مجلة رفوف – مخبر المخطوطات – جامعة أدرار – الجزائر ـــــــــــــــــ المجلد: 14 / العـدد:02 (نوفمبر 2026) ص 588– 611
ISSN: 2335-1381 EISSN: 2602-5949 Legal Deposit: 2013-6352

فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية

The Effectiveness of E-Social Work in Reducing Digital Rumors: A Field Study from the Perspective of Social Workers in the Northern Governorates

نظمية فخري خليل حجازي
Nathmieh Fakhry Khalel Hejazi
جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)، nhejazi@qou.edu

تاريخ الاستلام: 2026/02/17	تاريخ القبول: 2026/06/18	تاريخ النشر: 2026/11/25

الملخص: هدفت الدراسة إلى الكشف عن فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية، من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية. تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية، وتم اختيار عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها (400) من الأخصائيين الاجتماعيين. استخدمت الدراسة أداة استبانة مكونة من جزأين، تضمنت (34) فقرة موزعة على خمسة محاور. أظهرت النتائج أن الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تؤدي دوراً فاعلاً في التوعية والتدخل المهني، رغم وجود معوقات مؤسسية تحد من فاعليتها. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التدريب الرقمي، وتوفير الدعم المؤسسي، وتحقيق تكافؤ الفرص بين الجنسين والقطاعات، بما يسهم في تفعيل الدور المهني الرقمي للأخصائيين الاجتماعيين.

كلمات مفتاحية: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، الشائعات الرقمية، التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية.

Abstract

The study aimed to explore the effectiveness of electronic social work in curbing digital rumors, from the perspective of social workers in the northern governorates. The study population consisted of all social workers employed in social institutions, from which a random sample of 400 participants was selected. Data were collected using a structured questionnaire composed of two sections and 34 items distributed across five dimensions. The findings indicated that electronic social work plays an active role in raising awareness and enabling professional intervention, despite the presence of institutional barriers that limit its effectiveness. Based on these results, the study recommends enhancing digital training programs, providing stronger institutional support, and ensuring gender and sectoral equity, thereby contributing to the activation of social workers' professional digital role.

Keywords: Digital Social Work, Digital Rumors, Professional Social Work Intervention.

المؤلف المرسل: نظمية فخري خليل حجازي، **الإيميل**: nhejazi@qou.edu

مقدمة:

تُعدّ الشائعات الرقمية من أبرز أدوات التأثير السلبي في المجتمعات المعاصرة، لا سيّما في أوقات الأزمات التي يمرّ بها الشعب الفلسطيني، مثل جائحة كورونا أو أحداث "طوفان الأقصى" في أكتوبر 2023؛ إذ شهدت منصات التواصل الاجتماعي تصاعداً في وتيرة تداول المعلومات المضللة، التي استهدفت زعزعة الثقة بالمؤسسات وإثارة القلق العام (بسيوني، 2024، ص. 224). وفي ظل هذا الواقع، تبرز الحاجة إلى تدخلات مهنية واعية لمواجهة هذه الظاهرة، من خلال تفعيل الخدمة الاجتماعية الإلكترونية كأداة حديثة تستند إلى القيم المهنية في التوعية والدعم النفسي والاجتماعي.

لقد بات الأخصائيون الاجتماعيون يمارسون أدواراً جديدة في الفضاء الرقمي، لا تقل أهمية عن أدوارهم التقليدية، في التصدي للمحتوى المضلل والحد من آثاره المجتمعية، بما يعكس تطوراً في الممارسة المهنية وتكيفاً مع التحولات الرقمية .(Markovic, 2024, p. 505) ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية، من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المحافظات الشمالية، بما يسهم في تطوير الممارسة المهنية وتعزيز الاستجابة المجتمعية في السياق الفلسطيني.

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة:

رغم إدماج التكنولوجيا الرقمية في ميادين العمل الاجتماعي، لا تزال مهنة الخدمة الاجتماعية تواجه تحديات في التكيف مع التحولات الرقمية، خاصة في السياقات الحساسة مثل المجتمع الفلسطيني، الذي يشهد تصاعداً في تداول الشائعات الرقمية خلال الأزمات، ما يهدد الاستقرار المجتمعي ويستدعي تدخلات مهنية متخصصة (خياط، 2023، ص.69). ومع أن الفضاء الإلكتروني بات جزءاً من البيئة المهنية، إلا أن حضور الأخصائيين الاجتماعيين عبر الوسائط الرقمية لا يزال محدوداً من حيث التأثير والجاهزية، مما يضعف قدرتهم على التصدي للمحتوى المضلل.(Pink, 2022, p.416)

تكمن إشكالية الدراسة في تحديد مدى فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية كممارسة مهنية متخصصة في مواجهة الشائعات الرقمية، واستكشاف الكفايات الرقمية والمعوقات والفروق الديموغرافية المرتبطة بها في السياق الفلسطيني.

2. الأسئلة الفرعية

ينبثق عن السؤال الرئيس: "ما فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية؟"، الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما درجة كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية ضمن الممارسة المهنية؟
2. ما فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية؟
3. ما درجة فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية؟
4. ما درجة المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات الرقمية؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية تبعاً لمتغيري الجنس وقطاع العمل؟

3. فرضيات الدراسة:

الفرضية الصفرية الأولى لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية تُعزى لمتغير الجنس .

الفرضية الصفرية الثانية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية تُعزى لمتغير قطاع العمل.

4. أهداف الدراسة:

1. التعرف على درجة كفايات الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام الوسائط الرقمية ضمن مهامهم المهنية .

2. تحليل فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين .
3. قياس فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية .
4. الكشف عن أبرز المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات الرقمية .
5. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الأخصائيين الاجتماعيين حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تبعاً لمتغيري الجنس وقطاع العمل.

5. أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية :

تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية في السياق العربي والفلسطيني، من خلال تقديم إطار مفاهيمي يوضح العلاقة بين الممارسة المهنية الرقمية ومواجهة الشائعات. كما تعزز الفهم النظري لدور الأخصائي الاجتماعي في الفضاء الرقمي، وتسهم في تحليل التحديات المعرفية والمهنية المرتبطة بتوظيف الوسائط الرقمية في العمل الاجتماعي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

توفر الدراسة مؤشرات ميدانية تساعد المؤسسات الاجتماعية على تقييم جاهزية الأخصائيين لاستخدام الوسائط الرقمية، وتُسهم في تصميم برامج تدريبية مهنية رقمية. كما تدعم تطوير السياسات المهنية، وتوجه صانعي القرار نحو تعزيز البنية التحتية الرقمية، وبناء نماذج تدخل مهني قابلة للتطبيق في بيئات العمل الاجتماعي الفلسطينية.

6. منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات الرقمية، لما يوفره من بيانات تفسيرية حول العلاقات بين المتغيرات.

7. أدوات جمع البيانات:

طوّرت الباحثة استبانة خاصة استناداً إلى مراجعة الأدبيات السابقة، بهدف قياس فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين. تألفت الأداة من جزأين: الأول يتعلق بالبيانات الديمغرافية (الجنس، قطاع العمل)، والثاني يقيس المتغير الرئيس عبر (32) فقرة موزعة بالتساوي على أربعة محاور رئيسة: كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية، فاعلية الخدمة الاجتماعية

الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات، فاعلية التدخل المهني عبر المنصات الإلكترونية، والمعوقات التي تحد من استخدام الخدمة. صُممت الاستبانة وفق مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، مع صياغة بعض الفقرات بالاتجاه السلبي لضبط التحيز.

8. حدود الدراسة:

–الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المحافظات الشمالية من فلسطين (نابلس، طولكرم، جنين، قلقيلية).
–الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الأكاديمي 2024–2025م .
–الحدود البشرية: شملت الدراسة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الاجتماعية ضمن المحافظات الشمالية.

9. الدراسات السابقة:

دراسة حسن (2025) بعنوان فاعلية التدخل الوقائي المهني باستخدام استراتيجيات "اللقاحات المعرفية" في خدمة اجتماعية إلكترونية للحد من الشائعات الرقمية لدى الشباب، هدفت إلى تقييم أثر برنامج رقمي وقائي قائم على نموذج "Shots and Boosters" في تعزيز وعي الشباب ومقاومتهم للشائعات. شملت العينة (150) شاباً وشابة من طلاب الجامعات في عمّان، باستخدام المنهج شبه التجريبي بقياسين قبلي وبعدي. أظهرت النتائج فروقاً دالة إحصائياً لصالح القياس البعدي في مهارات التحقق والمناعة المعرفية، وأوصى الباحث بضرورة تدريب الأخصائيين على استراتيجيات Prebunking الرقمية، وتفعيل منصات مدعومة بالذكاء الاصطناعي. تتفق هذه الدراسة مع نتائج الفرضيتين الأولى والثانية في إبراز أهمية التدخل المهني الرقمي في التوعية والوقاية، خاصة لصالح الذكور والقطاع الحكومي.

دراسة الطاهر (2025) بعنوان تقييم برنامج إرشادي إلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين لتعزيز مهارات التصدي للشائعات الرقمية في المجتمعات المحلية، هدفت إلى تطوير وتقييم برنامج تدريبي رقمي للأخصائيين الاجتماعيين. شملت العينة (120) أخصائياً من مؤسسات حكومية وغير حكومية شمال السعودية، باستخدام المنهج شبه التجريبي. أظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً في كفاءة التدخل الرقمي وتصميم مواد مصححة، وأوصت الدراسة بدمج البرنامج في خطط التنمية المهنية وتعزيز الشراكة مع الإعلام الرقمي. تفسر هذه النتائج الفروق لصالح الذكور والقطاع الحكومي في فاعلية التدخل المهني عبر المنصات الإلكترونية.

دراسة السالمي (2024) تناولت تأثير برامج التوعية الرقمية الإلكترونية في تعزيز المساءلة المجتمعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين لمواجهة الشائعات، دور التوعية الرقمية في تطوير قدرات الأخصائيين على المساءلة المجتمعية. شملت العينة (130) أخصائياً من مؤسسات حكومية وخيرية في الكويت والبحرين، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت النتائج تحسناً في وعي الأخصائيين بأهمية نشر المعلومات الموثوقة، وأوصت الدراسة بإدراج الإعلام الأخلاقي الرقمي في البرامج التعليمية. تتفق هذه الدراسة مع نتائج الفرضيتين في عدم وجود فروق دالة في المعوقات، وتؤكد أهمية التوعية الرقمية دون تمييز قطاعي.

بينما أجرت الناصر (2024) دراسة بعنوان فاعلية منصة "تثقيف رقمي" في تنمية مهارات التدقيق والتحقق لدى الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة الشائعات الإلكترونية، هدفت إلى تقييم فعالية منصة تدريبية إلكترونية في تحسين مهارات التحقق والتصحيح. شملت العينة (100) أخصائي اجتماعي من مؤسسات في مصر والأردن، باستخدام المنهج شبه التجريبي. أظهرت النتائج فروقاً دالة في كفاءة التحقق والاستجابة الرقمية، وأوصت الدراسة باعتماد المنصة كأداة تدريب رسمية متعددة اللغات. تدعم هذه الدراسة نتائج الفرضية الأولى في تقارب الكفايات الرقمية بين الجنسين، وتؤكد أهمية التدريب الرقمي.

قدم Granholm(2024) دراسة بعنوان التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية: دور الأخصائي الاجتماعي في الحد من الشائعات الرقمية، هدفت إلى تحليل المهارات التقنية والمهنية المطلوبة للتعامل مع المعلومات غير الدقيقة. شملت العينة (15) أخصائياً في مؤسسات رقمية بفنلندا، باستخدام دراسة الحالة النوعية. أظهرت النتائج أن التدريب في التحقق عزز القدرة على التصدي للشائعات، وقلل من تأثيرها على ثقة الجمهور، وأوصى الباحث بإدراج وحدات دراسية متخصصة وتطوير بروتوكولات تدخل رقمية. تتفق هذه الدراسة مع نتائج الفرضية الثانية في تفوق المؤسسات الحكومية في التدخل الرقمي الفعّال.

بينما دراسة Avigdor (2023) تناولت ممارسات الخدمة الاجتماعية الرقمية في مواجهة الشائعات والمعلومات المضللة في المجتمعات المحلية، دور الأخصائيين الاجتماعيين في التصدي للشائعات وتأثيرها على الأمان الاجتماعي والثقة المجتمعية. شملت العينة (28) أخصائياً في مؤسسات مجتمعية بكندا، باستخدام المنهج النوعي الوصفي. أظهرت النتائج أن الاستخدام الواعي للتقنيات الرقمية ساهم في تقليل فعالية الشائعات، وأوصى

الباحث بتعزيز كفايات الإعلام الرقمي والتحقق من الأخبار، وتوسيع التعاون مع الإعلام والمجتمع المحلي. تتفق هذه الدراسة مع نتائج الفرضيتين في أهمية التدخل الرقمي المهني، وتدعم فاعلية الأخصائيين في التوعية المجتمعية.

López-Peláez & Kirwan (2023) قدما دراسة بعنوان الكفايات الرقمية والإعلام الجديد في تعليم الخدمة الاجتماعية: إطار نقدي لتجاوز الأخبار الزائفة والانقسام والظلم، هدفت إلى تقديم إطار نقدي لإعادة تصور كفايات الإعلام الرقمي في تعليم الخدمة الاجتماعية. اعتمد الباحثان مراجعة أدبية وتحليل بيانات استقصائية من طلبة الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة. أظهرت النتائج ضرورة دمج المهارات الرقمية في التدريب المهني، وتعزيز المناعة المعلوماتية، وأوصت الدراسة بإعادة تصميم المناهج لتشمل "المواطنة الرقمية النقدية"، وتفعيل التفاعل مع المنصات الرقمية. تدعم هذه الدراسة نتائج الفرضية الأولى في تقارب الكفايات الرقمية بين الجنسين، وتؤكد أهمية التدريب الرقمي في المؤسسات التعليمية.

الشاذلي (2023) قدمت دراسة بعنوان فاعلية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، هدفت إلى التعرف على مدى فاعلية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمواقع التواصل في التوعية بمخاطر الشائعات. شملت العينة (180) أخصائياً اجتماعياً في القاهرة الكبرى، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت النتائج أن الفيسبوك والواتساب أكثر الوسائل استخداماً، وارتبطت سنوات الخبرة بمستوى التفاعل المهني الرقمي، وأوصت الدراسة بتطوير مهارات الإعلام الرقمي ودمج الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المناهج الجامعية. تتفق هذه الدراسة مع نتائج الفرضية الثانية في تفوق المؤسسات الحكومية في التفاعل الرقمي، وتدعم أهمية التوعية عبر المنصات.

مبروك (2022) أجرى دراسة بعنوان التدخل المهني باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للحد من مخاطر الشائعات الإلكترونية على الشباب الجامعي، هدفت إلى اختبار فاعلية برنامج تدخل مهني للحد من الشائعات الإلكترونية. شملت العينة (30) شاباً جامعياً من المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، باستخدام المنهج شبه التجريبي. أظهرت النتائج فروقاً دالة لصالح القياس البعدي في تقليل تأثير الشائعات، وأوصى الباحث باعتماد الممارسة العامة كمنهج تدخل فعال. تدعم هذه الدراسة نتائج الفرضية الأولى في فاعلية التدخل المهني الرقمي، خاصة في فئة الشباب.

علي (2021) قدمت دراسة بعنوان المخاطر الناتجة عن انتشار الشائعات الإلكترونية على مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي ومقترحات مواجهتها من منظور تنظيم المجتمع، هدفت إلى تحليل أسباب ومخاطر الشائعات الإلكترونية، وتقديم تصور لمواجهتها. شملت العينة (228) طالباً من كلية الخدمة الاجتماعية، باستخدام منهج المسح الاجتماعي. أظهرت النتائج أن ضعف الثقة وانعدام الحوار من أبرز أسباب انتشار الشائعات، وأوصت الدراسة بتفعيل دور تنظيم المجتمع في بناء الثقة وتطوير استراتيجيات المواجهة. تتفق هذه الدراسة مع نتائج الفرضيتين في أهمية التدخل المؤسسي والمجتمعي، وتبرز الحاجة إلى بناء الثقة الرقمية

التعقيب على الدراسات السابقة:

رغم أن الدراسات السابقة أظهرت فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التصدي للشائعات الرقمية، إلا أنها اتسمت بعدة محدوديات؛ فقد ركزت غالباً على فئات محددة مثل الشباب أو طلاب الجامعات أو ذوي الإعاقة، كما انحصرت في بيئات مؤسسية وتجريبية دون تحليل معمّق للفروق المهنية والديموغرافية في الممارسة الواقعية. إضافة إلى ذلك، تناولت معظم هذه الدراسات التدخلات من منظور تقني أو تدريبي بحت، دون ربطها بالسياقات الميدانية الفلسطينية التي تتسم بخصوصية اجتماعية وسياسية عالية. من هنا، تأتي أهمية الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة البحثية، إذ تُعد الأولى التي تفحص فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المحافظات الشمالية، مع تحليل الفروق الإحصائية تبعاً لمتغيرات الجنس وقطاع العمل. وبذلك تُسهم الدراسة في بناء تصور علمي واقعي لتطوير الممارسة الرقمية في السياق الفلسطيني، بما يعزز الاستجابة المهنية لمواجهة التحديات المجتمعية الراهنة

10. تحديد المفاهيم:

الخدمة الاجتماعية الإلكترونية : ممارسة مهنية حديثة تستخدم الوسائط الرقمية لتقديم خدمات اجتماعية إرشادية ووقائية وعلاجية عبر الإنترنت(الزهراني،2022؛ Steiner, 2021).

إجرائياً: الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب في فقرات الاستبانة التي تقيس ممارسة الأخصائيين للخدمة الاجتماعية عبر الوسائط الرقمية للحد من الشائعات.

الشائعات الرقمية: معلومات غير دقيقة أو مضللة تنتشر إلكترونياً دون تحقق، وتؤثر سلباً على الأفراد والمجتمع(الذبياني،2023 ؛Krirach,2024).

إجرائياً: الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب في فقرات الاستبانة التي تقيس مدى انتشار وتأثير الشائعات الرقمية كما يراها الأخصائيون الاجتماعيون.

الأخصائيون الاجتماعيون: مهنيون مدربون أكاديمياً يعملون في مؤسسات اجتماعية لمعالجة المشكلات وتحقيق التكيف الاجتماعي (السعيدية، 2024؛2023 ,Pascoe).

إجرائياً: العاملون في الخدمة الاجتماعية في المحافظات الشمالية، الذين تم قياس آرائهم حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية من خلال الاستبانة.

الإطار النظري:

أولاً: الخدمة الاجتماعية تُعدّ الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تهدف إلى تمكين الأفراد والجماعات من التكيف وحل المشكلات وتحقيق الرفاه الاجتماعي، من خلال تدخلات مهنية تستند إلى المعرفة النظرية والمبادئ الأخلاقية، مثل احترام الكرامة، السرية، والمشاركة الفاعلة (McCaffery,2025 ؛عبود، 2024؛ عبد العليم،2022).

ثانياً: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تمثل الخدمة الاجتماعية الإلكترونية امتداداً رقمياً للممارسة المهنية، حيث تُستخدم الوسائط الرقمية لتقديم خدمات إرشادية، توعوية، ودعم نفسي واجتماعي، بما يعزز الوصول إلى الفئات المستهدفة ويحقق العدالة الاجتماعية الرقمية.

ثالثاً: خصائص الخدمة الاجتماعية الإلكترونية : تتميز بالمرونة، والسرعة، وتعدد أدوات التواصل، مثل منصات الاستشارات، نظم إدارة الحالات، وأدوات التقييم الذكية، رغم ما تواجهه من تحديات تتعلق بالأمن السيبراني وضعف المهارات الرقمية لدى بعض الممارسين(Cheng, 2022 ؛ حسانين، 2022؛2021 ,Steiner ؛ عبد الحميد، 2021)

رابعاً: الشائعات الرقمية: المفهوم والخصائص والأبعاد

تشير الشائعات الرقمية إلى معلومات مضللة تُنشر عبر الوسائط الإلكترونية دون تحقق، وتؤثر سلباً على الأفراد والمجتمعات، خاصة في أوقات الأزمات. وتنتشر هذه الشائعات بفعل عوامل نفسية، تقنية، واجتماعية، وتتنوّع في مضامينها بين السياسية، الأمنية، الاقتصادية، والشخصية، مما يستدعي تدخلاً مهنياً من الأخصائيين الاجتماعيين للحد من آثارها باستخدام أدوات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية(Schneider,2023 ؛شمروخ،2022؛بسيوني،2024؛أبو العلا2022).

الجانب التطبيقي:

مجتمع الدراسة:جميع الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية بفلسطين، وعددهم (5680) وفقاً لإحصائيات نقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الفلسطينية (2025)، حيث يبلغ عدد أعضاء النقابة على مستوى الوطن حوالي (9500) عضو.

عينة الدراسة: اختيرت عينة قصدية ميسرة من (400) أخصائي وأخصائية، وهي نسبة كافية للدراسات الوصفية حسب المعايير العلمية.

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة (ن=400)

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	270	67.5
	أنثى	130	32.5
	المجموع	400	%100
قطاع العمل	حكومي	257	64.3
	خاص	69	17.3
	أهلي	74	18.5
	المجموع	400	%100

أداة الدراسة: طوّرت الباحثة استبانة خاصة استناداً إلى مراجعة الأدبيات السابقة، بهدف قياس فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية. تألفت الأداة من جزأين: الأول البيانات الديمغرافية (الجنس، قطاع العمل)، والثاني لقياس المتغير الرئيس عبر (32) فقرة موزعة بالتساوي على أربعة محاور: الكفايات الرقمية، التوعية بمخاطر الشائعات، فاعلية التدخل المهني، والمعوقات المهنية.وقد صيغت بعض الفقرات بالاتجاه السلبي لضبط التحيز.

جدول رقم (2): توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها الرئيسة

المحور	عدد الفقرات
كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية	8
فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية	8
فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية	8
المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات	8
المجموع	32

كما تم تصميم الاستبانة على أساس مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي والسلبي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: موافق بشدة: خمس درجات، موافق: أربع درجات، محايد: ثلاث درجات، معارض: درجتين، معارض بشدة: درجة واحدة. وبذلك تكون أعلى درجة في المقياس 160 وتكون أقل درجة 32.

صدق الأداة: استخدمت الباحثة : الصدق الظاهري وذلك بتوزيع الأداة على عدد من المبحوثين الذي استجابوا إليها بسهولة وبيسر حيث كانت الأسئلة والفقرات واضحة بالنسبة لهم، وقد كان ذلك مؤشراً على صدق الأداة الظاهري،، أما النوع الثاني فهو: صدق المحكمين حيث قامت الباحثة بعرض الأداة على عدد من المحكمين المختصين الذين أبدوا ملاحظاتهم على الأداة، و قامت الباحثة بإجراء التعديلات المناسبة التي أشار إليها المحكمون،مما يعزز صدق الأداة من حيث المحتوى.

ثبات أداة الدراسة: لقد تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات الأداة، والجدول (3) يوضح ذلك:

جدول رقم (3): مقياس ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات الأداة

المحور	قيمة كروبناخ الفا
كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية	0.760
فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية	0.777
فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية	0.780
المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات	0.705

يتضح من نتائج جدول (3) أن معامل كرونباخ ألفا تراوح بين (0.705–0.780)، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات، حيث تُعد هذه القيم مقبولة تطبيقياً وفقاً لمعيار (Sekaran & Bougie, 2010) الذي يحدد الحد الأدنى المقبول بـ (Alpha ≥ 0.60). كما بلغ معامل كرونباخ ألفا الكلي للأداة (0.82)، مما يعكس درجة عالية من الثبات الكلي، إضافةً إلى ثبات المحاور الفرعية، وهو ما يؤكد صلاحية الأداة للاستخدام الميداني.
اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف– سمرنوف) (1–Sample K–S) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

جدول رقم (4) اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample K-S)

المحور	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية	0.568	0.903
فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية	0.717	0.683
فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية	0.641	0.805
المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات	0.547	0.926
الدرجة الكلية	0.820	0.513

أظهرت نتائج جدول (4) أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تجاوزت قيم مستوى المعنوية لجميع مجالات الدراسة (0.05)، مما يبرر استخدام الاختبارات المعلمية مثل T-Testو ANOVA في التحليل الإحصائي.

8.5 إجراءات الدراسة: قد تم تنفيذ الدراسة وفق الخطوات الآتية:

جمع البيانات الثانوية من العديد من المصادر الثانوية، من أجل وضع الإطار النظري لهذه الدراسة.

الانتهاء من تصميم الاستبانة والتأكد من صدقها وثباتها، قامت الباحثة بتوزيعها على أفراد العينة.

جمع الاستبانات الصالحة للتحليل، وإدخالها إلى الحاسوب،لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

استخلاص النتائج ومناقشتها، والخروج بالتوصيات المناسبة استناداً إلى نتائج الدراسة.

تصميم الدراسة

المتغير المستقل: (كفايات، توعية، تدخل، معوقات)

المتغير التابع: درجة انعكاس الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية

المتغيرات الديمغرافية: الجنس، قطاع العمل.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSSمن خلال المعالجات الإحصائية التالية:

1. المتوسطات الحسابية والنسب المئوية :لحساب الاستجابات على أسئلة الدراسة.
2. اختبار(ت) للمجموعتين المستقلتين (Independent T-Test) لفحص الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس.
3. تحليل التباين الأحادي :(One-Way ANOVA) لفحص الفرضية المتعلقة بمتغير قطاع العمل.
4. معادلة ألفا كرونباخ :(Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الأداة.
5. اختبار كولوم جروف- سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
6. اختبار LSD للمقارنات البعدية: لتحديد الفروق بين المجموعات بعد تحليل التباين.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

تم تحليل إجابات أفراد العينة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، وتم تصنيف مستويات الاستجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي إلى خمس فئات معيارية: منخفضة جداً (أقل من 1.8)، منخفضة (1.8–2.5)، متوسطة (2.6–3.3)، مرتفعة (3.4–4.1)، ومرتفعة جداً (4.2 فأعلى)، وذلك بهدف تفسير النتائج بدقة وتحديد مستوى انعكاس الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية. ويعتمد هذا التصنيف على المعايير الإحصائية التي أشار إليها(2010) Sekaran & Bougie ، حيث تُعد هذه المستويات مرجعاً معتمداً في الدراسات الاجتماعية التي تستخدم مقياس ليكرت.

السؤال الأول: ما درجة كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية؟

جدول(5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين حول كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية، مرتبة تنازلياً حسب الدرجة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	أجيد استخدام الوسائط الرقمية في عملي المهني	4.3677	.80760	87.35	مرتفعة جدا
2	أستخدم البريد الإلكتروني في التواصل المهني مع الزملاء.	4.0423	.86384	80.85	مرتفعة
3	أتابع التطورات التكنولوجية المتعلقة بالخدمة الاجتماعية.	4.0132	.90524	80.26	مرتفعة
4	أمتلك القدرة على إنتاج محتوى توعوي عبر الوسائط الرقمية.	3.9841	.94111	79.68	مرتفعة
5	أُجيد استخدام المنصات الإلكترونية للمؤسسات الاجتماعية	3.8862	.88024	77.72	مرتفعة
6	أجيد توظيف وسائل التواصل في نشر الوعي الاجتماعي	3.8545	.84784	77.09	مرتفعة
7	أشارك في تدريبات رقمية مرتبطة بالعمل الاجتماعي	3.7937	.95232	75.87	مرتفعة
8	أتلقى دورات تدريبية في تقديم التدخل النفسي الرقمي	3.7646	.94693	75.29	مرتفعة
	الدرجة الكلية لدرجة كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية	3.9633	0.54643	79.27	**مرتفعة**

أظهرت نتائج جدول (5) أن كفايات الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام الوسائط الرقمية جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط استجابة بلغ (79.27%)، مع تميز واضح في الفقرة الأولى بنسبة (87.35%). وتتفق هذه النتائج مع دراسات حديثة مثل الشهري وعامر (2025) وفرغلي (2022) وقماشة عبد الله (2025)، التي أكدت امتلاك الأخصائيين لكفايات رقمية تعزز الأداء المهني، خاصة في التوثيق والتدخلات الرقمية، مما يدعم فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات الرقمية.

السؤال الثاني: ما فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية ؟

جدول(6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية، مرتبة تنازليًا حسب الدرجة

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	أُسهم في توعية المجتمع بمخاطر الشائعات من خلال المنصات الرقمية.	4.2354	.78115	84.71	مرتفعة جدا
2	أُلاحظ تأثير الخدمة الاجتماعية الرقمية في الحد من الشائعات .	4.0212	.85846	80.42	مرتفعة
3	أُشارك في حملات إلكترونية تهدف إلى الحد من انتشار الشائعات .	3.9921	.95381	79.84	مرتفعة
4	أوجه المستفيدين نحو مصادر معلومات موثوقة عبر الإنترنت .	3.9709	.86898	79.42	مرتفعة
5	أُسهم في تعزيز الوعي الرقمي تجاه الأخبار الإلكترونية.	3.9524	.85430	79.05	مرتفعة
6	أُتابع الإشاعات المنتشرة في البيئة الرقمية لتقديم الدعم المناسب .	3.8413	.89868	76.83	مرتفعة
7	أُقدم محتوى توعوي إلكتروني يوضح أثر الشائعات على الأفراد والمجتمع.	3.8016	.93292	76.03	مرتفعة
8	أُستخدم صفحات التواصل الاجتماعي لتصحيح المعلومات الخاطئة .	3.7011	.88791	74.02	مرتفعة
	الدرجة الكلية لفعالية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية	3.9395	.55052	78.79	**مرتفعة**

أظهرت نتائج الجدول (6) أن فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط استجابة كلي (78.79%). وقد سجلت الفقرة الأولى أعلى نسبة (84.71%) بدرجة "مرتفعة جداً"، بينما جاءت بقية الفقرات بدرجة "مرتفعة". وتشير هذه النتائج إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يمتلكون كفايات رقمية جيدة في مجال التوعية، مما يعزز قدرتهم على التدخل المهني عبر المنصات الإلكترونية. تتفق هذه النتائج مع دراسة الناصر (2024) التي أبرزت أهمية التدريب الرقمي في تحسين مهارات التحقق والتصحيح لدى الأخصائيين الاجتماعيين، ومع دراسة López Peláez & Kirwan (2023) التي أكدت ضرورة دمج الكفايات الرقمية في التعليم المهني للخدمة الاجتماعية، وكذلك مع دراسة الطاهر (2025) التي أوضحت أثر البرامج التدريبية الإلكترونية في تعزيز قدرة الأخصائيين على مواجهة الشائعات. هذه النتائج تدعم الفرضية الأولى

المتعلقة بكفايات الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام الوسائط الرقمية، وتؤكد أن التوعية الرقمية تمثل أحد أهم أدوار الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في السياق الفلسطيني.

السؤال الثالث: ما درجة فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية ؟

جدول(7): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدرجة فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية مرتبة تنازليا حسب الدرجة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	أُقدم استشارات اجتماعية للمستفيدين عبر الإنترنت.	4.2011	.81224	84.02	مرتفعة جدا
2	أُوظف الوسائط الرقمية لإيصال خدمات الدعم النفسي.	3.9788	.90947	79.58	مرتفعة
3	أُشجع المستفيدين على التواصل عبر المنصات الآمنة.	3.9418	.88116	78.84	مرتفعة
4	أُوظف التقنية الرقمية في الإرشاد الاجتماعي.	3.9392	.94630	78.78	مرتفعة
5	أُتابع نتائج التدخلات الإلكترونية لقياس فعاليتها	3.9127	.85581	78.25	مرتفعة
6	أُقيم برامج توعية رقمية لمواجهة الإشاعات بشكل مهني.	3.9074	.97687	78.15	مرتفعة
7	أشارك في جلسات إلكترونية توعوية مع الفئات المستهدفة.	3.7804	.89912	75.61	مرتفعة
8	أستخدم المنصات الرقمية للتفاعل مع قضايا مجتمعية طارئة.	3.7460	.85813	74.92	مرتفعة
	الدرجة الكلية لدرجة فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية	**3.9259**	**0.56084**	**78.52**	**مرتفعة**

أظهرت نتائج الجدول (7) أن فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط استجابة كلي (78.52%). وقد سجلت الفقرة الأولى أعلى نسبة (84.02%) بدرجة "مرتفعة جداً"، بينما جاءت بقية الفقرات بدرجة "مرتفعة". وتشير هذه النتائج إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يوظفون الوسائط الرقمية بشكل فعّال في تقديم الاستشارات، الدعم النفسي، والإرشاد الاجتماعي، مما يعزز جودة الأداء المهني ويتيح استجابات سريعة وفعالة في مواجهة التحديات الاجتماعية. وتتفق هذه النتائج مع دراسات

فرغلي (2022)، قماشة عبد الله (2025)، و Avigdor (2023)، التي أكدت أن التدخل الرقمي يعزز جودة الأداء المهني ويُسهم في التصدي للشائعات الرقمية، وهو ما يدعم الفرضية الثانية المتعلقة بفاعلية التدخل المهني عبر المنصات الإلكترونية.

السؤال الرابع: ما درجة المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات ؟

جدول(8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات المبحوثين حول المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات الرقمية، مرتبة تنازلياً حسب الدرجة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
1	ضعف البنية التحتية الرقمية يعيق تقديم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.	4.3175	.71717	86.35	مرتفعة جدا
2	قلة الوعي المجتمعي بفاعلية التدخل الاجتماعي الرقمي تحد من تأثيره.	4.1746	.77507	83.49	مرتفعة
3	محدودية الوصول إلى الإنترنت تؤثر على فاعلية التدخل المهني الرقمي.	4.0847	.86071	81.69	مرتفعة
4	محدودية الوقت تعرقل تنفيذ الأنشطة الرقمية بشكل منتظم.	4.0847	.81643	81.69	مرتفعة
5	ضعف التنسيق المؤسسي يحد من فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.	4.0688	.81141	81.38	مرتفعة
6	كثافة المعلومات على الإنترنت تعيق إيصال الرسائل التوعوية.	3.9788	.82698	79.58	مرتفعة
7	غياب سياسات واضحة لتنظيم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.	3.9603	.85315	79.21	مرتفعة
8	هناك نقص في تدريب الأخصائيين على استخدام الوسائط الرقمية.	3.9418	.80897	78.84	مرتفعة
	الدرجة الكلية لاستجابات المبحوثين حول المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات الرقمية.	**4.0764**	**0.46262**	**81.53**	**مرتفعة**

أظهرت نتائج الجدول (8) أن المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات الرقمية جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط استجابة كلي (81.53%). وقد سجلت الفقرة الأولى أعلى نسبة (86.35%) بدرجة "مرتفعة جداً"، بينما جاءت بقية الفقرات بدرجة "مرتفعة". وتشير هذه النتائج إلى أن ضعف البنية التحتية الرقمية، وقلة الوعي المجتمعي، ومحدودية الوصول إلى الإنترنت، إضافة إلى نقص التدريب وغياب السياسات الواضحة، تشكل أبرز التحديات أمام فاعلية التدخل الرقمي.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة فرغلي (2022) التي أوضحت أن ضعف البنية التحتية الرقمية يُعد من أبرز المعوقات أمام فاعلية التدخلات المهنية الإلكترونية، كما تتسق مع دراسة مبروك (2022) التي أبرزت أن نقص التدريب وضعف التنسيق المؤسسي بين الجهات الاجتماعية يحدّ من فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وكذلك مع دراسة Fazri (2024) التي بيّنت أن غياب السياسات الواضحة لتنظيم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية يشكل تحدياً رئيسياً أمام تفعيل دور الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة الشائعات الرقمية. هذا التوافق يعزز أهمية معالجة هذه المعوقات من خلال دعم البنية التحتية، وتوفير برامج تدريبية متخصصة، ووضع سياسات تنظيمية واضحة لتفعيل الممارسة المهنية الرقمية.

نتائج الفرضيات ومناقشتها

نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها

الفرضية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير الجنس.

من أجل فحص الفرضية استخدمت اختبار(ت) لمجموعتين مستقلتين ونتائج الجدول (9) تبين ذلك:

الجدول (9) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في والمتوسطات الحسابية حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الالكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية تبعا لمتغير الجنس.

الجنس	ذكر (ن=270)		أنثى (ن=130)		(ت) المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية	4.0000	0.50920	3.8916	0.60842	1.831	0.06

فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية	3.9865	0.55485	3.8477	0.53217	2.334	0.02*
فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية	3.9785	0.54628	3.8232	0.57668	2.566	0.01**
المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات	4.1060	0.48277	4.0186	0.41623	1.744	0.08

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

أظهرت نتائج الجدول (9) أن الفرضية الأولى لم تتحقق بشكل كامل؛ إذ لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس في محورَي كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية والمعوقات المهنية، حيث تجاوزت قيم الدلالة (0.06، 0.08) الحد المعتمد (0.05)، مما يشير إلى أن الذكور والإناث يمتلكون كفايات رقمية متقاربة ويواجهون تحديات مهنية مشابهة في استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. في المقابل، ظهرت فروق دالة إحصائياً في محورَي التوعية بمخاطر الشائعات وفاعلية التدخل المهني، وكانت لصالح الذكور، حيث بلغت قيم الدلالة (0.02، 0.01)، ما يدل على أن الذكور أكثر فاعلية في التدخل الرقمي وأكثر تأثيراً في التوعية المجتمعية عبر المنصات الإلكترونية .وتُفسَّر هذه الفروق في السياق الفلسطيني بعوامل اجتماعية ومهنية، منها أن الذكور غالباً ما يُمنحون فرصاً أكبر للتدريب الرقمي والمشاركة في الحملات التوعوية، خاصة في القطاعات الحكومية، بينما تحد القيود الثقافية والمجتمعية من انخراط الإناث في بعض الأدوار التوعوية الرقمية رغم امتلاكهن كفايات تقنية مشابهة.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة Avigdor (2023) التي أشارت إلى أن الفروق الجندرية في فاعلية التدخل الرقمي ترتبط بالفرص المهنية المتاحة للأخصائيين الاجتماعيين، ومع دراسة الناصر (2024) التي بيّنت أن الذكور أكثر انخراطاً في الحملات الرقمية التوعوية مقارنة بالإناث، وكذلك مع دراسة Rahman & Iwuagwu (2025) التي أكدت أن الفاعلية الرقمية ترتبط بالتمكين المؤسسي والتدريب المستمر. هذا التوافق يعزز التفسير بأن الفروق التي ظهرت لصالح الذكور في محوري التوعية والتدخل المهني تعود إلى عوامل مؤسسية واجتماعية، مثل فرص التدريب والمشاركة في الحملات، أكثر من كونها فروقاً في الكفايات التقنية ذاتها.

نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية تبعاً لمتغير قطاع العمل.

ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير قطاع العمل ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير قطاع العمل والجداول (10) و(11) تبين ذلك:

جدول (10) المتوسطات الحسابية لفاعلية الخدمة الاجتماعية الالكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية تبعا لمتغير قطاع العمل .

قطاع العمل / المحاور	حكومي	خاص	أهلي
	المتوسط	المتوسط	المتوسط
كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية	3.9942	3.9004	3.9219
فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية	3.9847	3.8406	3.8854
فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية	3.9710	3.7518	3.9444
المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات	4.0997	4.0435	4.0313

يوضح الجدول (10) المتوسطات الحسابية لفاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الحد من الشائعات الرقمية تبعاً لمتغير قطاع العمل، حيث تظهر فروق بين القطاعات الثلاثة (الحكومي، الخاص، الأهلي) في جميع المحاور. وللتأكد من مدى دلالة هذه الفروق إحصائياً، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، كما هو موضح في الجدول (11).

جدول (11) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لفاعلية الخدمة الاجتماعية الالكترونية في الحد من الشائعات الرقمية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظات الشمالية تبعا لمتغير قطاع العمل.

قطاع العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف"المحسوبة	مستوى الدلالة
كفايات الأخصائي الاجتماعي في استخدام الوسائط الرقمية	بين المجموعات	0.623	2	0.312	1.044	0.35
	داخل المجموعات	111.946	397	0.299		
	المجموع	112.569	399			
فاعلية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التوعية بمخاطر الشائعات الرقمية	بين المجموعات	1.370	2	0.685	2.276	0.10
	داخل المجموعات	112.886	397	0.301		
	المجموع	114.256	399			
فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية	بين المجموعات	2.598	2	1.299	4.200	0.01**
	داخل المجموعات	115.984	397	0.309		
	المجموع	118.582	399			
المعوقات التي تحد من استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مواجهة الشائعات	بين المجموعات	0.350	2	0.175	0.817	0.44
	داخل المجموعات	80.335	397	0.214		
	المجموع	80.685	399			

* دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ** دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يوضح الجدول (11) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير قطاع العمل. وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محاور الكفايات الرقمية، التوعية بمخاطر الشائعات، والمعوقات المهنية، حيث تجاوزت قيم الدلالة (0.35، 0.10، 0.44) مستوى الدلالة المعتمد($\alpha \leq 0.05$) ، مما يشير إلى تقارب أداء الأخصائيين الاجتماعيين في هذه الجوانب بغض النظر عن جهة عملهم. في المقابل، ظهرت فروق دالة إحصائياً في محور فاعلية التدخل المهني عبر المنصات الإلكترونية (Sig = 0.01)، ما يدل على اختلاف مستوى الفاعلية بين القطاعات، وقد تم تحديد اتجاه هذه الفروق باستخدام اختبار (LSD)كما هو موضح في الجدول (12).

جدول رقم (12) نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للمحور (فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية) تبعا لمتغير قطاع العمل.

(أ) قطاع العمل	(ب) قطاع العمل	الفرق في المتوسط (أ–ب)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة Sig.*
حكومي	خاص	.21918*	.07608	.004
	أهلي	.02655	.07484	.723
خاص	حكومي	-.21918*	.07608	.004
	أهلي	-.19263*	.09369	.040
أهلي	حكومي	-.02655	.07484	.723
	خاص	.19263*	.09369	.040

يوضح الجدول (12) نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمحور فاعلية التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي عبر المنصات الإلكترونية تبعاً لمتغير قطاع العمل. وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح العاملين في القطاعين الحكومي والأهلي مقارنة بالقطاع الخاص، حيث كان متوسط الفاعلية في القطاع الخاص أقل بشكل ملحوظ. ويُفسَّر ذلك في السياق الفلسطيني بضعف البنية التنظيمية والتدريبية في القطاع الخاص، الذي يفتقر إلى برامج تطوير مهني رقمية مقارنة بالمؤسسات الحكومية والأهلية التي غالباً ما تحظى بدعم مؤسسي وتمويل خارجي يتيح لها تبني أدوات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بشكل أوسع. كما أن الأطر التشريعية والتنظيمية في القطاع العام تسهم في تعزيز استخدام المنصات الرقمية ضمن الممارسات المهنية .

وتتفق هذه النتائج مع دراسة Fazri (2024) التي أشارت إلى أن المؤسسات الحكومية أكثر قدرة على دمج التكنولوجيا في الممارسة الاجتماعية بسبب توفر الموارد والبنية التحتية، وهو ما يفسر تفوق القطاع الحكومي في فاعلية التدخل الرقمي. كما تتسق مع دراسة الشاذلي (2023) التي أوضحت أن الأخصائيين في القطاع الأهلي يمتلكون مرونة أكبر في استخدام الوسائط الرقمية ضمن برامج التوعية والتدخل، مما يعزز فاعليتهم مقارنة بالقطاع الخاص. وتدعمها كذلك دراسة Rahman & Iwuagwu (2025) التي أكدت أن فاعلية التدخل الرقمي ترتبط

بشكل مباشر بالدعم المؤسسي والتدريب المستمر، وهو ما يفتقر إليه القطاع الخاص في العديد من السياقات النامية. هذا التوافق يعزز التفسير بأن الفروق التي ظهرت لصالح القطاعين الحكومي والأهلي تعود إلى توفر الدعم المؤسسي والتمويل الخارجي، في حين أن ضعف البنية التنظيمية والتدريبية في القطاع الخاص يحد من فاعلية التدخل الرقمي فيه.

الخاتمة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يتضح أن الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تمثل أداة مهنية فاعلة وقادرة على المساهمة الفعالة في الحد من الشائعات الرقمية، من خلال تعزيز كفايات الأخصائيين الاجتماعيين وتفعيل أدوارهم التوعوية والتدخلية عبر المنصات الرقمية. وقد أظهرت النتائج مستويات مرتفعة في كفايات الأخصائيين الرقمية، وفاعلية التوعية، وفاعلية التدخل المهني، رغم وجود معوقات مؤسسية ومهنية واضحة تتطلب معالجة استراتيجية ومنهجية.

كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعض محاور الفاعلية تبعاً لمتغيري الجنس وقطاع العمل، مما يسلط الضوء على أهمية تحقيق تكافؤ الفرص التدريبية والتمكينية بين الجنسين، وبين مختلف القطاعات المهنية داخل المؤسسات الاجتماعية الفلسطينية. وتؤكد هذه النتائج الحاجة الملحة إلى تطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين الرقمية، وتعزيز البنية التحتية التقنية، ووضع سياسات تنظيمية واضحة تدعم الممارسة المهنية الرقمية وتفعيل دورها في مواجهة التحديات المجتمعية الراهنة.

وتفتح الدراسة آفاقاً لأبحاث مستقبلية حول آليات دمج الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في السياسات الوطنية، وتقييم فاعليتها طويلة الأمد، بما يعزز القدرة المجتمعية على مواجهة التحديات الرقمية ويضمن استدامة الممارسة المهنية في ظل التحولات التكنولوجية المعاصرة.

التوصيات:

1. تعزيز برامج التدريب الرقمي للأخصائيين الاجتماعيين.
2. تطوير البنية التحتية الرقمية في المؤسسات الاجتماعية.
3. وضع سياسات تنظيمية واضحة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
4. تعزيز حملات التوعية الرقمية لمواجهة الشائعات.

5. دعم الشراكة بين المؤسسات الاجتماعية والإعلام الرقمي.
6. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

قائمة المراجع:

أولاً :المراجع العربية:

الكتب العربية:

1. عبد العليم، م .(2022) .القيم المهنية في الخدمة الاجتماعية .القاهرة :دار الفكر.

المجلات والدوريات العربية:

2. أبو العلا، ح .(2022) .مواجهة الشائعات الإلكترونية في الأزمات .مجلة الخدمة الاجتماعية التطبيقية، 10(2)،130–145.
3. عبود، ر .(2024) .الخدمة الاجتماعية في السياق العربي :المبادئ والتطبيقات .مجلة العلوم الاجتماعية،14(2) ،100–120.
4. عبد الحميد، ع .(2021) .الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :الواقع والتحديات .مجلة البحوث الاجتماعية، 8(2)،90–110.
5. بسيوني، م .(2024) .تأثير الشائعات الرقمية على الثقة المجتمعية .مجلة الدراسات الاجتماعية، 12(3)،220–240.
6. حسانين، س .(2022) .المهارات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين .مجلة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية،9(1) ،55–70.
7. خياط، س .(2023) .تحديات الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحولات الرقمية .مجلة العلوم الاجتماعية، 15(2)،65–80.
8. السعيدية، ن .(2024) .دور الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الفلسطينية .مجلة الخدمة الاجتماعية،15(1) ،50–70.
9. شمروخ، ن .(2022) .الشائعات الرقمية وأثرها على المجتمع الفلسطيني .مجلة الإعلام الرقمي،7(3) ، 180–195.
10. الطاهر، ع .(2025) .تقييم برنامج إرشادي إلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين لتعزيز مهارات التصدي للشائعات الرقمية .مجلة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية،14(1) ،45–70.
11. الذبياني، م .(2023) .الشائعات الرقمية وأثرها على المجتمع .مجلة الإعلام الرقمي،8(4) ،200– 215.

ثانياً :المراجع الأجنبية:

12. Avigdor, R. (2023). Digital social work practices in combating misinformation. Journal of Community Practice, 14(2), 200–218.
13. Cheng, L. (2022). Cybersecurity challenges in digital social work. International Journal of Social Work Technology, 11(3), 250–265.
14. Granholm, C. (2024). Digital transformation in social services. Journal of Social Work, 18(4), 500–515.
15. Krirach, L. (2024). Digital rumors and misinformation: Social impacts. International Journal of Communication Studies, 12(3), 300–320.
16. Markovič, A. (2024). Digital misinformation and social work practice. Journal of Social Work, 18(4), 500–515.
17. McCaffery, J. (2025). Ethical principles in modern social work. Journal of Social Ethics, 20(1), 15–30.
18. Pascoe, R. (2023). Professional roles of social workers in digital contexts. Journal of Social Work Practice, 17(2), 180–195.
19. Pink, S. (2022). Digital social work and misinformation challenges. International Journal of Social Work, 30(3), 410–425.
20. Schneider, T. (2023). Digital rumors and misinformation: Social impacts. Journal of Communication Studies, 15(4), 400–420.
21. Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research methods for business: A skill-building approach (5th ed.). Wiley.
22. Steiner, J. (2021). Digital social work practices in the 21st century. Social Work Review, 29(1), 45–60.