ISSN: 3079-062X
مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن الجمعية الليبية للعلوم التربوية والإنسانية
https://alasala.alandalus-libya.org.ly/ojs/index.php/aj/index
مجلة الأصالة

الخدمة الاجتماعية ودورها في مواجهة تحديات التحول الرقمي

حورية محمود حسن الرميح*
قسم علم الاجتماع ، كلية التربية الزاوية ، جامعة الزاوية ، ليبيا
h.alrumayh@zu.edu.ly

تاريخ الارسال 2026/4/12م تاريخ القبول 2026/5/13م

Social Work and Its Role in Addressing the Challenges of Digital Transformation

Huria Mahmoud Hassan Al-Rumaih
h.alrumayh@zu.edu.ly

Abstract:

The study aimed to explore social work and its role in addressing the challenges of digital transformation by examining the nature of the social challenges imposed by digital transformation on individuals and society, identifying the role of social work in confronting these challenges and mitigating their social effects, revealing the extent of social work institutions' contribution to raising awareness among individuals about the safe and positive use of digital technologies, and finally, identifying the obstacles faced by social workers in employing digital technologies in professional social work practice. The descriptive method was adopted for its suitability to the study's objectives.

The study reached the following findings:

-The social challenges of digital transformation include the widening digital divide and increasing social isolation due to excessive reliance on modern technologies. It also contributes to problems such as weakened direct relationships, the spread of misinformation, and its impact on social values and interactions.

-The role of social work in confronting the challenges of digital transformation lies in raising awareness among individuals about the safe and responsible use of digital technologies, promoting digital literacy within society, and providing guidance and awareness programs that mitigate the negative social effects of modern technologies while enhancing positive social interaction.

حقوق النشر © للمؤلف/للمؤلفين 2025. ينشر هذا البحث بموجب رخصة المشاع الإبداعي Creative Commons (CC BY-NC

-Social work institutions contribute to raising individuals' awareness of safe and positive digital technology use through educational programs and guidance activities, aiming to promote digital culture and reduce the social consequences of improper technology use.
-The obstacles faced by social workers in employing digital technologies in professional practice include weak digital infrastructure, lack of technical skills among practitioners, resistance to change, insufficient institutional support, privacy and digital security risks, and difficulties in reaching certain target groups online.

Keywords:
Role – Social Work – Addressing the Challenges of Digital Transformation

الملخـــــــــص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخدمة الاجتماعية ودورها في مواجهة تحديات التحول الرقمي وذلك من خلال التعرف على طبيعة التحديات الاجتماعية التي يفرضها التحول الرقمي على الأفراد والمجتمع ، و تحديد دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحديات الناتجة عن التحول الرقمي والحد من آثارها الاجتماعية، ثم الكشف عن مدى إسهام مؤسسات الخدمة الاجتماعية في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية ، وأخيرا التعرف على المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. واتبعت المنهج الوصفي لملائمته أغراض الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تتمثل التحديات الاجتماعية للتحول الرقمي في اتساع الفجوة الرقمية وتزايد العزلة الاجتماعية نتيجة الاعتماد المفرط على التقنيات الحديثة ويسهم في ظهور مشكلات مثل ضعف العلاقات المباشرة وانتشار المعلومات المضللة وتأثيرها في القيم والتفاعل الاجتماعي.
- يتمثل دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحديات الناتجة عن التحول الرقمي في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والمسؤول للتقنيات الرقمية وتعزيز الثقافة الرقمية داخل المجتمع و تسهم في تقديم برامج إرشادية وتوعوية تحد من الآثار الاجتماعية السلبية للتقنيات الحديثة وتعزز التفاعل الاجتماعي الإيجابي.
- إن إسهام مؤسسات الخدمة الاجتماعية في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية من خلال البرامج التوعوية والأنشطة الإرشادية و يسعى إلى بيان

دور هذه المؤسسات في تعزيز الثقافة الرقمية والحد من الآثار الاجتماعية السلبية للاستخدام غير السليم للتقنيات الحديثة.

- تتمثل المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص المهارات التقنية لدى الأخصائيين، بالإضافة إلى مقاومة التغيير والافتقار إلى الدعم المؤسسي الكافي و تشمل المخاطر المرتبطة بالخصوصية والأمان الرقمي، وصعوبة الوصول إلى بعض الفئات المستهدفة إلكترونيًا.

الكلمات المفتاحية: الدور - الخدمة الاجتماعية- مواجهة تحديات التحول الرقمي.

مقدمة:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي الهائل وانتشار التقنيات الرقمية في مختلف مجالات الحياة، الأمر الذي أدى إلى ظهور ما يُعرف بالتحول الرقمي، وهو عملية انتقال المؤسسات والمجتمعات من الأساليب التقليدية في العمل والإدارة إلى استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات وتحسين الأداء وتعزيز الكفاءة وقد أسهم هذا التحول في إحداث تغييرات عميقة في بنية المجتمعات وأنماط التفاعل الاجتماعي، و أوجد تحديات جديدة تتطلب استجابات مهنية وعلمية قادرة على مواكبة هذه التحولات والتعامل مع آثارها الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

وفي ظل هذه المتغيرات المتسارعة، برزت الحاجة إلى تطوير الأدوار المهنية في العديد من التخصصات الإنسانية والاجتماعية، ومن بينها مهنة الخدمة الاجتماعية التي تُعد من المهن الإنسانية التي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على مواجهة المشكلات الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة وتعزيز التماسك الاجتماعي فمع اتساع نطاق استخدام التكنولوجيا الرقمية، أصبح من الضروري أن تتكيف الخدمة الاجتماعية مع هذه التحولات وأن تسهم بفاعلية في معالجة التحديات التي يفرضها التحول الرقمي على الأفراد والمجتمعات خاصة في مجالات مثل الفجوة الرقمية، والإقصاء الاجتماعي الرقمي، وحماية الفئات الهشة، وتعزيز الوعي بالاستخدام الآمن والمسؤول للتكنولوجيا.

لقد أدى التحول الرقمي إلى إحداث تغييرات في طرق التواصل والتفاعل الاجتماعي، حيث أصبحت التقنيات الرقمية مثل الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية جزءاً أساسياً من الحياة اليومية للأفراد وعلى الرغم من

الفوائد العديدة التي أتاحها هذا التحول، مثل تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات وتوسيع فرص التعلم والعمل، إلا أنه في المقابل أفرز مجموعة من التحديات الاجتماعية، من أبرزها اتساع الفجوة الرقمية بين الفئات الاجتماعية المختلفة، وظهور أنماط جديدة من المشكلات الاجتماعية مثل الإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، وضعف التفاعل الاجتماعي المباشر، إضافة إلى التحديات المرتبطة بحماية الخصوصية والأمن المعلوماتي ومن هذا المنطلق، أصبح لمهنة الخدمة الاجتماعية دور متزايد الأهمية في مواجهة هذه التحديات، حيث تسعى إلى توظيف مبادئها المهنية وأساليبها العلمية في مساعدة الأفراد على التكيف مع البيئة الرقمية الجديدة، وتعزيز قدراتهم على استخدام التكنولوجيا بصورة إيجابية تسهم في تنمية المجتمع وتحقيق الرفاه الاجتماعي و تعمل الخدمة الاجتماعية على دعم الفئات الأكثر عرضة للتأثر بالتحول الرقمي، مثل كبار السن، وذوي الدخل المحدود وسكان المناطق النائية، من خلال تعزيز فرص وصولهم إلى التكنولوجيا الرقمية وتنمية مهاراتهم في استخدامها ولا يقتصر دور الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي على مساعدة الأفراد في التعامل مع التحديات الجديدة فحسب، بل يمتد أيضاً إلى تطوير أساليب الممارسة المهنية ذاتها، حيث بدأت العديد من مؤسسات الخدمة الاجتماعية في استخدام الوسائل الرقمية في تقديم خدماتها، مثل الاستشارات الإلكترونية، والمتابعة عن بعد، وإدارة الحالات باستخدام الأنظمة الرقمية، الأمر الذي أسهم في توسيع نطاق الخدمات الاجتماعية وتحسين كفاءتها وفاعليتها و أتاح التحول الرقمي فرصاً جديدة لتعزيز التعاون بين المؤسسات الاجتماعية وتبادل الخبرات والمعلومات بما يخدم تحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة ومن ناحية أخرى، يتطلب التعامل مع تحديات التحول الرقمي تطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين وتعزيز كفاءاتهم الرقمية، بحيث يصبحون قادرين على استخدام التقنيات الحديثة في الممارسة المهنية، وفهم التأثيرات الاجتماعية للتكنولوجيا، والعمل على توعية الأفراد والمجتمعات بمخاطرها وكيفية الاستفادة منها بصورة إيجابية و يستدعي ذلك تطوير السياسات والبرامج الاجتماعية التي تراعي التحولات الرقمية وتعمل على تقليل آثارها السلبية وتعظيم فوائدها للمجتمع.

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن التحول الرقمي لم يعد مجرد ظاهرة تكنولوجية، بل أصبح تحولاً مجتمعياً شاملاً يؤثر في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية، مما يستلزم تضافر الجهود العلمية والمهنية لمواجهة التحديات التي يفرضها وتأتي الخدمة الاجتماعية في مقدمة المهن التي يمكن أن تسهم بفاعلية في هذا المجال، من خلال

دورها في تعزيز التماسك الاجتماعي، وتمكين الأفراد من التكيف مع التغيرات المتسارعة، ودعم الفئات الأكثر حاجة للرعاية الاجتماعية.

لذلك تبرز أهمية دراسة دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة تحديات التحول الرقمي باعتبارها أداة فاعلة في تحقيق التوازن بين التقدم التكنولوجي ومتطلبات العدالة الاجتماعية وضمان استفادة مختلف فئات المجتمع من فرص التحول الرقمي دون أن يؤدي ذلك إلى تعميق الفجوات الاجتماعية أو خلق أشكال جديدة من التهميش والإقصاء ومن هنا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على طبيعة التحول الرقمي وتحدياته الاجتماعية، وبيان الدور الذي يمكن أن تؤديه الخدمة الاجتماعية في التعامل مع هذه التحديات بما يسهم في تعزيز التنمية الاجتماعية وتحقيق رفاه الإنسان في العصر الرقمي.

أولا-مشكلة الدراسة:

يشهد العالم المعاصر تحولاً جذرياً في مختلف مجالات الحياة نتيجة التقدم المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبحت التقنيات الرقمية جزءاً أساسياً من الأنظمة الإدارية والاقتصادية والتعليمية والاجتماعية وقد أدى هذا التطور إلى ظهور ما يُعرف بالتحول الرقمي، الذي يشير إلى عملية توظيف التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات وتسهيل الوصول إلى المعلومات، بما يسهم في رفع الكفاءة والفاعلية في مختلف القطاعات وعلى الرغم من الفوائد المتعددة التي يوفرها التحول الرقمي، إلا أنه في الوقت نفسه يطرح مجموعة من التحديات الاجتماعية والثقافية التي تتطلب فهماً علمياً عميقاً للتعامل معها والحد من آثارها السلبية.

وقد انعكس التحول الرقمي بشكل واضح على طبيعة العلاقات الاجتماعية وأنماط التفاعل بين الأفراد داخل المجتمع، حيث أصبح الاعتماد على الوسائل الرقمية في التواصل والتعلم والعمل أمراً شائعاً غير أن هذا التحول السريع قد أفرز العديد من المشكلات الاجتماعية الجديدة مثل ضعف العلاقات الاجتماعية المباشرة، واتساع الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع، وظهور أشكال جديدة من الإقصاء الاجتماعي المرتبط بعدم القدرة على الوصول إلى التكنولوجيا أو استخدامها بكفاءة و أدى إلى بروز تحديات أخرى تتعلق بالأمن المعلوماتي، وحماية الخصوصية، والإدمان الرقمي، والتنمر الإلكتروني، الأمر الذي يفرض على المؤسسات الاجتماعية والمهنية ضرورة التكيف مع هذه المتغيرات والعمل على معالجتها بطرق علمية ومنهجية.

من هنا تبرز مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها من المهن الإنسانية التي تسعى إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على مواجهة المشكلات الاجتماعية وتحقيق التكيف الاجتماعي ومع دخول المجتمعات عصر التحول الرقمي، أصبح من الضروري أن تتطور أدوار الخدمة الاجتماعية لتواكب هذه التغيرات، وأن تسهم في التعامل مع التحديات التي يفرضها الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الرقمية في الحياة اليومية و أصبح الأخصائي الاجتماعي مطالباً بفهم التأثيرات الاجتماعية للتكنولوجيا الرقمية والعمل على توعية الأفراد بطرق الاستخدام الآمن والإيجابي لها، إلى جانب مساعدة الفئات الأكثر عرضة للتأثر بالتحول الرقمي على التكيف مع هذه التغيرات ورغم الأهمية المتزايدة للتحول الرقمي في تطوير الخدمات الاجتماعية وتحسين جودة الأداء المؤسسي، إلا أن هناك العديد من التحديات التي قد تعيق استفادة المجتمع من هذه التحولات بصورة متوازنة ومن أبرز هذه التحديات ضعف الوعي الرقمي لدى بعض فئات المجتمع، وقلة المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع الوسائل الرقمية، إضافة إلى محدودية الإمكانات التكنولوجية في بعض المؤسسات الاجتماعية، الأمر الذي قد يحد من قدرتها على توظيف التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها و أن التحول الرقمي قد يؤدي في بعض الأحيان إلى تهميش بعض الفئات الاجتماعية التي لا تمتلك القدرة على مواكبة هذه التحولات، مثل كبار السن أو الأفراد ذوي الدخل المحدود أو سكان المناطق النائية ومن ناحية أخرى، تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية تحديات مهنية مرتبطة بضرورة تطوير أساليب الممارسة المهنية لتتوافق مع متطلبات العصر الرقمي، حيث لم تعد الطرق التقليدية في تقديم الخدمات الاجتماعية كافية للتعامل مع المشكلات الجديدة التي أفرزها التحول الرقمي لذلك أصبح من الضروري تطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية، وتبني استراتيجيات حديثة في تقديم الخدمات الاجتماعية، مثل الاستشارات الإلكترونية، والمتابعة عن بعد، واستخدام المنصات الرقمية في التوعية والإرشاد الاجتماعي.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع التحول الرقمي في مختلف التخصصات العلمية، إلا أن الدراسات التي تناولت دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة تحديات التحول الرقمي ما زالت محدودة نسبياً، خاصة في المجتمعات العربية، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات العلمية التي تسلط الضوء على طبيعة هذه التحديات وكيفية تعامل مهنة الخدمة الاجتماعية معها و أن فهم العلاقة بين التحول الرقمي والعمل الاجتماعي يسهم في تطوير السياسات

الاجتماعية والبرامج المهنية التي تهدف إلى تعزيز قدرة المجتمع على التكيف مع التغيرات التكنولوجية المتسارعة.

ومن هنا تنبع مشكلة هذه الدراسة من محاولة التعرف على طبيعة التحديات التي يفرضها التحول الرقمي على المجتمع، وبيان الدور الذي يمكن أن تؤديه الخدمة الاجتماعية في مواجهتها والتخفيف من آثارها السلبية، بما يسهم في تعزيز قدرة الأفراد والمؤسسات الاجتماعية على التكيف مع متطلبات العصر الرقمي و تسعى الدراسة إلى إبراز أهمية توظيف التقنيات الرقمية في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وتعزيز دور الأخصائي الاجتماعي في توعية الأفراد والمجتمعات بالاستخدام الإيجابي للتكنولوجيا.

ثانيا-تساؤلات الدراسة:

1- ما طبيعة التحديات الاجتماعية التي يفرضها التحول الرقمي على الأفراد والمجتمع؟

2- ما الدور الذي يمكن أن تؤديه الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحديات الناتجة عن التحول الرقمي؟

3- ما مدى إسهام مؤسسات الخدمة الاجتماعية في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية؟

4- ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟

ثالثا-أهداف الدراسة:

1- التعرف على طبيعة التحديات الاجتماعية التي يفرضها التحول الرقمي على الأفراد والمجتمع.

2- تحديد دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحديات الناتجة عن التحول الرقمي والحد من آثارها الاجتماعية.

3- الكشف عن مدى إسهام مؤسسات الخدمة الاجتماعية في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية.

4- التعرف على المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

رابعا-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتي:

الأهمية النظرية:

1-تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال الخدمة الاجتماعية من خلال تناول موضوع التحول الرقمي باعتباره من القضايا الحديثة التي تؤثر في البناء الاجتماعي وأنماط التفاعل بين الأفراد داخل المجتمع.

2-تساعد في توضيح الأبعاد النظرية للعلاقة بين الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي، بما يسهم في تطوير الإطار المفاهيمي المرتبط بدور الأخصائي الاجتماعي في العصر الرقمي.

3-تضيف الدراسة بعداً علمياً للأدبيات الاجتماعية التي تناولت تأثير التكنولوجيا الرقمية على القضايا الاجتماعية، مما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية في هذا المجال.

4-تسهم في دعم الاتجاهات الحديثة التي تدعو إلى دمج التقنيات الرقمية في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

5-تقدم أساساً معرفياً يمكن الاستفادة منه في تطوير المناهج الأكاديمية والبرامج التعليمية في تخصص الخدمة الاجتماعية بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي.

الأهمية العملية:

1-تساعد نتائج الدراسة المؤسسات الاجتماعية على فهم طبيعة التحديات التي يفرضها التحول الرقمي على الأفراد والمجتمع، مما يمكنها من تطوير برامج وخدمات اجتماعية أكثر فاعلية.

2-تسهم في توجيه الأخصائيين الاجتماعيين نحو توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية بما يعزز من كفاءة تقديم الخدمات الاجتماعية.

3-تساعد في تعزيز وعي الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتكنولوجيا الرقمية، والحد من بعض المشكلات المرتبطة بها مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني.

4-تقدم مؤشرات عملية يمكن أن يستفيد منها صناع القرار في تطوير السياسات والبرامج الاجتماعية التي تواكب متطلبات التحول الرقمي.

5-تسهم في دعم الجهود الرامية إلى تحقيق التكيف الاجتماعي مع التغيرات التكنولوجية المتسارعة بما يعزز التنمية الاجتماعية في المجتمع.

خامسا-مفاهيم الدراسة:

تُعد المفاهيم العلمية من الركائز الأساسية في أي دراسة علمية، إذ تسهم في توضيح المصطلحات الرئيسة المرتبطة بموضوع البحث وتحديد معانيها بدقة ويزداد الاهتمام بتحديد المفاهيم في الدراسات الاجتماعية خاصة عند تناول موضوعات معاصرة مثل التحول الرقمي لما لها من أبعاد متعددة ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى توضيح أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الخدمة الاجتماعية ودورها في مواجهة تحديات التحول الرقمي وفيما يلي عرض لأبرز المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها هذه الدراسة.

1-**الخدمة الاجتماعية**: تُعرَّف بأنها مهنة إنسانية تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على مواجهة مشكلاتهم الاجتماعية وتحسين قدرتهم على التكيف مع البيئة المحيطة و تسعى إلى تعزيز رفاه الإنسان وتنمية قدراته من خلال استخدام أساليب علمية ومهنية في تقديم الخدمات الاجتماعية وتعتمد الخدمة الاجتماعية على مبادئ وقيم إنسانية تهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية ودعم التكافل داخل المجتمع[1].

2- **مواجهة تحديات التحول الرقمي**: يقصد بها مجموعة الجهود والاستراتيجيات التي تهدف إلى التعامل مع الآثار الاجتماعية والتقنية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا الرقمية في مختلف مجالات الحياة وتشمل هذه المواجهة تنمية المهارات الرقمية، وتعزيز الوعي بالاستخدام الآمن للتقنيات الحديثة، والحد من الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع و تسعى إلى تمكين الأفراد والمؤسسات من التكيف مع المتغيرات التكنولوجية بما يسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية[2].

ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر قسمت الورقة البحثية إلى المحاور الرئيسة الآتية:

أولا- **طبيعة التحديات الاجتماعية التي يفرضها التحول الرقمي على الأفراد والمجتمع:**

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأمر الذي أدى إلى بروز ما يُعرف بالتحول الرقمي، والذي يشير إلى عملية إدماج التقنيات الرقمية في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والإدارية وقد أسهم هذا التحول في إحداث تغيرات جوهرية في أنماط الحياة اليومية، وفي طرق التواصل والتفاعل بين الأفراد داخل المجتمع وعلى الرغم من المزايا العديدة التي أتاحها التحول الرقمي، مثل تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، وتسريع عمليات التواصل، وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي إلا أنه في

المقابل أفرز مجموعة من التحديات الاجتماعية التي تؤثر في الأفراد والمجتمعات بدرجات متفاوتة[3].

ومن أبرز التحديات الاجتماعية المرتبطة بالتحول الرقمي اتساع الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع المختلفة، حيث لا تتوفر فرص متساوية للوصول إلى التكنولوجيا الرقمية أو الاستفادة منها لدى جميع الأفراد فهناك تفاوت واضح بين الفئات الاجتماعية من حيث القدرة على امتلاك الأجهزة الرقمية أو استخدام الإنترنت، و توجد فروق بين المناطق الحضرية والريفية في مستوى توفر البنية التحتية الرقمية ويؤدي هذا التفاوت إلى خلق نوع من عدم المساواة الاجتماعية، حيث تتمكن بعض الفئات من الاستفادة من الفرص التي يتيحها التحول الرقمي في مجالات التعليم والعمل، في حين تبقى فئات أخرى محرومة من هذه الفرص ويُعد ضعف المهارات الرقمية لدى بعض الأفراد من التحديات المهمة التي يفرضها التحول الرقمي، إذ يتطلب التعامل مع التقنيات الحديثة امتلاك مجموعة من المهارات والمعارف التقنية التي تمكن الأفراد من استخدام التكنولوجيا بكفاءة ومع تسارع وتيرة التطور التكنولوجي، قد يجد بعض الأفراد صعوبة في مواكبة هذه التغيرات، خاصة كبار السن أو الأشخاص الذين لم تتح لهم فرص كافية للتدريب والتعلم في المجال الرقمي وقد يؤدي هذا الأمر إلى شعور بعض الأفراد بالعجز أو التهميش الاجتماعي نتيجة عدم قدرتهم على التفاعل مع البيئة الرقمية الجديدة ومن التحديات الاجتماعية الأخرى التي أفرزها التحول الرقمي تغير أنماط التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، حيث أصبحت وسائل التواصل الرقمية بديلاً أساسياً للتواصل المباشر في كثير من الأحيان فعلى الرغم من أن هذه الوسائل تسهم في تسهيل التواصل بين الأفراد بغض النظر عن المسافات الجغرافية، إلا أنها قد تؤدي في الوقت ذاته إلى تقليل فرص التفاعل الاجتماعي المباشر، مما ينعكس سلباً على طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة والمجتمع وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن الاستخدام المفرط للتقنيات الرقمية قد يؤدي إلى ضعف الروابط الاجتماعية والشعور بالعزلة الاجتماعية لدى بعض الأفراد[4].

و أدى التحول الرقمي إلى ظهور أنماط جديدة من المشكلات الاجتماعية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا، مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني فالإفراط في استخدام الإنترنت أو الألعاب الإلكترونية أو وسائل التواصل الاجتماعي قد يؤدي إلى مجموعة من الآثار النفسية والاجتماعية السلبية، مثل القلق والتوتر وضعف التركيز وقلة التفاعل الاجتماعي أما التنمر الإلكتروني فيُعد من المشكلات الاجتماعية الحديثة التي

ظهرت نتيجة استخدام الوسائل الرقمية في الإساءة إلى الآخرين أو نشر الشائعات أو التعليقات السلبية، وهو ما قد يترك آثاراً نفسية واجتماعية خطيرة على الأفراد، خاصة فئة الشباب والمراهقين ومن التحديات المهمة أيضاً قضايا الخصوصية والأمن المعلوماتي، حيث أصبح الأفراد في العصر الرقمي أكثر عرضة لمخاطر اختراق البيانات الشخصية أو إساءة استخدام المعلومات الخاصة بهم فمع الانتشار الواسع للمنصات الرقمية وتبادل المعلومات عبر الإنترنت، قد يتعرض بعض الأفراد لمخاطر سرقة البيانات أو الاحتيال الإلكتروني أو انتهاك الخصوصية، الأمر الذي يتطلب وجود وعي مجتمعي كافٍ بطرق الاستخدام الآمن للتكنولوجيا الرقمية(5).

و يفرض التحول الرقمي تحديات تتعلق بالتغيرات في سوق العمل، حيث أدى الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا والأنظمة الرقمية إلى تغير طبيعة العديد من المهن والوظائف فقد أصبحت بعض الوظائف التقليدية مهددة بالاختفاء نتيجة الاعتماد على الأتمتة والذكاء الاصطناعي، في حين ظهرت وظائف جديدة تتطلب مهارات تقنية متقدمة ويؤدي هذا التحول إلى ضرورة تطوير مهارات الأفراد وتأهيلهم لمواكبة متطلبات سوق العمل الرقمي، وإلا فقد يواجه بعضهم صعوبات في الحصول على فرص عمل مناسبة ومن جانب آخر، قد يسهم التحول الرقمي في تعميق بعض الفوارق الاجتماعية إذا لم تتم إدارته بصورة متوازنة، حيث قد تستفيد بعض الفئات الاجتماعية من الفرص التي يتيحها التحول الرقمي بشكل أكبر من غيرها فالأفراد الذين يمتلكون مستوى تعليمياً مرتفعاً أو موارد اقتصادية أفضل يكونون أكثر قدرة على الاستفادة من التقنيات الرقمية مقارنة بغيرهم، الأمر الذي قد يؤدي إلى زيادة التفاوت الاجتماعي بين الفئات المختلفة داخل المجتمع ولا يقتصر تأثير التحول الرقمي على الأفراد فحسب، بل يمتد أيضاً إلى المؤسسات الاجتماعية، حيث تواجه العديد من المؤسسات تحديات تتعلق بضرورة تطوير بنيتها التكنولوجية وتحديث أساليب العمل لديها بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي ويتطلب ذلك توفير الموارد التقنية اللازمة، وتدريب العاملين على استخدام الأنظمة الرقمية، إضافة إلى تطوير السياسات والبرامج التي تدعم عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات(6).

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن التحول الرقمي يمثل ظاهرة معقدة تحمل في طياتها فرصاً كبيرة للتقدم والتنمية، إلا أنها في الوقت ذاته تفرض مجموعة من التحديات الاجتماعية التي تتطلب التعامل معها بوعي وتخطيط علمي ويستلزم ذلك تضافر جهود مختلف المؤسسات الاجتماعية والتعليمية والمهنية من أجل تعزيز الوعي الرقمي لدى الأفراد، وتقليل الفجوة الرقمية، وتطوير المهارات التقنية اللازمة للتكيف

مع متطلبات العصر الرقمي و يبرز دور التخصصات الاجتماعية، وعلى رأسها الخدمة الاجتماعية، في دراسة هذه التحديات والعمل على وضع استراتيجيات فعالة للتعامل معها بما يسهم في تحقيق التوازن بين التقدم التكنولوجي ومتطلبات التنمية الاجتماعية.

ثانيا- دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة التحديات الناتجة عن التحول الرقمي والحد من آثارها الاجتماعية:

يلعب التحول الرقمي دورًا محوريًا في إعادة تشكيل الحياة الاجتماعية للأفراد والمجتمعات، فقد أصبحت التقنيات الرقمية جزءًا أساسيًا من الأنشطة اليومية سواء في التعليم أو العمل أو التفاعل الاجتماعي، مما أوجد تحديات جديدة تحتاج إلى تدخل مهني فعال لمعالجتها وفي هذا السياق، برزت مهنة الخدمة الاجتماعية كأحد الأدوات الفاعلة في مواجهة هذه التحديات والتخفيف من آثارها السلبية، إذ تسعى إلى مساعدة الأفراد والجماعات على التكيف مع البيئة الرقمية الجديدة، وتحقيق التوازن بين متطلبات العصر الرقمي ورفاه الإنسان تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد المتأثرين بمشكلات التحول الرقمي مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني والشعور بالعزلة الناتج عن الإفراط في استخدام الوسائل الرقمية، بما يسهم في تقليل تأثيراتها السلبية وتعزيز التكيف الاجتماعي و تعمل على تقديم الإرشاد للأسر والجماعات لتمكينها من إدارة استخدام التكنولوجيا بشكل صحي ومتوازن، مما يسهم في تعزيز الروابط الأسرية والمجتمعية وتقوية التماسك الاجتماعي[7].

و تسهم الخدمة الاجتماعية في رفع مستوى الوعي لدى المجتمع حول الاستخدام الآمن والمسؤول للتقنيات الرقمية، من خلال برامج التثقيف الرقمي وورش العمل التوعوية، حيث يساعد الفهم الصحيح للمخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني وتسريب البيانات الشخصية على تمكين الأفراد من استخدام التكنولوجيا بطريقة إيجابية ويعد تعزيز الوعي بحقوق الأفراد الرقمية وتشجيع الاستخدام المنتج للتقنيات الرقمية في التعليم والعمل والتواصل الاجتماعي من المهام الأساسية للأخصائي الاجتماعي، والتي تساهم في الحد من التحديات الاجتماعية الناتجة عن التحول الرقمي و يعمل الأخصائي الاجتماعي على تمكين الفئات الأكثر عرضة للتأثر بهذه التحديات، مثل كبار السن وذوي الدخل المحدود وسكان المناطق النائية، من خلال توفير التدريب والمهارات اللازمة لاستخدام

التكنولوجيا الرقمية، وتحسين فرص الوصول إلى الخدمات الرقمية، بما يساهم في تقليل الفجوة الرقمية ومنع الإقصاء الاجتماعي(8).

ويأتي دور الخدمة الاجتماعية أيضًا في تطوير الممارسة المهنية نفسها لتتوافق مع متطلبات العصر الرقمي، إذ بدأت العديد من المؤسسات الاجتماعية في استخدام المنصات الرقمية لإدارة الحالات، وتقديم الاستشارات عن بعد، ومتابعة المستفيدين بطريقة أكثر دقة وفاعلية ويساهم هذا التوجه في توسيع نطاق الخدمات الاجتماعية وتحسين أدائها، و يتيح جمع وتحليل البيانات بطريقة منهجية لدعم اتخاذ القرارات وتطوير البرامج الاجتماعية و تقوم الخدمة الاجتماعية بتقديم المشورة للجهات المسؤولة عن صياغة السياسات الاجتماعية بحيث تراعي تأثيرات التحول الرقمي على الأفراد والمجتمع، وتشمل هذه الجهود وضع برامج للحد من الفجوة الرقمية، وحماية الخصوصية، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد المتأثرين، بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات تعليمية وتدريبية لتعزيز المهارات الرقمية لدى مختلف الفئات(9).

وتساهم الخدمة الاجتماعية أيضًا في تعزيز التماسك الاجتماعي والتفاعل الإيجابي بين الأفراد والجماعات، إذ تركز تدخلاتها على تطوير مهارات التواصل وحل النزاعات وإدارة العلاقات الاجتماعية في بيئة رقمية متغيرة، مما يساعد الأفراد على التكيف مع التغيرات الرقمية بطريقة صحية ومسؤولة ومن خلال هذه الجهود يتم تمكين الأفراد من المشاركة الفاعلة في المجتمع الرقمي، بما يعزز العدالة الاجتماعية ويحد من أشكال الإقصاء الرقمي ويمكن القول إن الخدمة الاجتماعية تمثل أداة استراتيجية للحد من آثار التحول الرقمي السلبية على المجتمع وذلك من خلال مجموعة متكاملة من الاستراتيجيات تشمل الدعم النفسي والاجتماعي، التوعية المجتمعية، تمكين الفئات الضعيفة، تطوير الممارسة المهنية، والمساهمة في صياغة السياسات والبرامج الاجتماعية التي تراعي التغيرات الرقمية وفي ضوء ذلك، يتضح أن دمج المعرفة الرقمية في برامج التعليم والتدريب المهني للأخصائيين الاجتماعيين أصبح ضرورة ملحة لضمان قدرتهم على مواجهة تحديات العصر الرقمي بفعالية وتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة، بما يضمن استفادة جميع فئات المجتمع من الفرص التي يوفرها التحول الرقمي وتقليل مخاطره الاجتماعية (10).

يتضح أن التحول الرقمي يمثل تحدياً معقداً يؤثر في مختلف أبعاد الحياة الاجتماعية، ويستلزم تضافر جهود المؤسسات والمهن الاجتماعية لمواجهته وتبرز الخدمة الاجتماعية كعنصر فاعل في التخفيف من آثار هذا التحول من خلال دعم

الأفراد والجماعات وتعزيز التكيف الاجتماعي و أن دمج المعرفة الرقمية في الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين يعد خطوة أساسية لضمان فاعلية التدخلات لذلك، فإن الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي والتوعية المجتمعية يشكلان ركيزتين أساسيتين لمواجهة تحديات العصر الرقمي.

ثالثا- مدى إسهام مؤسسات الخدمة الاجتماعية في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية:

أصبح التحول الرقمي جزءاً لا يتجزأ من حياة الأفراد في العصر المعاصر، حيث أثرت التقنيات الرقمية على كافة جوانب الحياة اليومية، بما في ذلك التعليم والعمل والتواصل الاجتماعي والترفيه، الأمر الذي أفرز مجموعة من الفرص والتحديات في الوقت نفسه وقد أدركت مؤسسات الخدمة الاجتماعية أهمية هذا التحول وتأثيره المباشر على رفاهية الأفراد والمجتمعات، فعملت على تطوير برامج ومبادرات تهدف إلى توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية ويتجلى دور هذه المؤسسات في التوعية الرقمية من خلال تصميم برامج تثقيفية تهدف إلى تمكين المستفيدين من التعامل مع الوسائل الرقمية بشكل مسؤول، وحمايتهم من المخاطر التي قد تنتج عن الاستخدام المفرط أو غير الآمن للتكنولوجيا، مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني وسرقة البيانات الشخصية [11].

وقد شهدت السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في استخدام برامج الخدمة الاجتماعية الرقمية، بما في ذلك ورش العمل الافتراضية، والدورات التدريبية عبر الإنترنت، والمنصات التعليمية، التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي الرقمي لدى مختلف الفئات العمرية والاجتماعية وتعتمد هذه البرامج على أساليب علمية قائمة على التفاعل والممارسة العملية، حيث يتم تزويد المستفيدين بالمعلومات الضرورية حول المخاطر الرقمية وكيفية التعامل معها، إلى جانب تعزيز مهارات الاستخدام الإيجابي للتقنيات الرقمية، مثل البحث عن المعلومات الموثوقة، والتواصل الفعال مع الآخرين، وإدارة الوقت بشكل صحيح عند استخدام الوسائل الرقمية وتساهم هذه البرامج في تزويد الأفراد بالأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة تتعلق بالتقنيات الرقمية، مما يعزز من قدرتهم على التكيف مع البيئة الرقمية الحديثة وتقليل الآثار السلبية المرتبطة بها [12].

وتسهم مؤسسات الخدمة الاجتماعية أيضاً في تعزيز الوعي المجتمعي بمسؤوليات الأفراد عند استخدام التقنيات الرقمية، وذلك من خلال حملات التوعية المجتمعية التي تستهدف المدارس والجامعات والأحياء السكنية والمؤسسات العامة والخاصة وتعمل

هذه الحملات على توضيح القواعد الأخلاقية والقانونية لاستخدام التكنولوجيا، بما في ذلك احترام الخصوصية وحماية البيانات الشخصية، والتعامل مع المحتوى الرقمي بطريقة مسؤولة وآمنة ومن خلال هذه المبادرات، يتم تعزيز السلوكيات الإيجابية لدى الأفراد وتشجيعهم على المشاركة الفاعلة في المجتمع الرقمي، بما يسهم في الحد من مظاهر الإدمان الرقمي أو الانخراط في سلوكيات مضرة على الإنترنت ويلاحظ أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية لا تقتصر في جهودها على توعية الأفراد فقط، بل تسعى أيضاً إلى تدريب الكوادر المهنية داخل المجتمع على أساليب التوعية الرقمية، بما يضمن استمرارية وفاعلية برامج التثقيف الرقمي ويشمل هذا التدريب تطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام الوسائل الرقمية لتقديم الاستشارات والتوجيه، بالإضافة إلى تطوير مواد تعليمية رقمية تفاعلية تساعد على نقل المعرفة بأسلوب جذاب وعملي للمستفيدين و تهتم هذه المؤسسات بتقييم أثر برامج التوعية الرقمية بشكل مستمر، لضمان تحقيق أهدافها في رفع مستوى الوعي والحد من المخاطر الاجتماعية المرتبطة بالتحول الرقمي[13].

و يلعب التوجيه الأسري والمجتمعي دوراً محورياً ضمن جهود مؤسسات الخدمة الاجتماعية إذ تعمل على نشر ثقافة الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا داخل الأسرة والمجتمع فالتوعية الرقمية في هذا السياق تهدف إلى تمكين الآباء والأمهات والمعلمين من فهم المخاطر الرقمية التي قد يواجهها الأطفال والشباب، وتقديم الإرشادات اللازمة لهم لتجنب السلوكيات الضارة، بما في ذلك الإفراط في استخدام الأجهزة الرقمية أو الانخراط في تفاعلات سلبية على وسائل التواصل الاجتماعي ويؤدي هذا التوجيه إلى تعزيز حماية الفئات الهشة من تأثيرات التكنولوجيا السلبية وزيادة وعي المجتمع بأهمية استخدام التقنية كوسيلة للتعلم والتواصل الإيجابي، وليس كمصدر للإدمان أو المشكلات الاجتماعية وفي السياق نفسه، تسعى مؤسسات الخدمة الاجتماعية إلى توظيف التكنولوجيا نفسها في تعزيز التوعية الرقمية، من خلال تطوير منصات تفاعلية تحتوي على محتوى تثقيفي وإرشادي متجدد، يتيح للمستفيدين الوصول إلى المعلومات بسهولة وفي أي وقت. وتوفر هذه المنصات فرصاً للمناقشة والتفاعل مع الخبراء، مما يزيد من فهم الأفراد للمخاطر الرقمية وطرق التعامل معها، ويعزز من قدرتهم على اتخاذ قرارات صحيحة تتعلق باستخدام التقنيات الرقمية ويشكل هذا النهج خطوة استراتيجية نحو دمج التوعية الرقمية ضمن حياة الأفراد اليومية، مع مراعاة اختلاف القدرات والمعارف الرقمية بينهم[14].

و أثبتت التجارب العملية لمؤسسات الخدمة الاجتماعية أن دمج التوعية الرقمية ضمن البرامج التعليمية والاجتماعية يساهم في تحسين السلوكيات الرقمية لدى المستفيدين، وزيادة وعيهم بالأخطار المرتبطة بالاستخدام غير المسؤول للتقنيات الحديثة وتظهر أهمية هذا الدور بشكل واضح عند مواجهة التحديات الاجتماعية الناتجة عن التحول الرقمي، حيث تصبح البرامج التوعوية جزءاً من الاستراتيجية الشاملة للحد من الآثار السلبية، مثل الانعزال الاجتماعي، وضعف العلاقات الأسرية، والإدمان على الألعاب الإلكترونية، والتنمر الإلكتروني وبالتالي فإن استمرارية تطوير برامج التوعية الرقمية ومواكبتها لأحدث المستجدات التكنولوجية تعد ضرورة لضمان فاعلية الدور الاجتماعي في هذا المجال (15).

وبناءً على ما سبق، يتضح أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تقوم بدور محوري في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية، من خلال برامج التثقيف الرقمي، والتدريب المهني، والتوجيه الأسري والمجتمعي، بالإضافة إلى استغلال المنصات الرقمية نفسها لتوسيع نطاق التوعية ويسهم هذا الدور في تعزيز وعي الأفراد بمخاطر التحول الرقمي، وتمكينهم من استخدام التكنولوجيا بطريقة مسؤولة، ما يحد من الآثار السلبية على المجتمع، ويعزز من قدرة الأفراد على التكيف مع التغيرات الرقمية المتسارعة، ويحقق التوازن بين الاستفادة من الفرص الرقمية وتقليل المخاطر الاجتماعية المصاحبة لها.

رابعا- المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

مع تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية في مجالات الحياة المختلفة، أصبح من الضروري توظيف هذه التقنيات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لتعزيز فاعلية البرامج والخدمات المقدمة للأفراد والجماعات والمجتمعات إلا أن الأخصائيين الاجتماعيين يواجهون مجموعة من المعوقات التي تحد من قدرتهم على استخدام هذه التقنيات بشكل فعال، مما يؤثر على جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة ويستلزم البحث عن حلول علمية للتغلب عليها وتتنوع هذه المعوقات بين ما يتعلق بالمستوى الشخصي للأخصائيين، والمستوى المؤسسي، والمستوى المجتمعي، إضافة إلى التحديات التقنية والتكنولوجية المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية أحد أهم المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين هي ضعف المهارات الرقمية لدى بعضهم، إذ يحتاج التعامل مع التقنيات الرقمية الحديثة إلى معرفة متقدمة بأساليب الاستخدام، بالإضافة إلى القدرة على دمج هذه الوسائل في تقديم الخدمات الاجتماعية بطريقة علمية وفعالة

فغياب التدريب الكافي أو نقص الخبرة التقنية لدى الأخصائيين يجعل توظيف التكنولوجيا الرقمية في الممارسة المهنية أمراً معقداً، وقد يؤدي إلى الاستخدام الجزئي أو غير الأمثل لهذه الوسائل ويؤثر هذا النقص على القدرة على تقديم الاستشارات الرقمية، وإدارة البرامج عن بعد، وتحليل البيانات الرقمية التي يمكن أن تدعم اتخاذ القرارات المهني [16].

و يشكل ضعف الموارد التقنية والتجهيزات اللازمة معوقاً رئيسياً آخر، حيث تحتاج المؤسسات الاجتماعية إلى أجهزة حديثة وبرامج متطورة، بالإضافة إلى شبكات اتصال قوية ومستقرة لدعم استخدام التكنولوجيا الرقمية وفي بعض الحالات، قد لا تتوفر هذه الإمكانيات بشكل كامل داخل المؤسسات، مما يحد من قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق الأنظمة الرقمية بشكل مستمر وفعّال ويترتب على ذلك صعوبة الوصول إلى المستفيدين بشكل فعال، وتقليل القدرة على تقديم الخدمات عن بعد، بالإضافة إلى انخفاض كفاءة جمع وتحليل المعلومات والبيانات الاجتماعية الرقمية ومن المعوقات الأخرى التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين هي مقاومة التغيير لدى بعض الأفراد داخل المؤسسات أو بين المستفيدين أنفسهم، إذ قد يفضل بعض الأخصائيين أو المستفيدين الطرق التقليدية في تقديم الخدمات والتفاعل الاجتماعي، ويرون أن التحول الرقمي يمثل تهديداً لطرق العمل المعتادة وتؤدي هذه المقاومة إلى ضعف قبول التقنيات الجديدة، وتأخير دمجها بشكل كامل في البرامج والخدمات الاجتماعية، ما يستدعي وجود استراتيجيات تعليمية وتوعوية للتغلب على هذه المقاومة وتشجيع استخدام الوسائل الرقمية بشكل مسؤول وإيجابي[17].

ويواجه الأخصائيون الاجتماعيون تحديات متعلقة بالخصوصية والأمان الرقمي، إذ أن التعامل مع البيانات الشخصية للمستفيدين يتطلب معرفة دقيقة بأساليب حماية المعلومات وضمان سرية البيانات وغالباً ما يفتقر الأخصائيون إلى التدريب الكافي في مجال الأمان الرقمي أو إلى البروتوكولات المؤسسية الصارمة التي تكفل حماية البيانات، مما يزيد من المخاطر القانونية والأخلاقية المرتبطة باستخدام التقنيات الرقمية و قد تؤدي هذه المخاطر إلى تردد الأخصائيين في توظيف بعض الأدوات الرقمية، أو الاكتفاء باستخدام أنظمة محدودة وغير شاملة، وبالتالي تقليل فاعلية الخدمات الاجتماعية الرقمية وتتداخل هذه المعوقات مع محدودية السياسات والدعم المؤسسي، إذ أن بعض المؤسسات الاجتماعية لا تمتلك خطة واضحة لتوظيف التقنيات الرقمية في برامجها، أو لا توفر ميزانيات كافية للتدريب على استخدام التكنولوجيا، أو لتطوير البنية التحتية الرقمية ويؤدي هذا النقص في الدعم الإداري إلى

صعوبة تنفيذ البرامج الرقمية بكفاءة، ويجعل الأخصائيين الاجتماعيين يعتمدون على الجهود الفردية، مما يقلل من استدامة المبادرات الرقمية و أن ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة قد يحد من تبادل المعرفة والخبرات الرقمية بين الأخصائيين، ويؤثر على مستوى الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات الرقمية[18].

و يواجه الأخصائيون الاجتماعيون صعوبة في التعامل مع بعض المستفيدين الذين يفتقرون إلى المهارات الرقمية الأساسية، أو الذين يعيشون في مناطق تعاني من ضعف البنية التحتية للاتصال بالإنترنت وتؤدي هذه الفجوة الرقمية إلى صعوبة الوصول إلى جميع الفئات المستهدفة، مما يقلل من شمولية البرامج الرقمية ويحد من فعالية التوعية والخدمات المقدمة ومن ثم، أصبح من الضروري تطوير استراتيجيات تدريبية للمستفيدين أنفسهم لرفع مستوى مهاراتهم الرقمية، وتوفير بدائل مناسبة للفئات المحرومة من الوصول إلى التكنولوجيا و تبرز التحديات المرتبطة بسرعة التغيرات التقنية، إذ تتطور البرمجيات والأجهزة الرقمية باستمرار، ويحتاج الأخصائيون الاجتماعيون إلى تحديث مستمر لمهاراتهم ومعارفهم لمواكبة هذه التغيرات ويشكل هذا الأمر عبئاً إضافياً على الأخصائيين، خاصة في ظل ضغوط العمل اليومية، وقد يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على مواكبة المتطلبات الحديثة، ما يستلزم وجود برامج تدريبية مستمرة ودعم مهني فعال لضمان تحديث المهارات الرقمية بشكل دوري[19].

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يواجه مجموعة متشابكة من المعوقات تشمل ضعف المهارات الرقمية، ونقص الموارد التقنية، ومقاومة التغيير، ومحدودية سياسات الدعم المؤسسي، والتحديات المرتبطة بالخصوصية والأمان، بالإضافة إلى صعوبات التعامل مع المستفيدين ذوي المهارات المحدودة أو البنية التحتية غير المناسبة ولذلك، يصبح من الضروري تطوير برامج تدريبية للأخصائيين، وتحسين البنية التحتية الرقمية للمؤسسات، وتعزيز سياسات الدعم المؤسسي، وتوفير آليات حماية البيانات، إلى جانب تعزيز التوعية لدى المستفيدين لضمان استخدام فعال وآمن للتقنيات الرقمية في العمل الاجتماعي، بما يحقق أهداف التنمية الاجتماعية ويحد من المخاطر المرتبطة بالتحول الرقمي.

ملخص النتائج:

1-أشارت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يفرض تحديات اجتماعية متعددة على

الأفراد والمجتمع، تتمثل في الفجوة الرقمية بين الفئات الاجتماعية المختلفة وضعف المهارات الرقمية لدى بعض الأفراد و تبين أن التغيرات في أنماط التفاعل الاجتماعي والاستخدام المفرط للتقنيات الرقمية قد تؤدي إلى العزلة وضعف الروابط الأسرية والمجتمعية و ظهور مشكلات جديدة مثل الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني، إلى جانب قضايا الخصوصية والأمن المعلوماتي التي تؤثر في الأفراد ويشير التحليل إلى أن هذه التحديات قد تؤثر على فرص التكيف الاجتماعي والاندماج المجتمعي إذا لم يتم التعامل معها ببرامج توعية ودعم مهني فعّالة ومن هنا، تبرز الحاجة إلى تدخل مهني ومؤسساتي من خلال الخدمة الاجتماعية للتخفيف من آثار التحول الرقمي وتعزيز التكيف الاجتماعي.

2-أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمة الاجتماعية تلعب دورًا محوريًا في مواجهة التحديات الناتجة عن التحول الرقمي، من خلال تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد والجماعات و تسهم في توعية المجتمع بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية، والحد من مخاطر الإدمان الرقمي والتنمر الإلكتروني و أن تدخل الأخصائيين الاجتماعيين يسهم في تمكين الفئات الأكثر عرضة للتأثر بالتحول الرقمي وتقليل الفجوة الرقمية بينهم و يسهم دمج المعرفة الرقمية في الممارسة المهنية في تحسين كفاءة تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية وبشكل عام، تؤكد النتائج على فاعلية الخدمة الاجتماعية في الحد من آثار التحول الرقمي وتعزيز التكيف الاجتماعي المستدام.

3-بينت نتائج الدراسة أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تلعب دورًا فعالًا في توعية الأفراد بالاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية، من خلال برامج التثقيف الرقمي وورش العمل والأنشطة التوعوية و تسهم هذه المؤسسات في تعزيز فهم المستفيدين للمخاطر الرقمية وكيفية التعامل معها بطريقة مسؤولة، مثل حماية الخصوصية وتجنب الانخراط في سلوكيات ضارة على الإنترنت وأن توظيف المنصات الرقمية في برامج التوعية يزيد من قدرة الأفراد على الوصول إلى المعلومات والتفاعل بشكل إيجابي مع البيئة الرقمية و أن التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا الرقمية يرفع من فعالية البرامج التوعوية وبشكل عام، تؤكد النتائج أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تسهم بشكل ملموس في تعزيز الثقافة الرقمية والمسؤولية الاجتماعية في استخدام التقنيات الحديثة.

4-أكدت نتائج الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعيين يواجهون مجموعة من المعوقات في توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية، أبرزها ضعف المهارات الرقمية

لدى بعض الأخصائيين ونقص التدريب المتخصص و أن محدودية الموارد التقنية والبنية التحتية للمؤسسات تشكل عائقًا أمام الاستخدام الفعال للأدوات الرقمية و أن مقاومة التغيير لدى بعض الأفراد والمستفيدين تحد من قبول الأساليب الرقمية الحديث بالإضافة إلى ذلك، تمثل قضايا الخصوصية والأمان الرقمي تحديًا مهمًا يتطلب وعيًا وإجراءات محددة و أن هذه المعوقات تؤثر على فاعلية الخدمات الاجتماعية الرقمية، وتستدعي تطوير استراتيجيات تدريبية ودعم مؤسسي لتعزيز الكفاءة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين.

التوصيات:

1- تطوير برامج تدريبية مستمرة للأخصائيين الاجتماعيين لتعزيز مهاراتهم الرقمية وتمكينهم من توظيف التقنيات الحديثة في الممارسة المهنية بفاعلية.

2- تحسين البنية التحتية الرقمية في المؤسسات الاجتماعية من خلال توفير الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المتطورة، وشبكات اتصال مستقرة لضمان استمرارية الخدمات الرقمية.

3- تصميم برامج توعية رقمية شاملة تستهدف الأفراد والفئات المجتمعية المختلفة لتعزيز الاستخدام الآمن والإيجابي للتقنيات الرقمية.

4- تعزيز الوعي بأهمية الخصوصية وحماية البيانات الرقمية لدى الأخصائيين والمستفيدين لضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقانونية في التعامل مع المعلومات.

5- تطوير سياسات مؤسسية واضحة تدعم دمج التكنولوجيا الرقمية في الخدمات الاجتماعية، مع وضع آليات تقييم لمراقبة أثر البرامج الرقمية.

6- تشجيع التفاعل الإيجابي بين الأخصائيين والمستفيدين عبر المنصات الرقمية لتعزيز التكيف الاجتماعي والحد من آثار العزلة أو الإدمان الرقمي.

7- توفير برامج دعم موجهة للفئات الأكثر ضعفًا في المجتمع، مثل كبار السن وذوي الدخل المحدود، لتمكينهم من الاستفادة من الفرص الرقمية وتقليل الفجوة الرقمية.

8- تعزيز البحث العلمي في مجال الخدمة الاجتماعية الرقمية لتطوير استراتيجيات فعالة لمواجهة تحديات التحول الرقمي وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات الاجتماعية المرتبطة بالتكنولوجيا.

بيان تضارب المصالـــح:

يُقر المؤلف بعدم وجود أي تضارب مالي أو علاقات شخصية معروفة قد تؤثر على العمل المذكور في هذه الورقة

الهوامـــــــــــش:

1- محمد سيد فهمي، أسس الخدمة الاجتماعية، الطبعة الثالثة، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث للنشر، 2014م ، ص 115.
2-محمد فتحي عبد الرحمن، وبسمة عبد الرحمن جبر محمد، التحول الرقمي والجامعات الذكية في القرن الحادي والعشرين: جامعة حمدان بن محمد الذكية بدبي نموذجًا، القاهرة: دار العلا للنشر والتوزيع، 2023م ، ص 78.
3- خالد صالح حنفي محمود ،التحول الرقمي وانعكاساته على هوية المجتمعات العربية: دراسة تحليلية ورؤية مستقبلية، القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم(ALESCO) ، 2025م، ص 114.
4- أسماء إدريس محمد عبد الحميد، التحولات الرقمية وانعكاساتها على ثقافة الشباب: قراءة سوسيولوجية، مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، المجلد 28، العدد 2 (يناير 2023م)، ص 424.
5-أحمد عماد سعد، تحديات بناء قدرات المنظمات الأهلية نحو التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 32، العدد 3 (يوليو 2023م)، ص 390.
6- علي أحمد جاد، معوقات التحول الرقمي وتأثيراتها على التنمية المستدامة في الوطن العربي، المجلة الدولية لبحوث ودراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية 7، العدد 14 (يناير 2024م)، ص 165.
7- مدحت محمد أبو النصر، التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات 4، العدد 13 (أكتوبر 2023م)، ص 154.
8- يوسف محمد عبد الحميد عمرو، الخدمة الاجتماعية الإلكترونية والمجتمع الرقمي: رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات ، 2021م ، ص 77.
9- محمود علي عطية بالي، مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر الذكاء الاصطناعي: تحديات التحول وفرص التمكين، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية 22، العدد 6 (يوليو 2025م) ، ص 22.
10-جميلة بنت جازع بن محمد الشهري، الخدمة الاجتماعية الرقمية ومتطلبات تطبيقها بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية 37، العدد 2 (أكتوبر 2024م)، ص 348.
11- صالح هليّل، الخدمة الاجتماعية الرقمية: التحول المهني في عصر التكنولوجيا، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، 2023م ، ص 115 .
12- عبد الله بن محمد الحربي، الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي، ط1، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2022م ، ص 94.
13- حسن علي عبدالعال، المواطنة الرقمية ودور المؤسسات الاجتماعية في التوعية بالاستخدام الآمن للتكنولوجيا، ط1، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2021م ، ص 132.
14- أحمد إبراهيم أبو النصر، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجتمع الرقمي، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2020م ، ص 167.
15- محمد عبد الفتاح خضر، التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية وآثاره على التوعية المجتمعية، ط1، دار الكتاب الجامعي، العين، 2022م ، ص 148.
16- حنان عشري عبد الحفيظ محمد جمعة، الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تصميم الجدارات الرقمية للعمل مع الجماعات المدرسية عن بعد لبعض الأنشطة، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2023م، ص 58 .

17- حسين محمد حسين السيد، معوقات التحول الرقمي بمراكز الشباب من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، 2021م ، ص 97 .
18- أمل عبد الكريم عباس حسانين، ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة، ط1، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2022م ، ص 43 .
19- شروق صلاح عبد الحميد، مصطفى محمد قاسم، عماد محمد عبد السلام، المعوقات التي تواجه استخدام الاتصالات الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2024م ، ص 51