Qentar Journal for Humanities and Applied Sciences

Educational and Psychology Studies Series - ISSN : 3105-7039 (Online)

الخدمة الاجتماعية الرقمية: مدخل لتحقيق العالمية في تقديم الرعاية الاجتماعية

الباحثة: سهيلة أحمد فواخرجي

suhaylafawakhrji@gmail.com

بحث مقدم الى مؤتمر المؤتمر الثقافي العلمي الدولي الثالث للتنوع المعرفي - الأجيال الشابة في الوطن العربي و اقعٌ واستشراف، جمعية التفكير الثقافي للموهبة والابداع، عمان - الاردن ، 26-2026/7/28

تاريخ الارسال2026/5/1- تاريخ القبول 2026/5/29- تاريخ النشر2026/6/30

الملخص: هدف البحث إلى تعرف المفاهيم المفسرة للخدمة الاجتماعية الرقمية في سياق الخصائص، والأدوات، ونطاقات التدخل، وإلى رصد أخلاقيات الممارسة المهنية في الفضاء الرقمي، وإلى الكشف عن المعوقات التي تحد من عالمية الخدمات الاجتماعية؛ ولتحقيق أهداف البحث تم اعتماد المنهج الوصفي. وكشفت أبرز النتائج عن بعض التجارب الدولية الناجحة في رقمنة الخدمة الاجتماعية مثل: التجربة الإستونية، والتجربة السنغافورية، والتجربة الدنماركية، والتجربة الأسترالية، وأشارت أبرز التوصيات إلى ضرورة تحديث التشريعات، والسياسات المؤسسية بما يتوافق مع المعايير الأخلاقية، وحماية البيانات، وأخلاقيات الممارسة المهنية في الفضاء الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية الرقمية، الرعاية الاجتماعية.

Digital social work: An Approach to Achieving Universality in Social Care Provision

Abstract: The research aimed to examine the concepts underpinning digital social work in terms of its characteristics, tools, and areas of intervention. It also sought to explore the ethical principles governing professional practice in the digital environment and to identify the challenges that hinder the universal provision of social services. To

achieve these objectives, the study employed the descriptive research approach.

The principal findings identified several successful international experiences in the digitalization of social work services, including the Estonian, Singaporean, Danish, and Australian models. Furthermore, the study's key recommendations highlighted the necessity of updating legislation and institutional policies in accordance with ethical standards and data protection requirements, while ensuring adherence to the ethical principles governing professional social work practice within the digital environment.

Keywords: Social Work; Digital Social Work; Social Welfare.

1. المقدمة

فرضت النهضة الرقمية تحولات جذرية على العالم المعاصر باقتحام التكنولوجيا لأدق تفاصيل الحياة الإنسانية؛ ما نتج عنها إعادة تشكيل الهياكل الاجتماعية، والاقتصادية، فلم تعد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية قاصرة على النماذج التقليدية التي تعتمد التواصل المباشر، بل ظهرت "الخدمة الاجتماعية الرقمية" كنموذج استراتيجي حديث يعيد صياغة آليات التدخل المهني، وتجدر الإشارة إلى أن هذا التحول ليس مجرد استجابة لمتطلبات عصر التكنولوجيا، بل هو ضرورة حتمية لتعزيز كفاءة تقديم الرعاية الاجتماعية، وفاعليتها في ظل تزايد تعقيد المشكلات الإنسانية، وتوسع نطاقها الجغرافي.

وتبلورت أهمية الخدمة الاجتماعية الرقمية في مقدرتها على تجاوز حدود الزمان، والمكان؛ ما يفسح المجال لتحقيق "العالمية" في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، إذ تستطيع المؤسسات الاجتماعية عبر توظيف الأدوات التكنولوجية كمنصات الذكاء الاصطناعي، وتقنيات الاتصال عن بُعد، وتحليل البيانات الضخمة، وتقديم تدخلات مهنية تتميز بالدقة، وسرعة الاستجابة لحاجات الفئات المهمشة على المستويين: المحلي، والدولي، ويُتيحُ هذا النهج في عولمة الخدمة الاجتماعية توحيد معايير الرعاية، وتبادل الخبرات العالمية، وتصميم برامج وقائية، وعلاجية عابرة للحدود؛ ما يقلص الفجوة بين المجتمعات المتقدمة، والنامية في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية.

ورغم إيجابيات عولمة الخدمة الاجتماعية، إلا أن هناك تحديات فلسفية، ومهنية جوهرية، تتعلق بأخلاقيات المهنة، والفجوة التكنولوجية، والخصوصية الرقمية، وغير ذلك ؛ لذا، تكمن الحاجة لمثل هذا البحث لاستكشاف أبعاد الخدمة الاجتماعية الرقمية كمدخل محوري لتحقيق الاجتماعية.

مشكلة البحث: تكمن مشكلة البحث الحالي فيما أظهرته أدبيات هذا البحث من تناقض جوهري بين التوسع العالمي لدمج التكنولوجيا في بنى الخدمات الاجتماعية، وبين القصور الهيكلي، والقانوني في استيعاب هذا التحول كنموذج رعاية مستدام؛ إذ لا يقتصر التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية على تبديل الأدوات، بل يُمثل صراعًا بين تراث المهنة الإنساني، ومتطلبات العصر التقني ؛ إذ يفرض تغييراً جذرياً في طبيعة العلاقة بين المؤسسة، والمستفيد، وذلك بطرح تساؤلات ملحة حول مدى قابلية عالمية الرعاية للتطبيق في بيئة مهنية تفتقر إلى تشريعات دولية، ومحلية موحدة تضبط ممارسة العمل الاجتماعي عبر الحدود.

وتزداد المشكلة تعقيدًا من منظور تنامي الفجوة بين مقدرة الخوارزميات، والمنصات الذكية على معالجة البيانات الاجتماعية بسرعة فائقة، ومقدرة الأخصائي الاجتماعي على إدراكه للعمق الإنساني في التدخل المهني، ولتوضيح المشكلة يُمكن صياغتها بالتساؤل الآتي : كيف يُمكن التوجه إلى الخدمة الاجتماعية الرقمية، بوصفها مدخلاً ؛ لتحقيق العالمية في تقديم الرعاية الاجتماعية؟

أسئلة البحث: يُمكن توضيح تساؤل مشكلة البحث: : كيف يُمكن التوجه إلى الخدمة الاجتماعية الرقمية، بوصفها مدخلاً ؛ لتحقيق العالمية في تقديم الرعاية الاجتماعية؟ بالإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما المفاهيم المفسرة للخدمة الاجتماعية الرقمية في سياق الخصائص، الأدوات، ونطاقات التدخل؟
- ما أخلاقيات الممارسة المهنية في الفضاء الرقمي؟
- ما المعوقات التي تحد من عالمية الخدمات الاجتماعية؟

- ما الآليات المستخدمة في توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة؟
- ما التجارب الدولية الناجحة في رقمنة الخدمة الاجتماعية ؟
- كيف يُمكن استشراف مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل التوجهات التكنولوجية من عام (2026) إلى عام (2030)؟

أهداف البحث: يُمكن الإجابة عن أسئلة البحث؛ بتحقيق الأهداف الآتية:

- تعرف المفاهيم المفسرة للخدمة الاجتماعية الرقمية في سياق الخصائص، الأدوات، ونطاقات التدخل.
- رصد أخلاقيات الممارسة المهنية في الفضاء الرقمي.
- الكشف عن المعوقات التي تحد من عالمية الخدمات الاجتماعية.
- الكشف عن الآليات المستخدمة في توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.
- رصد التجارب الدولية الناجحة في رقمنة الخدمة الاجتماعية
- البحث في استشراف مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل التوجهات التكنولوجية بين (2026-2030).

أهمية البحث: يستمد البحث أهميته بالآتي:

الأهمية النظرية: قد يسهم هذا البحث في سد الفجوة المعرفية في المكتبة العربية ؛ بتقديم تأصيل نظري لمفهوم "الخدمة الاجتماعية الرقمية" كنموذج ممارسة حديث، ويُمثل البحث مدخلاً تحليلياً لاستكشاف كيف يمكن للرقمنة أن تتحول إلى أداة لتحقيق "العالمية" في الخدمة الاجتماعية؛ ما يعزز الفهم النظري لتفاعل الأنساق الاجتماعية المحلية مع التوجهات العالمية في حقوق الإنسان، والعدالة الاجتماعية.

الأهمية التطبيقية: يُوفر البحث رؤى تطبيقية للأخصائيين الاجتماعيين حول كيفية دمج الوسائط الرقمية في ممارساتهم الميدانية، بما يرفع من كفاءة الوصول للفئات المستهدفة، خاصةً في حالات الأزمات، أو المجتمعات التي تعاني من عزلة جغرافية، ويُسهم في تمكين صانعي السياسات، والمديرين في المؤسسات الاجتماعية من إدراك أهمية "التحول الرقمي" كضرورة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات، وضبط تكاليف الرعاية، وتوحيد معايير الأداء وفق

ممارسات عالمية رصينة، كذلك يُقدم البحث إطارًا توجيهيًا للممارسين؛ للتعامل مع التحديات الراهنة المرتبطة بالخصوصية، والأخلاقيات الرقمية، والفجوة التكنولوجية، وحماية حقوق المستفيدين في البيئة الرقمية.

المصطلحات العلمية للبحث:

الخدمة الاجتماعية: مهنة إنسانية تعتمد أسسًا علمية، ومهارات ميدانية، تهدف إلى مساعدة الأفراد، والجماعات، والمجتمعات على مواجهة التحديات، وتحسين أوضاعهم الاجتماعية، والنفسية، والاقتصادية.(أكاديمية الشرق الأوسط للتدريب والتطوير، 2025)

الخدمة الاجتماعية الرقمية: تتمثل بنمط الخدمات العلاجية التي تقدمها الخدمة الاجتماعية للمستفيدين من خدماتها، عن طريق الاتصال العلاجي عبر الانترنت في العلاقات المهنية أبان مراحل التدخل المهني وتتضمن هذه العلاجات كلاً من "المراسلة الالكترونية " التي تشمل: البريد الالكتروني التقليدي ، أو الرسائل النصية للهاتف الجوال، أو الرسائل الفورية عبر الحاسوب، أو الحاسوب اللوحي، أو غرفة المحادثات، أو باستخدام التطبيقات الموجودة عبر الهواتف الذكية التي صممت لمعالجة المشكلات الفردية، وقد يتضمن العلاج الرقمي أيضًا الاستشارات عبر الانترنت وجهًا لوجه ؛ بدمج التفاعلات في الوقت الفعلي عن طريق منصات تداول الفيديو ، مثل: برنامج زوم أو سكايب (Skype)، أو التحدث عبر الهاتف ، بالإضافة إلى ذلك قد يستخدم العلاج الرقمي مواقع التواصل النفسي الاجتماعي، والشبكات الاجتماعية كوسيلة للوصول، والتنفيذ . (القفاري، 2022)

الرعاية الاجتماعية: مجموعة متنوعة من البرامج، والخدمات المقدمة عن طريق الجهود التطوعية، والخيرية للجهات الرسمية، وغير الرسمية، التي تهدف إلى خدمة المجتمعات التي تعاني من الفقر، والحاجة، وذلك للحد من الصعوبات والوقاية منها. (الرواشدة، 2022)

منهجية البحث: تم اعتماد المنهج الوصفي؛ لمناسبته في توصيف ظاهرة الخدمة الاجتماعية الرقمية عن طريق استقراء معلومات الأدبيات التي تتعلق بموضوع البحث الحالي، وبياناتها، واستنباط النتائج التي حققت أهداف البحث الحالي، وحققت الإجابة عن أسئلته.

2. الإطار المفاهيمي للخدمة الاجتماعية في العصر الرقمي

تطور الخدمة الاجتماعية من الممارسة المباشرة إلى الممارسة الافتراضية: لقد كانت الممارسة المباشرة هي الأسلوب الرئيس في تقديم الخدمات الاجتماعية، بالإضافة للتفاعل الوجاهي بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء عبر الزيارات الميدانية للمؤسسات، والمنازل؛ لإجراء المقابلات الفردية، والجماعية؛ وهذا يُؤدي إلى تكوين علاقة مهنية قائمة على الثقة، والفهم الدقيقيْن للحاجات الاجتماعية، والنفسية للأفراد، والأسر، لتقديم الدعم الملائم والمتكامل. (علي، 2015)

وبدأت الخدمة الاجتماعية مع تطور المجتمعات، وظهور التقنيات الحديثة؛ بتبني وسائل الاتصال الرقمية لدعم عمليات التواصل، والمساعدة المهنية؛ ما وسع نطاق الخدمات الاجتماعية، وحقق وصولاً سريعًا مرنًا للمستفيدين، لا سيما في المناطق النائية التي تواجه صعوبات في التنقل. (خالد، 2019)

وتنامت عملية التحول نحو الممارسة الافتراضية مع انتشار الإنترنت، وتطبيقات التواصل الرقمية، فأصبح بإمكان الأخصائي الاجتماعي المتابعة المهنية، وتقديم الاستشارات، والدعم النفسي، والاجتماعي عبر المنصات الافتراضية، والاجتماعات الإلكترونية، الأمر الذي ضمن استمرارية تقديم الخدمات أثناء الأزمات، كالظروف الصحية الطارئة، أو الكوارث الطبيعية. (سعيد، 2020)

وأصبحت الخدمة الاجتماعية الحديثة تعتمد على نموذج هجين يجمع بين الممارسة المباشرة، والممارسة الافتراضية، بما يضمن الاستفادة من مزايا كل منهما، ويعزز جودة الخدمات المقدمة، ويتجلى هذا التطور في مقدرة الخدمة الاجتماعية على التكيف مع التحولات المجتمعية، والتكنولوجية، والالتزام بالقيم الإنسانية، والمهنية الأساسية. (محمد، 2018)

مفاهيم الخدمة الاجتماعية الرقمية: الخصائص، الأدوات، ونطاقات التدخل

أولًا: خصائص الخدمة الاجتماعية الرقمية: تتميز الخدمة الاجتماعية الرقمية بجملة من الخصائص التي تمكنها من تحقيق حاجات الأفراد، والجماعات في العصر الحديث، من أهمها:

- المرونة في تقديم الخدمات الاجتماعية: إذ يستطيع الأخصائي الاجتماعي التواصل مع المستفيدين من أي مكان وفي أي وقت دون التقيد بالحدود الجغرافية، أو الزمنية.
- سرعة تبادل المعلومات والبيانات: وتُشير إلى سرعة عمليات التقييم، والتدخل المهني واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.
- خفض التكاليف المرتبطة بالتنقل واللقاءات المباشرة؛ لزيادة كفاية المؤسسات الاجتماعية، واستثمار مواردها بصورة فضلى.
- استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية المختلفة التي تتيح التواصل المستمر بين الأخصائي الاجتماعي، والمستفيدين، وتسهم في تعزيز المشاركة، والتفاعل المهني.
- إمكانية حفظ البيانات إلكترونيًا واسترجاعها بسهولة؛ ما يدعم عملية التوثيق، والمتابعة المهنية.
- الالتزام بمبادئ السرية والخصوصية وحماية المعلومات الرقمية، نظرًا لحساسية بيانات المستفيدين. (خالد، 2019)

ثانيًا: أدوات الخدمة الاجتماعية الرقمية:

- منصات الاجتماعات الافتراضية: يتم عن طريقها عقد المقابلات المهنية الفردية، والجماعية عن بعد؛ وهذا يضمن استمرارية تقديم الخدمات حتى في الظروف التي يصعب فيها التواصل المباشر.
- البريد الإلكتروني: يسهم في تبادل المعلومات، والوثائق المهنية، ومتابعة الحالات الاجتماعية.
- تطبيقات الهواتف الذكية: تؤدي دورًا متزايدًا في تقديم الاستشارات، والإرشاد الاجتماعي، ومتابعة المستفيدين باستمرار.

- مواقع التواصل الاجتماعي: تُعد أداة فاعلة؛ لنشر التوعية الاجتماعية، والتواصل مع فئات المجتمع المختلفة، وتقديم برامج الدعم، والإرشاد.
- أنظمة إدارة الحالات الإلكترونية التي تعتمد عليها المؤسسات الاجتماعية: تساعد في تسجيل المعلومات الخاصة بالمستفيدين، وتنظيمها، وتحديثها باستمرار.
- قواعد البيانات الرقمية: تُسهم في حفظ السجلات المهنية، وإجراء عمليات التحليل، والإحصاء التي تسهم في تطوير البرامج، والخدمات الاجتماعية.
- الاستبيانات الإلكترونية: تُعد من الأدوات المهمة في جمع البيانات، ودراسة حاجات المستفيدين، وتقييم مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. (علي، 2015)

ثالثًا: نطاقات التدخل في الخدمة الاجتماعية الرقمية: اتسعت هذه النطاقات لتشمل عددًا من النطاقات، والمستويات المهنية الهادفة إلى تحقيق رفاه الأفراد، والجماعات، والمجتمعات؛ إذ تُستخدم على الصعيد الفردي؛ لتقديم الاستشارات النفسية، والاجتماعية، والإرشاد المهني، ومتابعة الحالات المختلفة عبر الاتصال المرئي، أو الكتابي، وتُستخدم أيضًا على الصعيد الأسري؛ لتوظيف المنصات الرقمية في تقديم برامج الإرشاد الأسري، والتوجيه التربوي، والمساعدة في حل المشكلات الأسرية، كذلك تُستخدم على صعيد الجماعات؛ لتسمح البيئة الرقمية بإنشاء مجموعات دعم إلكترونية، وبرامج تدريب توعوية تستهدف فئات محددة من المجتمع، كالشباب، أو كبار السن، أو ذوي الحاجات الخاصة، أما على الصعيد المجتمعي فيتم ذلك عن طريق تصميم حملات التوعية الإلكترونية، والمبادرات الرقمية، وتنفيذها؛ إذ تهدف إلى معالجة القضايا الاجتماعية المختلفة، وتعزيز المشاركة المجتمعية، كما يشمل نطاق التدخل: المؤسسات الاجتماعية، والتعليمية والصحية؛ باستخدام الأنظمة الرقمية في متابعة الحالات، وتنسيق الجهود بين المؤسسات المختلفة، وتُسهم بطاقات التدخل الإلكترونية في تنظيم العمل المهني، وتوثيق الخطط، والإجراءات، والنتائج بصورة دقيقة، ومنهجية؛ ما يسهل عمليات المتابعة، والتقييم المستمر، وقد ساعدت هذه النطاقات المتعددة في توسيع دائرة تأثير الخدمة الاجتماعية، والوصول إلى عدد كبير من المستفيدين، مع المحافظة على جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق أهداف التنمية، والعدالة الاجتماعية داخل المجتمع .(محمد، 2018)

أخلاقيات الممارسة المهنية في الفضاء الرقمي: الخصوصية، السرية، والأمن السيبراني

- **الخصوصية:** تُعد من أهم الركائز الأساسية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية، إذ تمنح المستفيدين الحق في التحكم في معلوماتهم الشخصية، وتحديد مدى مشاركتها مع الآخرين، وأصبحت إدارة البيانات الشخصية في البيئة الرقمية كثيرة التعقيد، نظرًا لإمكانية جمعها، وتخزينها، وتحليلها بسهولة عبر تطبيقات الهواتف، ووسائل التواصل الاجتماعي، والمنصات الرقمية. وفي هذا الخصوص ينبغي للأخصائي الاجتماعي أن يهتم بالآتي: (خالد، 2019)

- الالتزام بمبدأ الخصوصية؛ بتوفير معلومات واضحة للمستفيدين عن كيفية جمع البيانات، وأهداف استخدامها، ومن يمكنه الوصول إليها.
- استخدام أساليب وتقنيات تضمن الحفاظ على الخصوصية، كالتشفير، والأنظمة المحمية بكلمات مرور قوية، وضمان أن جميع عمليات التوثيق، والتخزين الرقمي تتم وفق ضوابط مهنية دقيقة.

وهذا يعكس التزام الأخصائي بالقيم الأخلاقية، والمهنية، ويعزز الثقة بينه والمستفيدين، وبذلك يُحقق ضمان فاعلية الخدمة الاجتماعية الرقمية، لا سيما عند التعامل مع حالات حساسة، أو معلومات شخصية دقيقة.

- **السرية:** تعني الامتناع عن إفشاء أي معلومات تتعلق بالمستفيدين لأي طرف ثالث دون موافقة صريحة منهم، إلا في الحالات التي ينص عليها القانو، ويشمل ذلك حماية البريد الإلكتروني، والمستندات الرقمية، والسجلات الإلكترونية، وأي بيانات أخرى التي لا يصرح الوصول إليها ، وينبغي للأخصائي الاجتماعي التأكد من تطبيق بروتوكولات أمنية عند استخدام منصات التواصل الرقمي، أو أدوات التخزين السحابي، مع الالتزام بالمعايير المهنية المعترف بها لحماية سرية المعلومات، ويتطلب ذلك تدريب الأخصائيين على استخدام الأدوات الرقمية بطريقة تحافظ على السرية، وتجنب أي مشاركة غير مقصودة للبيانات مع أطراف خارجية، ويُعَد احترام السرية في البيئة الرقمية أمرًا ضروريًا للحفاظ على العلاقة المهنية القائمة على

الثقة، ويعكس مدى التزام المهنة بالقيم الأخلاقية الأساسية، خصوصًا في ظل زيادة الاعتماد على الخدمات الاجتماعية الرقمية في التواصل مع المستفيدين، والمتابعة عن بعد .

- **الأمن السيبراني:** يتمثل بمجموعة من الإجراءات، والتقنيات المستخدمة؛ لحماية المعلومات الرقمية من الاختراق، أو السرقة، أو التلاعب بها، وتشمل هذه الإجراءات استخدام كلمات مرور قوية ومعقدة، ,أنظمة تشفير البيانات، ,النسخ الاحتياطي الدوري للملفات، وتحديث البرمجيات بانتظام، وتساعد هذه الإجراءات على حماية خصوصية المستفيدين، وضمان سرية المعلومات المهنية، ومنع أي اختراقات قد تؤثر في سمعة الأخصائي، أو المؤسسة، ويشير الالتزام بالأمن السيبراني إلى مستوى الاحترافية، والمهنية، ويتيح للأخصائيين ممارسة دورهم بفاعلية في تقديم الخدمات الرقمية مع تقليل المخاطر المرتبطة بالبيانات، والمعلومات الحساسة في بيئة رقمية متغيرة، وسريعة التطور. (أحمد، 2021)

العالمية في الرعاية الاجتماعية: الأسس والمتطلبات

دور المؤسسات الدولية والمنظمات غير الحكومية في عولمة الرعاية الاجتماعية: تُعد عولمة الرعاية الاجتماعية إحدى الظواهر الحديثة التي تعكس تأثير العولمة في المجال الاجتماعي؛ إذ أصبح تقديم الخدمات الاجتماعية لايقتصر على الدولة، أو المؤسسات المحلية فقط، بل يمتد ليشمل فاعلين دوليين متعددي المستويات، على النحو الآتي:

- **دور المؤسسات الدولية في عولمة الرعاية الاجتماعية:** تلعب المؤسسات الدولية، مثل: الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة (اليونيسيف، ومنظمة العمل الدولية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي)، دورًا رئيسًا في وضع أطر سياسية، ومهنية عامة للرعاية الاجتماعية على المستوى العالمي؛إذ لا يقتصر دور هذه المؤسسات على تقديم المساعدات المالية فقط، بل يشمل تقديم الدعم الفني، والمعلوماتي للحكومات والمؤسسات المحلية؛ لتطوير سياسات الحماية الاجتماعية بما يتماشى مع المعايير الدولية، وتُؤدي المؤسسات الدولية دورَ المنسق بين الدول، بتوفير منصات للتعاون، ونقل الخبرات بين الحكومات والمؤسسات المحلية؛ ما يساعد على توحيد الرؤى العالمية حول السياسات الاجتماعية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. (Midgley, 2014)

- **دور المنظمات غير الحكومية في عولمة الرعاية الاجتماعية**: تتمتع المنظمات غير الحكومية بمرونة عالية تجعلها قادرة على الوصول المباشر إلى المجتمعات المحلية، والفئات المهمشة، خاصة في حالات الطوارئ، والكوارث الإنسانية، عن طريق تقديم الإغاثة الغذائية، والرعاية الصحية، التعليم، والدعم النفسي والاجتماعي، بالإضافة لبرامج التنمية المجتمعية، والتمكين الاقتصادي.

كذلك تُؤدي دورَ المناصرة؛ بالضغط على الحكومات لضمان حقوق الفئات الضعيفة، ومكافحة التمييز الاجتماعي، وتحقيق العدالة، والمساواة، وتسهم في نقل الخبرات، والممارسات الفضلى بين الدول المختلفة عن طريق شراكاتها الدولية. (Salamon, 2010)

المعوقات الثقافية والمؤسسية التي تحد من عالمية الخدمات الاجتماعية

أولًا: المعوقات الثقافية: من أبرز هذه المعوقات الآتي:(Payne, 2020)، Dominelli, (2017)

- **الاختلافات القيمية والاجتماعية:** تختلف المجتمعات في معتقداتها، وقيمها الاجتماعية والدينية؛ وهذا يجعل بعض البرامج، والسياسات العالمية غير متوافقة مع العادات، والتقاليد المحلية؛ إذ قد تواجه برامج تمكين المرأة، أو دعم الأقليات مقاومة في مجتمعات ذات تقاليد محافظة؛ ما يقلل من فاعليتها.

- **اللغة والتواصل:** تعد اللغة أحد أبرز الحواجز في توحيد الخدمات الاجتماعية عالميًا، فقد يؤدي اختلاف اللغات، واللهجات إلى صعوبات في نقل المعلومات، والتثقيف الاجتماعي، سواء بين المؤسسات الدولية والمستفيدين المحليين، أم بين الأخصائيين الاجتماعيين من جنسيات مختلفة.

- **الفهم المختلف للمشكلات الاجتماعية:** تتباين أولويات المشكلات الاجتماعية بين الدول والمجتمعات، فمثلاً: يُمثل الفقر لدى بعض المجتمعات مشكلة هيكلية يجب التعامل معها على المستوى الحكومي، بينما يُمثل الفقر لدى مجتمعات أخرى قضية فردية مرتبطة بسلوكات الأفراد، وهو ما يخلق تحديًا في تطبيق برامج عالمية موحدة.

ثانيًا: المعوقات المؤسسية: من أهمها:(Midgley, 2014)

- **اختلاف الأنظمة والقوانين:** تختلف السياسات، والقوانين المتعلقة بالرعاية الاجتماعية بين الدول؛ ما يعيق تطبيق معايير موحدة عالمية؛ فقد لا تمتلك بعض الدول قوانين حماية اجتماعية متقدمة، في حين تعتمد دول أخرى على أنظمة معقدة، وهو ما يجعل التنسيق بين المؤسسات الدولية، والمحلية أمراً صعباً.

- **ضعف الموارد والبنية التحتية:** تفتقر بعض الدول النامية إلى موارد مالية، وبشرية كافية لتنفيذ برامج عالمية فاعلة، وتُعاني من نقص الكوادر المدربة على المعايير الدولية، ومن ضعف المقدرة على استخدام الأدوات الرقمية في التدخل الاجتماعي.

- **التنظيم الإداري والمساءلة:** تواجه بعض المؤسسات تحديات تتعلق بالبيروقراطية[1] وضعف الشفافية؛ ما يؤخر تنفيذ البرامج، ويقلل من فاعليتها، إضافة إلى ضعف آليات المراقبة، والتقييم؛ وهذا قد يمنع قياس النتائج الحقيقية للتدخلات العالمية.

- **تضارب المصالح بين المؤسسات:** قد يؤدي اختلاف أولويات المؤسسات الدولية، والمنظمات غير الحكومية، أو السياسات الوطنية إلى صعوبات في التنسيق؛ ما يقلل من فاعلية البرامج، ويعيق توحيد الجهود عالميًا.

الخدمة الاجتماعية الرقمية كمدخل لتحقيق العالمية (التحليل والربط)

دور التكنولوجيا في تجاوز الحدود الجغرافية للرعاية الاجتماعية (دراسة آليات الربط الشبكي): أصبح الربط الشبكي أداة استراتيجية لدعم عولمة الرعاية الاجتماعية، إذ يسهم في توسيع نطاق الخدمات، وتعزيز التعاون بين المؤسسات المختلفة، وتحسين جودة التدخلات، مع الحفاظ على القيم المهنية، والأخلاقية للخدمة الاجتماعية، ويؤكد هذا الدور

[1] نظام إداري يعتمد على الهيكل الهرمي، وتقسيم العمل، والالتزام الصارم بالقوانين والإجراءات المكتوبة .تهدف إلى تحقيق الدقة والتنظيم، لكنها تُستخدم في كثير من الأحيان لوصف "الروتين المعقد" والبطء في إنجاز المعاملات وتعطيل مصالح الأفراد، وتعني: سلطة المكاتب أو حكم الإدارة .

المستقبلي على أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتدريب الكوادر المهنية، وضمان الشمول الرقمي للمستفيدين كافة؛ لضمان تقديم خدمات اجتماعية فاعلة، وعابرة للحدود. (أحمد، 2021)

أولًا: مفهوم الربط الشبكي في الرعاية الاجتماعية: يتمثل باستخدام تقنيات الاتصال الرقمي لتوصيل المؤسسات الاجتماعية، والأخصائيين، والمستفيدين ضمن شبكة متكاملة تسمح بتبادل المعلومات، والخدمات، والممارسات المهنية بفاعلية، ويهدف الربط الشبكي إلى تعزيز التعاون بين المؤسسات المختلفة، وتسهيل تنسيق التدخلات الاجتماعية، وتقديم حلول سريعة للمستفيدين، مع تقليل القيود الناتجة عن المسافات الجغرافية. (علي، 2015)

ثانيًا: آليات الربط الشبكي في الرعاية الاجتماعية، من أبرزها: (سعيد، 2020)

- **منصات الاجتماعات الافتراضية:** تتيح إجراء المقابلات الفردية والجماعية عن بعد؛ ما يسمح للأخصائي الاجتماعي تقديم الاستشارات، والدعم النفسي، والاجتماعي في أي مكان، دون الحاجة للتنقل، وهذا يُثبت فاعليته أثناء الأزمات، والكوارث.
- **أنظمة إدارة الحالات الإلكترونية:** توفر قاعدة بيانات متكاملة؛ لتسجيل المستفيدين ومتابعتهم، وتسهيل مشاركة المعلومات بين المؤسسات المختلفة بطريقة آمنة، ومنظمة؛ ما يعزز التنسيق، ويزيد من سرعة الاستجابة.
- **تطبيقات الهواتف الذكية والخدمات الإلكترونية:** تمكّن المستفيدين من الوصول إلى الخدمات الاجتماعية بسهولة، بما في ذلك تقديم الطلبات، ومتابعة الحالات، والحصول على الإرشادات، والاستشارات في الوقت المناسب.
- **الحوسبة السحابية وقواعد البيانات المشتركة:** تساعد على تخزين المعلومات بشكل مركزي آمن، وتتيح الوصول إليها من مواقع متعددة، بما يدعم التعاون بين المؤسسات المحلية، والدولية، وبما يضمن استمرارية العمل الاجتماعي .

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في توحيد معايير الرعاية الاجتماعية العالمية

أصبحت هذه الأدوات وسائل فاعلة في توحيد المعايير العالمية للرعاية الاجتماعية، وتحسين كفاءة البرامج الاجتماعية، وتقليل الفجوات بين المجتمعات، والدول، فقد أسهمت بجمع البيانات، وتحليلها بسرعة ودقة؛ ما أتاح الفرصة في اتخاذ قرارات مبنية على أدلة واضحة. (النجار، 2020)

ويتمثل الدور الرئيس لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل أنماط البيانات الاجتماعية المعقدة، والتنبؤ بالحاجات المستقبلية للفئات المختلفة، وتقديم توصيات مهنية مدعومة بالأدلة، وفي تحليل البيانات الضخمة، وتوحيد مؤشرات الأداء، وقياس فاعلية البرامج الاجتماعية على المستوى الدولي، كذلك يتمثل دورها في بناء معايير موحدة للرعاية الاجتماعية بما يتوافق مع مبادئ العدالة الاجتماعية، والحقوق الإنسانية. (الجابري، 2019)

آليات توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة: (الحسين، 2021)

- **أنظمة التقييم الذكي للحالات الاجتماعية:** تعتمد على خوارزميات لديها المقدرة على تحديد أولويات التدخل الاجتماعي، والتنبؤ بالمخاطر المحتملة لكل حالة؛ وهذا يسهم في وضع خطط علاجية موحدة، ومتسقة عبر المؤسسات المختلفة.
- **التحليل التنبئي للبرامج الاجتماعية:** يستخدم التحليل التنبئي؛ لتحديد المناطق البعيدة عن المركز، والفئات المهمشة، وتحليل آثار السياسات الاجتماعية قبل تنفيذها بما يضمن توحيد جودة الخدمات على المستويْن: الوطني، والدولي.
- **التوثيق الرقمي الموحد:** يتيح التوثيق الرقمي الموحد للمنظمات الحكومية، وغير الحكومية توحيد أساليب جمع البيانات، وتصنيفها، ومشاركتها بطريقة منظمة؛ ما يعزز المقارنة بين البرامج المختلفة، ورفع كفاية الرقابة، والتقييم.

تجارب دولية ناجحة في رقمنة الخدمة الاجتماعية (نماذج قابلة للتعميم)

أولًا: التجربة الإستونية (الحكومة الرقمية المتكاملة) : تُعد التجربة الإستونية نموذجًا رائدًا في الرقمنة الحكومية، إذ اعتمدت على بنية رقمية موحدة تربط مختلف المؤسسات الحكومية، وأسهمت في تسهيل الوصول إلى الخدمات الاجتماعية، وتقليل الإجراءات البيروقراطية، وتسريع تقديم الدعم، وتعتمد التجربة على الهوية الرقمية الوطنية التي تمكّن المواطنين من الوصول إلى الخدمات إلكترونيًا؛ ما يجعلها قابلة للتعميم في الدول الراغبة في دمج بيانات المستفيدين ، وإدارة الحالات بصورة مركزية . (الهادي، 2021)

ثانيًا: التجربة السنغافورية(الرقمنة الموجهة نحو المستفيد): اعتمدت سنغافورة نظامًا رقميًا يربط مؤسسات الرعاية الاجتماعية، والحكومية، والمنظمات الأهلية، مع أدلة، وإطارات عمل رقمية؛ لتوحيد الإجراءات، وتحليل حاجات المستفيدين؛ وقد أثبتت التجربة فاعلية عالية في تقليل الازدواجية، وتحسين سرعة الاستجابة للحالات الاجتماعية، مع إمكان تكييف النموذج في الدول التي تسعى إلى وضع خدمات رقمية مركزة وموجهة نحو المستفيد (توفيق، 2020)

ثالثًا: التجربة الدنماركية (الرقمنة الشاملة للخدمات الاجتماعية): اعتمدت الدنمارك على أنظمة إلكترونية لإدارة الحالات، وتوثيق التدخلات، ومتابعة المستفيدين بشكل متكامل، وقد أسهم ذلك في تسهيل الوصول إلى برامج الدعم الاجتماعي، وتعزيز جودة الخدمات، وتقليل الزمن اللازم لإنجاز المعاملات، وتعكس هذه التجربة أهمية التوازن بين الرقمنة، والممارسة المباشرة؛ لضمان جودة الخدمة الاجتماعية. (علي، 2019)

رابعاً: التجربة الأسترالية (الخدمات الاجتماعية عن بُعد) : استفادت أستراليا من التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات في المناطق الريفية، والنائية، عن طريق الاستشارات الافتراضية، والاجتماعات الإلكترونية؛ ما أدى إلى تقليل الفجوات الجغرافية، وزيادة الوصول إلى الفئات البعيدة؛ إذ يمكن تكييف هذا النموذج في الدول ذات المساحات الشاسعة، أو التوزيع السكاني المتفرق. (النجار، 2020)

الرؤية الاستراتيجية

المتطلبات المؤسسية والتقنية لتطبيق نموذج "عالمي" للخدمة الاجتماعية: أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات إلى تعزيز التوجه نحو بناء نموذج عالمي للخدمة الاجتماعية قادر على تجاوز الحدود الجغرافية، والثقافية، وتقديم خدمات اجتماعية شاملة.

أولًا: المتطلبات المؤسسية: تُشكل المتطلبات المؤسسية الإطار التنظيمي، والإداري الذي تستند عليه عملية تطبيق النموذج العالمي للخدمة الاجتماعية، ومن أبرز هذه المتطلبات: (بدر، 2022)، (توفيق، 2020)

- وجود رؤية ذات استراتيجية مؤسسية واضحة، بحيث تتضمن هذه الاستراتيجية خططًا واضحة؛ لتطوير الخدمات، وتحديد الأدوار، والمسؤوليات، وآليات المتابعة، والتقييم المستمر؛ لضمان تحقيق الأهداف المنشودة.
- تطوير السياسات والتشريعات المنظمة عن طريق وضع سياسات تنظم إدارة البيانات، وحماية الخصوصية، وضمان سرية المعلومات، وتحديد الضوابط القانونية المتعلقة بتبادل المعلومات بين المؤسسات المحلية، والدولية .
- تعزيز الشراكات، والتعاون بين المؤسسات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية، والهيئات الدولية، والقطاع الخاص؛ إذ تسهم هذه الشراكات في تبادل الخبرات، والموارد وتوحيد الجهود الرامية إلى تحسين الخدمات الاجتماعية، وتوسيع نطاق المستفيدين منها.
- تنمية الموارد البشرية عن طريق تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التقنيات الحديثة، وتنمية مهاراتهم الرقمية، وتعزيز مقدرتهم على التعامل مع البيئات الافتراضية، والمنصات الإلكترونية بكفاءة واحترافية .

ثانيًا: المتطلبات التقنية: تُعد البنية التقنية الركيزة الأساسية التي يقوم عليها النموذج العالمي للخدمة الاجتماعية، بحيث يتم توفير الأدوات، والأنظمة اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية بكفاءة، وأمان، على النحو الآتي: (علي، 2019)، (السيد، 2021)

- توفير بنية تحتية رقمية متطورة، ومستقرة، بحيث تكون هذه البنية قادرة على دعم التوسع المستقبلي، ومواكبة التطورات التكنولوجية .

- توفير أنظمة معلومات متكاملة: تساعد هذه الأنظمة على تنظيم المعلومات، وتسهيل تبادلها بين المؤسسات المختلفة، بما يضمن تقديم خدمات متكاملة، ومتناسقة للمستفيدين.

- توفير أنظمة متقدمة لحماية المعلومات من الاختراق، أو التسريب، وتشمل هذه الأنظمة التشفير الإلكتروني، وأنظمة إدارة الوصول، والنسخ الاحتياطي الدوري، وبرامج الكشف عن التهديدات الإلكترونية بما يضمن حماية خصوصية المستفيدين ، والمحافظة على الثقة في الخدمات الرقمية.

- توفير تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات: تساعد هذه التقنيات على توحيد مؤشرات الأداء، وقياس جودة الخدمات وفق معايير عالمية موحدة.

استشراف مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل التوجهات التكنولوجية (2026-2030)

تشهد مهنة الخدمة الاجتماعية تحولات سريعة نتيجة التطورات التكنولوجية الرقمية، ومن المتوقع أن تستمر هذه التحولات بوتيرة أعلى بين(2026 و 2030)؛ ما ينبغي للمهتمين إعادة النظر في طرق تقديم الخدمات، وأدوات التدخل، وطرق التدريب، والتأهيل المهني، ويعتمد استشراف المستقبل على تحليل الاتجاهات الحالية، وتوقع تأثير التقنيات الحديثة مثل : الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والواقع الافتراضي، والحوسبة السحابية على جودة الخدمات الاجتماعية، وكفايتها. (Healy, 2022)

أولًا: التوجهات التكنولوجية المتوقعة:

- **الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة:** من المتوقع أن يصبح الذكاء الاصطناعي جزءًا أساسًا من عمليات التقييم، والتنبؤ بالمشكلات الاجتماعية، وتحديد الأولويات في تقديم الخدمات، كما ستتيح البيانات الضخمة تحليل أنماط المستفيدين، والتنبؤ

بالحاجات المستقبلية بدقة؛ ما يعزز من كفاية التدخل الاجتماعي، ويحد من الازدواجية في الخدمات. (Payne, 2021)

- **الواقع الافتراضي والواقع المعزز:** يُعد استخدام تقنيات الواقع الافتراضي كأداة تعليمية، وتدريبية رئيسة بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين؛ إذ يمكن استخدام تقنيات الواقع الافتراضي؛ لتقديم استشارات اجتماعية، ونفسية افتراضية تحاكي الواقع؛ ما يوسع نطاق الوصول للمستفيدين في المناطق النائية، أو المعزولة (Dominelli, 2020)

- **الحوسبة السحابية والمنصات الرقمية: قد** يعتمد النموذج المستقبلي للخدمة الاجتماعية على منصات سحابية موحدة تتيح للإخصائيين الوصول إلى بيانات المستفيدين، وإدارة الحالات من أي مكان، وبشكل آمن؛ ما يسهل التعاون بين المؤسسات الوطنية، والدولية، ويعزز فاعلية الخدمات. (السيد، 2022)

- **الأتمتة الذكية:** قد تسهم الأنظمة المؤتمتة في تسريع الإجراءات الإدارية، وإدارة الحالات الروتينية، ورفع جودة التوثيق، والتقارير؛ ما يمنح الأخصائي الاجتماعي مزيدًا من الوقت؛ للتركيز على التدخلات المباشرة المعقدة. (النجار، 2021)

ثانيًا: تحديات المستقبل:(Healy, 2022)

- الأطر القانونية والأخلاقية: لضمان ممارسة مهنية آمنة، ومتوافقة مع المعايير الدولية.

- حماية الخصوصية والبيانات الشخصية: تتحقق الحماية أثناء تبادل المعلومات عبر الحدود الدولية.

- التفاوت الرقمي: يهدد التفاوت الرقمي إمكانية وصول بعض الفئات للمستفيدين إلى الخدمات الرقمية.

- التأهيل المهني المستمر: يحتاج الأخصائيون إلى تطوير مستمر لمهاراتهم الرقمية، والتقنية.

ثالثًا: فرص التوسع والتكامل الدولي: من المتوقع أن يسهم التحول الرقمي في تعزيز عولمة الخدمة الاجتماعية على النحو الآتي: (محمد، 2022)

- تطوير نماذج هجين تجمع بين الممارسة المباشرة، والممارسة الرقمية.
- تمكين الفئات المهمشة من الوصول إلى خدمات متكاملة عالية الجودة بغض النظر عن الموقع الجغرافي.
- توحيد المعايير المهنية على المستوى الدولي.
- تسهيل التعاون بين المؤسسات الاجتماعية عبر الحدود .

رابعًا: استراتيجيات المستقبل (2026–2030): (Dominelli, 2020)

- توسيع التدريب المهني الرقمي ليشمل أدوات الواقع الافتراضي، والتحليل الرقمي.
- تعزيز الشراكات الدولية؛ لتبادل الخبرات، والممارسات الفضلى.
- تحديث التشريعات، والسياسات المؤسسية بما يتوافق مع المعايير الأخلاقية، وحماية البيانات.
- استثمار الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة؛ لتحسين اتخاذ القرار، وتخصيص الموارد الاجتماعية.
- تطوير المنصات الرقمية، والهوية الإلكترونية للمستفيدين؛ لضمان الوصول السريع، والآمن للخدمات.

3. **مؤشرات النتائج:** يُمكن التوجه إلى مؤشرات النتائج على النحو الآتي:

- أظهرت النتائج المفاهيم المفسرة للخدمة الاجتماعية الرقمية في سياق الخصائص، الأدوات، ونطاقات التدخل، بإظهار خصائصها مثل: المرونة، وسرعة تبادل المعلومات والبيانات، والالتزام بمبادئ السرية والخصوصية وحماية المعلومات الرقمية، وإظهار أدواتها مثل: منصات الاجتماعات الافتراضية، والبريد الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية، والاستبيانات الإلكترونية، وإظهار نطاقات تدخلها مثل: نطاق التدخل الفردي، والأسري، والجماعي، والمجتمعي.

- بينت النتائج أخلاقيات الممارسة المهنية في الفضاء الرقمي المتمثلة بالخصوصية، والسرية، والأمن السيبراني.

- كشفت النتائج عن المعوقات الثقافية والمؤسسية التي تحد من عالمية الخدمات الاجتماعية، منها: المعوقات الثقافية المتمثلة بالاختلافات القيمية والاجتماعية، واختلاف اللغات، واللهجات، وتباين المشكلات الاجتماعية بين الدول والمجتمعات، والمعوقات المؤسسية المتمثلة باختلاف الأنظمة، والقوانين، وضعف الموارد والبنية التحتية، وضعف التنظيم الإداري ، وضعف آليات المراقبة، والتقييم، وتضارب المصالح بين المؤسسات.

- كذلك كشفت عن الآليات المستخدمة في توظيف الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة المتمثلة بأنظمة التقييم الذكي للحالات الاجتماعية التي تعتمد الخوارزميات، والتحليل التنبئي للبرامج الاجتماعية من أجل تحديد المناطق، والفئات المهمشة ، والتوثيق الرقمي الموحد؛ لتوحيد أساليب جمع البيانات، وتصنيفه، ومشاركتها بطريقة منظمة.

- رصدت النتائج بعض التجارب الدولية الناجحة في رقمنة الخدمة الاجتماعية مثل: التجربة الإستونية، والتجربة السنغافورية، والتجربة الدنماركية، والتجربة الأسترالية.

- أظهرت النتائج استشراف مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل التوجهات التكنولوجية من عام (2026) إلى عام (2030) عن طريق البحث في التوجهات التكنولوجية المتوقعة، وحصر تحديات المستقبل، والكشف عن فرص التوسع والتكامل الدولي، والوصول إلى استراتيجيات المستقبل.

4. **التوصيات :** في ضوء مؤشرات نتائج البحث؛ يُمكن التوجه إلى التوصيات على النحو الآتي:

- أن يولي المسؤولون جلّ اهتمامهم بالاستثمار في البنية التحتية الرقمية للمؤسسات الاجتماعية؛ بما يُبرز المقدرة على ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية وما تتضمنه من خصائص، وأدوات ، ونطاق التدخل.

6/30/2026

- أن تهتم المؤسسات المعنية بتحديث التشريعات، والسياسات المؤسسية بما يتوافق مع المعايير الأخلاقية، وحماية البيانات، وبما يتوافق مع أخلاقيات الممارسة المهنية في الفضاء الرقمي.

- أن تهتم المؤسسات الاجتماعية، والإعلامية بالحد من المعوقات التي تتعلق بالجانبيْن (الثقافي، والمؤسسي) ، وذلك بتقليص الفجوة الرقمية بين الفئات، والمناطق المختلفة؛ لضمان العدالة في الوصول إلى الخدمات الاجتماعية الرقمية.

- أن تتبنى المؤسسات المعنية نموذجًا يجمع بين القيم الإنسانية للخدمة الاجتماعية والتطورات التكنولوجية الحديثة؛ وذلك باستخدام محتوى الذكاء الاصطناعي، وتوظيفه في تحليل البيانات الضخمة؛ لتحقيق تنمية اجتماعية مستدامة .

- أن يهتم الأخصائيون الاجتماعيون بالاستفادة من التجارب الدولية الناجحة مع مراعاة الخصوصية الثقافية، والخصوصية الاجتماعية للمجتمع المحلي.

- أن يهتم الباحثون بإجراء مزيدٍ من البحوث يستشرفون عن طريقها مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل التوجهات التكنولوجية؛ للوصول إلى استراتيجيات تُحاكي سيناريوهات مرغوبة؛ لتحقيق خدمة اجتماعية مستدامة.

5. الاستنتاج

يُمكن القول أن الخدمة الاجتماعية شهدت تحولًا جوهريًا من الممارسات التقليدية المباشرة إلى الممارسات الرقمية المعتمدة على التقنيات الحديثة؛ ما أسهم في توسيع نطاق الخدمات، وتحسين الوصول إلى المستفيدين محليًا، وعالميًا، وتعتمد الخدمة الاجتماعية الرقمية على أدوات متنوعة تشمل: المنصات الإلكترونية، وأنظمة إدارة الحالات، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة؛ ما يُعزز فاعلية التدخلات المهنية، وسرعة الاستجابة للحاجات الاجتماعية؛ وهذا يدعم أهمية الالتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية الرقمية، لا سيما ما يتعلق بالخصوصية، والسرية، والأمن السيبراني.

وتُؤدي المؤسسات الدولية، والمنظمات غير الحكومية دورًا محوريًا في تعزيز عولمة الرعاية الاجتماعية؛ إذ أظهرت التجارب الدولية الناجحة أن التحول الرقمي في الخدمة

الاجتماعية أصبح ضرورة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات، وتحقيق الشمول الاجتماعي، مع احتمالية تأثر الخدمة الاجتماعية بالتطورات التكنولوجية مستقبلاً في مجالات الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والربط الشبكي؛ ما يستدعي تطوير البنية المؤسسية؛ والتقنية للمهنة بما يتوافق مع متطلبات العصر، ومستجداته.

قائمة المراجع

أحمد، يوسف (2021). *التحديات الحديثة في الممارسة الاجتماعية*. القاهرة: دار النهضة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.

أكاديمية الشرق الأوسط للتدريب والتطوير (2025). *الخدمة الاجتماعية، مفهومها، أهدافها، أهميتها ومجالاتها*. تم استرجاع المعلومات عن الموقع الإلكتروني : https://www.meatddwarat.com/2025/

بدر، أحمد (2022). *التحول الرقمي وإدارة الخدمات العامة*. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.

توفيق، عبد الرحمن. (2020). *إدارة المعرفة والتحول الرقمي في المؤسسات الخدمية*. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

الجابري، خالد (2019). *تحليل البيانات الضخمة وتطوير الخدمات الاجتماعية*. القاهرة: دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع.

الحسين، أحمد (2021). *الذكاء الاصطناعي وإدارة الحالات الاجتماعية: التطبيقات العملية*. الرياض: دار المعرفة الحديثة للنشر والتوزيع.

خالد، أحمد (2019). *التكنولوجيا والخدمة الاجتماعية المعاصرة*. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع.

الرواشدة، أسماء (2022). *مفهوم الرعاية الاجتماعية*. تم استرجاع المعلومات عن الموقع الإلكتروني :https://mawdoo3.com/

سعيد، فاطمة (2020). *الخدمة الاجتماعية الرقمية: من الممارسة التقليدية إلى الافتراضية*. عمان: دار الكتب الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع.

السيد، محمود (2022). *الخدمة الاجتماعية الرقمية والتحول المؤسسي*. القاهرة: دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع.

السيد، محمود (2021). *الذكاء الاصطناعي وتطوير الخدمات الاجتماعية*. القاهرة: دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع.

علي، محمود (2015). *أساسيات الخدمة الاجتماعية. الطبعة الثانية*. القاهرة: دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع.

علي، نبيل (2019). *الثقافة العربية وعصر المعلومات*. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب للنشر والتوزيع.

القفاري، عبدالله (2022). *الخدمة الاجتماعية الرقمية كأحدث الممارسات المهنية العالمية الحديثة*. تم استرجاع المعلومات عن الموقع الإلكتروني : https://www.google.com/search?q

محمد، سامي. (2022). *التحول الرقمي وأثره على الممارسات الاجتماعية في الوطن العربي*. القاهرة: دار الشروق للنشر والتوزيع.

محمد، سامي (2018). *الممارسة الاجتماعية المباشرة في ضوء التطورات المعاصرة*. القاهرة: دار الشروق للطباعة والنشر والتوزيع.

النجار، محمد (2021). *التحول الرقمي في العمل الاجتماعي: رؤية مستقبلية*. عمان: دار الفكر المعاصر للطباعة والنشر والتوزيع.

النجار، محمد (2020). تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي في العمل الاجتماعي. عمان: دار الفكر المعاصر.

الهادي، محمد (2021). *الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في المؤسسات العامة*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

Dominelli, Lena (2020). *Digital Innovations in Social Work Practice*. London: Palgrave Macmillan.

Dominelli, Lena (2017). *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice*. 2nd Edition. London: Palgrave Macmillan.

Healy, Karen (2022). *Social Work Futures: Technology and Practice 2022–2030*. London: Palgrave Macmillan.

Midgley, James (2014). *Social Welfare in Global Context*. London: Sage Publications.

Payne, Malcolm (2021). *Global Social Work and Digital Transformation*. London: Routledge.

Payne, Malcolm (2020). *Modern Social Work Theory*. 5th Edition. London: Oxford University Press.

Salamon, Lester M (2010). *Global Civil Society and NGOs. 2nd Edition*. Washington DC: Brookings Institution Press.