر من الجدارات الفردية، لذا فإن تحديد تلك الجدارات الإدارية يصبح مصدراً قيماً لتحقيق المزايا التنافسية لتلك المنظمات (Gamarra, M., et al.,: 2019,p.p. 1-10).

حددت الشبكة القومية الأمريكية لمديري الخدمة الاجتماعية (NNSWM)، الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية في الأساس المعرفي، والمهارات الشخصية، ومعايير أخلاقيات/قيم الخدمة الاجتماعية، والمهارات والخبرة الفنية، وحددت الشبكة إجمالي عشر جدارات، وتنقسم الجدارات إلى فئتين "العلاقات الخارجية" و"العلاقات الداخلية"، العلاقات الخارجية (قضايا السياسة الحكومية والاجتماعية المعاصرة - المدافعة - العلاقات العامة/المجتمع المحلي والتسويق - الحوكمة) والعلاقات الداخلية (التخطيط - تطوير البرنامج وإدارته - التطوير المالي - التقويم - إدارة الموارد البشرية) (Wimpfheimer, S.,: 2004, p.p. 45-65).

ويمكن تعريف الجدارات المهنية الإدارية إجرائياً في إطار البحث الرهن بالاعتماد علي الجدارات التي حددها الشبكة القومية الأمريكية لمديري الخدمة الاجتماعية (NNSWM) علي النحو التالي:

- ١- مجموعة من المعارف والقدرات والمهارات والقيم المهنية.
- ٢- يمتلكها مديري منظمات الخدمة الاجتماعية.
- ٣- تتحدد في عشر جدارات، وتنقسم الجدارات إلى فئتين "العلاقات الخارجية" و"العلاقات الداخلية"، العلاقات الخارجية (قضايا السياسة الحكومية والاجتماعية المعاصرة - المدافعة - العلاقات العامة/المجتمع المحلي والتسويق - الحوكمة) والعلاقات الداخلية (التخطيط - تطوير البرنامج وإدارته - التطوير المالي - التقويم - ادارة الموارد البشرية).

سادساً: الإطار النظري

يرجع مصطلح "الجدارة" Competence إلى الكلمة اللاتينية "competentia" التي تعني "مصرح له بالحكم" أو "لديه الحق في التحدث"، وقد حظي ذلك المصطلح بقدر كبير من الاهتمام بين علماء النفس في النصف الأول من القرن العشرين، وانعكس ذلك في كثرة الدراسات التجريبية في مجال علم النفس في ذلك الوقت، وظل الأمر كذلك حتى سبعينيات القرن العشرين عندما نشر ديفيد ماكيلاند، أستاذ علم النفس بجامعة هارفارد ومؤسس شركة "McBear & Company" والتي سُميت فيما بعد مجموعة "Hay Group"، دراسة بعنوان "اختبار الجدارة بدلاً من الذكاء" والتي أدت إلى تطبيق واسع النطاق لذلك المفهوم في مختلف ممارسات ودراسات إدارة الموارد البشرية، وفي تلك الدراسة، وجد ماكيلاند (١٩٧٣) أن الطلاب ذوي الأداء الضعيف في الجامعات قد يكون أداءهم جيداً في حياتهم ومهنتهم تماماً مثل الطلاب المتفوقين، وقال لاحقاً إن اختبارات الذكاء التقليدية والدرجات المدرسية أقل دقة في التنبؤ بالأداء الوظيفي في مكان العمل أو نتائج الحياة المهمة الأخرى، وبدلاً من ذلك، يمكن استخدام السمات الشخصية الأساسية والسلوكيات النوعية الدائمة، أو التي يطلق عليها "الجدارات"، بشكل أكثر فعالية لقياس والتحقق من الأداء الوظيفي للأفراد ونجاحاتهم في الحياة، وتشمل تلك المتغيرات القيادة، ومهارات التعامل مع الآخرين، ومهارات الاتصال، وتطوير الذات، والصبر، والقدرة على تحديد الأهداف، وما إلى ذلك، وفي عام (١٩٨٢)، قام "بويانتريس" بتطوير فكرة ماكيلاند بتقنية تقدير الجدارة الوظيفية (JCA)، لتحديد السمات التي تميز أصحاب الأداء العالي عن ذوي الأداء المتوسط في السياق الإداري في الولايات المتحدة، ومنذ ذلك الحين، بدأت فكرة الجدارة تنتشر في جميع أنحاء العالم (Wong, S.-C.: (2020, p.p. 95-114).

(١) الخدمة الاجتماعية الرقمية

يتم التوسع في استخدام الاتصالات بشكل سريع، ونتيجة لذلك، يستخدم الأفراد تطبيقات ومنصات ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة للتواصل مع الآخرين، على المستويين الشخصي والمهني، وقد تشمل وسائل الاتصال هذه البريد الإلكتروني، أو منصات التواصل الاجتماعي، أو المكالمات الهاتفية، أو الرسائل النصية، أو مواقع الويب، أو مؤتمرات الفيديو، أو خدمات الرعاية الصحية عن بعد عبر الإنترنت أو وسائل الاتصال الإلكترونية الأخرى، فالتكنولوجيا هي أداة قيمة وسريعة التطور ولها فوائد عديدة عند استخدامها بشكل مناسب، وتشمل بعض هذه الفوائد من وجهة النظر المهنية القدرة على الوصول إلى جمهور أكبر بتكلفة أقل، وتقديم الخدمات لأولئك الذين لا يستطيعون الحركة أو المقيمين في المجتمعات البعيدة، والاستجابة السريعة لاستفسارات العملاء، وتعزيز التواصل الفعال وتبادل المعلومات والموارد، ودعم البحوث، ودعم الأخصائيين الاجتماعيين لرفع مستوى المهنة والتواصل مع الآخرين على المستوى الوطني والدولي، ويجب أن يدرك الأخصائيون الاجتماعيون أوجه القصور المرتبطة باستخدام التكنولوجيا، مثل المشكلات المتعلقة بالإنترنت (بطء الإنترنت، وعدم توافر الإنترنت في المناطق الريفية، والمتطلبات المالية)، واحتمال فشل التكنولوجيا وانقطاع الخدمات، والاعتبارات الأخلاقية المتعلقة بالسرية والخصوصية، والفشل في التعامل مع التكنولوجيا، ويجب على الأخصائيين الاجتماعيين تطبيق المبادئ والمعايير الأخلاقية للخدمة الاجتماعية لدي استخدامهم للتكنولوجيا الرقمية كما يلي: (The New Brunswick

(Association of Social Workers (NBASW),: 2020, p.p. 1-23

أ- الممارسة المباشرة

أولوية مصالح العملاء، إظهار الوعي بالقيم السائدة في المجتمع، الحصول على الموافقة المستنيرة من العملاء على استخدام التكنولوجيا الرقمية في التواصل معهم، الحفاظ على وتطبيق مبدأ السرية، والالتزامات المهنية تجاه العلاقة المهنية والزملاء، وبمكان العمل.

ب- المهام المرتبطة بالجدارات الإدارية

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين في الإدارة أو المناصب الإدارية المماثلة أن يسعوا جاهدين لتيسير وصول الموظفين تحت إشرافهم إلى التدريب المستمر والتعليم المهني، والدعوة إلى الموارد الكافية لتلبية حاجات تطوير الموظفين، وتزويد الموظفين بوسائل اتصالات آمنة

والتأكد من حصول الموظفين على التدريب في منصة (منصات) الاتصالات لضمان قدرتهم على استخدامها بشكل مريح وفعال مع الحفاظ على معايير الأمان العالية، واستخدام العديد من نماذج صنع القرار الأخلاقي عند حل المعضلات الأخلاقية في الممارسة، وبالتالي يتم تشجيعهم على استكشاف تلك النماذج في سياق خدمات الرعاية عن بعد.

(ج) الجدارات الرقمية:

يقترح "فيراري وآخرون: ٢٠١٢" أبعاد الجدارات الرقمية في: إدارة المعلومات (تحديد المعلومات وتحديد موقعها والوصول إليها واسترجاعها وتخزينها وتنظيمها)، والتعاون (التواصل مع الآخرين، والمشاركة في الشبكات والمجتمعات عبر الإنترنت، والتفاعل بشكل بناء)، والاتصال والمشاركة (الاتصال من خلال أدوات الإنترنت، مع مراعاة الخصوصية والأمان والسلوك الصحيح عبر الإنترنت)، وإيجاد المحتوى والمعرفة (دمج وإعادة صياغة المحتوى والمعرفة السابقة، وبناء معرفة جديدة)، والأخلاق والمسئولية (التصرف بطريقة أخلاقية ومسئولة، مع العلم بالأطر القانونية)، والتقييم وحل المشكلات (تحديد الحاجات الرقمية، وحل المشكلات من خلال الوسائل الرقمية، وتقدير المعلومات التي تم استرجاعها)، والعمليات الفنية (استخدم التكنولوجيا والوسائط لأداء المهام من خلال الأدوات الرقمية) (Ferrari, A., et al.,: 2012). وتقترح منظمة "مهارات من أجل الرعاية: ٢٠١٦" مجموعة من الأبعاد هي (إدارة المعلومات - تبادل البيانات - استخدام المهارات الرقمية في الرعاية المباشرة - التعلم والتطوير) (Skills for Care: 2016, p.p. 1-14).

(٢) الجدارات المهنية وإدارة أجهزة التخطيط الاجتماعي (Wimpfheimer, S.: 2004, P.) (P. 45-56)

١/٢ - العلاقات الخارجية

الجدارة الأولى: قضايا السياسة الحكومية والاجتماعية المعاصرة Contemporary Social and Public Policy Issues

من الضروري أن تظل القيادات الإدارية مطلعة علي العديد من قضايا السياسة الحكومية والاجتماعية المعاصرة التي تؤثر على المنظمة، لفهم أحدث الأفكار المتعلقة بمجال (مجالات) ممارستهم بشكل مستمر ويجب أن يواكب المديرون الأفكار والتكنولوجيا الحديثة ذات الصلة والتطورات التقنية الأخرى في المجال الذي يعملون فيه، بالإضافة إلى ذلك، تقع

على عاتقهم مسئولية العمل كخبراء ومتحدثين رسميين، يتعاملون مع أعضاء مجلس الإدارة، ووسائل الإعلام، والمجتمع ككل، وغيرهم من المهنيين.

الجدارة الثانية: المدافعة Advocacy

تعتبر المدافعة أحد أسس ممارسة الخدمة الاجتماعية علي المستويات الكبرى، بغض النظر عن مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية أو دور الفرد أو وظيفته في جهاز ما، فإن الدفاع عن فرد أو قضية ما هو جزء لا يتجزأ من العمل، ويستطيع المديرون كمدافعين أكفاء سرد قصة المنظمة ومهمتها بطريقة ذكية ومقنعة ورحيمة، وهم قادرون على إلهام الموظفين والمتطوعين والمجتمع والممولين و/أو المسؤولين الحكوميين للتفكير بشكل إيجابي في عمل الجهاز أو المنظمة والانضمام إلى الجهود المبذولة لدعم عملها، سواء ماليا أو غير ذلك.

الجدارة الثالثة: العلاقات العامة/المجتمع المحلي والتسويق Public/Community Relations and Marketing

منذ وقت طويل لم ينظر مديرو الخدمة الاجتماعية إلى عملهم على أنه ينتج منتجاً، وبالتالي فقد تخلفوا عن تطوير الجدارات اللازمة للترويج لخدماتهم، ومن المهم للغاية بالنسبة لمقدمي الخدمات الاجتماعية إبلاغ الجمهور بمختلف الخدمات (المنتجات) المتاحة، ويجب علي المديرين الإشراف للتأكد من أن المستهلكين والمنافسين يشعرون بإيجابية تجاههم، يعد هذا التدقيق الخارجي علي درجة كبيرة من الأهمية لأنه يحقق المسئولية الاجتماعية للمؤسسة، ويفرض رقابة صارمة علي الجودة.

الجدارة الرابعة: الحوكمة Governance

يتم تحقيق الأهداف من خلال الجهود المشتركة لإدارة المنظمة والمتطوعين المسؤولين عن الحوكمة ومجلس الإدارة، ويعد فهم كيفية "إدارة" المنظمة مهارة أساسية للمدير الكفء، ويجب علي الإدارة العليا للمنظمة أن تكون شفافة بشأن الأدوار والمسئوليات المناسبة لأعضاء مجلس الإدارة واللجان المختلفة التي تدعم عمل مجلس الإدارة والمنظمة، ويجب علي المديرين تحقيق التوازن بين تقديم الاقتراحات لمجلس الإدارة وأخذ التوجيهات منه، كما يجب علي المديرين أن يكونوا واضحين بشأن مسئوليات متطوعهم وقادرين على التواصل معهم بوضوح ودبلوماسية.

٢/٢ - العلاقات الداخلية

الجدارة الخامسة: التخطيط Planning

يساعد التخطيط من قبل المديرين ومجلس الإدارة في رسم مستقبل المنظمات ذات الإدارة الجيدة، ويراقب المديرون الجيدون الأنشطة داخل المنظمة وخارجها لتحديد الاتجاه المستقبلي، إن إقامة والحفاظ علي أنظمة داخلية لمراقبة الجودة وجمع البيانات، وتحليل البيانات، وتوقع الاتجاهات، والنظر في التغيرات الاجتماعية، وتحسين التكنولوجيا، والتخطيط للحصول على الموارد ليست سوى عدد قليل من المكونات الضرورية لتشغيل المنظمة بنجاح، ويجب أن يتعلم المديرون الموازنة بين متطلبات إدارة جميع التفاصيل اليومية لحياة المنظمة مع المشاركة أيضًا في التخطيط الاستراتيجي. ويجب على المدير أن يأخذ زمام المبادرة في هذا الجهد ولا ينبغي له أن يفترض أن مجلس الإدارة لديه المهارات أو المعرفة اللازمة للشروع في عملية التخطيط.

الجدارة السادسة: تطوير البرامج وإدارتها Program Development and Management

في الواقع أن البرامج المبتكرة والتي تتم إدارتها بشكل جيد هي العمود الفقري للمنظمات الناجحة، وتدل تلك البرامج علي دراية المنظمة بأعمالها ومدى مصداقيتها كمؤسسة مهنية، ويجب تطوير البرنامج بالكامل نتيجة لعملية تخطيط منظمة، ولكن قد تأتي البرامج نتيجة لخطة استراتيجية، ولكنها قد تتطور أيضًا نتيجة لحاجات المجتمع أو بسبب التمويل المتاح، ويجب أن يتأكد المديرون من اقتناعهم بالحاجة إلى البرنامج، وضبطه وفقًا لحاجات مجتمعهم، والتأكد من أن البرنامج يتوافق مع مهمة المنظمة، والتحدث عن البرنامج بشكل موضوعي وأن يشعروا بالالتزام بضمان استمرار تمويله لأطول فترة ممكنة.

الجدارة السابعة: التطوير المالي Financial Development

تعد إدارة الشؤون المالية لمؤسسة ما من الجدارات التي غالبًا ما تمثل تحديًا للأشخاص ذوي المهارات الأخرى في إدارة الخدمة الاجتماعية، ومع ذلك، فمن الواضح أنه لا يمكن إدارة أي منظمة بكفاءة دون وجود رقابة مالية قوية، وتشمل أمثلة مسؤوليات المديرين ما يلي: الاحتفاظ بالسجلات المالية، وإعداد بيانات مالية دقيقة، ووضع الميزانية وتوقع المشكلات المالية، وحماية الأصول المالية للمنظمة وإدارتها، والاستعداد للإجابة علي أي وجميع الأسئلة التي تبدو ضرورية لضمان السلامة المالية للمؤسسة/الوحدة.

الجدارة الثامنة: التقييم Evaluation

في الواقع أن تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج/الخدمات التي تديرها المنظمة عنصراً حيوياً للإدارة الفعالة، يحتاج المدير إلى إدراك أهمية تقويم البرنامج، وكيفية اختيار شخص أو مجموعة لإجراء التقييم، وكيفية صياغة الأسئلة الهامة التي يجب الإجابة عليها، وكيفية استخدام البيانات لتطوير تقديم الخدمات، ويجب علي المديرين أخذ نتائج التقييم واتخاذ قرارات إدارية هامة تتعلق بالمعلومات المقدمة لهم، فالمنظمات التي لا ترغب في تقويم فعالية الخدمات التي تقدمها تتعرض لخطر أن تصبح غير فعالة وربما غير ذات صلة بحاجات العملاء.

الجدارة التاسعة: إدارة الموارد البشرية Human Resources Management

يفخر معظم مديري الخدمة الاجتماعية بكونهم متعاطفين مع الآخرين، وعلى الرغم من أن "المهارات الناعمة" مهمة للإدارة الفعالة، إلا أنها تعيق إدارة مؤسسة ما عند تطبيقها زيادة عن الحد، وتعد الإدارة المناسبة للموظفين مهارة يمكن ويجب أن يتعلمها جميع المديرين، ومديرو الخدمة الاجتماعية ليسوا استثناءً، حيث تتطلب المنظمة التي تعمل بشكل جيد قوة عاملة تتمتع بالمهارة في مجالات تركيزها الخاصة وتعمل بشكل تعاوني لتحقيق المهمة المعلنة، فلا تكون للحاجات الفردية للموظف الأولوية على حاجات المنظمة، ويواجه المدير المختص تحدياً مستمراً لتحقيق التوازن بين الحاجات الفردية للموظف وبناء والحفاظ علي قوة عاملة منتجة وفعالة.

الجدارة العاشرة: تطوير فريق العمل Staff Development

يعد وجود فريق عمل كفء أمراً ضرورياً لتقديم خدمات عالية الجودة، ويجب علي المديرين تقدير حاجات التطوير المهني لموظفيهم ويجب عليهم اختيار الفرص المناسبة لمساعدتهم على اكتساب المهارات اللازمة للقيام بمهامهم، ويجب تطوير المديرين ذوي جميع مستويات الخبرة حتى يتم تحقيق التنسيق والإشراف وإدارة وظائف المنظمة بجودة عالية، ومن الضروري تخصيص ميزانية للتطوير المهني لأنها تمثل جزءاً أساسياً من التخطيط لمستقبل المنظمة.

سابعاً: الإجراءات المنهجية:

(١) نوع البحث: اتساقاً مع ما تحاول الدراسة الراهنة تحقيقه من أهداف فهي تدخل ضمن الدراسات الوصفية.

(٢) المنهج المستخدم: استخدم الباحثان منهج المسح الاجتماعي الشامل للمديرين ورؤساء

الأقسام بمديرية التضامن الاجتماعي بالدقهلية علي أن تتوافر فيهم الشروط الآتية:

أ- أن يكون من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية أو علم الاجتماع.

ب- أن لا تقل المدة التي قضاها في منصب المدير أو رئيس القسم عن سنة.

(٣) مجالات البحث

أ-المجال المكاني: تم تطبيق تلك الدراسة على مديرية التضامن الاجتماعي بالدقهلية.

ب- المجال البشري: يتحدد إطار مجتمع البحث في (١٣٤) من مديري العموم والمديرين

ورؤساء الأقسام بمديرية التضامن الاجتماعي بالدقهلية، وبعد تطبيق الشروط تم استبعاد عدد

(١٥) من غير المتخصصين وأصبح مجتمع البحث يبلغ (١١٩) مديراً.

ج- المجال الزمني: هي الفترة التي تم فيها جمع المادة العلمية والبيانات من الميدان حتى

استخلاص النتائج واستغرقت الدراسة الراهنة حوالي (٦ شهور) من ٢٠٢٠/٤/١ إلى

٢٠٢٠/١٠/١.

(٤) أدوات الدراسة:

استخدم الباحثان أداة رئيسة هي: استمارة استبيان تم عرضها علي عدد (١٠) أعضاء

من هيئة التدريس بالخدمة الاجتماعية (٢) من الأساتذة و(٥) من الأساتذة المساعدين و(٣)

مدرسين وكانت نسبة الاتفاق لا تقل عن (٨٥%) وتم تطبيق الاستمارة علي عينة من

المديرين وعددهم (٢٦) مديراً، وتم التأكد من ثبات الاستمارة باستخدام معامل "ألفا كرونباخ":

جدول (١) يوضح ثبات الاستمارة بمعامل "ألفا كرونباخ"

م	أبعاد الجدارات الرقمية	معامل ألفا كرونباخ	م	أبعاد الجدارات المهنية	معامل ألفا كرونباخ
1	تبادل المعلومات	٠,٩٥	١	قضايا السياسة الاجتماعية	٠,٩٥
2	التعلم والتطوير	٠,٩٦	٢	المدافعة	٠,٩٦
3	الرعاية المباشرة للعملاء	٠,٩٤	٣	العلاقات العامة والتسويق	٠,٩٤
4	إدارة المعلومات	٠,٩٤	٤	الحوكمة	٠,٩٥
	المجموع	٠,٩٥	٥	التخطيط	٠,٩٦

م	أبعاد الجدارات الرقمية	معامل ألفا كرونباخ	م	أبعاد الجدارات المهنية	معامل ألفا كرونباخ
			٦	تطوير البرامج وإدارتها	٠,٩٤
			٧	التطوير المالي	٠,٩٢
			٨	التقويم	٠,٩٤
			٩	إدارة الموارد البشرية	٠,٩١
			١٠	تطوير فريق العمل	٠,٩٥
				المجموع	٠,٩٤

والاستمارة مصممة وفقا لمقياس "ليكرت" الثلاثي، ويتم إعطاء كل رأي وزنه، ويتم بعد

ذلك حساب المتوسط الحسابي، ثم يحدد المستوي:

جدول (٢) يوضح مقياس "ليكرت" الثلاثي وتحديد المستويات

الاستجابات	نعم	إلى حد ما	لا
المتوسط	٢,٣٤ إلى ٣	١,٦٧ إلى ٢,٣٣	١ إلى ١,٦٦
المستوي	مرتفع	متوسط	ضعيف

وتم معالجة البيانات إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)

(٧.27)، وتم تطبيق الأساليب الإحصائية (التكرارات والنسب المئوية - الانحراف المعياري -

معامل ثبات ألفا كرونباخ - معامل ارتباط بيرسون - المتوسط الحسابي).

ثامناً: نتائج البحث ومناقشتها:

المحور الأول: خصائص مجتمع البحث

جدول (٣) يوضح خصائص مجتمع البحث

م	المتغير	ك	%
١	النوع	أ- ذكر	٦٨
		ب- أنثي	٣٢
	المجموع	١١٩	١٠٠
٢	الفئة العمرية	أ- أقل من ٤٠ سنة	٤
		ب- ٤٠ إلى أقل من ٤٥ سنة	٥١
		ج- ٤٥ إلى أقل من ٥٠ سنة	٤٧
		د- ٥٠ سنة فأكثر	١٧
	المجموع	١١٩	١٠٠
٣	الحالة الاجتماعية	أ- أعزب	-
		ب- متزوج	١٠٥
		ج- أرمل	٥
		د- مطلق	٩
	المجموع	١١٩	١٠٠
٤	المؤهل	أ- مؤهل عال	١٠٢
		ب- ماجستير	١٢
		ج- دكتوراه	٥

١٠٠	١١٩	المجموع	
٥٨	٦٩	أ- أقل من ٥٠٠٠ جنيه	٥ متوسط الدخل الشهري
٣٧,٨	٤٥	ب- من ٥٠٠٠ إلى ٧٠٠٠ جنيه	
٤,٢	٥	ج- ٧٠٠٠ جنيه فأكثر	
١٠٠	١١٩	المجموع	
١,٧	٢	أ- وكيل وزارة ووكيل مديرية	٦ المركز الوظيفي
٢٨,٦	٣٤	ب- مديرو العموم ومديرو الإدارات	
٦٩,٧	٨٣	ج- رؤساء الأقسام	
١٠٠	١١٩	المجموع	
٤,٢	٥	أ- أقل من أربع دورات	٧ عدد الدورات الحاصلين عليها
٥٨	٦٩	ب- أربع دورات	
٣٧,٨	٤٥	ج- خمس دورات فأكثر	
١٠٠	١١٩	المجموع	
١٠٠	١١٩	أ- دورات مرتبطة بالخدمة الاجتماعية	٨ نوعية الدورات الحاصلين عليها
١٠٠	١١٩	ب- دورات في الإدارة	
١٠٠	١١٩	ج- دورات في التكنولوجيا الرقمية	

يتضح من الجدول السابق لخصائص مجتمع البحث من المديرين بمديرية التضامن الاجتماعي بالدقهلية أن غالبية أفراد مجتمع البحث من الذكور بتكرار (٨١) بنسبة (٦٨%)، ويأتي في المرتبة الثانية الإناث بتكرار (٣٨) بنسبة (٣٢%)، وقد يرجع ذلك إلي زيادة نسبة القوي العاملة بالقطاع الحكومي من الذكور في مصر عن الإناث حيث بلغت وفقاً لآخر التقارير الإحصائية الوطنية حوالي (٣,٣) مليون من الذكور، وحوالي (١,٦) مليون من الإناث (جمهورية مصر العربية: ٢٠١٩، ص ١١٠)

وفيما يتعلق بالفئات العمرية يتضح من الجدول السابق أن الفئة العمرية (٤٠ سنة إلي أقل من ٤٥ سنة) تأتي في المرتبة الأولى بتكرار (٥١) بنسبة (٤٢,٩%) وتأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية (٤٥ سنة إلي أقل من ٥٠ سنة) بتكرار (٤٧) بنسبة (٣٩,٥%) وتأتي في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) بتكرار (١٧) بنسبة (١٤,٣%) وتأتي في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (أقل من ٤٠ سنة) بتكرار (٤) بنسبة (٣,٣%)، وقد يرجع كبر أعمار مجتمع البحث إلي أنهم من المديرين ورؤساء الأقسام بالمديرية.

وفيما يرتبط بالحالة الاجتماعية يتضح من الجدول السابق أن المتزوجين يأتون في المرتبة الأولى بتكرار (١٠٥) بنسبة (٨٨,٢%) ويأتي في المرتبة الثانية المطلون بتكرار (٩) بنسبة (٧,٦%)، وفي المرتبة الأخيرة الأرملة بتكرار (٥) بنسبة (٤,٢%) وقد يرجع ذلك الاستقرار الأسري أيضاً أن المديرين من الفئات العمرية الكبيرة نسبياً فضلاً عن أنهم من الأخصائيين الاجتماعيين وبالتالي يعيشون بشكل مستقر نسبياً.

وبالنسبة للمؤهلات العلمية لمجتمع البحث يأتي أصحاب المؤهلات العليا بتكرار (١٠٢) بنسبة (٨٥,٧%) في المرتبة الأولى، ويأتي الحاصلون علي الماجستير بتكرار (١٢) بنسبة (١٠,١%) في المرتبة الثانية، ويأتي الحاصلون علي الدكتوراه بتكرار (٥) بنسبة (٤,٢) في المرتبة الأخيرة.

وفيما يرتبط بمتوسط الدخل الشهري لمجتمع البحث تأتي الفئة (أقل من ٥٠٠٠ جنيه) في المرتبة الأولى بتكرار (٦٩) بنسبة (٥٨%)، وتأتي في المرتبة الثانية (٥٠٠٠ إلي أقل من ٧٠٠٠ جنيه) بتكرار (٤٥) بنسبة (٣٧,٨%)، وتأتي في المرتبة الأخيرة (أكثر من ٧٠٠٠ جنيه) بتكرار (٥) بنسبة (٤,٢%)، وقد يرجع ذلك إلي وجود دخول إضافية بجانب رواتبهم الحكومية.

وفيما يتعلق بطبيعة الوظائف والمراكز الوظيفية التي يشغلها أفراد مجتمع البحث يأتي في المرتبة الأولى رؤساء الأقسام بتكرار (٨٣) بنسبة (٦٩,٧%)، ويأتي في المرتبة الثانية مديرو العموم والإدارات بتكرار (٣٤) بنسبة (٢٨,٦%)، ويأتي في المرتبة الأخيرة وكيل الوزارة ووكلاء المديرية بتكرار (٢) بنسبة (١,٧%).

ويتبين أيضاً من الجدول السابق للذين حصلوا علي أربع دورات تدريبية بتكرار (٦٩) بنسبة (٥٨%) احتلوا المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية للذين حصلوا علي أكثر من خمس دورات تدريبية بتكرار (٤٥) بنسبة (٣٧,٨%)، ويأتي في المرتبة الأخيرة للذين حصلوا علي أقل من أربع دورات بتكرار (٥) بنسبة (٤,٢%)، وقد يرجع ذلك إلي أن مجتمع البحث من القيادات.

وأخيراً يتبين من الجدول السابق نوعية الدورات التي حصل عليها أفراد مجتمع البحث، حيث حصل جميعهم علي الدورات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية لأنهم من خريجي الخدمة الاجتماعية أو علم الاجتماع، وجميعهم حصلوا كذلك علي دورات في الإدارة بحكم أنهم مديريين ورؤساء أقسام، وحصلوا علي دورات في التكنولوجيا الرقمية.

المحور الثاني: الجدارات الرقمية

جدول (٤) استجابات المديرين حول جدارة تبادل المعلومات رقمياً

المستوي	ت	س	الاستجابات			التكرار والنسبة	العبارة	
			لا	إلى حد ما	نعم			
مرتفع	١	٠,٦	٢,٦١	٨	٣١	٨٠	ك	القدرة علي تبادل البيانات بالتكنولوجيا الرقمية بأمان مع الزملاء
				٦,٨	٢٦	٦٧,٢	%	
مرتفع	٢	٠,٨	٢,٤٠	٢٢	٢٧	٧٠	ك	القدرة علي تبادل البيانات بالتكنولوجيا الرقمية بأمان مع المنظمات الأخرى
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	%	
متوسط	٥	٠,٧	٢,٢٥	٢١	٤٧	٥١	ك	القدرة علي استخدام كلمات المرور لحماية البيانات علي الوسائل الرقمية
				١٧,٦	٣٩,٥	٤٢,٩	%	
مرتفع	٤	٠,٧	٢,٣٥	١٧	٤٣	٥٩	ك	القدرة علي قراءة وإرسال واستقبال اتصالات البريد الالكتروني
				١٤,٣	٣٦	٤٩,٧	%	
مرتفع	٣	٠,٧	٢,٣٧	١٩	٣٧	٦٣	ك	استخدام أجهزة الحفظ لإدخال البيانات وحذفها بشكل آمن
				١٦,١	٣١	٥٢,٩	%	
مرتفع		٠,٧	٢,٤٠	٨٧	١٨٥	٣٢٣	ك	المجموع
				١٤,٦	٣١,١	٥٤,٣	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول جدارة تبادل المعلومات رقمياً، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد تبادل المعلومات أحد أبعاد الجدارات الرقمية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارة (القدرة علي تبادل البيانات بالتكنولوجيا الرقمية بأمان مع الزملاء) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦١)، واحتلت عبارة (القدرة علي تبادل البيانات بالتكنولوجيا الرقمية بأمان مع المنظمات الأخرى) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (استخدام أجهزة الحفظ لإدخال البيانات وحذفها بشكل آمن) بمتوسط حسابي (٢,٣٧)، ويأتي في المرتبة الرابعة العبارة (القدرة علي قراءة وإرسال واستقبال اتصالات البريد الالكتروني) بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، ويأتي في المرتبة الأخيرة مسجلة أدنى قيمة العبارة (القدرة علي استخدام كلمات المرور لحماية البيانات علي الوسائل الرقمية)، وكانت متوسطة المستوي بمتوسط حسابي

(٢,٢٥)، وتراوح قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق تلك النتائج مع ما توصل إليه كل من "منيفي وتومبسون: ١٩٩٤"، من حاجة الإشراف على العمليات اللامركزية إلي الجدارة في تقنيات الإدارة عن بعد بما في ذلك البريد الإلكتروني، وأن يكتسب مديرو الخدمة الاجتماعية الخبرة في أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة (Menefee, D. T., & Thompson, J. J.: 1994)،

ومع ما توصل إليه "فيراري وآخرون: ٢٠١٢" من ضرورة التعاون بالتواصل مع الآخرين والاتصال والمشاركة أي تبادل المعلومات من خلال التواصل بأدوات الإنترنت (Ferrari, A., et al.,: 2012).

ومع ما توصلت إليه دراسة (إيفانجيلونز وهولي: ٢٠١٥) أن أبرز مجالات الجدارات الرقمية لدي المبحوثين كانت تلك الخاصة بـ "المعلومات" (Evangelinos, G., & Holley, D.,: 2015)، وما توصلت إليه دراسة "شان وهولوسكو: ٢٠١٥" أن ممارسات الخدمة الاجتماعية قد تم دعمها من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Chan, C. & Holosko, M. J.,: 2015).

ومع دراسة "فونسيكا وبيكوتو: ٢٠٢٠" التي حددت الجدارات الرقمية وكان من ضمنها جدارة التفاعل من خلال التقنيات الرقمية (Fonseca, P. and Picoto, W. N.: 2020)، ومع ما اقترحه "كلية برين ماور: ٢٠١٦" إطاراً للجدارات الرقمية، وكان أحد تلك الجدارات جدارات التعايش الرقمية، والاتصالات الرقمية (Bryn Mawr College: 2016).

جدول (٥) استجابات المديرين حول جدارة التعلم والتطوير الرقمي القائم

المستوي	ت	σس	س	الاستجابات			النسبة التكرار	العبرة
				لا	إلى حد ما	نعم		
مرتفع	٤	٠,٧	٢,٤٧	١٤	٣٥	٧٠	ك	القدرة علي الوصول إلي مواقع التعلم وإنشاء حساب عليها وتسجيل الدخول
				١١,٨	٢٩,٤	٥٨,٨	%	
متنق	١	٠,٦	٢,٥٦	١٢	٢٨	٧٩	ك	القدرة علي كتابة النصوص علي ملفات الورد وطباعتها
				١٠,١	٢٣,٥	٦٦,٤	%	
متوسط	٥	٠,٨	٢,٣٠	٢٤	٣٥	٦٠	ك	القدرة علي استخدام تقنيات البحث لتحديد مواقع المعلومات والمنظمات
				٢٠,٢	٢٩,٤	٥٠,٤	%	

المستوي	ت	س	س	الاستجابات			النسبة التكرار	العبارة
				لا	إلى حد ما	نعم		
٣	٣	٠,٦	٢,٤٩	١٢	٣٧	٧٠	ك	القدرة علي تصميم وعرض ملفات العرض علي الباوربوينت
				١٠,١	٣١,١	٥٨,٨	%	
٢	٢	٠,٧	٢,٥٠	١٥	٣٠	٧٤	ك	القدرة علي طباعة الشهادات بعد الانتهاء من التعلم
				١٢,٦	٢٥,٢	٦٢,٢	%	
٣		٠,٧	٢,٤٦	٧٧	١٦٥	٣٥٣	ك	المجموع
				١٣	٢٧,٧	٥٩,٣	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول جدارة التعلم والتطوير رقمياً، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٤٦) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد التعلم والتطوير أحد أبعاد الجدارات الرقمية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارة (القدرة علي كتابة النصوص علي ملفات الورد وطباعتها) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، واحتلت عبارة (القدرة علي طباعة الشهادات بعد الانتهاء من التعلم) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي تصميم وعرض ملفات العروض علي الباوربوينت) بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، ويأتي في المرتبة الرابعة العبارة (القدرة علي الوصول إلي مواقع التعلم وإنشاء حساب عليها وتسجيل الدخول) بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، ويأتي في المرتبة الأخيرة مسجلة أدني قيمة العبارة (القدرة علي استخدام تقنيات البحث لتحديد مواقع المعلومات والمنظمات)، وكانت متوسطة المستوى بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة "جلاردواشينك وآخرون: ٢٠١٥" التي أوصت بضرورة تحديد الأولويات التعليمية الحالية للمؤسسات وصناع السياسات من أجل الاستجابة الفعالة للحاجات المتغيرة في القرن الحادي والعشرين، بالإضافة إلى التدريب الرقمي الأولي والمستمر (Gallardo-Echenique, E., et al.,: 2015)، ومع ما حددته "منظمة مهارات من أجل الرعاية: ٢٠١٦" و"ماركوفيتش وآخرون: ٢٠١٩" من استخدام التكنولوجيا الرقمية والجدارة في التعلم الإلكتروني، والتعلم والتطوير (Skills for Care: 2016) (Markovych I., et al.,) (2019).

كما تتفق مع نتائج دراستي "فوجت وروبلن: ٢٠١٢" و"زجودا وشان: ٢٠١٨" حيث أكدتا علي محور الأمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأحد الجدارات الرقمية الهامة (Voogt, J., Roblin., & N. P.,: 2012) (Zgoda, K. & Shane, K.,:) (2018).

جدول (٦) استجابات المديرين حول جدارة الرعاية المباشرة رقمياً

المستوي	ت	س	سن	الاستجابات			النسبة المئوية	العبارة
				لا	إلى حد ما	نعم		
الدرجة	٢	٠,٨	٢,٢٩	٢٥	٣٤	٦٠	ك	القدرة علي مساعدة العملاء علي استخدام التطبيقات المختلفة
				٢١	٢٨,٦	٥٠,٤	%	
الدرجة	١	٠,٨	٢,٣٨	٢٠	٣٤	٦٥	ك	القدرة علي مساعدة العملاء علي الوصول إلي الخدمات بالانترنت
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	%	
الدرجة	٤	٠,٨	٢,٢٦	٢٢	٤٣	٥٣	ك	القدرة علي استخدام مهارات البحث عن الموارد التي تدعم العملاء
				١٨,٤	٣٦,١	٤٤,٥	%	
الدرجة	٣	٠,٧	٢,٢٧	٢٠	٤٧	٥٢	ك	القدرة علي تقديم الاستشارات عن بعد للعملاء
				١٦,٨	٣٩,٥	٤٣,٧	%	
الدرجة	٢	٠,٨	٢,٢٩	٢٣	٣٨	٥٨	ك	القدرة علي إقناع وطلب موافقة العملاء باستخدام الوسائل الرقمية
				١٩,٣	٣٢	٤٨,٧	%	
الدرجة		٠,٨	٢,٣٠	١١٠	١٩٧	٢٨٨	ك	المجموع
				١٥	٣١	٥٤	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول جدارة الرعاية المباشرة رقمياً، حيث يتضح أن المستوى متوسط لتلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٣٠) وانحراف معياري (٠,٨)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد الرعاية المباشرة أحد أبعاد الجدارات الرقمية كانت بمتوسطات حسابية متوسطة ماعدا عبارة (القدرة علي مساعدة العملاء علي الوصول إلي الخدمات بالانترنت) كانت مرتفعة واحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وجاءت بقية العبارات لذلك البعد في مستوى متوسط حيث احتلت العبارتان (القدرة علي مساعدة العملاء علي استخدام التطبيقات المختلفة)، و(القدرة علي إقناع وطلب موافقة العملاء باستخدام الوسائل الرقمية) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي تقديم الاستشارات عن بعد للعملاء) بمتوسط حسابي (٢,٢٧)، ويأتي في المرتبة الأخيرة مسجلة أدني قيمة العبارة (القدرة علي استخدام مهارات البحث عن

الموارد التي تدعم العملاء)، وكانت متوسطة المستوى بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٧) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة. وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة "زجودا وشان: ٢٠١٨" التي أكدت علي استخدام المنظمات الحكومية وغير الربحية بشكل متزايد وسائل التواصل الاجتماعي مثل "تويتر" للتواصل مع المستفيدين (Zgoda, K. & Shane, K.,: 2018).

جدول (٧) استجابات المديرين حول جدارة إدارة المعلومات رقمياً

المستوي	ت	س	الاستجابات			النسبة المئوية	العبارة	
			لا	إلى حد ما	نعم			
ضعيف	٥	٠,٨	١,٦١	٦٩	٢٨	٢٢	ك	القدرة علي تطبيق نظام الرقابة عن بعد عبر الهواتف الذكية
				٥٨	٢٣,٥	١٨,٥	%	
متوسط	١	٠,٧	١,٨٣	٤٦	٤٨	٢٥	ك	القدرة علي التعامل مع حفظ وتصنيف واسترجاع المعلومات بالوسائط الرقمية
				٣٨,٧	٤٠,٣	٢١	%	
ضعيف	٤	٠,٨	١,٦٥	٦٥	٣١	٢٣	ك	القدرة علي استخدام ممارسات السلامة والأمان والخصوصية لبيانات العملاء
				٥٤,٦	٢٦,١	١٩,٣	%	
متوسط	٣	٠,٨	١,٧٦	٥٨	٣١	٣٠	ك	القدرة علي تقليل مخاطر فيروسات الكمبيوتر
				٤٨,٧	٢٦,١	٢٥,٢	%	
متوسط	٢	٠,٨	١,٨٢	٤٧	٤٧	٢٥	ك	القدرة علي الحفاظ علي موقع المنظمة علي مواقع التواصل والموقع بالويب
				٣٩,٥	٣٩,٥	٢١	%	
متوسط		٠,٨	١,٧٣	٢٨٥	١٨٥	١٢٥	ك	المجموع
				١٥	٣١	٥٤	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول جدارة إدارة المعلومات رقمياً، حيث يتضح أن المستوى متوسط لتلك الجدارة بمتوسط حسابي (١,٧٣) وانحراف معياري (٠,٨)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد إدارة المعلومات أحد أبعاد الجدارات الرقمية كانت بمتوسطات حسابية متوسطة لكل من عبارة (القدرة علي التعامل مع حفظ وتصنيف واسترجاع المعلومات بالوسائط الرقمية) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (١,٨٣)، واحتلت عبارة (القدرة علي الحفاظ علي موقع المنظمة علي مواقع التواصل والموقع بالويب) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (١,٨٢)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي تقليل مخاطر فيروسات الكمبيوتر) بمتوسط حسابي (١,٧٦)، وكانت بمتوسطات

حسابية ضعيفة في عبارة (القدرة علي استخدام ممارسات السلامة والأمان والخصوصية لبيانات العملاء) التي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (١,٦٥)، والعبارة (القدرة علي تطبيق نظام الرقابة عن بعد عبر الهواتف الذكية) بمتوسط حسابي (١,٦١) في المرتبة الأخيرة مسجلة أدنى قيمة، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٧) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسات كل من "فيراري وآخرون: ٢٠١٢" و"كلية برين ماور: ٢٠١٦" و"منظمة مهارات من أجل الرعاية" و"فونسيكا وبيكوتو: ٢٠٢٠" حددوا جميعاً الجدارت الرقمية وكانت جدارة إدارة المعلومات أحد تلك الجدارت من خلال تحديد المعلومات وتحديد موقعها والوصول إليها واسترجاعها وتخزينها وتنظيمها (Ferrari, A., et al.: (2012) (Skills for Care: 2016) (Bryn Mawr College: 2016) (Fonseca, P. (and Picoto, W. N.: 2020).

مما سبق يمكن استنتاج الإجابة علي تساؤلات البحث الراهن الأول والثاني كما يلي:

السؤال الأول: ما الجدارت الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي؟

١- الجدارة الرقمية في تبادل المعلومات، وهي بالترتيب كما يلي:

- أ- القدرة علي تبادل البيانات بالتكنولوجيا الرقمية بأمان مع الزملاء.
- ب- القدرة علي تبادل البيانات بالتكنولوجيا الرقمية بأمان مع المنظمات الأخرى.
- ج- استخدام أجهزة الحفظ لإدخال البيانات وحذفها بشكل آمن.
- د- القدرة علي قراءة وإرسال واستقبال اتصالات البريد الإلكتروني.
- هـ- القدرة علي استخدام كلمات المرور لحماية البيانات علي الوسائل الرقمية.

٢- الجدارة الرقمية في التعلم والتطوير وهي بالترتيب كما يلي:

- أ- القدرة علي كتابة النصوص علي ملفات الورد وطباعتها.
- ب- القدرة علي طباعة الشهادات بعد الانتهاء من التعلم.
- ج- القدرة علي تصميم وعرض ملفات العرض علي الباوربوينت.
- د- القدرة علي الوصول إلي مواقع التعلم وإنشاء حساب عليها وتسجيل الدخول.
- هـ- القدرة علي استخدام تقنيات البحث لتحديد مواقع المعلومات والمنظمات.

- ٣- الجدارة الرقمية في الرعاية المباشرة وهي بالترتيب كما يلي:
- أ- القدرة علي مساعدة العملاء علي الوصول إلي الخدمات بالانترنت.
 - ب- القدرة علي مساعدة العملاء علي استخدام التطبيقات المختلفة.
 - ج- القدرة علي إقناع وطلب موافقة العملاء باستخدام الوسائل الرقمية.
 - د- القدرة علي تقديم الاستشارات عن بعد للعملاء.
 - هـ- القدرة علي استخدام مهارات البحث عن الموارد التي تدعم العملاء.
- ٤- الجدارة الرقمية في إدارة المعلومات وهي بالترتيب كما يلي:
- أ- القدرة علي التعامل مع حفظ وتصنيف واسترجاع المعلومات بالوسائط الرقمية.
 - ب- القدرة علي الحفاظ علي موقع المنظمة علي مواقع التواصل والموقع بالويب.
 - ج- القدرة علي تقليل مخاطر فيروسات الكمبيوتر.
 - د- القدرة علي استخدام ممارسات السلامة والأمان والخصوصية لبيانات العملاء.
 - هـ- القدرة علي تطبيق نظام الرقابة عن بعد عبر الهواتف الذكية
- السؤال الثاني:** ما مستويات الجدارات الرقمية المستخدمة في أجهزة التخطيط الاجتماعي؟
- ١- الجدارة الرقمية في تبادل المعلومات (المستوي مرتفع).
 - ٢- الجدارة الرقمية في التعلم والتطوير (المستوي مرتفع).
 - ٣- الجدارة الرقمية في الرعاية المباشرة (المستوي متوسط).
 - ٤- الجدارة الرقمية في إدارة المعلومات (المستوي متوسط).
- المحور الثالث: الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي**

جدول (٨) استجابات المديرين حول جدارة قضايا السياسة الاجتماعية والحكومية

المستوي	ت	س	الاستجابات			النسبة	العبارة
			لا	إلى حد ما	نعم		
معرفة	٣	٠,٦	٢,٥٦	١٢	٢٨	٧٩	القدرة علي الإلمام بالقوانين والقواعد واللوائح المنظمة للعمل
				١٠,١	٢٣,٥	٦٦,٤	
معرفة	٢	٠,٦	٢,٦١	٨	٣١	٨٠	التأكد من إلمام الموظفين بالقوانين والقواعد واللوائح المنظمة للعمل
				٦,٨	٢٦	٦٧,٢	
معرفة	٤	٠,٨	٢,٤٠	٢٢	٢٧	٧٠	القدرة علي التعامل مع أعضاء المجالس الاستشارية ومجالس الإدارة
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	

س: ا:	٣	٠,٦	٢,٥٦	١٢	٢٨	٧٩	ك	القدرة علي التعامل مع وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي
				١٠,١	٢٣,٥	٦٦,٤	%	
س: ا:	١	٠,٦	٢,٦٨	١٠	١٨	٩١	ك	القدرة علي التعامل مع المجتمع ككل
				٨,٤	١٥,١	٧٦,٥	%	
س: ا:		٠,٥	٢,٧٠	٦٤	١٣٢	٣٩٩	ك	المجموع
				١٠,٨	٢٢,٢	٦٧	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول الجدارة المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي "الاهتمام بقضايا السياسة الاجتماعية والحكومية"، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٧٠) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد الاهتمام بقضايا السياسة الاجتماعية والحكومية أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارة (القدرة علي التعامل مع المجتمع ككل) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، واحتلت عبارة (التأكد من إلمام الموظفين بالقوانين والقواعد واللوائح المنظمة للعمل) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦١)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارتين (الذي القدرة علي الإلمام بالقوانين والقواعد واللوائح المنظمة للعمل) و(القدرة علي التعامل مع أعضاء المجالس الاستشارية ومجالس الإدارة) بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، ويأتي في المرتبة الأخيرة (القدرة علي التعامل مع أعضاء المجالس الاستشارية ومجالس الإدارة)، بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة "منيفي وتومبسون: ١٩٩٤" التي أكدت علي حاجة مديري الخدمة الاجتماعية إلى مهارات فريدة لمواكبة التغيرات الجذرية في المجتمع بشكل عام (Menefee, D. T., & Thompson, J. J.: 1994).

كما تتفق مع ما أكدته دراسة "ويمفيمر: ٢٠٠٤" حول الجدارة في التعامل مع قضايا السياسة الحكومية والاجتماعية المعاصرة (Wimpfheimer, S.: 2004)، وتتفق مع ما توصلت إليه دراسة "باركر: ٢٠١٧" أن الجدارة في الممارسات الأخلاقية والمعرفة القانونية أحد الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية (Parker, L.,: 2017)، وتتفق مع دراسة "ميلنشنكو وأكيوفا: ٢٠١٩" التي حددت الجدارات الإدارية وكان من بينها الجدارات للمشاركة والمساهمة في السياسات والعملية الإدارية (Melnychenko, A. & Akimova, O.: 2019).

جدول (٩) استجابات المديرين حول جدارة المدافعة

المستوي	ت	س	سن	الاستجابات			النسبة المئوية	العبارة
				لا	إلى حد ما	نعم		
ضعيف	٥	٠,٨	١,٥	٧٤	٢٥	٢٠	ك	القدرة علي اتخاذ موقف بشأن قضايا المدافعة عن العملاء
				٦٢,٢	٢١	١٦,٨	%	
ضعيف	٣	٠,٨	١,٦٥	٦٥	٣١	٢٣	ك	القدرة علي إقناع الموظفين والمتطوعين ببذل جهود حول المدافعة
				٥٤,٦	٢٦,١	١٩,٣	%	
المرتب	٤	٠,٨	١,٦١	٦٩	٢٨	٢٢	ك	القدرة علي إقناع المسؤولين بقضايا المدافعة عن العملاء
				٥٨	٢٣,٥	١٨,٥	%	
المرتب	٢	٠,٨	١,٨٢	٤٧	٤٧	٢٥	ك	القدرة علي الحصول علي دعم مالي أو معنوي لصالح العملاء
				٣٩,٥	٣٩,٥	٢١	%	
المرتب	١	٠,٧	١,٨٣	٤٦	٤٨	٢٥	ك	القدرة علي تصحيح الأوضاع التي نتج عنها ظلم للعملاء
				٣٨,٧	٤٠,٣	٢١	%	
المرتب		٠,٨	١,٧	٣٠,١	١٧٩	١١٥	ك	المجموع
				٥٠,٦	٣٠,١	١٩,٣	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول جدارة المدافعة، حيث يتضح أن المستوي متوسط لتلك الجدارة بمتوسط حسابي (١,٧٠) وانحراف معياري (٠,٨)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد المدافعة أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية متوسطة لكل من عبارة (القدرة علي تصحيح الأوضاع التي نتج عنها ظلم للعملاء) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (١,٨٣)، واحتلت عبارة (القدرة علي الحصول علي دعم مالي أو معنوي لصالح العملاء) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (١,٨٢)، وكانت بمتوسطات حسابية ضعيفة في عبارة (القدرة علي إقناع الموظفين والمتطوعين ببذل جهود حول المدافعة) التي احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (١,٦٥)، وكذلك مستوي ضعيف لعبارة (القدرة علي إقناع المسؤولين بقضايا المدافعة عن العملاء) التي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (١,٦١)، والعبارة (القدرة علي اتخاذ موقف بشأن قضايا المدافعة عن العملاء) بمتوسط حسابي (١,٥٠) في المرتبة الأخيرة مسجلة أدني قيمة، وتراوح قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٧) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة "زجودا وسان: ٢٠١٨" التي أكدت علي العلاقة بين الجدارات الرقمية والمدافعة كأحد الجدارات المهنية حيث توصلت أن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعية لديها القدرة على توصيل صوت

الأخصائي الاجتماعي والمساعدة في تمكين العملاء في مواجهة الظلم الاجتماعي (Zgoda, K. & Shane, K.: 2018)، كما تتفق مع ما أكدته دراسة "ويمفيمير: ٢٠٠٤" حول جدارة المدافعة (Wimpfheimer, S.: 2004)، ومع دراسة "باركر: ٢٠١٧" التي حددت الجدارة في الممارسات الإشرافية المناهضة للتمييز (Parker, L.: 2017).

جدول (١٠) استجابات المديرين حول جدارة العلاقات العامة والتسويق

العبارة	النسبة والنسبة	الاستجابات			ن	س	ت	المستوى
		نعم	إلى حد ما	لا				
القدرة على التسويق والإعلان عن الخدمات التي تقدمها المنظمات	ك	٦٥	٣٤	٢٠	٢,٣٨	٠,٨	٤	
	%	٥٨,٨	٢٢,٧	١٨,٥				
القدرة على التأكد من شعور العملاء الإيجابي تجاه المنظمات	ك	٧٠	٣٧	١٢	٢,٤٩	٠,٦	٣	
	%	٥٨,٨	٣١,١	١٠,١				
القدرة على الإلمام بوجود منافسة بين المنظمات	ك	٥٩	٤٣	١٧	٢,٣٥	٠,٧	٥	
	%	٤٩,٧	٣٦	١٤,٣				
القدرة على توجيه العملاء نحو الموارد في المجتمع	ك	٧٩	٢٨	١٢	٢,٥٦	٠,٦	٢	
	%	٦٦,٤	٢٣,٥	١٠,١				
القدرة على الإفصاح للمجتمع عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات	ك	٩١	١٨	١٠	٢,٦٨	٠,٦	١	
	%	٧٦,٥	١٥,١	٨,٤				
المجموع	ك	٣٦٤	١٦٠	٧١	٢,٥٠	٠,٧		
	%	٦١,٢	٢٦,٩	١١,٩				

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول الجدارة المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي "العلاقات العامة والتسويق"، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد العلاقات العامة والتسويق أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارة (القدرة على الإفصاح للمجتمع عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، واحتلت عبارة (القدرة على توجيه العملاء نحو الموارد في المجتمع) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة على التأكد من شعور العملاء الإيجابي تجاه المنظمات) بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، ويأتي في المرتبة الرابعة العبارة (القدرة على التسويق والإعلان عن الخدمات التي تقدمها المنظمات) بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، ويأتي في المرتبة الأخيرة (القدرة على الإلمام

وجود منافسة بين المنظمات)، بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، وتراوح قيمة الانحراف المعياري للعبارة الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق تلك النتائج مع دراسة "ميلنشنكو وأكيموفا: ٢٠١٩" التي أكدت علي الجدارات اللازمة لتوضيح وتطبيق منظور الخدمة العامة، وجدارات التواصل والتفاعل المثمر في المجال العام (Melnychenko, A. & Akimova, O.: 2019)، ونتائج دراسة "ويمبفير: ٢٠٠٤" التي حددت جدارة العلاقات العامة والتسويق كأحد الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية (Wimpfheimer, S.: 2004).

جدول (١١) استجابات المديرين حول جدارة الحوكمة

المستوي	ت	س	س	الاستجابات			التكرار والنسبة	العبارة
				لا	إلى حد ما	نعم		
الدرجة الأولى	٢	٠,٦	٢,٦٠	١٠	٢٥	٨٤	ك	القدرة علي تحقيق رؤية المنظمات ورسالتها
				٨,٤	٢١	٧٠,٦	%	
الدرجة الأولى	٥	٠,٨	٢,٣٨	٢٠	٣٤	٦٥	ك	القدرة علي اكتساب ثقة العملاء تجاه المنظمات
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	%	
الدرجة الأولى	٣	٠,٦	٢,٥٦	١٢	٢٨	٧٩	ك	القدرة علي تقديم الاقتراحات إلي المجالس الاستشارية
				١٠,١	٢٣,٥	٦٦,٤	%	
الدرجة الأولى	١	٠,٦	٢,٦٨	١٠	١٨	٩١	ك	القدرة علي تنفيذ توجيهات المجالس الاستشارية ومجالس الإدارات
				٨,٤	١٥,١	٧٦,٥	%	
الدرجة الأولى	٤	٠,٨	٢,٤٠	٢٢	٢٧	٧٠	ك	تحقيق التوازن بين الاقتراحات المقدمة للمجالس والتوجيهات الصادرة عنهم
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	%	
الدرجة الأولى		٠,٧	٢,٥٠	٧٤	١٣٢	٣٨٩	ك	المجموع
				١٢,٤	٢٢,٢	٦٥,٤	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول الجدارة المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي "الحوكمة"، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد الحوكمة أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارة (القدرة علي تنفيذ توجيهات المجالس الاستشارية ومجالس الإدارات) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، واحتلت عبارة (القدرة علي تحقيق رؤية المنظمات ورسالتها) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي تقديم الاقتراحات إلي المجالس الاستشارية) بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، ويأتي في المرتبة الرابعة العبارة (تحقيق

التوازن بين الاقتراحات المقدمة للمجالس والتوجيهات الصادرة عنهم) بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، ويأتي في المرتبة الأخيرة (القدرة علي اكتساب ثقة العملاء تجاه المنظمات)، بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وتراوح قيمة الانحراف المعياري للعبارة الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق تلك النتائج مع ما توصلت إليه دراسة "جونز مور: ٢٠١٦" في تحديده لجدارة التوجه نحو الإنجاز كأحد جدارات مديري الخدمة الاجتماعية (Jones-Moore, L.,: 2016)، وتتفق تلك النتائج مع ما أكدته دراستي "ميلنشنكو وأكيوفا: ٢٠١٩" و"ويمبيفير: ٢٠٠٤" بتحديدهما لجدارة الحوكمة بمنظمات الخدمة الاجتماعية والحكومية (Melnychenko, A.) (Wimpfheimer, S.: 2004) (& Akimova, O.: 2019).

جدول (١٢) استجابات المديرين حول جدارة التخطيط

العبارة	القرار والنسبة	الاستجابات			ن	س	ت	المستوي
		نعم	إلى حد ما	لا				
القدرة علي رسم مستقبل المنظمات لتحقيق الإدارة الجيدة	ك	٧٢	٤١	٦	٢,٦٠	٠,٦	١	٣
	%	٦٠,٥	٣٤,٥	٥				
القدرة علي رقابة الأنشطة داخل وخارج المنظمات	ك	٧٠	٣٥	١٤	٢,٤٧	٠,٧	٣	٣
	%	٥٨,٨	٢٩,٤	١١,٨				
القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات مراقبة الجودة	ك	٧٠	٣٧	١٢	٢,٤٩	٠,٦	٢	٣
	%	٥٨,٨	٣١,١	١٠,١				
القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات جمع وتحليل البيانات البحثية	ك	٢٥	٤٨	٤٦	١,٨٣	٠,٧	٥	٣
	%	٢١	٤٠,٣	٣٨,٧				
القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات قواعد البيانات الصحيحة	ك	٦٥	٣٤	٢٠	٢,٣٨	٠,٨	٤	٣
	%	٥٨,٨	٢٢,٧	١٨,٥				
المجموع	ك	٣٠٢	١٩٥	٩٨	٢,٣٤	٠,٧	٣	٣
	%	٥٠,٨	٣٢,٨	١٦,٤				

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول جدارة التخطيط، حيث يتضح أن المستوي متوسط لتلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٣٤) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد التخطيط أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة حيث جاءت عبارة (القدرة علي رسم مستقبل المنظمات لتحقيق الإدارة الجيدة) مرتفعة واحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، وجاءت عبارة (القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات مراقبة الجودة) مرتفعة واحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي

(٢,٤٩)، وعبرة (القدرة علي رقابة الأنشطة داخل وخارج المنظمات) بمتوسط حسابي (٢,٤٧) في المرتبة الثالثة والعبرة (القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات قواعد البيانات الصحيحة) بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، ويأتي في المرتبة الأخيرة مسجلة أدني قيمة العبرة (القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات جمع وتحليل البيانات البحثية)، وكانت متوسطة المستوي بمتوسط حسابي (١,٨٣)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة "منيفي وتومبسون: ١٩٩٤" حول أدوار مديري الخدمة الاجتماعية كمطورين لفريق العمل وموجهين ومشرفين وكلها أدوار تخطيطية (Menefee, D. T., & Thompson, J. J.: 1994)، وتتفق أيضا مع دراسة "إنجليريشت: ٢٠١٢" التي أكدت علي الجدارات الإدارية والإشرافية وهي بطبيعتها أدوار تخطيطية (Engelbrecht, L.K.: 2012).

كما تتفق مع ما توصل إليه "دريسكو: ٢٠١٤" من خلال تحليله لنموذج "ماكليلاند: ١٩٧٣" من ضرورة استناد تصميم وتطبيق مقياس الجدارة في تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية على من يقوم بمهام الرقابة والإشراف أي مديري منظمات الخدمة الاجتماعية الذين يقومون بأدوار تخطيطية (Drisko, J. W.,: 2014)، وتتفق مع دراسة "جونزومور: ٢٠١٦" التي حددت جدارات مديري الخدمة الاجتماعية وهي في معظمها أدوار تخطيطية (Jones-Moore, L.,: 2016)، كما تتفق مع دراسة "باركر: ٢٠١٧" التي حددت الجدارات الأساسية لمشرفي الخدمة الاجتماعية علي منظمات تقديم الخدمات الاجتماعية وهي جدارات مرتبطة في معظمها بالجدارة في التخطيط (Parker, L.,: 2017).

جدول (١٣) استجابات المديرين حول جدارة تطوير البرامج وإدارتها

المستوي	ت	س	س	الاستجابات			التكرار والنسبة	العبرة
				لا	إلي حد ما	نعم		
الدرجة الثانية	٢	٠,٧	٢,٥٠	١٨	٢٤	٧٧	ك	القدرة علي التأكد من حاجة المجتمع للبرامج التي تنفذها المنظمات
				١٥,١	٢٠,٢	٦٤,٧	%	
الدرجة الثالثة	٥	٠,٧	١,٨٣	٤٦	٤٨	٢٥	ك	القدرة علي الالتزام بضمان استمرار تمويل البرامج بالمنظمات
				٣٨,٧	٤٠,٣	٢١	%	
الدرجة الثانية	١	٠,٦	٢,٥٦	١٢	٢٨	٧٩	ك	القدرة علي تحديد المؤهلات والمهارات التي تتطلبها عملية تنفيذ
				١٠,١	٢٣,٥	٦٦,٤	%	

المستوي	ن	س	الاستجابات			التكرار والنسبة	العبرة
			لا	إلى حد ما	نعم		
المرحلة	٣	٠,٨	٢,٣٨	٢٠	٣٤	٦٥	ك
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	%
المرحلة	٤	٠,٧	٢,٣٥	١٧	٤٣	٥٩	ك
				١٤,٣	٣٦	٤٩,٧	%
المجموع		٠,٨	٢,٣٢	١١٣	١٧٧	٣٠٥	ك
				١٩	٢٩,٧	٥١,٣	%

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول جدارة تطوير البرامج وإدارتها، حيث يتضح أن المستوى متوسط لتلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٣٢) وانحراف معياري (٠,٨)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد تطوير البرامج وإدارتها أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة حيث جاءت عبارة (القدرة علي تحديد المؤهلات والمهارات التي تتطلبها عملية تنفيذ البرامج) مرتفعة واحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وجاءت عبارة (القدرة علي التأكد من حاجة المجتمع للبرامج التي تنفذها المنظمات) مرتفعة واحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وعبارة (القدرة علي تحديد النتائج التي تحققها البرامج) بمتوسط حسابي (٢,٣٨) في المرتبة الثالثة والعبارة (القدرة علي فهم متطلبات جودة البرامج وتطويرها) بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، ويأتي في المرتبة الأخيرة مسجلة أدني قيمة العبارة (القدرة علي الالتزام بضمان استمرار تمويل البرامج بالمنظمات)، وكانت متوسطة المستوى بمتوسط حسابي (١,٨٣)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة "ويمفير: ٢٠٠٤" من تحديد تطوير البرنامج وإدارته كأحد الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية (Wimpfheimer, S.: 2004)، وتتفق مع ما توصلت إليه دراسة "حسن: ٢٠٢٠" من تحديدها لجدارة التوجه نحو التطوير كأحد الجدارات الإدارية للمديرين والمطلوبة لتحقيق مشروعات التنمية المستدامة (Hasan, A., 2020).

جدول (١٤) استجابات المديرين حول جدارة التطوير المالي

المستوي	ت	س	س	الاستجابات			التكرار والنسبة	العبارة
				لا	إلى حد ما	نعم		
٣ :٤	١	٠,٦	٢,٦٨	١٠	١٨	٩١	ك	القدرة علي التقدير الدقيق للحاجات المالية للمنظمات
				٨,٤	١٥,١	٧٦,٥	%	
٣ :٤	٢	٠,٦	٢,٦٠	٦	٤١	٧٢	ك	القدرة علي إعداد التقارير المالية للجهات الأعلى والرقابية
				٥	٣٤,٥	٦٠,٥	%	
٣ :٤	٤	٠,٧	٢,٥٠	١٨	٢٤	٧٧	ك	القدرة علي الرقابة المالية وإعداد سجلات مالية وبيانات مالية دقيقة
				١٥,١	٢٠,٢	٦٤,٧	%	
٣ :٤	٥	٠,٧	٢,٤٧	١٤	٣٥	٧٠	ك	القدرة علي وضع الميزانية مع توقع عثرات مالية
				١١,٨	٢٩,٤	٥٨,٨	%	
٣ :٤	٣	٠,٦	٢,٥٦	١٢	٢٨	٧٩	ك	القدرة علي حماية الأصول المالية للمنظمات
				١٠,١	٢٣,٥	٦٦,٤	%	
٣ :٤		٠,٧	٢,٦٠	٦٠	١٤٦	٣٨٩	ك	المجموع
				١٠,١	٢٤,٥	٦٥,٤	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول الجدارة المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي "التطوير المالي"، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٦٠) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد التطوير المالي أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارة (القدرة علي التقدير الدقيق للحاجات المالية للمنظمات) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، واحتلت عبارة (القدرة علي إعداد التقارير المالية للجهات الأعلى والرقابية) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي حماية الأصول المالية للمنظمات) بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، ويأتي في المرتبة الرابعة العبارة (القدرة علي الرقابة المالية وإعداد سجلات مالية وبيانات مالية دقيقة) بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، ويأتي في المرتبة الأخيرة (القدرة علي وضع الميزانية مع توقع عثرات مالية)، بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و (٠,٧) وهي نسب مقبولة.

وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة "ويمبفير: ٢٠٠٤" من تحديد التطوير المالي كأحد الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية (Wimpfheimer, S.: 2004)، وتتفق مع ما توصلت إليه دراسة "حسن: ٢٠٢٠" من تحديدها لجدارة التوجه نحو

التطوير كأحد الجدارات الإدارية للمديرين والمطلوبة لتحقيق مشروعات التنمية المستدامة (Hasan, A.: 2020).

جدول (١٥) استجابات المديرين حول جدارة التقييم

المستوي	ت	س	سن	الاستجابات			التكرار والنسبة	العبارة
				لا	إلى حد ما	نعم		
الدرجة ١	٢	٠,٧	٢,٥٠	١٥	٣٠	٧٤	ك	القدرة علي تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج والخدمات
				١٢,٦	٢٥,٢	٦٢,٢	%	
الدرجة ٢	١	٠,٦	٢,٦٨	١٠	١٨	٩١	ك	القدرة علي اختيار الأشخاص الجديرين بالقيام بعملية التقييم
				٨,٤	١٥,١	٧٦,٥	%	
الدرجة ٣	٤	٠,٨	٢,٣٠	٢٤	٣٥	٦٠	ك	القدرة علي صياغة الأسئلة الهامة المرتبطة بموضوع التقييم
				٢٠,٢	٢٩,٤	٥٠,٤	%	
الدرجة ٤	٥	٠,٧	٢,٢٥	٢١	٤٧	٥١	ك	القدرة علي استخدام بيانات التقييم لتحسين الخدمات
				١٧,٦	٣٩,٥	٤٢,٩	%	
الدرجة ٥	٣	٠,٨	٢,٣٨	٢٠	٣٤	٦٥	ك	القدرة علي اتخاذ القرارات التي تتوافق مع نتائج التقييم
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	%	
الدرجة ٦		٠,٧	٢,٤٠	٩٠	١٦٤	٣٤١	ك	المجموع
				١٥,١	٢٧,٦	٥٧,٣	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول الجدارة المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي "التقييم"، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد التقييم أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارات (القدرة علي اختيار الأشخاص الجديرين بالقيام بعملية التقييم) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، واحتلت عبارة (القدرة علي تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج والخدمات) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي اتخاذ القرارات التي تتوافق مع نتائج التقييم) بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، ويأتي في المرتبة الرابعة بمستوي متوسط العبارة (القدرة علي صياغة الأسئلة الهامة المرتبطة بموضوع التقييم) بمتوسط حسابي (٢,٣٠)، وكذلك يأتي في المرتبة الأخيرة بمستوي متوسط العبارة (القدرة علي استخدام بيانات التقييم لتحسين الخدمات)، بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وتراوح قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة "ويمبفير: ٢٠٠٤" من تحديد التطوير المالي كأحد الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية (Wimpfheimer, S.: 2004)، ومع ما حدده "جونز مور: ٢٠١٦" من جدارات لمديري الخدمة الاجتماعية منها جدارة الاهتمام بالجودة والدقة، وتعكس تلك الجدارة أهمية جدارة التقويم حيث لا يمكن تحقيق الجودة دون تقويم للبرامج والخدمات والتحقق من فعاليتها (Jones-Moore, L.: 2016).

جدول (١٦) استجابات المديرين حول جدارة إدارة الموارد البشرية

المستوي	ت	س	ن	الاستجابات			التكرار والنسبة	العبارة
				لا	إلى حد ما	نعم		
مرتبة ١	٣	٠,٨	٢,٤٠	٢٢	٢٧	٧٠	ك	القدرة علي الإدارة المناسبة للعاملين بالمنظمات
				١٨,٥	٢٢,٧	٥٨,٨	%	
مرتبة ٢	٢	٠,٧	٢,٤٧	١٤	٣٥	٧٠	ك	القدرة علي التأكد من قيام الموظفين في العمل بمهارة
				١١,٨	٢٩,٤	٥٨,٨	%	
مرتبة ٣	٤	٠,٨	٢,٣٠	٢٤	٣٥	٦٠	ك	القدرة علي التأكد من قيام الموظفين بالتعاون في العمل
				٢٠,٢	٢٩,٤	٥٠,٤	%	
مرتبة ٤	٢	٠,٧	٢,٤٧	١٤	٣٥	٧٠	ك	القدرة علي التأكد من أسبقية حاجات المنظمات علي الحاجات الفردية
				١١,٨	٢٩,٤	٥٨,٨	%	
مرتبة ٥	١	٠,٦	٢,٥٦	١٢	٢٨	٧٩	ك	القدرة علي الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للموظفين
				١٠,١	٢٣,٥	٦٦,٤	%	
مرتبة ٦		٠,٧	٢,٤٤	٨٦	١٦٠	٣٤٩	ك	المجموع
				١٤,٥	٢٦,٨	٥٨,٧	%	

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول الجدارة المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي "إدارة الموارد البشرية"، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد إدارة الموارد البشرية أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارات (القدرة علي الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للموظفين) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وعبارتي (القدرة علي التأكد من قيام الموظفين في العمل بمهارة) و(القدرة علي التأكد من أسبقية حاجات المنظمات علي الحاجات الفردية) اللتين احتلتا المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي الإدارة المناسبة للعاملين بالمنظمات) بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، ويأتي في المرتبة الأخيرة بمستوى متوسط

العبارة (القدرة علي التأكد من قيام الموظفين بالتعاون في العمل) بمتوسط حسابي (٢,٣٠)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة. وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة "ويمبفير: ٢٠٠٤" من تحديد التطوير المالي كأحد الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية (Wimpfheimer, S.: 2004)، ومع دراسة "إنجلبريشت: ٢٠١٢" التي حددت جدارة الإشراف الهيكلي كأحد جدارات الإدارية والإشرافية للخدمة الاجتماعية (Engelbrecht, L.K.: 2012)، ومع دراسة "جونز مور: ٢٠١٦" التي أكد من خلالها علي مجموعة من الجدارات منها قيادة فريق العمل، وتتيح تلك الجدارات للمؤسسات بناء نموذج الجدارة مع الاستفادة من كل عملية تنمية للموارد البشرية (Jones-Moore, L.,: 2016).

جدول (١٧) استجابات المديرين حول جدارة تطوير فريق العمل

العبارة	القرار والنسبة	الاستجابات			ن	ت	المتوسط الحسابي
		لا	إلى حد ما	نعم			
القدرة علي تقدير حاجات التطوير المهني للموظفين	ك	١٠	١٨	٩١	٢,٦٨	٠,٦	١
	%	٨,٤	١٥,١	٧٦,٥			
القدرة علي مساعدة الموظفين اكتساب المهارات اللازمة	ك	٦	٤١	٧٢	٢,٦٠	٠,٦	٣
	%	٥	٣٤,٥	٦٠,٥			
القدرة علي تقدير الحاجات التدريبية للموظفين	ك	١٤	٣٥	٧٠	٢,٤٧	٠,٧	٤
	%	١١,٨	٢٩,٤	٥٨,٨			
القدرة علي إقامة برامج ودورات تدريبية للموظفين	ك	٨	٣١	٨٠	٢,٦١	٠,٦	٢
	%	٦,٨	٢٦	٦٧,٢			
القدرة علي تخصيص ميزانية لتطوير فريق العمل	ك	٢٤	٣٥	٦٠	٢,٣٠	٠,٨	٥
	%	٢٠,٢	٢٩,٤	٥٠,٤			
المجموع	ك	٦٢	١٦٠	٣٧٣	٢,٥٠	٠,٧	
	%	١٠,٤	٢٦,٩	٦٢,٧			

يتضح من الجدول السابق استجابات مجتمع البحث من المديرين حول الجدارة المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي "تطوير فريق العمل"، حيث يتضح ارتفاع مستوى تلك الجدارة بمتوسط حسابي (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٧)، والاستجابات المتعلقة بمستوى بعد تطوير فريق العمل أحد أبعاد الجدارات المهنية كانت بمتوسطات حسابية مرتفعة لكل من عبارات (القدرة علي تقدير حاجات التطوير المهني للموظفين) التي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، وعبارة (القدرة علي إقامة برامج ودورات تدريبية للموظفين) التي

احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦١)، ويأتي في المرتبة الثالثة العبارة (القدرة علي مساعدة الموظفين اكتساب المهارات اللازمة) بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، ويأتي في المرتبة الرابعة العبارة (القدرة علي تقدير الحاجات التدريبية للموظفين) بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، بينما يأتي في المرتبة الأخيرة بمستوي متوسط العبارة (القدرة علي تخصيص ميزانية لتطوير فريق العمل)، بمتوسط حسابي (٢,٣٠)، وتراوحت قيمة الانحراف المعياري للعبارات الخمس بين (٠,٦) و(٠,٨) وهي نسب مقبولة.

وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة "منيفي وتومبسون: ١٩٩٤" من تحديد أدوار مديري الخدمة الاجتماعية وكان من تلك الأدوار دورهم كمطورين لفريق العمل (Menefee, D. T., & Thompson, J. J.: 1994)، وتتفق مع ما توصلت إليه دراسة "ويمبفير: ٢٠٠٤" من تحديد التطوير المالي كأحد الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية (Wimpfheimer, S.: 2004)، ومع دراسة "جونز مور: ٢٠١٦" التي كان لنتائجها آثاراً علي التطوير المهني للأخصائيين الاجتماعيين والإداريين في مجال الرعاية (Jones-Moore, L.: 2016).

مما سبق يمكن استنتاج الإجابة علي السؤال الثالث للبحث الراهن ما الجدارات المهنية

لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي؟ كما يلي:

الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي:

(١) الجدارة في التعامل مع السياسة الاجتماعية والحكومية وهي بالترتيب كما يلي:

أ- القدرة علي التعامل مع المجتمع ككل.

ب- التأكد من إلمام الموظفين بالقوانين والقواعد واللوائح المنظمة للعمل.

ج- لدي القدرة علي الإلمام بالقوانين والقواعد واللوائح المنظمة للعمل.

د- القدرة علي التعامل مع أعضاء المجالس الاستشارية ومجالس الإدارة.

هـ- القدرة علي التعامل مع أعضاء المجالس الاستشارية ومجالس الإدارة.

(٢) الجدارة في المدافعة وهي بالترتيب كما يلي:

أ- القدرة علي تصحيح الأوضاع التي نتج عنها ظلم للعملاء.

ب- القدرة علي الحصول علي دعم مالي أو معنوي لصالح العملاء.

ج- القدرة علي إقناع الموظفين والمتطوعين ببذل جهود حول المدافعة.

- د- القدرة علي إقناع المسؤولين بقضايا المدافعة عن العملاء .
- هـ- القدرة علي اتخاذ موقف بشأن قضايا المدافعة عن العملاء .
- (٣) الجدارة في العلاقات العامة والتسويق وهي بالترتيب كما يلي:**
- أ- القدرة علي الإفصاح للمجتمع عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات .
- ب- القدرة علي توجيه العملاء نحو الموارد في المجتمع .
- ج- القدرة علي التأكد من شعور العملاء الإيجابي تجاه المنظمات .
- د- القدرة علي التسويق والإعلان عن الخدمات التي تقدمها المنظمات .
- هـ- القدرة علي الإلمام بوجود منافسة بين المنظمات .
- (٤) الجدارة في الحوكمة وهي بالترتيب كما يلي:**
- أ- القدرة علي تنفيذ توجيهات المجالس الاستشارية ومجالس الإدارات .
- ب- القدرة علي تحقيق رؤية المنظمات ورسالتها .
- ج- القدرة علي تقديم الاقتراحات إلي المجالس الاستشارية .
- د- تحقيق التوازن بين الاقتراحات المقدمة للمجالس والتوجيهات الصادرة عنهم .
- هـ- القدرة علي اكتساب ثقة العملاء تجاه المنظمات .
- (٥) الجدارة في التخطيط وهي بالترتيب كما يلي:**
- أ- القدرة علي رسم مستقبل المنظمات لتحقيق الإدارة الجيدة .
- ب- القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات مراقبة الجودة .
- ج- القدرة علي رقابة الأنشطة داخل وخارج المنظمات .
- د- القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات قواعد البيانات الصحيحة .
- هـ- القدرة علي إقامة والحفاظ علي وحدات جمع وتحليل البيانات البحثية .
- (٦) الجدارة في تطوير البرامج وإدارتها وهي بالترتيب كما يلي:**
- أ- القدرة علي تحديد المؤهلات والمهارات التي تتطلبها عملية تنفيذ البرامج .
- ب- القدرة علي التأكد من حاجة المجتمع للبرامج التي تنفذها المنظمات .
- ج- القدرة علي تحديد النتائج التي تحققها البرامج .
- د- القدرة علي فهم متطلبات جودة البرامج وتطويرها .
- هـ- القدرة علي الالتزام بضمان استمرار تمويل البرامج بالمنظمات .

(٧) الجدارة في التطوير المالي وهي بالترتيب كما يلي:

- أ- القدرة علي التقدير الدقيق للحاجات المالية للمنظمات.
- ب- القدرة علي إعداد التقارير المالية للجهات الأعلى والرقابية.
- ج- القدرة علي حماية الأصول المالية للمنظمات.
- د- القدرة علي الرقابة المالية وإعداد سجلات مالية وبيانات مالية دقيقة.
- هـ- القدرة علي وضع الميزانية مع توقع عثرات مالية.

(٨) الجدارة في التقييم وهي بالترتيب كما يلي:

- أ- القدرة علي اختيار الأشخاص الجديرين بالقيام بعملية التقييم.
- ب- القدرة علي تحديد نقاط القوة والضعف في البرامج والخدمات.
- ج- القدرة علي اتخاذ القرارات التي تتوافق مع نتائج التقييم.
- د- القدرة علي صياغة الأسئلة الهامة المرتبطة بموضوع التقييم.
- هـ- القدرة علي استخدام بيانات التقييم لتحسين الخدمات.

(٩) الجدارة في إدارة الموارد البشرية وهي بالترتيب كما يلي:

- أ- القدرة علي الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للموظفين.
- ب- القدرة علي التأكد من قيام الموظفين في العمل بمهارة.
- ج- القدرة علي التأكد من أسبقية حاجات المنظمات علي الحاجات الفردية.
- د- القدرة علي الإدارة المناسبة للعاملين بالمنظمات.
- هـ- القدرة علي التأكد من قيام الموظفين بالتعاون في العمل.

(١٠) الجدارة في تطوير فريق العمل وهي بالترتيب كما يلي:

- أ- القدرة علي تقدير حاجات التطوير المهني للموظفين.
 - ب- القدرة علي إقامة برامج ودورات تدريبية للموظفين.
 - ج- القدرة علي مساعدة الموظفين اكتساب المهارات اللازمة.
 - د- القدرة علي تقدير الحاجات التدريبية للموظفين.
 - هـ- القدرة علي تخصيص ميزانية لتطوير فريق العمل.
- وكانت مستويات الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي كما يلي:
- (١) الجدارة في التعامل مع السياسة الاجتماعية والحكومية (مرتفع)

- (٢) الجدارة في المدافعة (متوسط)
- (٣) الجدارة في العلاقات العامة والتسويق (مرتفع)
- (٤) الجدارة في الحوكمة (مرتفع)
- (٥) الجدارة في التخطيط (متوسط)
- (٦) الجدارة في تطوير البرامج وإدارتها (متوسط)
- (٧) الجدارة في التطوير المالي (مرتفع)
- (٨) الجدارة في التقييم (مرتفع)
- (٩) الجدارة في إدارة الموارد البشرية (مرتفع)
- (١٠) الجدارة في تطوير فريق العمل (مرتفع)
- المحور الرابع: العلاقة بين الجدارات الرقمية والجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي:**

جدول (١٨) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين الجدارات الرقمية والجدارات المهنية لمديري

أجهزة التخطيط الاجتماعي

إدارة المعلومات	الرعاية المباشرة	التعلم والتطوير	تبادل المعلومات	الجدارات الرقمية
				الجدارات المهنية
٠,٥٣٥	٠,٧٤٧	٠,٨٥٢	٠,٧٩٠	قضايا السياسة الاجتماعية
٠,٩٦٠	٠,٧٩٧	٠,٦٣٥	٠,٧٢٠	المدافعة
٠,٦٤١	٠,٨٠٥	٠,٩٥٨	٠,٨٧٦	العلاقات العامة والتسويق
٠,٥٦٣	٠,٧٧١	٠,٨٩٧	٠,٨٢٧	الحوكمة
٠,٧٩٥	٠,٩٥٣	٠,٨٦٠	٠,٩٣٦	التخطيط
٠,٧٩٤	٠,٩٦٠	٠,٨٥٩	٠,٩٢٧	تطوير البرامج وإدارتها
٠,٥٦٧	٠,٧٥٨	٠,٨٧٥	٠,٨٠٨	التطوير المالي
٠,٧٠٥	٠,٨٦٨	٠,٩٤٩	٠,٩٥١	التقييم
٠,٦٨٢	٠,٨٤٩	٠,٩٧٤	٠,٩٣٥	إدارة الموارد البشرية
٠,٦١٧	٠,٧٨٢	٠,٩١٩	٠,٨٤٣	تطوير فريق العمل

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجدارات الرقمية والجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي، حيث يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) بين الجدارة الرقمية تبادل المعلومات وكل من الجدارات المهنية التعامل مع قضايا السياسة الاجتماعية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٩٠)، ومع الجدارة في المدافعة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٢٠)، ومع الجدارة في

العلاقات العامة والتسويق وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٧٦)، ومع الجدارة في الحوكمة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٢٧)، ومع الجدارة في التخطيط وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٣٦)، ومع الجدارة في تطوير البرامج وإدارتها وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٢٧)، ومع الجدارة في التطوير المالي وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٠٨)، ومع الجدارة في التقويم وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٥١)، ومع الجدارة في إدارة الموارد البشرية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٣٥)، وأخيراً مع الجدارة في تطوير فريق العمل وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٤٣).

ويوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) بين الجدارة الرقمية التعلم والتطوير وكل من الجدارات المهنية التعامل مع قضايا السياسة الاجتماعية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٥٢)، ومع الجدارة في المدافعة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٣٥)، ومع الجدارة في العلاقات العامة والتسويق وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٥٨)، ومع الجدارة في الحوكمة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٩٧)، ومع الجدارة في التخطيط وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٦٠)، ومع الجدارة في تطوير البرامج وإدارتها وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٥٩)، ومع الجدارة في التطوير المالي وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٧٥)، ومع الجدارة في التقويم وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٤٩)، ومع الجدارة في إدارة الموارد البشرية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٧٤)، وأخيراً مع الجدارة في تطوير فريق العمل وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩١٩).

ويوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) بين الجدارة الرقمية الرعاية المباشرة وكل من الجدارات المهنية التعامل مع قضايا السياسة الاجتماعية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٤٧)، ومع الجدارة في المدافعة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٩٧)، ومع الجدارة في العلاقات العامة والتسويق وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٠٥)، ومع الجدارة في الحوكمة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٧١)، ومع الجدارة في التخطيط وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٥٣)، ومع الجدارة في تطوير البرامج وإدارتها وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٦٠)، ومع الجدارة في التطوير المالي وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٥٨)، ومع الجدارة في التقويم وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٦٨)، ومع الجدارة في

إدارة الموارد البشرية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٤٩)، وأخيراً مع الجدارة في تطوير فريق العمل وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٨٢).

ويوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) بين الجدارة الرقمية إدارة المعلومات وكل من الجدارات المهنية التعامل مع قضايا السياسة الاجتماعية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٣٥)، ومع الجدارة في المدافعة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٩٦٠)، ومع الجدارة في العلاقات العامة والتسويق وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٤١)، ومع الجدارة في الحوكمة وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٦٣)، ومع الجدارة في التخطيط وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٩٥)، ومع الجدارة في تطوير البرامج وإدارتها وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٩٤)، ومع الجدارة في التطوير المالي وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٦٧)، ومع الجدارة في التقويم وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٠٥)، ومع الجدارة في إدارة الموارد البشرية وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٨٢)، وأخيراً مع الجدارة في تطوير فريق العمل وكانت قيمة معامل الارتباط (٠,٦١٧).

مما سبق يمكن الإجابة علي السؤال الرابع للبحث الراهن ما أثر الجدارات الرقمية علي تفعيل الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي؟

يوجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) بين الجدارات الرقمية والجدارات المهنية، بمعنى كلما ارتفع مستوى الجدارات الرقمية ارتفع مستوى الجدارات المهنية لمديري أجهزة التخطيط الاجتماعي.

وتعد الموائمة مع التكنولوجيا الرقمية أحد التحديات الرئيسة التي تواجه الخدمة الاجتماعية كعلم ومهنة، ولا تؤثر تلك البيئة التكنولوجية الجديدة على طرق التدريس في التعليم العالي فحسب، بل تؤثر أيضاً على تقنيات التقدير الاجتماعي والتدخل المهني، وفي الوقت نفسه، ليس من المستبعد حدوث عمليات الاستبعاد الاجتماعي في المجال الرقمي، مما يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين أن يصبحوا أكثر تخصصاً، ويوفر ذلك فرصاً لبناء وبحث وتطبيق أفكار جديدة في الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، أي الخدمة الاجتماعية التي تم تطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا المجال التقني والاجتماعي.

ولقد اتضح من النتائج التي توصل إليها البحث الحالي وجود مجموعة من الجدارات الرقمية الأساسية والمتوسطة لدي مديري الخدمة الاجتماعية وكان مستواها لديهم بين

المرتفع والمتوسط، كما يوجد مجموعة كبيرة من الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية كان مستوي معظمها لديهم مرتفع، وتحليل تلك النتائج عكست ضرورة تحقيق ما يلي من أهداف:

أولاً: علي مستوي تعليم الخدمة الاجتماعية:

- ١- يعكس تعليم الخدمة الاجتماعية الحاجة المتزايدة لإكساب الطلاب الجدارات الرقمية بسبب الاستخدام واسع النطاق لأنظمة التعلم في العمليات التعليمية.
- ٢- الاهتمام بتعليم وإكساب طلاب الخدمة الاجتماعية كحد أدني المستويات الأساسية والمتوسطة للجدارات الرقمية والتي حددها البحث الراهن فيما يلي:
 - أ- تبادل المعلومات
 - ب- التعلم والتطوير
 - ج- جدارات الرعاية المباشرة.
 - د- إدارة المعلومات.
- ٣- اقتراح مقرر جديد كمجال جديد لمجالات الخدمة الاجتماعية يطلق عليه الخدمة الاجتماعية الرقمية.
- ٤- تطوير الجدارات الرقمية لدي معلمي الخدمة الاجتماعية، بمستوياتها الثلاث الأساسية (استخدام لوحة المفاتيح أو شاشة اللمس لتشغيل الجهاز، استخدام البرامج لتنزيل التطبيقات وإنشاء المستندات، استكمال المعاملات الأساسية عبر الإنترنت مثل إجراء عمليات البحث على الإنترنت، وإرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني، وملء النماذج)، والمتوسطة (مهارات التصميم الجرافيكي بالإضافة إلى معالجة النصوص، باستخدام الفيديو والنص والصوت على مجموعة واسعة من المنصات)، والمتقدمة (الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الكبيرة، والأمن الإلكتروني، وإنترنت الأشياء).
- ٥- يعكس تعليم الخدمة الاجتماعية الحاجة المتزايدة لإكساب الطلاب الجدارات المهنية لمديري الخدمة الاجتماعية في ضوء التطور الرقمي.

ثانياً: علي مستوى الممارسة:

- ١- تعتبر الجدارات واحدة من اللبانات الأساسية لنجاح المنظمة في تحقيق رؤيتها ورسالتها ومن ثم كان من الموضوعية إكساب الأخصائيين الاجتماعيين الجدارات الرقمية والمهنية علي حد سواء.
- ٢- يجب علي جميع المنظمات العاملة في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية سواء كانت حكومية أو أهلية إدخال التكنولوجيا الرقمية الحديثة وتفعيلها والاهتمام بتعيين ذوي الجدارات الرقمية في كل تخصص.
- ٣- يجب علي مديري المنظمات الاجتماعية تحديد مجموعة من الجدارات الرقمية أو المهنية المطلوبة لكل وظيفة في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية.
- ٤- يجب علي مديري الخدمة الاجتماعية وضع خطة لتطوير فريق العمل تعكس متطلبات الجدارات المهنية ومتطلبات التطوير الذاتي.
- ٥- يجب علي المديرين البدء بأنفسهم باكتساب الجدارات الرقمية ذات الصلة بواجبات المجتمع الحالية، والتي تساعدهم علي أداء أدوارهم بكفاءة.
- ٦- يجب علي المديرين في المنظمات، فهم المهام الأساسية وما تتوقعه المنظمة منهم:
 - أ- فهم أسلوب عمل المنظمة، وهل من المتوقع أن يعمل الأخصائيون بشكل مستقل نسبياً أو من المتوقع أن يعتمدوا بشكل كبير على توجيهات المشرفين، وما مناخ المنظمة، وهل هو مريح أم رسمي إلى حد ما؟
 - ب- فهم كيفية النظر إلى المنظمة في البيئة المشتركة بين المنظمات وهل الأسلوب تعاوني أم تنافسي؟
 - ج- فهم قيم وأولويات المنظمة وهل المنظمة أكثر توجهاً نحو النتائج أم أكثر توجهاً نحو العملية؟ وما يأتي أولاً في أولويات المنظمة؟
 - د- فهم الوضع المالي للمنظمة وهل هي مستقرة مالياً نسبياً أم أنها تكافح من أجل البقاء؟
 - و- فهم الهيكل غير الرسمي للمنظمة وهل تعمل وحدات المنظمة بشكل جيد معاً أم أنها مستقلة أو قادرة على المنافسة مع بعضها البعض؟

ثالثاً: علي مستوى الدولة:

- ١- يجب اهتمام الدولة بإقامة بنية تكنولوجيا رقمية حديثة في المدن الجديدة، وتجديد وإحلال القديمة بالمدن والقرى.
- ٢- يجب اهتمام الدولة بحوكمة تقديم خدماتها رقمياً من خلال إقامة المواقع الحكومية علي شبكة الانترنت، وتدشين العديد من التطبيقات الرقمية التي يمكن للمستفيدين من الخدمات استخدامها بطريقة توفى الوقت والجهد والتكاليف.

رابعاً: دراسات وبحوث مستقبلية:

- ١- تحديد الجدارات الرقمية وعلاقتها بالجدارات المهنية لممارسي العمل مع الأفراد.
- ٢- تحديد الجدارات الرقمية وعلاقتها بالجدارات المهنية لممارسي العمل مع الجماعات.
- ٣- تحديد الجدارات الرقمية وعلاقتها بالجدارات المهنية لممارسي العمل مع المجتمعات المحلية.
- ٤- تحديد متطلبات تطوير الجدارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجالات المختلفة.
- ٥- تحديد الجدارات الرقمية المستخدمة في صنع السياسة الاجتماعية.
- ٦- العلاقة بين استخدام الجدارات الرقمية وتحقيق العدالة الاجتماعية.
- ٧- العلاقة بين استخدام الجدارات الرقمية والمدافعة عن العملاء.

المراجع العربية

- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد (٢٠٠٥). لسان العرب. لبنان: دار صادر.
- بدوي، مأمون يس، وآخرون (٢٠١٨): أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية الجدارة الرقمية للموارد البشرية في شركات الإنشاءات والمقاولات السعودية: دراسة حالة شركة أبصارالمحدودة"، مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية، مجلد ٩، العدد، ١٤٤٤٠هـ
- جمهورية مصر العربية (٢٠١٩): الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، "النشرة السنوية المجمع لبحث القوي العاملة"، أبريل ٢٠١٩.

صقر، زكي محمود زكي (٢٠١٥). أثر الذكاء العاطفي على الجدارة الإستراتيجية: دراسة تطبيقية في ضوء المتغيرات التنظيمية والديموغرافية المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مجلد ٤٥، ع(٢)، ص ص ١١-٣٩.

عبد المعطي، أيمن: (٢٠١٤) "الجدارات الوظيفية وعلاقتها بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

قاموس أكسفورد إنجليزي إنجليزي عربي، (٢٠٠٦)، مطبعة جامعة أكسفورد.

مجمع اللغة العربية، (١٩٨٩)، المعجم الوجيز، مصر.

مختار الصحاح، زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن الرازي: (١٩٩٩)، تحقيق يوسف الشيخ محمد، ط ٥، المكتبة العصرية، بيروت.

References:

Acker, M., (2005) information and communication technologies, IN Encyclopedia of Canadian social work, Wilfrid Laurier University Press, Ontario.

Ahmed Albalushi et al, (2019): "Competency Management in the Context of Omani Civil Service Reform & Development", International Business Research; Vol. 12, No. 4.

Belousov, A. M., et al., (2016): Formation of Social Competencies and Socially Responsible Thinking of Students, Selection and peer-review under responsibility of the Organizing Committee of the conference, Future Academy.

Bryn Mawr College, (2016) "Bryn Mawr Digital Competencies Framework". Blended Learning Research and Open Educational Resources. 3

Chan, C. & Holosko, M. J., (2015): A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions, Research on Social Work Practice, Sage

Drisko, J. W., (2014): "Competencies and Their Assessment", Journal of Social Work Education, Council on Social Work Education, 50.

Engelbrecht, L.K. (2012). The neglected agenda of social work management and supervision: Issues and challenges. Joint World Conference on Social Work and Social Development. Stockholm: Sweden

Evangelinos, G., & Holley., (2015): A Qualitative Exploration of the DIGCOMP Digital Competence Framework: Attitudes of students,

academics and administrative staff in the health faculty of a UK HEI, EAI Endorsed Transactions on e-Learnig, Vol. 2, Issue 6.

European Parliament and the Council: Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning. Official Journal of the European Union L394/310

Falvey, P. D., (2004), "Care Management In Complex Organizations: Intraorganizational Relations & The Legitimization Of Integrated Healthcare Delivery Systems", PHD, The University of Wisconsin, Milwaukee.

Ferrari, A., et al., (2012). Understanding digital competence in the 21st century: An analysis of current frameworks. In Ravenscroft, A., et al., 21st century learning for 21st century skills. 7th European Conference on Technology Enhanced Learning, EC-TEL Saarbrücken, Germany, September 18-21, Springer.

Fonseca, P. and Picoto, W. N. (2020) 'The competencies needed for digital transformation', Online Journal of Applied Knowledge Management (OJAKM), vol. 8, Issue 2.

Gallardo-Echenique, E., et al., (2015): "Digital Competence in the Knowledge Society", MERLOT Journal of Online Learning and Teaching, Vol. 11, No. 1.

Gamarra, M., et al., (2019): Managerial competencies in the 21st century: a bibliographic review of the research domain. A: International Conference on Education and New Learning Technologies. "EDULEARN19: 11th International Conference on Education and New Learning Technologies: Palma, Spain: july 1-3,: proceedings". International Association of Technology, Education and Development.

Hassan, A., (2020): Managerial Competencies Required to Achieve Sustainable Development Projects: A Proposed Model for Managers, Environmental Management and Sustainable Development, Vol. 9, No. 3.

Ilomäki, L., et al.: (2014): Digital competence – an emergent boundary concept for policy and educational research, Science+Business Media New York, Springer.

International Monetary Fund (IMF). (2018). Fiscal Monitor: Capitalizing on Good Times. Washington, April.

Jones-Moore, L., (2016) "A Qualitative Study of Job Competencies for Healthcare Social Work Administrators: An Application of the Short Competency Model Process Used to Identify the Behaviors and

Personal Characteristics of Exemplary Performers". UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones. 2687.

Korn Ferry: (2018) "FUTURE OF WORK THE GLOBAL TALENT CRUNCH".

Krivosheev, V.V., Makarov, S.N., (2020), Managerial competencies required: a comparative analysis of Moscow and the Kaliningrad region, Balt. Reg., ECONOMIC GEOGRAPHY AND REGIONAL ECONOMICS, Vol.12, no1.

MacFadden, R. J., (2005): "Technology", IN Encyclopedia of Canadian social work, Wilfrid Laurier University Press, Ontario.

Markovych I., et al., (2019) Development of digital competencies in the conditions of social development informatization. Business Risk in Changing Dynamics of Global Village 2: Monograph (Nysa).

Martina, K. et al, (2012), "Identification of Managerial Competencies in Knowledge-based Organizations", Journal of Competitiveness, Vol. 4, Issue 1.

McBeath, B., (2016): "Re-Envisioning Macro Social Work Practice", Social Work Faculty Publications and Presentations, Portland State University 154.

Melnychenko, A. & Akimova, O. (2019). Developing competences of public management and administration specialists: implementation of foreign experience in Ukraine. Advanced Education,

Menefee, D. T., & Thompson, J. J. (1994). Identifying and Comparing Competencies for Social Work Management: Administration in Social Work, vol. 18, issue 3.

Moon, Y., et al, (2018), The impact of relational leadership and social alignment on information security system services in Korean governmental organizations. International Journal of Information Management, 40.

Moroz, M. (2018). Acceleration of digital transformation as a result of launching programs financed from public funds: Assessment of the implementation of the operational program digital Poland. Foundations of Management, vol. 10 issue 1.

Parker, L., (2017): ESSENTIAL PROFESSIONAL COMPETENCIES OF SOCIAL WORK SUPERVISORS IN A NON-PROFIT WELFARE ORGANISATION, DSW, Faculty of Arts and Social Sciences, Stellenbosch University, South Africa.

Peláez, A. L. & Servós, C. M., (2018): e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, European Journal of Social Work, vol. 21, issue 6.

Shikova, N. (2020): "Competency-Based Management in Public Administration", in Farazmand, A. (ed.), Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance, Springer Nature Switzerland AG.

Tafti, A., et al., (2009) Complementarities Between Information Technology and Human Resource Practices in Knowledge work, WISE.

Telegescu, T. (2018): IT in the workspace – The need for digital transformation. Proceedings of the International Conference on Business Excellence, vol. 12, issue 1.

The Council of the European Union. Council recommendation of 22 May 2018 on key competences for lifelong learning (text with EEA relevance). Off. J. Eur. Union.

The New Brunswick Association of Social Workers (NBASW), (2020) Standards Regarding Telehealth Services, The Use Of Technology & Social Work Practice, Adopted by the Board of Directors.

Trnka, R., et al., (2019): Social work leaders' authenticity positively influences their dispositions toward ethical decision-making, EUROPEAN JOURNAL OF SOCIAL WORK, Taylor & Francis Group.

United Nations: (2018), "Building digital competencies to benefit from existing and emerging technologies, with a special focus on gender and youth dimensions", Economic and Social Council, Commission on Science and Technology for Development, Geneva, 14–18 May, E/CN.16/2018/3,

Voogt, J., Roblin., & N. P.,: (2012): A comparative analysis of international frameworks for 21st century competences: Implications for national curriculum policies, Journal of Curriculum Studies, vol. 44, issue 3.

Wimpfheimer, S. (2004): Leadership and Management Competencies Defined by Practicing Social Work Managers, Administration in Social Work, vol. 28, issue 1.

Wong, S. C., (2020): Competency Definitions, Development and Assessment: A Brief Review. International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development, Vol. 9, No. 3.

Zgoda, K. & Shane, K., (2018) Digital Literacy in Social Work Education A Case Study Incorporating Technology and social media Within the Social Work Curriculum, Journal of Nonprofit Education and Leadership, Vol. 8, No. 1.