مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية
الترقيم الدولى الموحد للطباعة 3062-4606
الترقيم الدولى الموحد الإلكترونى 3009-6952

مجلة
العلوم الاجتماعية والتطبيقية

JOURNAL OF SOCIAL AND APPLIED SCIENCES

دورية محكمة ربع سنوية

تصدر عن الجمعية المصرية للدراسات الانسانية والخدمات العلمية

المجلد السابع
يوليو 2025 م
العدد الأول

رئيس التحرير
الاستاذ الدكتور/ يسري شعبان عبدالحميد

مدير التحرير
دكتور/ محمد عطا عبدالعزيز

سكرتير التحرير
دكتور/ منه حسن عمر

ورقة عمل حول

"الأخصائي الاجتماعي الرقمي: دليل تدريبي في تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط برامج العمل باستخدام أدوات رقمية"

إعــداد

أ.د/ محمود على عطية بالى

أستاذ تنظيم المجتمع ووكيل المعهد العالي

للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ

١٤٤٦هـ-٢٠٢٥م

الأخصائي الاجتماعي الرقمي: دليل تدريبي في تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط برامج العمل باستخدام أدوات رقمية

المستخلص:

تشكل التحولات الرقمية المتسارعة مجموعة من التحديات والفرص في آنٍ واحد بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية، مما يستدعي إعادة تأهيل الأخصائي الاجتماعي ليتفاعل بكفاءة مع بيئة مهنية رقمية متجددة. تهدف هذه الورقة إلى تقديم دليل تدريبي متخصص لإعداد الأخصائي الاجتماعي الرقمي في مجال تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط البرامج المجتمعية باستخدام أدوات رقمية. تنطلق الورقة من رؤية تحليلية تدمج بين الإطارين النظري والمفاهيمي للممارسة الرقمية، وتطرح قضية بحثية محورية تتناول فجوة المهارات الرقمية لدى الكوادر المهنية في الخدمة الاجتماعية.

تتناول الورقة مجموعة من التساؤلات البحثية حول جدوى التدريب الرقمي، وتستند إلى منهجية تطوير دليل تدريبي يعتمد على الاحتياجات الفعلية للممارسة في الميدان. كما تستعرض مكونات الدليل المقترح، الذي يتضمن محتوى تدريبيًا تطبيقيًا يدمج بين المهارات التكنولوجية والأدوات التحليلية. وتبرز الورقة الدور الحيوي للفكرة المبتكرة لمراكز العمل الاجتماعي الجامعي بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين ضمن بيئات تعلم رقمية داعمة. كما تناقش التحديات المهنية المرتبطة بإعداد الكوادر الرقمية، وتقدم توصيات علمية لتعزيز التكامل بين الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي، بما يضمن فعالية التدخلات المجتمعية في ظل عصر الذكاء الاصطناعي.

الكلمات المفتاحية:

الأخصائي الاجتماعي الرقمي، تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات، تخطيط برامج العمل مع المجتمعات والمنظمات، دور التكنولوجيا الرقمية في العمل المجتمعات والمنظمات، نظرية التمكين / التعلم القائم على المهارة / إدارة البيانات.

Abstract:

The accelerating digital transformations present a set of simultaneous challenges and opportunities for the social work profession, necessitating the requalification of social workers to effectively engage with an evolving digital professional environment. This paper aims to provide a specialized training guide for preparing the digital social worker in the field of community and organizational needs assessment and community program planning using digital tools. It is based on an analytical vision that integrates both the theoretical and conceptual frameworks of digital practice and addresses a central research issue: the digital skills gap among professional social work practitioners.

The paper explores a set of research questions regarding the effectiveness and feasibility of digital training and adopts a methodology grounded in the actual needs of field practice to develop the proposed guide. It outlines the components of the training manual, which includes practical content that integrates technological skills with analytical tools. The paper also highlights the vital role of the innovative concept of university-based Social Work Action Centers in social work colleges and institutes as incubators for preparing professionals within supportive digital learning environments. Furthermore, it discusses the professional challenges related to training digital social work cadres and offers scientific recommendations to strengthen the integration between social work and digital transformation, ensuring the effectiveness of community interventions in the age of artificial intelligence.

Keywords: Digital Social Worker, Community and Organizational Needs Assessment, Planning of Programs for Working with Communities and Organizations, he Role of Digital Technology in Working with Communities and Organizations, Empowerment Theory / Skill-Based Learning / Data Management.

أولاً: مقدمة

يشـــهد ميدان الخدمة الاجتماعية تطورًا ملحوظًا في بنيته المهنية والمنهجية، مدفوعًا بالتحول الرقمي الذي أصـبح يشـكل أحد المحركات الأسـاسـية لتحديث الممارسـة المهنية للخدمة الاجتماعية بصـفة عامة وطريقتها في العمل مع المجتمعات والمنظمات بصـفة خاصـة. فقد أدى التوسـع في اسـتخدام التكنولوجيا إلى إعادة تشـكيل آليات التدخل المهني مع المجتمعات والمنظمات وأسـاليب التخطيط، وفرض أنماطًا جديدة من العمل تتطلب فاعلية أكبر، وسـرعة في الاسـتجابة، وقدرة على التعامل مع كميات ضخمة من البيانات والمعلومات.

في هذا السـياق، تبرز أهمية تمكين الأخصـائي الاجتماعي من خلال إكسـابه مجموعة من المهارات الرقمية المتقدمة، التي تواكب طبيعة التحديات الجديدة وتتيح له اسـتخدام أدوات رقمية تسـاعده في التحليل الدقيق لاحتياجات وحدات عمل الطريقة المتمثلة في المجتمعات والمنظمات، وتصـميم برامج تتسم بالكفاءة والابتكار. ويُعد تطوير هذه المهارات خطوة محورية نحو بناء أخصـائي اجتماعي رقمي قادر على أداء أدواره المهنية بمرونة وتكيف، والمسـاهمة في تحسـين جودة الخدمات والتدخلات ضمن بيئة عمل رقمية معقدة وسريعة التغير.

تهدف هذه الورقة إلى تقديم دليل تدريبي يركز على تمكين الأخصـائي الاجتماعي من اسـتخدام الأدوات الرقمية في تحليل الاحتياجات وتخطيط البرامج، بما يُسـهم في دعم التحول الرقمي الفاعل في العمل مع المجتمعات والمنظمات.

ثانياً: موضوع الورقة كقضية بحثية.

يشـهد ميدان الخدمة الاجتماعية تحولًا نوعيًا في ضـوء تسـارع التحول الرقمي، ما يفرض على الأخصـائي الاجتماعي امتلاك مهارات جديدة تتعلق باسـتخدام الأدوات الرقمية في أداء مهامه المهنية، خاصة في تحليل احتياجات وتخطيط برامج العمل مع المجتمعات والمنظمات. ومع ذلك، لا تزال مؤسـسـات تدريب وتعليم الخدمة الاجتماعية تعتمد في الغالب على مناهج تقليدية تفتقر إلى الـدمج المنهجي للأدوات الرقميـة، ممـا يُبقي الفجوة قـائمـة بين متطلبـات الواقع الرقمي وكفـاءة الأخصائي الاجتماعي في الاستجابة لها.

وقد أظهرت دراسـات حديثة أن ضـعف التمكين الرقمي لدى الأخصـائيين الاجتماعيين يُعد أحد العوائق الرئيسـة أمام تقديم تدخلات فعالة قائمة على البيانات الدقيقة (LaMendola, 2010, pp. 108–119)، كما أشـار عدد من الباحثين إلى أن أدوات تحليل البيانات الرقمية وتخطيط البرامج

أصبحت عنصرًا محوريًا في الممارسة المهنية المعاصرة، ولكنها لا تزال غير مدمجة بالشكل الكافي في الإعداد الأكاديمي أو الميداني.(Goldkind, Wolf, & Jones, 2016)

في السياق العربي، توضح دراسات حديثة أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية على المستوى الأكاديمي والعملي تعاني من محدودية استخدام التقنيات الحديثة، وضعف تدريب الأخصائيين على مهارات التحليل والتخطيط باستخدام أدوات رقمية (العبدلي، ٢٠٢١، ص ص٨٨-١٠٥؛ زهران، ٢٠٢٣، ص ص٤٥-٧٢)، مما ينعكس سلبًا على جودة البرامج المجتمعية وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات السكان بفعالية. بالإضافة إلى ضعف جودة برامج تعليم الخدمة الاجتماعية على المستويات النظرية والعملية والبحثية.

من هنا، تبرز الإشكالية الرئيسية لهذه الورقة في السؤال الآتي: "كيف يمكن تطوير دليل تدريبي يُسهم في تمكين الأخصائي الاجتماعي من استخدام أدوات رقمية فعالة في تحليل احتياجات وتخطيط برامج العمل مع المجتمعات والمنظمات، بما يعزز من جودة وكفاءة الممارسة المهنية في ظل التحول الرقمي؟"

ثالثاً: الإطار النظري والمفاهيمي للورقة (Theoretical & Conceptual Framework)

يرتكز الإطار النظري والمفاهيمي لهذه الورقة على عدد من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية، وعلى التطور الذي شهده دور الأخصائي الاجتماعي في ظل البيئة الرقمية. ويتضمن هذا الإطار تعريفًا بمفهوم "الأخصائي الاجتماعي الرقمي" بوصفه ممارسًا يمتلك المهارات الرقمية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في جمع البيانات، وتحليلها، وتخطيط برامج العمل مع المجتمعات والمنظمات بطريقة مبتكرة وفعالة.

كما يتناول الإطار مفهوم تحليل الاحتياجات كمرحلة جوهرية لفهم الفجوات المجتمعية وتحديد أولويات التدخل، في ضوء أدوات رقمية تسهّل الوصول إلى بيانات دقيقة وحديثة. ويشمل أيضًا مفهوم تخطيط البرامج المجتمعية المدعوم بنماذج رقمية تفاعلية تتيح مشاركة أكبر من الأطراف المعنية، وتحقيق استجابات أكثر تكيفًا مع متغيرات الواقع.

ويستند الإطار كذلك إلى تصورات نظرية حديثة مثل نظرية التمكين المهني، ومدخل العمل المبني على الأدلة، ونموذج الابتكار الاجتماعي الرقمي، بما يعزز من فهم العلاقة بين الكفاءة الرقمية للأخصائي الاجتماعي، وجودة التدخلات المجتمعية التي ينفذها.

١- مفهوم الأخصائي الاجتماعي الرقمي :(The Digital Social Worker)

يمثل "الأخصـــائي الاجتماعي الرقمي" نمطًا جديدًا من الممارســـين المهنيين في ميدان الخدمة الاجتماعية، يجمع بين المهارات التقليدية للمهنة، والكفاءة في اســـتخدام التقنيات الرقمية الحديثة في أداء مهامه. ويُقصـد به الأخصـائي الذي يمتلك القدرة على توظيف الأدوات والمنصـات الرقمية في تحليل البيانات المجتمعية، وتخطيط البرامج، والتفاعل مع الأفراد والجماعات والمؤسسات، ضمن بيئة إلكترونية سريعة التغير.

ولا يقتصر دور الأخصائي الرقمي على الاستخدام التقني للأدوات، بل يتعداه إلى بناء فهم نقدي وأخلاقي للتكنولوجيا، وتطويعها لخدمة القيم الإنسانية والاجتماعية للمهنة. فالممارسة الرقمية تتطلب وعيًا بالخصوصية، وحماية البيانات، والتمكين الرقمي للفئات المستهدفة، مما يضيف أبعادًا مهنية جديدة لدور الأخصائي الاجتماعي في العصر الرقمي.

وقد أوضحت الأدبيات أن الأخصائي الاجتماعي الرقمي يُعد فاعلًا أساسيًا في تيسير الوصول إلى الخدمات، وتعزيز المشاركة المجتمعية من خلال البيئات الافتراضية، والاستفادة من البيانات الضخمة في بناء تدخلات قائمة على الأدلة (LaMendola, 2010, pp. 108–119; Goldkind et al., 2016). كما أكد باحثون عرب أهمية التحول من الأدوار التقليدية إلى أدوار رقمية تُمكّن الأخصائي من التفاعل مع وحدة عمله بأساليب أكثر ابتكارًا وفاعلية (العبدلي، ٢٠٢١، ص ص٨٨–١٠٥؛ الحسين، ٢٠٢٢، ص ص٥٥–٧٣).

٢– مفهوم تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات.

يُعد تحليل الاحتياجات حجر الأساس في عمليات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، حيث يمثل مرحلة تشخيصية منهجية تهدف إلى تحديد الفجوات بين الوضع الراهن والوضع المأمول في المجتمع أو المؤسسة، مع تحديد الأولويات والمشكلات الجوهرية التي تستدعي التدخل. وتكمن أهمية هذا التحليل في كونه يوفر قاعدة بيانات تستند إلى أدلة علمية تتيح للأخصائي الاجتماعي تصميم برامج ملائمة وموجهة نحو التغيير المستدام.

ويشـــمل تحليل الاحتياجات جمع البيانات من مصـــادر متعددة (كمّية ونوعية)، وتحليلها لفهم المشكلات والسياقات المحلية، وتحديد الفئات المستهدفة، وتفسير العوامل المؤثرة في مستوى تلبية الاحتياجات. كما أن هذا التحليل لا يقتصر على البعد الفردي أو الجماعي أو المجتمعي، بل يتسع ليشمل النظم الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تؤثر على المجتمع أو المؤسسة.

وقد أكدت الأدبيات الأجنبية أن تحليل الاحتياجات يشـــكّل جوهرًا في عملية التخطيط المجتمعي الفعال، خاصـــة عندما يُســـتخدم بأســـلوب تشـــاركي يُعزز من إشـــراك المجتمع في كل مراحل

التدخل (Watkins, Meiers, & Visser, 2012) .كما شددت الكتابات العربية على دوره في ربط احتياجات الفئات المختلفة بالموارد المحلية بطريقة علمية ومنظمة، تمكّن الأخصـائي الاجتماعي من التخطيط الواقعي للتغيير (الدمرداش، ٢٠٢١، ص ص١١٧-١٣٤؛ سليم، ٢٠٢٠، ص ص٧٥-٩٨).

مفهوم تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات باستخدام أدوات رقمية:

يُعد تحليل الاحتياجات الخطوة الأســاســية في التدخل المهني مع المجتمعات والمنظمات، إذ يهدف إلى الكشــف عن الفجوات بين الواقع الحالي والمأمول، وتحديد أولويات التدخل اعتمادًا على بيانات دقيقة وموثقة. ومع تسـارع التحول الرقمي، تطورت منهجيات تحليل الاحتياجات لتسـتفيد من الأدوات الرقمية الحديثة التي أتاحت إمكانيات متقدمة لجمع البيانات وتحليلها وتقديمها بصــيغ مرئية وتفاعلية.

وتشمل أدوات التحليل الرقمي تطبيقات الاستبيانات الإلكترونية مثل (Google Forms وSurveyMonkey)، ومنصات الاستشعار الاجتماعي وجمع البيانات المجتمعية مثل (KoboToolboxوODK)، بالإضافة إلى أدوات تحليل البيانات الكبيرة مثل (Excel، SPSS، وPower BI)، وأدوات تحديد الاتجاهات الرقمية عبر وسائل التواصل مثل (Brandwatch) أو (Hootsuite Insights). تتيح هذه الأدوات للممارسين تصميم أدوات مرنة، وتوسيع نطاق العينة، وتحليل البيانات في الوقت الفعلي، وهو ما يعزز من موضوعية النتائج وارتباطها بالواقع المجتمعي.

وقد أكدت الأدبيات الحديثة أن الأخصائي الاجتماعي الرقمي بحاجة إلى امتلاك هذه المهارات الرقمية لضمان توافق تدخله مع البيئات المجتمعية المعاصرة المعقدة والمتغيرة (Milner & O'Byrne, 2020). كما أظهرت دراسات عربية أهمية تعزيز الكفاءة الرقمية لدى الممارسين الاجتماعيين لتحسين عمليات تشخيص الاحتياجات المجتمعية على أسس علمية وتكنولوجية حديثة (الفيومي، ٢٠٢٢، ص ص١١٥-١٣٩؛ عبد الحليم، ٢٠٢١، ص ص٩١-١١٠).

٣- مفهوم تخطيط برامج العمل مع المجتمعات والمنظمات بأدوات رقمية (Digital Tools in Program Planning):

يُعد تخطيط الاحتياجات مرحلة محورية في العمل مع المجتمعات والمنظمات، تهدف إلى تحويل البيانات التي تم جمعها وتحليلها بشأن أوضـاع الفئات المسـتهدفة إلى اسـتراتيجيات وبرامج وتدخلات قابلة للتنفيذ. وتكمن أهمية هذه المرحلة في ضــمان التوجيه الفعال للموارد البشــرية والمادية نحو أولويات حقيقية، بما يعزز من جدوى العمل المجتمعي وكفاءته.

مع التطورات الرقمية المتسارعة، لم يعد التخطيط عملية تقليدية تعتمد فقط على الخبرات الشخصية والبيانات الورقية، بل أصبح يستند إلى أدوات رقمية تفاعلية تُسهم في تصميم الخطط، وتقدير السيناريوهات، ورسم الخرائط المجتمعية، وبناء النماذج المنطقية للبرامج باستخدام منصات وتطبيقات حديثة مثل: (Canva for impact charts – Trello for timeline mapping – Miro/Mural for community brainstorming – Power BI for trend visualization – ArcGIS for spatial planning).

وقد أكدت الدراسات الحديثة أن دمج الأدوات الرقمية في تخطيط البرامج يُعزز من دقة التنبؤ بالنتائج ويُسهل عملية المتابعة والتقييم، ويزيد من قابلية الخطة للتكيف مع المتغيرات الطارئة في المجتمع .(Johnson & Yanca, 2019) كما أبرزت الأدبيات العربية الحاجة إلى تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التطبيقات الرقمية في إعداد الخطط المجتمعية، خاصة في ظل التحول نحو "الخدمة الاجتماعية الذكية" (عبد العزيز، ٢٠٢٣، ص ص٦٧-٩٤؛ الحوفي، ٢٠٢١، ٢١١-٢٣٠).

يمثل تخطيط البرامج أحد المكونات الأساسية في العمل المهني مع المجتمعات والمنظمات، إذ يتضمن وضع أهداف واضحة ومحددة، وتحديد الفئات المستهدفة، والموارد المتاحة، والأنشطة التنفيذية، وآليات المتابعة والتقويم. ومع التحول الرقمي، شهد هذا المجال نقلة نوعية تمثلت في استخدام أدوات رقمية متنوعة أسهمت في تحسين جودة التخطيط ودقته، وتعزيز كفاءة الاتصال والتنسيق بين الفِرق المهنية، وتيسير جمع البيانات وتحليلها، وتقديم نماذج مرنة ومحدثة لتصميم البرامج.

وتشمل الأدوات الرقمية في هذا السياق برامج إدارة المشروعات مثل (Trello وAsana)، ونماذج المسوح الرقمية مثل(Google Forms وTypeform) وتطبيقات تحليل البيانات مثل (Excel Power BI)، والمنصات التشاركية لرسم الخرائط المجتمعية والتخطيط التفاعلي مثل (Miroو Mural) وقد مكّنت هذه الأدوات الأخصائي الاجتماعي من دمج البيانات والمعلومات في عملية التخطيط بشكل لحظي وتعاوني، ما يجعل البرامج أكثر استجابة لاحتياجات المجتمع وتغيراته الديناميكية.

كما تؤكد الأدبيات العالمية أن استخدام الأدوات الرقمية في تخطيط البرامج لا يُعد مجرد ترف تكنولوجي، بل هو شرط حيوي لتعزيز الابتكار والاستجابة السريعة في العمل المجتمعي (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014, pp.445-456). وتشير الدراسات العربية كذلك إلى أهمية

تمكين الأخصـــائيين الاجتماعيين من هذه المهارات، لضـــمان اســـتمرارية وفاعلية التخطيط في بيئة رقمية سريعة التغير (محمود، ٢٠٢١، ص ص٢٠٣-٢٢٦؛ علي، ٢٠٢٠، ص ص١٤٣-١٦٠).

٤- دور التكنولوجيا الرقمية في العمل المجتمعات والمنظمات.

شـــهد العمل مع المجتمعات والمنظمات في الخدمة الاجتماعية تحولًا نوعيًا في ظل التقدم المتســارع للتكنولوجيا الرقمية، حيث أصــبح اســتخدام المنصــات والتطبيقات الذكية، وتقنيات الذكاء الاصــطناعي، وتحليل البيانات الضــخمة جزءًا لا يتجزأ من العملية المهنية للأخصــائي الاجتماعي. حيث يُمكن أن تُسهم التكنولوجيا الرقمية في تعزيز فعالية العمليات المجتمعية من خلال:

أ-تحسين الوصول إلى الفئات المستهدفة عبر وسائل الاتصال الرقمية والتطبيقات المحمولة.

ب-تمكين المشاركة المجتمعية من خلال أدوات التفاعل الافتراضي والاستطلاعات الرقمية.

جـ-تحليل البيانات واتخاذ القرار باستخدام تقنيات متقدمة مثل (Power BI و Tableauو.GIS)

د-تخطيط وتقييم البرامج عبر نماذج رقمية تفاعلية ومنصات تحليل الأداء اللحظي.

وقد أشــار العديد من الباحثين إلى أن التكنولوجيا الرقمية لا تُعد مجرد أدوات مســاندة، بل باتت تشكّل بنية تحتية معرفية واتصــالية لإعادة تعريف أدوار الأخصــائي الاجتماعي في العصــر الرقمي (Dombo & Sabatino, 2019.)كما أبرزت الأدبيات العربية أهمية دمج الحلول الرقمية في الممارســات المجتمعية لضــمان كفاءة الأداء واســتمرارية الاســتجابة للاحتياجات الطارئة (الشــامي، ٢٠٢٢، ص ص٣١١-٣٣٧؛ الطحان، ٢٠٢١، ص ص١٧٧-١٩٨).

يُعد هذا التكامل بين الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا عاملًا حاسمًا في تحقيق الاستجابة الفورية، والتخطيط القائم على الأدلة، والتواصـــل الشـــامل مع المجتمعات، مما يتطلب تأهيل الأخصـــائيين الاجتماعيين لاكتســـاب كفايات رقمية متقدمة لمواكبة هذا التحول. وهذا ما أشـــار إليه بالي (يوليو ٢٠٢٥، ص ص 143-172) في دراســته التي أكدت على ضــرورة بناء وتصــميم برامج بينية بين كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الذكاء الاصـــطناعي أو كليات الحاســـبات وتكنولوجيا المعلومات لإعداد إخصـــائي اجتماعي ذكي قادر على توظيف التكنولوجيا الرقمية في ممارســـاته المهنية كممارس عام، أو من خلال تصـــميم برامج بينية متخصـــصـــة بين كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الذكاء الاصـــطناعي أو كليات الحاســـبات وتكنولوجيا المعلومات وكليات الطب قسم المخ والأعصاب وكليات التربية قسم علم النفس لإعداد إخصائي اجتماعي ذكي (نفسية وإدمان) قادر على توظيف التكنولوجيا الرقمية في ممارســاته المهنية التخصــصــية (بالي، يونيو ٢٠٢٥، ص ص449-414).

فيما يلي، عرض أبرز الأدوات الرقمية المستخدمة في تحليل الاحتياجات المجتمعية في الخدمة الاجتماعية، كما وردت في الأدبيات العلمية العربية والأجنبية، وذلك على النحو التالي

أ-**الاستبيانات الإلكترونية (Online Surveys)**: من أبرز أدوات جمع البيانات حول الاحتياجات المجتمعية، وتُستخدم عبر منصات مثل (Google Forms وSurveyMonkey) .(Dombo & Sabatino, 2019)

ب-**نظم المعلومات الجغرافية (GIS)**: تُساعد في تحديد التوزيع الجغرافي للاحتياجات وتوجيه التدخلات المجتمعية بناءً على مواقع الفئات المستهدفة (Haworth, Bruce & Whittaker, 2020, pp. 101-110).

جـ-**تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics)**: يعتمد على أدوات مثل (Python وPower BI) لتحليل كميات كبيرة من البيانات المجتمعية (مثل بيانات الصحة، التعليم، الخدمات) (Jaroensutasinee, M., & Jaroensutasinee, K. 2022, pp. 20-37).

د-**الجماعات النقاشية الافتراضية (Virtual Focus Groups)**: يتم تنظيمها عبر تطبيقات مثل (Zoom أوMicrosoft Teams) ، وتُستخدم لفهم احتياجات المجتمع بشكل نوعي .(Krueger & Casey, 2015)

هـ-**الخرائط التفاعلية الإلكترونية (Interactive Mapping Tools)**: تُستخدم لتصوير واقع الاحتياجات والمشكلات المجتمعية، وتُدمج أحيانًا مع بيانات الاستبيانات (Fitzgerald & Spittal, 2018, pp. 287-303).

و-**تحليل التغذية الراجعة الرقمية (Digital Feedback Analysis)**: منصات مثل (Typeformو Mentimeter) تتيح جمع ردود أفعال المشاركين حول الخدمات أو المشكلات المجتمعية (Perron, Taylor, Glass & Margerum-Leys, 2010, 67-81).

ز-**منصات التحليل الاجتماعي (Social Media Listening Tools)**: مثل (Hootsuiteأو Brandwatch) لرصد اتجاهات الرأي العام وتحليل قضايا مجتمعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي (Naslund, Aschbrenner, Marsch & Bartels, 2016, 113-122).

ح-**اللوحات الرقمية التشاركية (Digital Whiteboards)**: مثل (Miro وMural) تُستخدم لتجميع آراء المشاركين بشكل بصري أثناء ورش التحليل الجماعي (Thomas, R. & Thomas, D., 2021, pp. 265-282).

٥- النظريات الموجهة والتطبيقية المحققة لأهداف هذه الورقة (نظرية التمكين / التعلم القائم على المهارة / إدارة البيانات).

فيما يلي، عرضًا موجزًا لثلاثة مفاهيم نظرية وتطبيقية رئيسية تتضمنها هذه الورقة العلمية، وذلك على النحو التالي .(Adams, 2008; Kolb, 2015; Kirk & Reid, 2002) (لطفي، ٢٠١٤؛ حسن، ٢٠٢٠، ص ص٣٢٧-٣٤٩؛ عبد الرحمن، ٢٠٢١، ص ص١١٢-١٣٨):

أ-نظرية التمكين Empowerment Theory

- **المفهوم:** تُعد نظرية التمكين من النظريات الأساسية في الخدمة الاجتماعية وفي طريقتها في العمل مع المجتمعات والمنظمات على وجه الخصوص، حيث تسعى إلى تعزيز قدرات الأفراد والجماعات والمجتمعات للسيطرة على ظروفهم واتخاذ قرارات تؤثر على حياتهم. وفي السياق الرقمي، يُعاد تفسير التمكين في العمل مع المجتمعات والمنظمات من خلال إتاحة الوصول إلى البيانات، واستخدام التكنولوجيا لتوسيع خيارات المجتمع ومشاركته في تحليل احتياجاته.
- **علاقتها بالأخصائي الاجتماعي الرقمي:** تساعد الأخصائي الاجتماعي الرقمي في تمكين الأفراد والجماعات والمجتمعات من الوصول إلى المعلومات، والمشاركة في جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات رقمية، مما يعزز من شعورهم بالفاعلية الذاتية والمجتمعية.

ب-التعلم القائم على المهارة Skills-Based Learning

- **المفهوم:** يركز التعلم القائم على المهارة على تنمية الكفاءات العملية والتقنية للأخصائي الاجتماعي، وليس فقط المعرفة النظرية. ويُعَدّ هذا النهج جوهريًا في إعداد الأخصائي الاجتماعي الرقمي، حيث يتطلب إتقان أدوات رقمية لتحليل الاحتياجات وتصميم التدخلات المجتمعية.
- **علاقته بالأخصائي الاجتماعي الرقمي:** يشمل التدريب الرقمي تنمية مهارات مثل: تحليل البيانات، استخدام نظم المعلومات الجغرافية، إدارة المنصات الرقمية، التواصل عبر الإنترنت، وتوظيف أدوات جمع البيانات الإلكترونية، مما يؤهل الأخصائي لممارسة مهنية قائمة على الكفاءة.

ج-إدارة البيانات في العمل مع المجتمعات والمنظمات Data Management in Community Social Work

- **المفهوم:** إدارة البيانات تتضمن جمع وتنظيم وتحليل وتخزين المعلومات المجتمعية من أجل توجيه قرارات فعالة مبنية على الأدلة. وقد أصبحت هذه المهارة ضرورية في الخدمة الاجتماعية المعاصرة في ظل انفجار البيانات الرقمية.
- **علاقتها بالأخصائي الاجتماعي الرقمي:** يقوم الأخصائي الاجتماعي الرقمي باستخدام أدوات مثل (Excel، Power BI، وGIS) لتحليل الاتجاهات والاحتياجات وتخطيط التدخلات المجتمعية، كما يُشرف على حماية البيانات وتأمينها ومراعاة الخصوصية الرقمية.

رابعاً: أهداف الورقة.

١- تقديم دليل تدريبي تطبيقي للأخصائيين الاجتماعيين الرقميين.

٢- تمكين الأخصائي من أدوات تحليل احتياجات وتخطيط رقمية.

٣- تعزيز قدرة المؤسسات على تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي الرقمي.

خامساً: تساؤلات الورقة.

١- ما المهارات الرقمية التي يحتاجها الأخصائي لتحليل الاحتياجات المجتمعية؟

٢- ما أهم الأدوات الرقمية المستخدمة في تخطيط البرامج؟

٣- كيف يمكن تصميم دليل تدريبي يُعزز كفاءة الأخصائي في هذا المجال؟

سادساً: منهجية إعداد الدليل.

١- **نوع الدراسة:** دراسة تحليلية تطبيقية.

تُعد الدراسة التحليلية التطبيقية أحد الأساليب البحثية التي تهدف إلى فهم الظواهر والمشكلات بشكل منهجي من خلال تحليل مكوناتها وأبعادها المختلفة، ثم توظيف نتائج هذا التحليل في ممارسات تطبيقية واقعية، سواء لتطوير البرامج أو تحسين الخدمات أو اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة. وتُستخدم هذه الدراسات بكثرة في مجالات العلوم الاجتماعية، حيث يُنظر إليها كجسر يربط بين النظرية والممارسة .(Babbie, 2021) ويؤكد عبيدات، وعدس، وعبد الحق. (٢٠١٠) أن هذا النوع من الدراسات يعتمد على أدوات تحليل كمية ونوعية تساعد الباحث في تقديم حلول عملية مدروسة تستند إلى أسس علمية، مما يجعلها ذات قيمة كبيرة في تطوير السياسات والبرامج الاجتماعية.

٢- **المنهج:** وصفي تحليلي – تطويري.

يُعد المنهج الوصـفي التحليلي – التطويري من المناهج البحثية التي تجمع بين وصـف الظواهر بدقة، وتحليل مكوناتها لفهم العلاقات والأنماط الكامنة، مع التركيز على تقديم مقترحات تطويرية قابلة للتطبيق. ويُستخدم هذا المنهج على نطاق واسع في الدراسات التربوية والاجتماعية، خاصة في تطوير البرامج والسياسات والممارسات المهنية. فهو لا يكتفي بتشخيص الواقع، بل يسعى إلى تغييره نحو الأفضل .(Creswell, 2014) وقد أشار عبيدات، وعدس، وعبد الحق. (٢٠١٠) إلى أن هذا المنهج يمثل بُعدًا تطبيقيًا مهمًا للبحث العلمي، لأنه يربط بين الفهم النظري والتحليل الميداني بهدف تقديم توصيات عملية تُسهم في تحسين الواقع المدروس.

٣- **أسلوب بناء الدليل:** (مراجعة أدبية – استقراء مهني – تحليل احتياجات تدريبية).

يســـتند بناء دليل تدريبي لإعداد إخصـــائي اجتماعي قادر على تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط برامج العمل المهني باســـتخدام أدوات رقمية إلى منهجية مركبة تبدأ أولًا بـ المراجعة الأدبية، والتي تهدف إلى تحليل الاتجاهات النظرية والممارسات الحديثة ذات الصلة، حيث يؤكد Creswell (2014) على أهمية توظيف الدراســـات الســـابقة لبناء قاعدة معرفية قوية تؤطر محتوى الدليل. ويتبع ذلك الاستقراء المهني الذي يعتمد على ملاحظات الممارسين وخبراتهم الميدانية في اســتخدام الأدوات الرقمية، إذ يشــير عبيدات، وعدس، وعبد الحق. (٢٠١٠) إلى أن دمج الخبرة العملية مع المعرفة النظرية يعزز من فاعلية المحتوى التدريبي. أما المرحلة الثالثة فتتمثل في تحليل الاحتياجات التدريبية، والذي يُعد مرحلة حاســـمة لضـــمان مواءمة الدليل مع متطلبات الفئات المستهدفة، من خلال أدوات مثل الاستبانات والمقابلات والتحليل السياقي، وهو ما توصي به العديد من الدراســات التطبيقية في ميدان التدريب الرقمي والتنمية المهنية. مما ســبق، يُمكن عرض مراحل إعداد دليل تدريبي في تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط برامج العمل المهني باستخدام أدوات رقمية في الآتي:

أ- المراجعة الأدبية، والتي تهدف إلى تحليل الاتجاهات النظرية والدراســـات والممارســـات الحديثة ذات الصلة.

ب- الاستقراء المهني الذي يعتمد على ملاحظات الممارسين وخبراتهم الميدانية في استخدام الأدوات الرقمية وذلك لدمج الخبرة العملية مع المعرفة النظرية.

جـــــ- تحليل الاحتياجات التدريبية، والذي يُعد مرحلة حاســمة لضــمان مواءمة الدليل مع متطلبات الفئات المستهدفة.

سابعاً: محتويات الدليل التدريبي المقترح (Core Content)

المحتوى الأول للدليل التدريبي المقترح: مدخل إلى التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية.

يشكّل التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية أحد أبرز التحولات المفاهيمية والمهنية في العصر الحديث، حيث باتت التكنولوجيا الرقمية أداة أساسية في دعم عمليات التدخل المهني، من تشخيص الاحتياجات، وتخطيط البرامج، إلى التقييم المستمر. ويقصد بالتحول الرقمي دمج التقنيات الحديثة – كمنصات البيانات، وأدوات الذكاء الاصطناعي، والتطبيقات السحابية – في العمليات المهنية للأخصائي الاجتماعي لتعزيز الكفاءة والتفاعل والتأثير المجتمعي (Belluomini, 2019, pp. 4–24). ومن هنا تنبع أهمية إعداد دليل تدريبي متخصص يُمكّن الأخصائي الاجتماعي من امتلاك المهارات الرقمية اللازمة لتحليل احتياجات المجتمع، وتصميم البرامج القائمة على البيانات، واستخدام الأدوات الرقمية بفعالية ومهنية.

وتتجلى مبررات التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية في عدة عوامل، من أبرزها: تنامي الفجوة الرقمية بين الفئات الاجتماعية، وزيادة تعقيد المشكلات المجتمعية، والحاجة إلى تعزيز سرعة الاستجابة وفعالية التدخلات. كما أن التحول الرقمي يُعد استجابة طبيعية لتغيرات البنية التحتية للمجتمع الرقمي، وما يفرضه من أنماط جديدة للتواصل والعمل والتخطيط (Abbott, 2021, pp. 997–1013).

إلا أن هذا التحول لا يخلو من الفرص والتحديات؛ فمن جهة، تتيح الأدوات الرقمية فرصًا غير مسبوقة في التشبيك الإلكتروني، والوصول الفوري للبيانات، والتقييم اللحظي للبرامج، مما يُسهم في تعزيز فعالية الممارسات المهنية. ومن جهة أخرى، يواجه الأخصائيون الاجتماعيون تحديات تتعلق بالأمن المعلوماتي، وضمان الخصوصية، واعتبارات العدالة الرقمية، ناهيك عن الفجوات في المهارات الرقمية بين الإخصائيين الاجتماعيين العاملين في الميدان (IFSW, 2020). ومن هنا تبرز الحاجة إلى دليل تدريبي ممنهج يُسهم في بناء قدرات الأخصائي الاجتماعي الرقمي، ويعزز من وعيه النظري ومهاراته التقنية، واستعداده للتفاعل بكفاءة مع التحولات الرقمية في المجتمع.

فيما يلي، تصميم وحدة تدريبية رقم (١) بعنوان: "مدخل إلى التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية"، وهي تمثل الوحدة التمهيدية في الدليل التدريبي لإعداد أخصائي اجتماعي رقمي قادر على تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط البرامج المجتمعية باستخدام أدوات رقمية، تتضمن الوحدة: مفاهيم أساسية – مبررات التحول – فرص وتحديات (McLaughlin, 2021; Reamer, 2018, pp. 119–129)، (أبو العلا، 2021)؛ فرج، 2020):

أ- **عنوان الوحدة التدريبية:** "التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية: المفهوم، المبررات، الفرص والتحديات".

الهدف العام للوحدة: تعريف الأخصائي الاجتماعي بمفاهيم التحول الرقمي ومبرراته، واستكشاف الفرص والتحديات. المرتبطة به في سياق العمل مع المجتمعات والمنظمات.

ب-الأهداف التفصيلية: بنهاية هذه الوحدة سيكون المتدرب قادرًا على أن:

- يشرح مفهوم التحول الرقمي ومجالات تطبيقه في الخدمة الاجتماعية.
- يحدد أبرز مبررات التحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية.
- يستعرض الفرص التي يقدمها التحول الرقمي لتحسين جودة تدخل الأخصائي الاجتماعي.
- يحلل التحديات التي تواجه إدماج الرقمنة في تحليل الاحتياجات وتخطيط البرامج المجتمعية.

جـ-المحتوى التدريبي للوحدة التدريبية التمهيدية:

جدول (١) يوضح

محتوى الوحدة التدريبية التمهيدية الخاصة بالتحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية: المفهوم، المبررات، الفرص والتحديات

المحور	المحتوى
1.1	المفاهيم الأساسية للتحول الرقمي: التعريف – الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي – التطبيقات في المجال الاجتماعي
1.2	مبررات التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية: الحاجات الرقمية، كفاءة التدخل، شمولية الوصول
1.3	الفرص الرقمية: تحسين البيانات، التفاعل الفوري، أدوات الذكاء الاصطناعي
1.4	التحديات الرقمية: الفجوة الرقمية، الخصوصية، الكفاءة المهنية، البنية التحتية
1.5	تحليلات مقارنة بين الأساليب التقليدية والرقمية في تخطيط البرامج المجتمعية

د-الأنشطة والتكليفات:

جدول (٢) يوضح

الأنشطة والتكليفات التدريبية الخاصة بالتحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية: المفهوم، المبررات، الفرص والتحديات

النشاط	الوصف
عصف ذهني	مناقشة مفهوم التحول الرقمي من منظور الأخصائي الاجتماعي
تمرين تطبيقي	استكشاف حالة (Case Study) لمؤسسة اجتماعية نفذت تحولًا رقميًا جزئيًا وتحليل ما تحقق
نشاط جماعي	رسم خريطة ذهنية للفرص والتحديات المرتبطة بالتحول الرقمي
مهمة فردية	كتابة ورقة تحليلية قصيرة: "ما التحدي الرقمي الأهم الذي يجب معالجته في مجتمعك المحلي؟ ولماذا؟"

هـ-أساليب التدريب والتقييم:

- محاضرة تفاعلية مدعومة بعروض مرئية.
- مناقشات مفتوحة وتبادل تجارب.
- استخدام أدوات رقمية للمشاركة مثل (Mentimeter أو Jamboard)
- تقييم من خلال مشاركة المتدرب في الأنشطة وإنتاج مخرجات تطبيقية.

المحتوى الثاني للدليل التدريبي المقترح: أدوات تحليل الاحتياجات الرقمية.

يمثّل تحليل الاحتياجات المجتمعية وهي عبارة عن الركيزة الأولى لتخطيط برامج فعالة ومبنية على الواقع، ومع التحول الرقمي، أصبحت هناك أدوات متقدمة تُسهّل هذه العملية وتعزز دقتها وفاعليتها. ويتطلب إعداد دليل تدريبي لإكساب الأخصائي الاجتماعي هذه الكفاءات، دمج ثلاث مجموعات رئيسية من الأدوات والمهارات.

أ-أدوات جمع البيانات الرقمية، والتي تُستخدم لاستقصاء آراء المستفيدين، وتحديد أولوياتهم، وجمع التغذية الراجعة من الميدان. من أبرز هذه الأدوات:

- Google Forms: أداة مجانية سهلة الاستخدام تتيح تصميم استبيانات رقمية وتحليل النتائج تلقائيًا.
- KoBoToolbox: مثالية للعمل في البيئات الإنسانية والمجتمعية، وتدعم العمل في وضع عدم الاتصال.
- SurveyMonkey: توفر خصائص تحليلية متقدمة وتصميمات احترافية لجمع البيانات. وقد أكدت دراسات حديثة (Alston & Bowles, 2022) على فاعلية هذه المنصات في تمكين الأخصائيين الاجتماعيين من الوصول إلى بيانات دقيقة وواسعة النطاق في وقت قصير.

ب-أدوات التحليل البصري للبيانات، التي تتيح تحويل البيانات الرقمية إلى رسوم بيانية ولوحات معلومات تفاعلية تدعم اتخاذ القرار. وتشمل هذه الأدوات:

- Power BI: أداة قوية لربط البيانات وتحليلها بصريًا بطريقة تفاعلية.
- Tableau: تُستخدم لعرض البيانات المجتمعية المعقدة بطريقة سهلة الفهم.
- Microsoft Excel: لا تزال أداة فعالة في عمليات التحليل الإحصائي الأساسية والمتقدمة.

وتشير الأدبيات إلى أن استخدام أدوات التحليل البصري تعزز من فهم الاتجاهات والأنماط المجتمعية .(Kettunen & Tynkkynen, 2021, pp. 45–60)

جـ–تتطلب عملية تحليل الاحتياجات الرقمية امتلاك الأخصائي الاجتماعي مهارات صياغة مؤشرات الحاجة المجتمعية، وهي مهارات تقوم على تحديد الفجوات بين الوضـــع القائم والمأمول، باســـتخدام مؤشرات كمية ونوعية قابلة للقياس. وتتضمن هذه المهارات:

- القدرة على تصميم مؤشرات موضوعية للحرمان الرقمي أو نقص الخدمات.
- توظيف نتائج التحليل في وضع أولويات التدخل.
- ربط المؤشرات بسياق المجتمع وخصائصه.

إن إكساب هذه الأدوات والمهارات للأخصائيين الاجتماعيين من خلال دليل تدريبي منهجي يمثل خطوة أساسية نحو تعزيز ممارسات قائمة على البيانات والأدلة في العمل المجتمعي الرقمي

فيما يلي، تصميم وحدة تدريبية رقم (٢) بعنوان:

"أدوات تحليل الاحتياجات المجتمعية الرقمية"، وهي تمثل الوحدة التدريبية الثانية في الدليل التدريبي لإعداد أخصـــائي اجتماعي رقمي قادر على تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط البرامج المجتمعية باســـتخدام أدوات رقمية، تتضـــمن الوحدة: أدوات جمع البيانات (Google Forms، KoBoToolbox، SurveyMonkey)، أدوات التحليـل البصـــري (Power BI، Tableau، Excel)، ومهارات صياغة مؤشرات الحاجة المجتمعية (Altschuld & Watkins, 2014, pp. 109–118; Bamberger, Rao & Woolcock, 2010). (عبد الحميد، ٢٠٢٠؛ زيدان، ٢٠١٩):

أ– عنوان الوحدة التدريبية: "تحليل الاحتياجات الرقمية للمجتمعات والمنظمات باســـتخدام أدوات ذكية"

ب–الهدف العام للوحدة: تمكين الأخصـــائي الاجتماعي من اســـتخدام أدوات جمع البيانات والتحليل البصري الرقمية بفعالية لتحديد مؤشرات الحاجة المجتمعية وتصميم تدخلات قائمة على الأدلة.

جـ–الأهداف التفصيلية: بنهاية هذه الوحدة سيكون المتدرب قادرًا على أن:

- يســـتخـدم أدوات جمع البيـانـات الرقميـة (Google Forms، KoBoToolbox، SurveyMonkey) في تصميم استبيانات لدراسة الاحتياجات.
- يحلل البيانات المجمعة باســـتخدام أدوات التحليل البصـــري مثل (Power BI، Tableau، Excel)
- يصوغ مؤشرات كمية ونوعية دقيقة للحاجة المجتمعية بناءً على نتائج التحليل.
- يربط بين نتائج التحليل ومراحل تخطيط البرامج المجتمعية.

د-المحتوى التدريبي للوحدة التدريبية الثانية:

جدول (٣) يوضح

المحتوى التدريبي للوحدة التدريبية الثانية الخاصة بتحليل الاحتياجات

الرقمية للمجتمعات والمنظمات باستخدام أدوات ذكية

المحور	المحتوى	الأدوات الرقمية
2.1	مقدمة حول تحليل الاحتياجات المجتمعية الرقمية	محاضرة تعريفية – سيناريو تطبيقي
2.2	تصميم أدوات جمع بيانات إلكترونية	Google Forms – KoBoToolbox – SurveyMonkey
2.3	إدارة وتحليل البيانات المجمعة	Excel – Power BI – Tableau
2.4	بناء مؤشرات الحاجة المجتمعية	مؤشرات كمية/نوعية – دليل الصياغة
2.5	توظيف نتائج التحليل في تخطيط البرامج	ربط التحليل بالتخطيط عبر مصفوفات

هـ-الأنشطة والتكليفات:

جدول (٤) يوضح

الأنشطة والتكليفات التدريبية الخاصة بتحليل الاحتياجات الرقمية

للمجتمعات والمنظمات باستخدام أدوات ذكية

النشاط	الوصف
تمرين فردي	تصميم استبيان إلكتروني لتحديد احتياجات فئة سكانية باستخدام.Google Forms
نشاط جماعي	تحليل مجموعة بيانات ميدانية باستخدام Excel أو Power BI وإعداد رسم بياني مرئي.
تمرين تحليلي	استخراج ٣ مؤشرات كمية و٣ مؤشرات نوعية من نتائج استبيان حقيقي أو افتراضي.
دراسة حالة	مناقشة حالة مجتمع محلي واستخدام الأدوات الرقمية لتحديد أولويات التدخل.

و-أساليب التدريب والتقييم:

- تدريب عملي على الأدوات الرقمية.
- عصف ذهني ومجموعات عمل عبر الإنترنت.
- تقييم تشاركي من خلال عروض جماعية.
- تسليم منتج نهائي (نموذج تحليل احتياجات رقمي متكامل).

المحتوى الثالث للدليل التدريبي المقترح: أدوات تخطيط البرامج المجتمعية.

في ظل التحول الرقمي المتســـارع، لم يعد تخطيط البرامج المجتمعية يعتمد فقط على المهارات التقليدية، بل يتطلب من الأخصـــائي الاجتماعي امتلاك كفاءات رقمية متقدمة تُمكنه من تصـــميم وتخطيط تدخلات مجتمعية مستندة إلى البيانات الرقمية ومستوى تشاركي عال. ومن هنا، يتوجب أن يتضمن الدليل التدريبي أدوات تخطيط رقمية تدعم هذا التوجه.

أ-تشمل النماذج الرقمية المستخدمة في التخطيط أدوات تحليل وتفكير استراتيجي تُصمم رقميًا وتُنفذ من خلال منصات إلكترونية:

- نموذج (SWOT) الرقمي لتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في المجتمع.

- الإطار المنطقي (Logical Framework) الذي يُستخدم لبناء برامج تستند إلى نتائج مدروسة، عبر تحديد الأهداف والأنشطة والمؤشرات.
- نظرية التغيير (Theory of Change) والتي تُعد نموذجًا متقدّمًا لتخطيط مسارات التغيير المجتمعي وربطها بالنتائج المرجوة بطريقة بصرية واضحة.(Taplin & Rasic, 2012) توفر الأدوات الرقمية مثل(Lucidchart وCanvanizer) دعمًا بصريًا وعمليًا لهذه النماذج، مما يسهّل مشاركتها وتحليلها في الوقت الفعلي.

ب-تُعد أدوات التخطيط التشاركي الرقمية جزءًا أساسيًا من مهارات الأخصائي الرقمي، حيث تُمكن الفرق المجتمعية من التخطيط الجماعي والتفكير المشترك عن بُعد. وتشمل هذه الأدوات:

- أداة Jamboard: من Google للتخطيط البصري الجماعي.
- منصة Miro: كمنصة خرائط ذهنية وتخطيط جماعي مرئي.
- أداة Trello: لإدارة المهام المجتمعية بطريقة مرنة وتنظيم مراحل التنفيذ. وقد أكدت الأدبيات على أن هذه الأدوات تعزز من التمكين المجتمعي ومشاركة الفئات المستهدفة في كل مراحل التخطيط .(Barker & Jane, 2020)
- جـ-يتطلب تصميم التدخلات المجتمعية الرقمية القدرة على بناء مصفوفات إلكترونية توضح العلاقة بين المشكلة، والأهداف، والأنشطة، والمؤشرات، مثل مصفوفة تصميم البرنامج أو خطة العمل الإلكترونية على(Excel أوGoogle Sheets)، وهي أدوات تُمكن الأخصائي من تتبع التقدم وتقييم الأداء بشكل فوري ومنهجي.

إن دمج هذه الأدوات في دليل تدريبي يهدف إلى إعداد أخصائي اجتماعي رقمي يُعد خطوة أساسية نحو بناء ممارسات مهنية متقدمة تعتمد على التخطيط الذكي والتفاعل التشاركي والتحليل المبني على البيانات.

فيما يلي، تصميم وحدة تدريبية رقم (٣) بعنوان: "أدوات تخطيط البرامج المجتمعية الرقمية"، وهي تمثل الوحدة التدريبية الثالثة في الدليل التدريبي لإعداد أخصائي اجتماعي رقمي قادر على تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط البرامج المجتمعية باستخدام أدوات رقمية، تتضمن الوحدة: نماذج رقمية مثل (SWOT – Logical Framework – Theory of Change)، أدوات التخطيط التشاركي (Jamboard – Miro – Trello)، وتصميم التدخلات وبناء المصفوفات الإلكترونية (W.K. Kellogg Foundation, 2004; Taplin, Clark, Collins & Colby, 2013)، (إبراهيم، ٢٠١٥؛ حسين، ٢٠٢١):

أ-عنوان الوحدة التدريبية: "أدوات تخطيط البرامج المجتمعية الرقمية في الخدمة الاجتماعية".

ب-الهدف العام للوحدة: تمكين الأخصائي الاجتماعي من استخدام أدوات التخطيط الرقمي لتصميم برامج مجتمعية فعالة، تتضمن النماذج التحليلية وأدوات التخطيط التشاركي وبناء مصفوفات التدخل.

جـ-الأهداف التفصيلية: بنهاية هذه الوحدة سيكون المتدرب قادرًا على أن:

- يوظف نماذج رقمية مثل (SWOT)، و"الإطار المنطقي"، و"نظرية التغيير" في تخطيط البرامج المجتمعية.
- يستخدم أدوات التخطيط التشاركي الرقمية مثل (Jamboard، Miro، Trello) في تصميم التدخلات.
- يصمم مصفوفة إلكترونية توضح مكونات البرنامج (الأهداف – الأنشطة – النتائج – المؤشرات).
- يدمج التحليل، التشاركية، والرقمنة في تخطيط تدخل مجتمعي حقيقي أو افتراضي.

د-المحتوى التدريبي للوحدة:

جدول (٥) يوضح

المحتوى التدريبي للوحدة التدريبية الثالثة الخاصة بأدوات تخطيط البرامج المجتمعية الرقمية في الخدمة الاجتماعية

المحور	المحتوى	الأدوات/البرمجيات
3.1	مقدمة حول تخطيط البرامج المجتمعية	عرض تفاعلي – أمثلة تطبيقية
3.2	استخدام نموذج تحليل (SWOT) الرقمي	Lucidchart – Canva – Google Slides
3.3	نموذج الإطار المنطقي (Logical Framework) وتطبيقه إلكترونيًا	Excel – Notion – AirTable
3.4	نظرية التغيير (Theory of Change)	ToC Canva Template – miro.com
3.5	أدوات التخطيط التشاركي الرقمية	Jamboard – Miro – Trello – FigJam
3.6	تصميم مصفوفة برنامج إلكترونية	Google Sheets – Notion نماذج templates
3.7	تطبيق عملي: تصميم تدخل مجتمعي رقمي متكامل	نشاط جماعي تطبيقي

هـ-الأنشطة والتكليفات:

جدول (٦) يوضح
الأنشطة والتكليفات التدريبية الخاصة بأدوات تخطيط البرامج المجتمعية الرقمية في الخدمة الاجتماعية

النشاط	الوصف
نشاط فردي	إعداد مصفوفة تدخل إلكترونية باستخدام نموذج الإطار المنطقي (Logframe) لبرنامج شبابي.
نشاط جماعي	تخطيط تدخل مجتمعي باستخدام أدوات مثل (Trello أو Miro) مع فريق عمل افتراضي.
تمرين تطبيقي	تصميم نموذج تحليل (SWOT) رقمي لحالة دراسية مجتمعية واقعية.
تكليف منزلي	إنتاج مخطط توضيحي لنظرية تغيير تخص تدخل في قضية محلية.

و-أساليب التدريب والتقييم

- محاضرات تفاعلية عبر وسائط مرئية.
- ورش عمل باستخدام أدوات التخطيط الرقمي.
- تطبيق عملي مباشر على نماذج وقوالب رقمية.
- تقييم الأداء من خلال المشاريع المصممة إلكترونيًا.

المحتوى الرابع للدليل التدريبي المقترح: المهارات الداعمة.

يشكّل امتلاك مهارات رقمية داعمة عنصرًا حاسمًا في بناء كفاءة الأخصائي الاجتماعي الحديث، خصوصًا عند إعداد دليل تدريبي يهدف إلى تمكينه من تحليل الاحتياجات وتخطيط البرامج باستخدام أدوات رقمية. فهذه المهارات تتجاوز الأدوات التقنية، لتشـــمل مهارات التفكير التحليلي، والتواصـــل الرقمي، والوعي الأخلاقي.

أ- تُعد مهارات عرض البيانات (Data Visualization) من المهارات الجوهرية في نقل نتائج التحليل المجتمعي بطريقة مفهومة وفعّالة. وتشـــمل هذه المهارات القدرة على اســـتخدام أدوات مثل (Power BIأو Tableau) لتصـميم لوحات معلومات تفاعلية تُبرز مؤشـرات الاحتياج المجتمعي، بما يُســهم في تعزيز اتخاذ القرار المبني على الأدلة (Kettunen & Tynkkynen, 2021, pp. 45–60). كما تُعد القدرة على تحويل الأرقام إلى قصـــص بيانية من أهم كفاءات الأخصـــائي في بيئة العمل الرقمي.

ب- يتطلب التحول الرقمي تمكين الأخصـائي من الاستفادة من أدوات الذكاء الاصـطناعي المسـاعد في التحليل، مثل(ChatGPT وGoogle Gemini)، والتي يُمكن اســتخدامها لتوليد صــيغ أولية للمؤشـرات، تحليل النصـوص المفتوحة في الاسـتبيانات، أو تلخيص مدخلات المقابلات. وقد أشـارت الأدبيات الحديثة إلى أن هذه الأدوات تعزز من كفاءة الأداء وتوفر الوقت، شـريطة اسـتخدامها بوعي وفهم للقيود المنهجية.(Hussein, Kumar & Shah, 2023, pp. 113–129)

جـــ-لا يمكن ممارسة هذه الأدوات دون الالتزام بالاعتبارات الأخلاقية والخصوصية، والتي تُعد من المبادئ الأسـاسـية في مهنة الخدمة الاجتماعية. ويشـمل ذلك احترام سـرية البيانات، والحصـول على موافقة مسـتنيرة، واسـتخدام المنصـات الرقمية الآمنة. ويحذّر عبيدات، وعدس، وعبد الحق. (٢٠١٠) من مغبة إغفال هذه الجوانب في التعامل مع البيانات الرقمية، خاصة عند استخدام أدوات سحابية أو ذكاء اصطناعي في تحليل قضايا حساسة أو تخص فئات هشة.

إن تضمين هذه المهارات في دليل تدريبي مخصص للأخصائيين الاجتماعيين لا يُسهم فقط في رفع كفاءتهم التقنية، بل يعزز من أخلاقيات الممارسة الرقمية ويضمن مواءمة التدخلات مع تطورات العصر الرقمي.

فيما يلي، تصـــميم وحدة تدريبية رقم (٤) بعنوان: "المهارات الرقمية الداعمة"، وهي تمثل الوحدة التدريبية الرابعة في الدليل التدريبي لإعداد أخصـــائي اجتماعي رقمي قادر على تحليل احتياجات المجتمعات والمنظمات وتخطيط البرامج المجتمعية باســـتخدام أدوات رقمية، تتضـــمن الوحدة: عرض البيانات، اســـتخدام الذكاء الاصـــطناعي، الاعتبارات الأخلاقية والخصـــوصـــية (Kettunen & Tynkkynen, 2021, pp. 45–60; Hussein, Kumar & Shah, 2023, pp. 113–129)، (عبيدات، وعدس، وعبد الحق، ٢٠٢١؛ الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين، 2020):

أ–عنوان الوحدة التدريبية: "المهارات الرقمية الداعمة لتحليل الاحتياجات وتخطيط البرامج المجتمعية".

ب–الهدف العام للوحدة: أن يكتسب المتدرب المهارات الرقمية الأساسية التي تعزز كفاءته في تحليل البيانات المجتمعية، واستخدام الذكاء الاصطناعي المساعد، والالتزام بالأخلاقيات الرقمية.

جـ–الأهداف التعليمية الخاصة: بنهاية هذه الوحدة، يُتوقع من المتدرب أن يكون قادرًا على:

- توظيف أدوات عرض البيانات مثل (Power BI، Tableau) لتقديم نتائج التحليل المجتمعي.
- اســـتخدام أدوات الذكاء الاصـــطناعي مثل (ChatGPT، Google Gemini) لتحليل النصوص واستنباط المؤشرات.
- التمييز بين الاستخدام الأخلاقي وغير الأخلاقي للبيانات الرقمية.
- إعداد مصفوفات بيانات أو تقارير تفاعلية تراعي الخصوصية والمهنية.

د– المحتوى التدريبي للوحدة التدريبية الرابعة:

جدول (٧) يوضح

محتوى الوحدة التدريبية الرابعة الخاصة بالمهارات الرقمية الداعمة لتحليل

الاحتياجات وتخطيط البرامج المجتمعية

المحور	الوصف	الأدوات المقترحة
4.1	عرض البيانات المجتمعية بصريًا: أهمية تحويل الأرقام إلى صور وخرائط.	Power BI – Tableau – Excel
4.2	توظيف الذكاء الاصطناعي في التحليل الأولي: توليد أفكار – تحليل استجابات – تلخيص بيانات.	ChatGPT – Google Gemini
4.3	أخلاقيات التعامل مع البيانات الرقمية: الخصوصية – أمن المعلومات – الموافقة المستنيرة.	وثيقة أخلاقيات – IFSW سياسات حماية البيانات
4.4	دراسة حالة تطبيقية: تحليل بيانات استبيان باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، وعرضها بصريًا مع الالتزام بالأخلاقيات.	نشاط تطبيقي جماعي

هـ- الأنشطة والتكليفات:

جدول (٨) يوضح

الأنشطة والتكليفات التدريبية الخاصة بأدوات تخطيط البرامج المجتمعية

الرقمية في الخدمة الاجتماعية

النشاط	الوصف
نشاط فردي	صمّم لوحة معلومات (Dashboard) لنتائج استبيان احتياجات مجتمعية باستخدام (Power BIأو Excel)
نشاط جماعي	استخدام (ChatGPT) لتحليل فقرة من استجابات المشاركين واستخلاص مؤشرات الحاجة، ثم عرضها مرئيًا.
موقف أخلاقي	مناقشة موقف مهني يتطلب اتخاذ قرار بشأن استخدام بيانات حساسة عبر منصة ذكاء اصطناعي.
تكليف بيتي	إعداد دليل مبسط من صفحة واحدة يوضح قواعد حماية الخصوصية عند استخدام أدوات التحليل الرقمي.

و-أساليب التدريب والتعلم والتقييم:

- عصف ذهني تفاعلي.
- مناقشة دراسات حالة.
- محاكاة أخلاقية (سيناريوهات تحاكي اختراق الخصوصية أو إساءة استخدام البيانات).
- تعلم تشاركي بالمجموعات.
- تدريب عملي مباشر على الأدوات الرقمية.
- تحليل سيناريوهات مهنية واقعية.
- تقييم أداء المتدرب عبر منتجات تطبيقية (Dashboard – تقارير – تحليلات).

ثامناً: مراكز العمل الاجتماعي الجامعي بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية كحواضن لتأهيل الكوادر المهنية على أسس علمية رقمية.

تمثل مراكز العمل الاجتماعي الجامعي في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية أحد الابتكارات الهيكلية والمهنية المقترحة لتعزيز التكامل بين الجانب الأكاديمي والنشـاط المهني التطبيقي والتدريبي والبحثي داخل المؤسـسـات التعليمية. وقد أشـار بالي (إبريل ٢٠٢٣، ص ص٦٩-٨٨) إلى أهمية تأسيس هذه المراكز على غرار النموذج المعمول به في المستشفيات الجامعية بكليات الطب، وذلك لتقديم خدمات متخصصة للفئات المجتمعية المستهدفة، سواء من الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو المجتمعات، من خلال وحدات مهنية متخصـصـة مثل: وحدة العمل مع الأفراد والأسـر، وحدة العمل مع الجماعات، وحدة المجتمعات والمنظمات، وحدة التخطيط وسـياسـات الرعاية الاجتماعية، وحدة الممارسـة العامة، ووحدة المهارات التأسـيسـية. كما أكد على ضـرورة صـياغة لائحة تنظيمية موحدة لهذه المراكز على مستوى الكليات والمعاهد، إلى جانب لوائح تشـغيلية فرعية لكل وحدة مهنية داخل المركز.

ويُبنى هذا التصور على شقين متكاملين: الممارسة والتدريب، بما يضع نصب أعين هذه المراكز هدفًا محوريًا يتمثل في إعداد وتأهيل الكوادر المهنية من طلاب وأخصـــائيين اجتماعيين، عبر بيئة تدريبية فعلية تدعم الخبرة المهنية المباشـرة، وتُجسّـد محتوى الأدلة التدريبية الحديثة، وعلى رأسـها "الدليل التدريبي لإعداد الأخصائي الاجتماعي الرقمي."

وفي هذا السياق، يُمكن اعتبار مراكز العمل الاجتماعي الجامعي بيئة تطبيقية استراتيجية لتفعيل محتوى هذا الدليل، حيث تتيح فرصًـــا واقعية لتوظيف المهارات الرقمية، وتحليل الاحتياجات المجتمعية باسـتخدام أدوات التحول الرقمي والذكاء الاصـطناعي. كما توفر هذه المراكز بنية تحتية لتجريب النماذج الرقمية الواردة في الدليل، من خلال التفاعل المباشر مع قضـايا ومشـكلات واقعية، ما يعزز من تنمية القدرات الرقمية والمهنية للطلاب قيد الإعداد والأخصـائيين قيد التأهيل. وما يعزز التعليم والتدريب المستدام.

ويُعيد هذا الربط توجيه دور مراكز العمل الاجتماعي الجامعي، من مجرد تنظيمات للممارسـة والتدريب والبحث التقليدية إلى حاضـنات تطوير رقمي ومهني، يمكن من خلالها تنفيذ محتوى الدليل عبر مختلف مراحل التدخل المهني: من تشـخيص الواقع المجتمعي، إلى تخطيط البرامج، وتنفيذها، وتقييمها، باستخدام أدوات رقمية حديثة. كما يعزز ذلك من كفاءة هذه المراكز في الاستجابة السريعة للتغيرات والاحتياجات المجتمعية الطارئة، ويدعم التحول المؤسـسـي نحو التعليم الرقمي والممارسـة القائمة على الأدلة.

ويُعدّ هذا التكامل بين الدليل التدريبي ومراكز العمل الاجتماعي الجامعي خطوة استراتيجية نحو ترسيخ نموذج تدريبي تطبيقي متكامل، يرتكز على توظيف التكنولوجيا في بناء القدرات المهنية. حيث يوفّر هذا الربط:

١- **مساحة تطبيقية ميدانية دائمة** داخل الكلية أو المعهد لتطوير مهارات تحليل البيانات الرقمية المجتمعية.

٢- **فرصة لتفعيل النماذج التدريبية الرقمية** المضمنة في الدليل عبر تفاعل مباشر مع فئات مستهدفة من البيئة المحلية.

٣- **بيئة تطوير مشروعات مجتمعية رقمية** بقيادة الطلاب تحت إشراف أكاديمي ومهني، وفق ما اقترحه بالي (إبريل ٢٠٢٣، ص ص٦٩-٨٨) في دراسته التأسيسية حول إنشاء هذه المراكز كوحدات تدريبية وميدانية وبحثية متكاملة.

وقد أكّد بالي (إبريل ٢٠٢٣، ص ٧٥) أن هذه المراكز تُعد "آلية داعمة لدمج البعد العملي والرقمي في تأهيل الأخصائيين الاجتماعيين من داخل المؤسسة التعليمية، وهي بحاجة إلى تطوير يتماشى مع معطيات التحول الرقمي ومتطلباته المهنية".

وعليه، فإن دمج محتوى "الدليل التدريبي لإعداد الأخصائي الاجتماعي الرقمي" ضمن أنشطة مراكز العمل الاجتماعي الجامعي لا يُحقق فقط أهداف التعليم التطبيقي والممارسة التربوية المهنية، بل يُمثل أيضًا رافعة استراتيجية لتمكين المؤسسات الأكاديمية من تخريج كوادر قادرة على قيادة التحول الرقمي في مجالات الخدمة الاجتماعية كافة، لا سيما في التخصصات الدقيقة.

وتتفق هذه الفكرة المبتكرة لدمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الممارسة والتدريب والبحث بمراكز العمل الاجتماعي الجامعي بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في جمهورية مصر العربية مع فكرة معمل أو مختبر مركز – (AI4Good) في جامعة (McGill, 2020): يقع المقر الرئيسي لمختبر (AI4Good) في مدينة مونتريال، مقاطعة كيبيك، كندا، بالتعاون مع معهد Mila للذكاء الاصطناعي. والذي تقوم فلسفة إنشاء مثل هذه المعامل أو المختبرات على أنه "يُمكن للذكاء الاصطناعي أن يُعزز فعالية التدخلات المجتمعية من خلال الكشف المبكر عن المشكلات الاجتماعية، والتنبؤ بالأزمات، ودعم المشاركة المجتمعية الرقمية" .(AI4Good Lab, 2020)

يركّز مختبر (AI4Good Lab) بوضوح على تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحقيق "الفائدة الاجتماعية" من خلال مشاريع واقعية تُعالج قضايا مثل الفقر، الإسكان، الصحة، والمدن المُيسّرة، وليس فقط تطوير تقني تقليدي .(arXiv+15mila.quebec+15AI4Good Lab+15)

فعلى سبيل المثال، مشاريع عام ٢٠٢٥ تناولت قضايا مثل الإسكان، الصحة النفسية في فترة ما حول انقطاع الطمث، وتحديات التغيّر المناخي، مع هدف التعامل مع هذه المواضيع باستخدام الذكاء الاصطناعي كأداة اجتماعية .(mila.quebecmila.quebec)

خلاصة علاقة مختبر (AI4Good Lab) مع الخدمة الاجتماعية

١- **AI4Good Lab ليس برنامجًا في كليات الخدمة الاجتماعية**، ولكنه **أدوات ومهارات تقنية** يتم توجيهها لتطوير مشروعات ذات أثر اجتماعي قوي.

٢- إنه يجسّد التقاطع بين الذكاء الاصطناعي واحتياجات التدخل الاجتماعي، من حيث تصميم نماذج تُعنى بقضايا مثل الصحة العامة، العدالة، والشمول.

٣- بالتالي، يمكن للأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة من هذه التقنيات في تحليل البيانات، تصميم تطبيقات تنبؤية، وابتكار حلول قائمة على الأدلة لتعميق كفاءة العمل الاجتماعي.

تاسعاً: التحديات المهنية التي تواجه تدريب الأخصائي الاجتماعي الرقمي.

في ظل التحول الرقمي المتسارع، بات تدريب الأخصائي الاجتماعي الرقمي يواجه مجموعة من التحديات المهنية المعقدة. فالمهارات التقنية لم تعد خيارًا بل ضرورة، في وقت ما زالت فيه العديد من المؤسسات التعليمية والمهنية تتبع أنماط تدريب تقليدية لا تواكب المتطلبات الرقمية الحديثة. كما يشكّل ضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص الكفاءات التدريبية المتخصصة، وضعف الوعي بأخلاقيات التعامل مع البيانات الرقمية تحديات جوهرية. وتزداد هذه التحديات حدة مع الحاجة إلى مواءمة المناهج التدريبية لتجمع بين الفهم العميق للواقع الاجتماعي، والقدرة على استخدام الأدوات الرقمية في تحليل الاحتياجات وتصميم التدخلات المجتمعية بفعالية واستدامة.

١- ضعف البنية التحتية الرقمية.

يُعد ضعف البنية التحتية الرقمية من أبرز التحديات المهنية التي تعوق فاعلية تدريب الأخصائي الاجتماعي الرقمي، خاصة في البيئات التي تعاني من فجوة رقمية واضحة بين الإمكانات التقنية واحتياجات الواقع المجتمعي. فعدم توفر الإنترنت عالي السرعة، ونقص التجهيزات التكنولوجية في مؤسسات التدريب، يؤثر سلبًا على إمكانية الوصول إلى منصات التعليم الرقمي أو استخدام أدوات تحليل البيانات المجتمعية. ويؤكد UNESCO (2021) أن تعزيز البنية التحتية الرقمية شرط أساسي لنجاح التدريب الرقمي في مجالات التنمية الاجتماعية، حيث إن غيابها يعمّق الفجوة بين الخطط النظرية والتنفيذ العملي. كما يشير عوض (2022) إلى أن المؤسسات الاجتماعية في العديد من الدول العربية لا تزال تعتمد على أنظمة تقليدية في

التدريب، ما يعوق تمكين الأخصـــائي الاجتماعي من اســـتخدام التكنولوجيا بكفاءة في تحليل الاحتياجات وتخطيط البرامج.

٢- ضعف إدماج التقنية في المناهج التعليمية.

يُعد ضـــعف إدماج التقنية في المناهج التعليمية تحديًا محوريًا في مســـار إعداد الأخصـــائي الاجتماعي الرقمي، حيث لا تزال العديد من البرامج الأكاديمية تعتمد على مناهج تقليدية تفتقر إلى التحديثات الرقمية اللازمة. إن غياب وحدات دراسية متخصصة في التحول الرقمي، وتحليل البيانات، واســـتخدام الأدوات الرقمية في العمل المجتمعي، يُفرز فجوة بين التأهيل الأكاديمي ومتطلبات الممارسة المهنية الحديثة. وقد أشارت Salas-Pilco et al. (2022, pp. 3231-3252) إلى أن كثيرًا من مؤســـسات التعليم العالي في العلوم الاجتماعية لم تواكب التطور التقني المطلوب، ما يؤدي إلى تخريج مهنيين يفتقرون للمهارات الرقمية الأساسية. وفي السياق العربي، يؤكد حسن (2021)أن دمج التكنولوجيا في مناهج كليات الخدمة الاجتماعية لا يزال ضعيفًا وغير منظم، مما يضعف فرص تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأدوات الذكية في تشخيص احتياجات المجتمعات وتخطيط التدخلات بفعالية.

٣- مقاومة التغيير داخل المؤسسات.

تُعد مقاومة التغيير داخل المؤسسات من أبرز التحديات المهنية التي تُعيق تدريب الأخصائي الاجتماعي الرقمي على نحو فعّال. فالكثير من مؤسسات الخدمة الاجتماعية لا تزال تتبنى أنماطًا تنظيمية تقليدية، تتوجس من دمج التكنولوجيا في برامجها التدريبية بسبب الخوف من المجهول، أو ضـــعف الثقة في جدوى الأدوات الرقمية. وقد أوضـــح Kotter (2012) أن مقاومة التغيير تُعد استجابة بشرية وتنظيمية شائعة، لا سيما عندما يتعلق الأمر بتبني تكنولوجيا جديدة تتطلب إعادة هيكلة الإجراءات والممارســـات اليومية. وفي الســـياق العربي، يؤكد عبد اللطيف (2020) أن المؤسسات الاجتماعية العربية كثيرًا ما تواجه صعوبة في تطوير ثقافتها التنظيمية بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي، مما يؤدي إلى بطء إدماج أدوات تحليل الاحتياجات الرقمية وتخطيط البرامج داخل بيئات العمل الفعلية.

٤- قلة الأدلة التدريبية المتخصصة.

تُمثل قلة الأدلة التدريبية المتخصـــصـــة في مجال التحول الرقمي تحديًا جوهريًا أمام إعداد الأخصـــائي الاجتماعي الرقمي القادر على التعامل مع المجتمعات والمنظمات بكفاءة. فالمتدربون غالبًا ما يفتقرون إلى مراجع منهجية تجمع بين الجوانب النظرية والممارســـات العملية الرقمية، مما

يحد من فرصـــهم في اكتســـاب المهارات الرقمية التطبيقية المطلوبة. وقد أشـــار Weinstein & Deutsch (2017) إلى أن تطوير أدلة تدريبية متكاملة يعد عاملًا حاسمًا في بناء الكفاءات الرقمية للمهنيين في العمل الاجتماعي، خصـــوصًـــا عندما تكون هذه الأدلة مصـــممة لتلبية متطلبات الواقع المهني المتغير. وفي السـياق العربي، يشـير السـيد (2021) إلى أن معظم البرامج التدريبية المتاحة في الخدمة الاجتماعية لا تزال تعتمد على محتوى تقليدي، ولا توفر وحدات تدريبية متخصـــصـــة في اســـتخدام الأدوات الرقمية لتحليل الاحتياجات أو تخطيط البرامج، مما يفرض فجوة معرفية بين الواقع والمأمول في إعداد الكوادر المهنية المؤهلة.

عاشراً: التوصيات.

١- إدماج المحتوى الرقمي في البرامج الأكاديمية. أو العمل على بناء وتصـميم برامج أكاديمية بينية على مســـتوى البكالوريوس بين كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الذكاء الاصـــطناعي أو كليات الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات (بالي، يوليو ٢٠٢٥، ص ص 143-172).

٢- بناء برامج تدريبية متخصـــصـــة لتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية والإخصـــائيين الاجتماعيين الممارسـين في العمل مع الأفراد والأسـر، العمل مع الجماعات، العمل مع المجتمعات والمنظمات، الممارســة العامة، التخطيط وسـياسـات الرعاية الاجتماعية، البحث في الخدمة الاجتماعية، الإدارة في الخدمة الاجتماعية.

٣- دعم بيئة العمل الرقمية في مؤسـسـات الخدمة الاجتماعية المختلفة حتى تكون هذه المؤسـسـات مؤهلة للممارسات المهنية الرقمية.

٤- نشر ثقافة البيانات والابتكار الرقمي بين الطلاب والممارسين والأكاديميين.

٥- اعتماد فكرة مراكز العمل الاجتماعي الجامعي بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية كمنصـــات تطبيقية لتفعيل محتوى الدليل التدريبي الرقمي، عبر تصـميم وحدات عمل متخصـصـة في التحليل الرقمي والتخطيط المجتمعي، وكذلك الأمر بالنسبة للوحدات التشغيلية الفرعية لهذه المراكز.

٦- ربط محتوى الدليل ببرامج عمل فعلية داخل وحدة العمل مع المجتمعات والمنظمات بهذه المراكز (بالي، يناير ٢٠٢٥، ص ص٢١٩-٢٤٨)، تُنفّذ باسـتخدام أدوات التحليل الرقمي، مثل (Power BI، ونماذج تحليل (SWOT) المجتمعي، ومنصـــات جمع البيانات مثل (Google Forms أو Typeform).

٧- تشـجيع تطوير هذه المراكز كـــ "مختبرات اجتماعية رقمية" تدعم الانتقال من التدريب التقليدي إلى تدريب رقمي حقيقي داخل بيئة التعليم العالي بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.

خاتمة:

إن تســـارع وتيرة التحول الرقمي لم يعد مجرد ظاهرة تقنية، بل أصـــبح تحولًا بنيويًا يفرض على المهن الاجتماعية وخاصة مهنة الخدمة الاجتماعية إعادة تشكيل أدواتها وأساليبها. وفي هذا السياق، تبرز ضــرورة التحول المهني نحو الرقمنة كأحد أهم التحديات والفرص في آنٍ واحد، إذ أصــبح لزامًا على الأخصــائي الاجتماعي أن يمتلك الكفاءة الرقمية التي تؤهله للتعامل مع الواقع المجتمعي الجديد بفاعلية واستجابة مرنة.

ومن هنا، جاء هذا الدليل التدريبي ليشـكّل مدخلًا عمليًا لتأهيل الأخصــائيين الاجتماعيين رقميًا، مســـتندًا إلى منهجية تجمع بين التحليل العميق للاحتياجات المجتمعية وتخطيط البرامج باســـتخدام أدوات رقمية معاصـــرة، بما يُســـهم في رفع جودة الأداء المهني ويعزز الأثر الاجتماعي للتدخلات المهنية.

ولتحقيق هذا الهدف، فإن الورقة تدعو بوضـــوح إلى تبني نماذج تدريبية قابلة للتطبيق الميداني، تنطلق من واقع الممارســـة وتراعي الفروق البيئية والثقافية، وتُســـهم في بناء جيل من الأخصـــائيين الاجتماعيين يمتلكون القدرة على اســـتخدام التكنولوجيا في خدمة المجتمع، لا كمجرد أدوات، بل كوسائل تمكين حقيقية للتغيير والتنمية المستدامة.

المراجع المستخدمة في الدراسة

أولاً: المراجع العربية

١. إبراهيم، مجدي. (2015). *تخطيط البرامج الاجتماعية: من النظرية إلى التطبيق*. القاهرة: دار الوفاء.

٢. أبو العلا، محمد. (2021). *التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية*. القاهرة: المركز العربي للخدمات التربوية.

٣. الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين (IFSW). (2020). *أخلاقيات الممارسة المهنية في العصر الرقمي*.

٤. الحسين، فاطمة علي. (٢٠٢٢). *دور الأخصائي الاجتماعي في البيئة الرقمية: نحو نموذج للممارسة المهنية المعاصرة*. المجلة العربية للتنمية المجتمعية، ١٤(1).

٥. الحوفي، محمد عبد الفتاح. (٢٠٢١). *استخدام الأدوات الرقمية في تخطيط البرامج المجتمعية: إطار مقترح للأخصائيين الاجتماعيين*. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٥٨(3).

٦. الدمرداش، منى عبد الله. (٢٠٢١). *تحليل الاحتياجات المجتمعية كمدخل للتخطيط التنموي في الخدمة الاجتماعية*. مجلة البحوث في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٥٤(2).

٧. السيد، أحمد. (2021). *دليل تطوير البرامج التدريبية في الخدمة الاجتماعية الرقمية*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

٨. الشامي، هالة عبد المعز. (٢٠٢٢). *التكنولوجيا الرقمية كمدخل لتعزيز الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية المجتمعية*. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٥٥(4).

٩. الطحان، محمد عبد العزيز. (٢٠٢١). *التحول الرقمي في إدارة البرامج المجتمعية: رؤية للأخصائي الاجتماعي*. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ٣٩(2).

١٠. العبدلي، عادل محمد. (٢٠٢١). *التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية: الواقع والتحديات*. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ١٧(2).

١١. الفيومي، محمود محمد. (٢٠٢٢). *مهارات التحليل الرقمي للاحتياجات المجتمعية في ضوء التحول الرقمي: تصور مقترح لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين*. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٤٢(2).

١٢. بالي، محمود علي عطية. (إبريل ٢٠٢٣). *مراكز العمل الاجتماعي الجامعي كآلية لتطوير ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية*. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ١٣(3).

١٣.بالي، محمود علي عطية. (يناير ٢٠٢٥). *وحدة العمل مع المجتمعات والمنظمات كأحد وحدات الممارسة الخاصة بمركز العمل الاجتماعي الجامعي بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ومقترح مبادرة مهنية للعمل من خلالها*. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية الإلكترونية. ٢٠(٤).

١٤.بالي، محمود علي عطية. (يوليو ٢٠٢٥). *تصميم برنامج أكاديمي لإعداد أخصائي اجتماعي ذكي (AI) على مستوى بكالوريوس الخدمة الاجتماعية: نهج حديث في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية*. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية الإلكترونية. ٢٢(٥).

١٥. بالي، محمود علي عطية. (يونيو ٢٠٢٥). *تطوير برنامج أكاديمي على مستوى البكالوريوس لإعداد أخصائي اجتماعي ذكي (نفسية وإدمان) مدعوم بالذكاء الاصطناعي*. مجلة العلوم الاجتماعية والتطبيقية الإلكترونية. ٦(٢).

١٦.حسن، أحمد. (2021). *التعليم الرقمي في كليات الخدمة الاجتماعية: الواقع والتحديات*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

١٧.حسن، عبد اللطيف محمد. (٢٠٢٠). *تنمية المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي باستخدام استراتيجيات التعلم الرقمي*. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٤٥(٢).

١٨.حسين، حسن (2021). *الخدمة الاجتماعية في المنظمات الرقمية*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

١٩.زهران، مي حسن. (٢٠٢٣). *فاعلية تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على أدوات التخطيط الرقمي في تحسين كفاءة التدخل المجتمعي*. المجلة العربية للتدريب والتنمية، ٩(1).

٢٠.زيدان، عبد الباسط. (2019). *البحث الاجتماعي وتطبيقاته الرقمية في الخدمة الاجتماعية*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

٢١.سليم، نجلاء مصطفى. (٢٠٢٠). *التحليل السوسيولوجي لاحتياجات المجتمعات المحلية: إطار مفاهيمي للتدخل المهني*. مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية، ٣٨ (1).

٢٢.عبد الحليم، أسماء علي. (٢٠٢١). *تحليل الاحتياجات المجتمعية باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية: دراسة ميدانية على جمعيات تنمية المجتمع المحلي*. مجلة البحوث الاجتماعية، ٣٦(1).

٢٣.عبد الحميد، محمد. (2020). *تحليل الاحتياجات المجتمعية: مدخل تطبيقي*. القاهرة: دار الفجر.

٢٤.عبد الرحمن، عبير محمد. (٢٠٢١). *إدارة البيانات الرقمية ودورها في تعزيز ممارسات الخدمة الاجتماعية المجتمعية*. مجلة العلوم الاجتماعية المعاصرة، ١٠(٣).

٢٥.عبد العزيز، منى كمال. (٢٠٢٣). *الخدمة الاجتماعية الذكية كمدخل لتخطيط برامج تنموية في المجتمعات المحلية*. مجلة التنمية الاجتماعية، ٣٩(1).

٢٦.عبد اللطيف، محمد. (2020). *التحول الرقمي ومقاومة التغيير في مؤسسات الرعاية الاجتماعية: دراسة تحليلية*. القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.

٢٧.عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، فايز. (2010). *أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي*. عمان، الأردن: دار الفكر.

٢٨.علي، مصطفى عبد الفتاح. (٢٠٢٠). *دور الأدوات الرقمية في تعزيز فعالية تخطيط البرامج في منظمات المجتمع المدني*. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والتنمية البشرية، ٢٢(3).

٢٩.عوض، مصطفى. (2022). *التحول الرقمي في مؤسسات الخدمة الاجتماعية: الواقع والتحديات*. القاهرة: دار المسيرة.

٣٠.فرج، هالة. (2020). *الخدمة الاجتماعية في العصر الرقمي: تحديات وآفاق*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

٣١.لطفي، أحمد عبد الرازق. (٢٠١٤). *تمكين المجتمعات المحلية: منظور حديث في ممارسة الخدمة الاجتماعية*. القاهرة: دار الفكر العربي.

٣٢.محمود، حسام محمد. (٢٠٢١). *تطبيقات التخطيط الرقمي في البرامج المجتمعية: منظور حديث للخدمة الاجتماعية*. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٣٣(1).

Secondly: English references

1. Abbott, P. (2021). *Digital social work: The role of technology in contemporary practice*. The British Journal of Social Work, 51(3).
2. Adams, R. (2008). *Empowerment, Participation and Social Work* (4th ed.). Palgrave Macmillan.
3. AI4Good Lab. (2020). *AI for Social Good: Community-Centered Approaches*. McGill University. https://ai4good.ca
4. Alston, M., & Bowles, W. (2018). *Research for Social Workers: An Introduction to Methods* (4th ed.). Routledge.
5. Alston, M., & Bowles, W. (2022). *Research for social workers: An introduction to methods* (5th ed.). Routledge.
6. Altschuld, J. W., & Watkins, R. (2014). *Needs Assessment: Trends and a View Toward the Future*. New Directions for Evaluation, 144. https://doi.org/10.1002/ev.20122
7. Babbie, E. (2021). *The practice of social research* (15th ed.). Cengage Learning.

8. Bamberger, M., Rao, V., & Woolcock, M. (2010). *Using Mixed Methods in Monitoring and Evaluation: Experiences from International Development*. World Bank.
9. Barker, D., & Jane, E. A. (2020). *Digital methods for social work: Tools for practice and research*. Routledge.
10. Belluomini, E. (2019). *The integration of digital technology into contemporary social work practice*. Journal of Technology in Human Services, 37(1). https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1579433
11. Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management*. Public Administration Review, 74(4). https://doi.org/10.1111/puar.12238
12. Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
13. Dombo, E. A., & Sabatino, C. A. (2019). *Technology and social work practice: A guide for ethical and effective use*. Oxford University Press.
14. Fitzgerald, M., & Spittal, M. J. (2018). *Using digital mapping to visualize community need*. Community Development Journal, 53(2). https://doi.org/10.1093/cdj/bsx008
15. Goldkind, L., Wolf, L., & Jones, J. (2016). *Digital social work: Tools for practice with individuals, organizations, and communities*. Oxford University Press.
16. Haworth, B., Bruce, E., & Whittaker, J. (2020). *Geographic Information Systems in Social Work: Using GIS to Inform Practice and Policy*. Social Work, 65(2). https://doi.org/10.1093/sw/swaa009
17. Hussein, A., Kumar, S., & Shah, J. (2023). *Artificial intelligence in social work: Potentials and limitations*. Social Work and Technology Review, 41(2).
18. International Federation of Social Workers (IFSW). (2020). *Statement on the role of social work in the digital age*. Retrieved from https://www.ifsw.org/digital-social-work

19. Jaroensutasinee, M., & Jaroensutasinee, K. (2022). *Big data analytics in social work: Potentials and pitfalls.* Journal of Technology in Human Services, 40(1). https://doi.org/10.1080/15228835.2021.1998405

20. Johnson, L. C., & Yanca, S. J. (2019). *Social work practice: A generalist approach* (11th ed.). Pearson.

21. Kettunen, P., & Tynkkynen, S. (2021). *Data visualization as a tool in social work practice*. Journal of Social Work Practice, 35(1). https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1724416

22. Kirk, S. A., & Reid, W. J. (2002). *Science and Social Work: A Critical Appraisal*. Columbia University Press.

23. Kolb, D. A. (2015). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development* (2nd ed.). Pearson Education.

24. Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.

25. Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research* (5th ed.). SAGE Publications.

26. LaMendola, W. (2010). *Social work and social presence in an online world.* Journal of Technology in Human Services, 28(1–2). https://doi.org/10.1080/15228831003759562

27. McLaughlin, J. A. (2021). *Digital Transformation in Social Work: Rethinking Practice for the Digital Age*. Oxford University Press.

28. Milner, J., & O'Byrne, P. (2020). *Assessment in social work* (5th ed.). Red Globe Press.

29. Naslund, J. A., Aschbrenner, K. A., Marsch, L. A., & Bartels, S. J. (2016). *The future of mental health care: Peer-to-peer support and social media.* Epidemiology and Psychiatric Sciences, 25(2). https://doi.org/10.1017/S2045796015001067

30. Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., & Margerum-Leys, J. (2010). *Information and communication technologies in social work*. Advances in Social Work, 11(1).

31. Reamer, F. G. (2018). *Ethical Standards for Social Work in a Digital Age*. *Social Work*, 63(2).

32. Salas-Pilco, S. Z., Yang, Y., & Zhang, Z. (2022). *Digital transformation in higher education: A review of digital competencies frameworks*. Education and Information Technologies, *27*(3). https://doi.org/10.1007/s10639-021-10774-3

33. Taplin, D., Clark, H., Collins, E., & Colby, D. C. (2013). *Theory of Change Technical Papers*. New York: ActKnowledge.

34. Taplin, D., & Rasic, M. (2012). *Theory of Change: A practical tool for action, results and learning*. ActKnowledge and The Rockefeller Foundation.

35. Thomas, R., & Thomas, D. (2021). *Digital facilitation for participatory planning*. Journal of Community Practice, 29(3).

36. UNESCO. (2021). *Digital learning and infrastructure for inclusive societies*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

37. Watkins, R., Meiers, M. W., & Visser, Y. L. (2012). *A Guide to Assessing Needs: Essential Tools for Collecting Information, Making Decisions, and Achieving Development Results*. World Bank Publications. https://doi.org/10.1596/978-0-8213-8868-6

38. Weinstein, J., & Deutsch, R. (2017). *Technology in social work education and curriculum: The high-tech, high-touch social work educator*. Routledge.

39. W.K. Kellogg Foundation. (2004). *Logic Model Development Guide*. Michigan: WK Kellogg Foundation.