Al-imad Journal of Humanities and Applied Sciences (AJHAS)
مجلة العماد للعلوم الإنسانية والتطبيقية
ISSN: 3106-0323
Volume 1 – Issue 2 – 2025
Pages 187-196

# The Role of Digital Transformation in Enhancing the Professional Practice Efficiency of School Social Workers

Suad Aboubakr Amhmmid *
Department of Social Work, Faculty of Education/Qasr Bin Ghashir, University of Tripoli, Libya
*Corresponding S.elmagrahi@uot.edu.ly

# دور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي

سعاد ابوبكر امحمد المقرحى *
قسم الخدمة الاجتماعية، كلية التربية/قصر بن غشير، جامعة طرابلس، ليبيا

Received: 22-11-2025; Accepted: 28-12-2025; Published: 31-12-2025

**Abstract:**
The present study investigates the pivotal role of digital transformation in social work professional practice, particularly within educational institutions in Tripoli. As the world undergoes rapid technological advancements, digital transformation has become a fundamental necessity for organizations seeking to enhance their services through the integration of modern technology into their structural and operational frameworks. The problem of the study arises from the urgent need to keep pace with these developments while facing administrative and technical barriers in implementing digital tools within social institutions. The primary objective is to evaluate how digital transformation enhances the efficiency of social workers and improves the quality of services provided to clients. Using a descriptive-analytical methodology, the researcher focused on a sample of 20 female social workers across four schools: Al-Intisar, Taqrifat, Al-Hurra, and Sina. Data were collected through a structured questionnaire covering digital awareness, skill development, and service delivery efficiency. Results indicate a high level of awareness regarding digital transformation, with 100% of the sample acknowledging its benefits for professional practice. Key findings highlight that digitalization significantly improves speed, accuracy, and data confidentiality while facilitating access to beneficiaries in remote areas. Furthermore, 75% of participants reported utilizing electronic documentation for cases, though there remains a critical need for specialized training and dedicated hardware. The study concludes that digital transformation is not merely a technical task but a holistic shift that supports professional decision-making and reinforces social work values through modern interactive programs and smart technologies.

**Keywords**: Digital Transformation, Social Work, Professional Practice, Information Technology, Educational Institutions.

**الملخص**
تبحث هذه الدراسة في الدور المحوري للتحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، لا سيما داخل المؤسسات التعليمية في مدينة طرابلس .في ظل ما يشهده العالم من تطورات تكنولوجية متسارعة، أصبح التحول الرقمي ضرورة أساسية للمؤسسات التي تسعى لتحسين خدماتها من خلال دمج التكنولوجيا الحديثة في أطرها الهيكلية والتشغيلية .تنطلق مشكلة الدراسة من الحاجة الملحة لمواكبة هذه التطورات في

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ظل مواجهة عوائق إدارية وفنية في تطبيق الأدوات الرقمية داخل المؤسسات الاجتماعية .ويتمثل الهدف الرئيسي في تقييم كيفية تعزيز التحول الرقمي لكفاءة الأخصائيين الاجتماعيين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ركزت الباحثة على عينة مكونة من 20 أخصائية اجتماعية موزعة على أربع مدارس هي: الانتصار، تاقرفت، الحرة، وسينا .جُمعت البيانات من خلال استمارة استبيان غطت الوعي الرقمي، وتنمية المهارات، وكفاءة تقديم الخدمات .وتشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ من الوعي بالتحول الرقمي، حيث أكد 100% من أفراد العينة على فوائده للممارسة المهنية . وأبرزت النتائج أن الرقمنة تحسن بشكل كبير السرعة والدقة وسرية البيانات، مع تسهيل الوصول إلى المستفيدين في المناطق البعيدة .علاوة على ذلك، أفاد 75% من المشاركين باستخدام التدوين الإلكتروني للحالات، ورغم ذلك لا تزال هناك حاجة ماسة لتدريب متخصص وأجهزة حاسوب مخصصة .وتخلص الدراسة إلى أن التحول الرقمي ليس مجرد مهمة تقنية بل هو تحول شمولي يدعم اتخاذ القرار المهني ويعزز قيم الخدمة الاجتماعية من خلال البرامج التفاعلية الحديثة والتقنيات الذكية.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي، الخدمة الاجتماعية، الممارسة المهنية، تكنولوجيا المعلومات، المؤسسات التعليمية.

---

**المقدمة:**

يشهد المجتمع الإنساني المعاصر طفرة نوعية وتحولات متسارعة في شتى المجالات العلمية والتقنية، حيث لم يعد التطور التكنولوجي مجرد ترف فكري، بل أضحى عصب الحياة المعاصرة ومحركاً أساسياً لنمو المؤسسات وتطورها. وفي هذا السياق، برز "التحول الرقمي" كضرورة حتمية واستراتيجية وطنية لكافة الهيئات والمؤسسات التي تسعى إلى الارتقاء بجودة خدماتها وتعزيز كفاءتها التشغيلية. إن التحول الرقمي، في جوهره، يتجاوز المفهوم الضيق المتمثل في مجرد إدخال الآلات أو دمج التكنولوجيا داخل أروقة المؤسسة؛ بل هو فلسفة عمل شمولية وإعادة صياغة جذرية للهياكل التنظيمية، تمثل نمطاً وأسلوباً تطبيقياً متطوراً يغير كيفية إدارة العمليات الداخلية وطريقة تقديم الخدمات للجمهور لتصبح أكثر مرونة وذكاءً وأسرع استجابة للمتطلبات المتغيرة. وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية من أكثر المهن تأثراً وتفاعلاً مع هذه التحولات؛ إذ تتيح الرقمنة للممارسة المهنية آفاقاً جديدة لتقديم خدمات إنسانية وتنموية بمرونة فائقة وسرعة تتواكب مع تعقد المشكلات الاجتماعية في العصر الحديث. لقد أسهم التطور التقني الهائل في نقل الممارسة المهنية من الأطر التقليدية إلى مرحلة متقدمة تعتمد على الرصانة في توثيق المعلومات، واستثمار البيانات الضخمة، وتحفيز الممارسين الاجتماعيين على الانخراط بفاعلية في "العصر الرقمي."

لقد استثمرت الخدمة الاجتماعية منجزات الثورة الرقمية في تطوير أدواتها المنهجية المتعلقة بمواجهة المشكلات الاجتماعية ودراستها وتشخيصها، وصولاً إلى تصميم الخطط العلاجية بدقة علمية متناهية. كما ساهمت هذه التحولات في إعادة هندسة "العلاقة المهنية" بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، وتطوير أدوار الأخصائي الاجتماعي بما يتواءم مع معطيات البيئة الرقمية (العتيبي وعبد الحفيظ، 2024). وعلاوة على ذلك، وفرت الممارسة المهنية الرقمية حلولاً مبتكرة لتجاوز العوائق المكانية والزمانية، مما أتاح فرصة ذهبية لتقديم التدخلات المهنية في المناطق النائية أو الفئات التي يصعب عليها التواصل المباشر مع الأخصائي الاجتماعي، وهو ما يعزز من قيم العدالة الاجتماعية والشمول في تقديم الخدمة.

وانطلاقاً من هذه المعطيات، تأتي الدراسة الحالية لتسلط الضوء على "التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية"، باعتبارها مهنة إنسانية حيوية يجب أن تكون في طليعة المهن المستجيبة للتغيرات العالمية. إن ظهور التقنيات الذكية يمثل دافعاً محورياً لتحويل التحديات الراهنة إلى فرص للنمو، ووسيلة لتمكين الأخصائيين الاجتماعيين من تقديم خدماتهم بمهنية عالية وأساليب تقنية حديثة، بما يضمن تحقيق الرفاه الاجتماعي المنشود بفضل أدوات الرقمنة واستراتيجياتها المتطورة.

**مشكلة الدراسة:**

أصبح التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية أمراً ضرورياً في ظل التطور التكنولوجي لتحسين جودة وسرعة الخدمات؛ ولكن عدم الاستيعاب الكامل لمفهوم التحول الرقمي، وضعف مواكبة التطور التكنولوجي

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

وإدخال التقنيات الحديثة للمؤسسات الاجتماعية، أدى إلى مواجهة مشاكل وعوائق إدارية وتنظيمية، ونقص في الكفاءات العلمية ذات الخبرة في تطبيق التحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

**أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة في كون التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية وسيلة لتطوير وتحسين الخدمات بشكل دقيق وسريع. كما تهتم الدراسة برفع كفاءة الممارسين المهنيين عبر تزويدهم بالمهارات الرقمية والتقنيات الحديثة لضمان أمن بياناتهم، وتوثيق كافة المعلومات اللازمة لدراسة الحالات ووضع الخطط العلاجية المناسبة لهم.

**أهداف الدراسة:**

1. **الهدف العام:** تهدف الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي ودوره في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
2. **الأهداف الفرعية:**
   1. تحسين الخدمات التي تقدمها الخدمة الاجتماعية باستخدام التكنولوجيا للوصول إلى خدمات دقيقة وتوثيق البيانات.
   2. تحسين كفاءة العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية لتصبح أكثر سرعة ودقة.
   3. مواكبة التطور التكنولوجي لضمان وجود قاعدة بيانات ومعلومات مدونة تساعد في تحديد الاحتياجات وفق الإمكانيات المتاحة.
   4. توثيق البيانات والمعلومات لتكون مرجعية ذات صفة علمية وجودة عالية وموثوقية.

**تساؤلات الدراسة:**

1. **التساؤل العام:** كيف يمكن معرفة دور التحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟
2. **التساؤلات الفرعية:**

أ- كيف يساهم التحول الرقمي في تحسين خدمات الخدمة الاجتماعية باستخدام التكنولوجيا؟
ب- ما دور التحول الرقمي في رفع كفاءة العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية؟
ت- كيف يمكن مواكبة التطور التكنولوجي لضمان تدوين المعلومات وتحديد الاحتياجات بدقة؟
ث- كيف يساهم توثيق البيانات رقمياً في إيجاد مرجعية علمية ذات جودة عالية؟

**تحديد المفاهيم والمصطلحات:**

- **التحول الرقمي:** هو اعتماد تقنيات وعمليات رقمية متطورة بهدف مواكبة متطلبات الأعمال في العصر الحديث، مما يمنح المؤسسات مرونة عالية تتيح لها التفاعل السريع. كما يعد من أهم المجالات التي ينبغي على المؤسسات التعليمية تبنيها لمواجهة الظروف المتغيرة (المندلاوي، 2024). ويُعرف إجرائياً بأنه عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب الآلي، وتحويل النصوص المطبوعة إلى مواد رقمية يتم تداولها عبر الشبكات (المندلاوي، 2024).
- **الإنترنت:** يعني ترابط الشبكات، حيث يتكون من عدد كبير من الحواسب المترابطة في أنحاء العالم عبر بروتوكول موحد يسمى بروتوكول تراسل الإنترنت (المنشاوي، د.ت).
- **التكنولوجيا:** جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات البشرية المتاحة وتطبيقها لحل المشكلات (بادي، د.ت).
- **الخدمة الاجتماعية:** طريقة علمية لمساعدة الإنسان، ونظام اجتماعي يعمل على حل مشكلاته وتنمية قدراته، ومعاونة النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق رفاهية أفراد المجتمع (أحمد، 1979).
- **الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:** إطار للممارسة يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً لإحداث التغيير في كافة مستويات الممارسة، بدءاً من الفرد وصولاً إلى المجتمع، بما يسهم في حل المشكلات وتوجيه التغيير المخطط (علي، 2008).

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**النظرية المفسرة (نظرية الدور):**
تعتبر نظرية الدور الاجتماعي من أهم النظريات المستخدمة في الخدمة الاجتماعية؛ حيث يرى الباحثون أن كثيراً من مشكلات الفرد تنبع من عدم قدرته على أداء أدواره الاجتماعية بنجاح، مما يعيقه عن التفاعل السليم مع محيطه البيئي. وتقوم النظرية بتفسير التفاعل القائم بين التحول الرقمي والممارسة المهنية. ويُعرف "المركز" بأنه الوضع الذي يشغله الأخصائي الاجتماعي بحكم إعداده الوظيفي، بينما يُعرف "الدور" بأنه السلوك المتوقع من الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً (دمعة، 1999).

**كيف يواجه الأخصائي دور التحول الرقمي داخل المجتمع؟**
يهتم الأخصائي الاجتماعي بنمو المجتمع وتحقيق أهدافه عبر استثمار طاقات القيادات وتوجيهها، والوصول إلى أفضل استثمار للإمكانيات والمهارات من خلال الدور المهني الذي يقوم به.
من خلال عرض نظرية الدور، نجد أن اتجاهات التحول الرقمي تتأثر كثيراً بدور الأخصائي في الممارسة المهنية؛ فكلما طبق التحول الرقمي، تمكن من إبراز دوره المهني بشكل أفضل. لذا، يجب على الأخصائي البدء باستعداده الشخصي للتعامل مع التقنية، وتوظيف هذه الطاقات في المؤسسات الاجتماعية لتوفير المكانة المهنية اللائقة وتسهيل العمل في البيئة المحيطة (دمعة، 1999).

**الدراسات السابقة**
**1. دراسة منصور :(2005)** بعنوان "واقع استخدام البحث العلمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية"، وهي دراسة تطبيقية على بعض مجالات الممارسة بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان. ركزت الدراسة على أهمية البحث العلمي في إيجاد قاعدة معرفية تواكب الواقع وتدعم المهنة. واعتمد الباحث على المنهجين الوصفي والمقارن لجمع البيانات الكمية والكيفية بمدينة الإسكندرية على عينة قوامها (123) مفردة. وتوصلت النتائج إلى ضعف الاهتمام بصقل المهارات البحثية للأخصائيين الاجتماعيين في المجالات (المدرسية، الصحية، الشباب، الأحداث)، حيث لم يحصل الغالبية على دورات تدريبية كافية، وأكدت النتائج أن الاستفادة من الدورات المتاحة تقتصر على الجوانب النظرية فقط.
**2. دراسة خلف :(2021)** بعنوان "المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية"، طُبقت على خريجي الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان (عينة من 273 طالباً وطالبة). هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى المهارات الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة. وتوصلت النتائج إلى أن أبعاد المهارات المهنية الرقمية جاءت بمستوى مرتفع، مع وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين امتلاك المهارات الرقمية وتحسن عائد الممارسة المهنية، مما يستوجب التدخل المهني لتعزيز هذه المهارات.

**الإطار النظري للدراسة**
يعتبر التحول الرقمي عملية استراتيجية لتوظيف التقنيات الحديثة في كافة جوانب الحياة الاجتماعية، ومجال الخدمة الاجتماعية ليس بمنأى عن ذلك؛ إذ تبرز الحاجة لمواكبة المستجدات من خلال دمج التكنولوجيا في الممارسة المهنية لتقديم خدمات مبتكرة وأكثر كفاءة (الفرحتي، 2021). ولا يقتصر التحول الرقمي على كونه مهمة تقنية، بل هو أداة لتحسين خدمة المستفيدين، خفض التكاليف، توفير الوقت والجهد، وتوسيع نطاق الوصول للمستفيدين عبر البرامج التفاعلية والهواتف الذكية.
إن التحول الرقمي يسهم في تعزيز العلاقة المهنية ودعم التفكير الابتكاري للأدوار المهنية، خاصة في ظل العوائق الروتينية والبيروقراطية التي قد تعاني منها الإدارات التقليدية. لذا، أصبح من الضروري استحداث إدارات متخصصة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لاستثمار الموارد بفعالية (الفرحتي، 2021).

**مواثيق السلوك المهني للأخصائي الاجتماعي في العصر الرقمي :**يتطلب استخدام التحول الرقمي التزاماً دقيقاً بالقيم المهنية، ومن أهمها (علي، 2002):
1. **السرية الرقمية :**الالتزام الصارم بحماية بيانات وأسرار العملاء في الفضاء الإلكتروني.

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

2. **تنمية الموارد :**استخدام التقنية لإشباع احتياجات العملاء وفق الإمكانيات المتاحة.
3. **الفردية والكرامة :**معاملة كل حالة بخصوصية واحترام يؤكد كرامة الإنسان.
4. **النزاهة المهنية :**التمييز الواضح بين الحضور الشخصي والحضور المهني للأخصائي عبر الشبكات.
5. **المسؤولية المهنية :**العمل أولاً لصالح أمن ومصلحة العملاء وأسرهم.
6. **الموضوعية والانتماء :**الالتزام بالقرارات الموضوعية وتعزيز الانتماء للمهنة في كافة الوسائط الرقمية.

**خصائص التحول الرقمي في الممارسة المهنية :**يتميز التحول الرقمي بعدة خصائص تدعم كفاءة الخدمة الاجتماعية، منها (مجلة كلية التربية، 2018):

1. **السرعة والدقة :**تتيح التقنيات الرقمية استجابة فورية ودقيقة لتفاعلات المستفيدين.
2. **السعة المعلوماتية :**توفر إمكانيات هائلة لتخزين واسترجاع البيانات الضخمة بصيغ متعددة.
3. **المرونة :**تعدد الخيارات والبدائل المتاحة أمام المستفيدين للحصول على الخدمات.
4. **الانتشار :**تجاوز الحدود الجغرافية لتقديم الخدمات للمناطق النائية والبعيدة.

**الإجراءات المنهجية للدراسة**

1. **منهج الدراسة :**اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يسعى لتفسير الوضع القائم لدور التحول الرقمي في الممارسة المهنية، عبر وصف العلاقات وتحديد الأبعاد بدقة علمية (اللحلح وأبو بكر، 2002).
2. **أدوات الدراسة :**استخدمت الباحثة أسلوب تحليل المحتوى للمراجع والدوريات العلمية (المجال المكتبي)، بالإضافة إلى استمارة استبيان تضمنت أسئلة مفتوحة ومغلقة وُجهت للأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التعليمية.
3. **عينة الدراسة :**تم اختيار عينة من الأخصائيين الاجتماعيين (الممارسين المهنيين) العاملين بالمدارس، لاستطلاع آرائهم حول أثر التحول الرقمي.
4. **المجالات الدراسية:**

أ- **المجال المكاني :**طُبقت الدراسة في أربع مدارس بمدينة طرابلس (الانتصار، تاقرفت، الحرة، سينا).

ب- **المجال الزمني :**الفترة الزمنية المخصصة لجمع البيانات الميدانية وتحليلها (اللحلح وأبو بكر، 2002).

**ثالثاً: التحليل الإحصائي والاجتماعي لنتائج الدراسة الميدانية**

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي: **"كيف يمكن معرفة دور التحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟"**، ولتحقيق ذلك تم تحليل استجابات عينة الدراسة المكونة من (20) أخصائية اجتماعية في المؤسسات التعليمية بمدينة طرابلس.

**1. البيانات الأولية لعينة الدراسة**

توضح البيانات الديموغرافية استهداف الدراسة لفئة الأخصائيات الاجتماعيات في مدارس محددة بمدينة طرابلس، وهو ما يعكس واقع الممارسة المهنية النسائية في المجال المدرسي بهذه المؤسسات.

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**جدول رقم (1):** توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المدرسة)

| المتغير | الفئة | التكرار (العدد) | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | إناث | 20 | 100% |
| | ذكور | 0 | 0% |
| **المؤسسة التعليمية** | مدرسة تاقرفت | 10 | 50% |
| | مدرسة الحرة | 5 | 25% |
| | مدرسة الانتصار | 5 | 25% |
| **الإجمالي** | | **20** | **100%** |

## 2. عرض وتحليل محاور الدراسة

### المحور الأول: دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات وتوثيق البيانات والمعلومات.

يهدف هذا المحور إلى قياس مدى إدراك الممارسين لمفهوم الرقمنة ومدى توافر البنية التحتية والملفات الإلكترونية.

**جدول رقم (2): استجابات العينة حول تحسين الخدمات والتوثيق الرقمي**

**جدول رقم (2):** استجابات العينة حول "تحسين الخدمات وتوثيق البيانات رقمياً

| م | المؤشر (العبارة) | نعم | لا | "نسبة "نعم |
|---|---|---|---|---|
| 1 | هل تعرفين معنى التحول الرقمي؟ | 20 | 0 | 100% |
| 2 | هل تستفيد الممارسة المهنية من التحول الرقمي؟ | 20 | 0 | 100% |
| 3 | هل تستخدمين التكنولوجيا في مجال الممارسة المهنية؟ | 15 | 5 | 75% |
| 4 | هل لديكم قاعدة معلومات إلكترونية بالمؤسسة؟ | 10 | 10 | 50% |
| 5 | هل ملفات الحالات مدونة إلكترونياً؟ | 15 | 5 | 75% |
| 6 | هل تتوفر أجهزة حاسوب مخصصة للأخصائيين؟ | 15 | 5 | 75% |

**التحليل الاجتماعي:** تظهر النتائج وعياً معرفياً كاملاً (100%) بمفهوم وأهمية التحول الرقمي، مما يتفق مع ما ذهب إليه (المندلاوي، 2024) بأن المؤسسات التعليمية أصبحت تدرك ضرورة تبني التقنيات الحديثة. كما تشير نسبة 75% في استخدام التكنولوجيا وتدوين الحالات إلكترونياً إلى وجود تحول ملموس في أساليب الممارسة، رغم وجود فجوة في توفر قواعد البيانات الشاملة (50%)، ونقص جزئي في الأجهزة المخصصة، حيث تعتمد بعض الأخصائيات على أجهزة الإدارة، مما قد يؤثر على استقلالية وسرية العمل المهني.

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**المحور الثاني: دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة الممارسين (السرعة والدقة والسرية).**

يركز هذا المحور على العائد المهني من استخدام التقنية في تعزيز جودة الأداء.

**جدول رقم (3)**: أثر التحول الرقمي على "كفاءة الأداء المهني والسرية والسرعة

| م | المؤشر (العبارة) | نعم | لا | "نسبة "نعم |
|---|---|---|---|---|
| 1 | هل تحققت استفادة فعلية من التحول الرقمي؟ | 20 | 0 | 100% |
| 2 | هل قدمت التكنولوجيا إضافة نوعية للممارسة؟ | 20 | 0 | 100% |
| 3 | هل زادت كفاءة الممارسين بفضل التحول الرقمي؟ | 20 | 0 | 100% |
| 4 | هل أدى العمل الرقمي لتعزيز سرية المعلومات؟ | 20 | 0 | 100% |
| 5 | هل أصبحت الممارسة المهنية أسهل وأسرع؟ | 20 | 0 | 100% |
| 6 | هل استُخدمت التقنيات الحديثة في إجراء المقابلات؟ | 20 | 0 | 100% |
| 7 | هل سَهّل التحول الرقمي الوصول السريع للحالات؟ | 20 | 0 | 100% |

**التحليل الاجتماعي:** تعكس النتائج إجماعاً تاماً (100%) على أن التحول الرقمي عزز من كفاءة الممارسة، لا سيما في جوانب السرية والسرعة. وهذا يؤكد دور التكنولوجيا في إعادة تشكيل العلاقة المهنية ودعم اتخاذ القرار (العتيبي وعبد الحفيظ، 2024). كما أن استخدام التقنية في المقابلات والوصول للمناطق البعيدة يشير إلى تجاوز العوائق التقليدية للممارسة الميدانية، مما يجعل الخدمة الاجتماعية أكثر مرونة واستجابة للاحتياجات الطارئة.

**المحور الثالث: مواكبة التطور التكنولوجي ودراسة الاحتياجات الرقمية.**

يقيس هذا المحور مدى الجاهزية الشخصية والتدريبية للممارسين لمواكبة التطور.

**جدول رقم (4): مو**اكبة التطور التكنولوجي وتدريب الممارسين

| م | المؤشر (العبارة) | نعم | لا | "نسبة "نعم |
|---|---|---|---|---|
| 1 | هل تلقيتِ دورات تدريبية متخصصة في الحاسوب؟ | 15 | 5 | 75% |
| 2 | هل تعلمتِ تقنيات حديثة خاصة بالعمل المهني؟ | 15 | 5 | 75% |
| 3 | هل يتم تدوين بيانات العملاء إلكترونياً بانتظام؟ | 15 | 5 | 75% |
| 4 | هل تُدرس الاحتياجات وفق الإمكانيات الرقمية؟ | 20 | 0 | 100% |
| 5 | هل يتم حفظ المعلومات بسرية تامة إلكترونياً؟ | 20 | 0 | 100% |

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

**التحليل الاجتماعي:** تشير النتائج إلى أن أغلب الممارسين (75%) قد سعوا لرفع كفاءتهم عبر التدريب، وهو ما ينسجم مع "نظرية الدور" التي تؤكد أن استعداد الممارس الشخصي هو الخطوة الأولى لتفعيل التحول الرقمي (دمعة، 1999). إن الإجماع على دراسة الاحتياجات وفق الإمكانيات الحديثة (100%) يثبت أن التحول الرقمي لم يعد خياراً ثانوياً، بل أصبح منهجية أساسية لضمان جودة الخدمة وضمان سرية المعلومات وحمايتها من التلف أو الفقدان.

**المحور الرابع: توثيق البيانات كمرجعية علمية وجودة المعلومات.**

يستهدف هذا المحور تقييم جودة المخرجات الرقمية كمرجع علمي وموثوق.

**جدول رقم (5):** جودة التوثيق والتحول نحو الممارسة المستدامة

| م | المؤشر (العبارة) | نعم | لا | "نسبة "نعم |
|---|---|---|---|---|
| 1 | هل تفضلين العمل بنظام التحول الرقمي؟ | 20 | 0 | 100% |
| 2 | هل لا زلتِ تعملين بالطريقة التقليدية (الورقية)؟ | 5 | 15 | 25% |
| 3 | هل تحتاجين لتطوير قدراتك باستمرار في الرقمنة؟ | 20 | 0 | 100% |
| 4 | هل ترين أن البيانات الرقمية أكثر دقة وجودة؟ | 20 | 0 | 100% |
| 5 | هل تمتلكين مهارات كافية كممارس مهني رقمي؟ | 15 | 5 | 75% |
| 6 | هل سَهّل التحول الرقمي العمل مع المناطق البعيدة؟ | 20 | 0 | 100% |

**التحليل الاجتماعي:** تؤكد النتائج تفضيل الممارسين التام للتحول الرقمي (100%) مع انخفاض ملحوظ في الاعتماد على الطرق التقليدية (25%). هذا التحول يعزز من قيمة البيانات كمرجعية علمية رصينة (علي، 2008)، حيث تصبح المعلومات أكثر دقة وقابلية للاسترجاع والتحليل. كما أن الشعور المستمر بالحاجة للتطوير (100%) يعكس وعياً بـ "ديناميكية التطور التكنولوجي"، مما يضمن استدامة جودة الممارسة المهنية في مواجهة المشكلات الاجتماعية المعقدة.

**الاستنتاج العام للتحليل:**
خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية قد تجاوز مرحلة "الرفاهية التقنية" ليصبح "ضرورة مهنية" تساهم في رفع كفاءة الأداء، وضمان سرية البيانات، وتحقيق الجودة العلمية. كما أثبتت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين في مدارس طرابلس لديهم استعداد عالٍ وممارسة فعلية للرقمنة، مع وجود حاجة ماسة لتوحيد قواعد البيانات وتوفير بيئة تقنية مستقلة تدعم أدوارهم المهنية المتجددة.

**استنتاجات الدراسة**
بناءً على التحليل الإحصائي والاجتماعي الميداني، توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات العلمية التالية:

1. **تعزيز موثوقية وجودة البيانات المهنية :**نستنتج أن اعتماد نظام التحول الرقمي يسهم بشكل جوهري في الحصول على معلومات وبيانات موثوقة وعالية الدقة. فالرقمنة تقضي على الأخطاء

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

البشرية الشائعة في التدوين الورقي، وتضمن صحة تدفق المعلومات، مما يسهل تقديم الخدمات المهنية بفعالية وسهولة ويسر، ويجعل من القاعدة المعلوماتية مرجعاً علمياً صلباً للباحثين والممارسين على حد سواء (المندلاوي، 2024).

2. **تجاوز الحدود الجغرافية وتحسين الوصول :**أثبتت النتائج أن التحول الرقمي أداة استراتيجية لتنفيذ التدخلات المهنية وتوصيل الخدمات الاجتماعية للمناطق النائية أو البعيدة التي كان يصعب الوصول إليها تقليدياً. هذا الامتداد الرقمي لم يقتصر على التوصيل فحسب، بل اقترن برفع كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين عبر تمكينهم من التواصل "عن بُعد" مع الحالات بطريقة تفاعلية ومستمرة.
3. **السرعة الفائقة والدقة في الاستجابة المهنية :**تتميز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي بالسرعة والدقة العالية في التفاعل مع مشكلات العملاء. فالتطبيقات الذكية تتيح استجابات فورية وتفاعلات متعددة المستويات، مما يساعد الأخصائي الاجتماعي على التشخيص المبكر والتدخل السريع، وهي من أهم ميزات التقنيات الحديثة التي ترفع من شأن المهنة في العصر الرقمي (العتيبي وعبد الحفيظ، 2024).
4. **الاستفادة من القدرات التخزينية الهائلة والشمولية :**يوفر التحول الرقمي سعات تخزينية غير محدودة تتيح أرشفة وتوثيق كميات ضخمة من البيانات بشتى صورها (نصوص، صور، فيديوهات، سجلات صوتية). هذه الشمولية تمنح الممارس قدرة على قراءة تاريخ الحالة وتطورها عبر الزمن بوضوح، مما يدعم اتخاذ القرارات المهنية المبنية على براهين رقمية موثقة.
5. **المرونة في تلبية الاحتياجات الفردية :**تتجلى مرونة التحول الرقمي في توفير خيارات وبدائل متعددة أمام المستفيدين للحصول على احتياجاتهم؛ سواء عبر المنصات الإلكترونية أو التطبيقات الذكية، مما يمنح العميل فرصة لاختيار الطريقة التي تناسب ظروفه الخاصة، ويعزز من قيم الخدمة الاجتماعية المتمثلة في حق تقرير المصير والكرامة الإنسانية.
6. **مواكبة التطور ورفع كفاءة الممارس :**نستنتج أن هناك وعياً حقيقياً لدى الأخصائيين الاجتماعيين بضرورة مواكبة الثورة التكنولوجية؛ حيث أظهرت الدراسة أن معظمهم سعى لتطوير مهاراته الشخصية عبر الانخراط في دورات تدريبية مكثفة. هذا التطور لا يضيف مهارة تقنية فحسب، بل يعيد صياغة "الدور المهني" للأخصائي ليصبح ممارساً رقمياً قادراً على التعامل مع تعقيدات العصر الرقمي (دمعة، 1999).

**التوصيات والمقترحات**

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة واستنتاجاتها، نوصي بالآتي:

1. **الاعتماد الكلي للتحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية :**توصي الدراسة بضرورة الإسراع في رقمنة كافة العمليات الإدارية والمهنية داخل مكاتب الخدمة الاجتماعية؛ وذلك لضمان توفير الجهد والوقت الضائع في المعاملات الورقية، وتوجيه هذا الجهد نحو الجوانب العلاجية والوقائية للعملاء.
2. **الاستثمار المستدام في العنصر البشري :**ضرورة عقد دورات تدريبية تخصصية ومستمرة للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات التقنية الحديثة، والذكاء الاصطناعي، والأمن السيبراني، لضمان ممارستهم للمهنة بكفاءة تتلاءم مع المستجدات العالمية المتسارعة.
3. **تطوير البنية التحتية والخصوصية التقنية :**تؤكد الدراسة على أهمية توفير أجهزة حاسوب حديثة وشبكات اتصال مؤمنة خاصة بمكاتب الخدمة الاجتماعية، وذلك لضمان "السرية المطلقة" لبيانات العملاء، وتجنب مشاركة الأجهزة العامة التي قد تعرض خصوصية الحالات للخطر.
4. **تفعيل التعاون المهني عبر المنصات الرقمية :**الحث على خلق بيئات تعاونية رقمية تجمع الأخصائيين الاجتماعيين بفرق العمل الأخرى (نفسيين، تربويين، أطباء) لحل مشكلات العملاء المعقدة باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة، مما يضمن تقديم خدمة متكاملة وشاملة للمستفيد.

 Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

5. **إنشاء بنك معلومات وطني للخدمة الاجتماعية :**نقترح إنشاء قاعدة بيانات وطنية موحدة للخدمة الاجتماعية تربط بين المؤسسات التعليمية والاجتماعية، لتسهيل تداول المعلومات وتنسيق الجهود ومنع تكرار تقديم الخدمات لذات الحالات دون جدوى.

**قائمة المراجع**


[1] أبو المعاطي، ماهر .(2002) *دليل إرشادي: دور الأخصائي الاجتماعي في مجال الدفاع الاجتماعي ومؤسسات رعاية الأطفال* .القاهرة.

[2] أبو المعاطي، ماهر .(2008) *الممارسة في الخدمة الاجتماعية* (ط. 1). القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

[3] أحمد، أحمد كمال .(1979) *منهاج الخدمة الاجتماعية في خدمة الفرد* .القاهرة: مكتبة الخانجي.

[4] بادي، أحمد زكي (د.ت.) .*معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية* .بيروت: مكتبة لبنان.

[5] جامعة الأزهر (2018). خصائص التحول الرقمي .*مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر*، 179(1) ، 619.

[6] خلف، (2021). المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على خريجي الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان .*مجلة الخدمة الاجتماعية*.

[7] دمعة، سلمى محمود .(1999) *ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات* .الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

[8] العتيبي، جابر بن عوض، وعبد الحفيظ، سلوى .(2024) *الخدمة الاجتماعية الرقمية* .القاهرة: دار الإبداع الثقافي للنشر.

[9] الفرحتي، محمد عطية (2021). التحول الرقمي واستخدام الإدارة الإلكترونية .*مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية*، 6(28) ، 838.

[10] اللحلح، أحمد عبد الله، وأبو بكر، مصطفى محمود .(2002) *البحث العلمي: تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية* .الإسكندرية: الدار الجامعية.

[11] المندلاوي، علاء عبد الخالق حسين .(2024) *التحول الرقمي في التعليم* (مقال علمي). كلية العلوم الإسلامية، جامعة بغداد.

[12] المنشاوي، محمد (د.ت.) .*جرائم الإنترنت* .تم الاسترجاع من الموقع الإلكتروني : (mlnshew:cm).

[13] منصور، سمير حسن .(2005) *واقع استخدام البحث العلمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: دراسة تطبيقية على بعض مجالات الممارسة* (رسالة علمية). كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.



**Disclaimer/Publisher's Note:** The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **AJHAS** and/or the editor(s). **AJHAS** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.




Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).