

## ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في الوطن العربي (دولة قطر أنموذجاً)

د/ كلثم جبر الكواري

الأستاذ المشارك بقسم العلوم الاجتماعية  
كلية الآداب والعلوم - جامعة قطر



## المبحث الأول: مدخل إلى مشكلة البحث

### أولاً: مشكلة البحث

تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية على مستوى التعليم والممارسة إلى استحداث آليات واستراتيجيات للمواءمة والاستجابة مع المتغيرات المحلية والإقليمية والعالمية التي تطرأ على المجتمع فقد كانت البدايات التاريخية لظهور مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالات الممارسة مع الفقراء والمرضى والعجزة، واستحدثت مجالات للممارسة المهنية ليعمل الأخصائيون الاجتماعيون مع المتفوقين والموهوبين، وحماية البيئة من التلوث ومجالات الحماية الاجتماعية. كما انتقلت الخدمة الاجتماعية من الممارسة التقليدية التي تعتمد على الطرق الرئيسية الثلاثة (خدمة الفرد، خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع) إلى الشكل التكاملي لتظهر الممارسة العامة، وفي ظل الاهتمام بالأدلة والبراهين ظهرت الخدمة الاجتماعية المستندة على الأدلة. وتستمر مهنة الخدمة الاجتماعية في التطوير واستحداث آليات واستراتيجيات للمواءمة مع المتغيرات المتعددة والتي منها الاقتصاد الحر، والاهتمام بالجودة والرفاهية، وتعظيم العائد والمردود من الممارسة في ظل ضبط تكاليف الممارسة، وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي بمختلف أشكالها في جميع مجالات الإنتاج والخدمات بصفة عامة، والاعتماد على التقنيات الحديثة والتعامل من خلال العديد من التطبيقات الإلكترونية التي تعتمد على الاستخدام غير المحدود لشبكات المعلومات الدولية (الانترنت).

ومن ناحية أخرى فإن التغيير في عالم التنظيم الرقمي في كافة مؤسسات المجتمع بات ضرورة ملحة تفرضها تحديات العولمة واقتصاديات السوق المفتوحة. وهو ما دفع أغلب الدول إلى التوجه إلى فكرة عصنة الإدارة والمؤسسات العمومية بهدف تحسين الخدمة العمومية وترقيتها هذا الهدف يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتوفير البيئة الرقمية التي تساعد على تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال ترقية المجتمع من صورته التقليدية إلى مجتمع معلوماتي دون المساس بالقيم والتقاليد المجتمعية وهو ما يشكل تحدياً واضحاً أمام السلطات السياسية في سبيل بلوغ تعميم الإدارة الإلكترونية على كافة المستويات. ومن ثم فإن كافة المجتمعات تواجه اليوم تحدي حضاري غير مسبوق لما تحدته التكنولوجيات الرقمية من تحولات فائقة السرعة على المستوى الاقتصادي والثقافي والسياسي والمعرفي وكذا على سلوكيات الأفراد وعلاقاتهم داخل المجتمعات (إبراهيم، 2019، ص8-11).

ومع اقتراب الدخول في السنة الخامسة من خطة التنمية المستدامة لعام 2030 للعديد من الدول يبرز جلياً الدور المتعاظم الذي تؤديه التكنولوجيا عموماً، والتكنولوجيا الرقمية خصوصاً، وفي تحقيق أهداف التنمية المستدامة. إذ بدأت تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة بالتكامل مع مختلف مناحي الحياة اليومية، وبدأ الأفراد يمارسون طرائق جديدة للحصول على الخدمات العامة، والتنقل، والعيش في مناطق تعتمد على التطبيقات النقالة والانترنت اعتماداً متزايداً. وفي ظل هذه الإنجازات والابتكارات، أضحت لزاماً صياغة سياسات وخطط وطنية وتواكب هذا التقدم التكنولوجي، بغية تطويعه في تحقيق التنمية والرفاه لكل أفراد المجتمع، فالتغيرات الناتجة عن التكنولوجيا المرعزة لن تستثنى أحداً، وسيكون اللحاق بالركب أمراً صعباً إذا لم تتخذ التدابير اللازمة لتوفير مناخ مناسب وآمن تنمو فيه التطبيقات التكنولوجية الجديدة بما ينسجم مع الأهداف الوطنية (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2019، ص1).

وإذا كان من الواضح أن العلم والتكنولوجيا كانا في العصور السابقة يسيران بخطى بطيئة نسبياً فإن تطورهما في يومنا هذا - وبالأخص منذ نهاية الحرب العالمية الثانية - بدأ يأخذ شكل قفزات هائلة ومتلاحقة، الأمر الذي يجعل المرء - حتى الذي يملك درجة عالية من الثقافة - يشعر بصعوبة متزايدة في ملاحقة واستيعاب هذا التدفق الهادر من إنجازات العلم والتكنولوجيا (كرم، 1982، ص41).

هذا ويتطلب التوسع العالمي في الاقتصاد الرقمي والمجتمع الرقمي أن يتم تزويد الجميع بالعديد من المهارات الرقمية التي تساعد على النجاح في العمل والحياة. وفي عالم اليوم لا تقتصر المهارات الرقمية على التأهيل لفرص العمل، ويمكن للأشخاص ذوي المهارات الرقمية الأكثر تقدماً الاستفادة من مجموعة أوسع من الفرص التي تمخضت عنها التطورات المستمرة في التقنيات الرقمية والمنصات والأجهزة. وتتسم المهارات الرقمية بأهمية خاصة عند النظر في الطبيعة المتغيرة لبيئة العمل (سانو، 2018، ص6).

إن السعي نحو تعزيز المحتوى الرقمي يعد توجهاً عالمياً ملموساً في الوقت الراهن بما لا يدع مجالاً للشك في أهمية الانخراط العربي في هذا التوجه على المستويات الوطنية والإقليمية، الأمر الذي يتأتى على نحو أساسي من خلال التخطيط الاستراتيجي الجيد والفاعل بالاستعانة بأبرز التوجهات العالمية في هذا المجال (عبود، 2013).

وقد أدركت دولة قطر القيمة الكبيرة لثورة المعلومات والتي تمثل إحدى تحديات القرن الحادي والعشرين ودورها في الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، لتحتل دولة قطر موقع الريادة في هذا التحول على مستوى دول العالم، وانطلاقاً من هذا الوعي فقد صدر المرسوم الأميري رقم (25) لسنة (2002) بشأن إنشاء لجنة تسيير مشروع الحكومة الإلكترونية والإعلان عن إنشاء مجتمع معلوماتي نموذجي متطور عن طريق "مشروع الحكومة الإلكترونية في قطر (رحال، 2019). وامتدت الخدمات الرقمية لتشمل جميع القطاعات الإنتاجية والخدمة ويصبح التحول الرقمي أحد أهم خصائص المجتمع القطري، وهو ما تؤكد عليه العديد من الدراسات والبحوث السابقة.

دراسة "عبدالهادي المري" (2022م) التي أكدت على أن دولة قطر تسعى إلى التحول الرقمي عبر مختلف إداراتها الإلكترونية إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة أو حتى بعضها. ولقد حققت الإدارة الإلكترونية مستويات جيدة في تنزيل البرامج والاستراتيجيات المتعلقة بالتنمية المستدامة، ومن أهم الأمثلة: إطلاق وزارة التعليم القطرية بوابة التعليم عن بعد Qlearning (المري، 2022).

ودراسة "محمد عبدالله" (2015م) والتي أكدت نتائجها أن لدى مؤسسات المعلومات بدولة قطر دور واضح وبارز في تنفيذ رؤية قطر الوطنية 2030، وأن دولة قطر تتجه بخطى ثابتة نحو تحقيق مجتمع المعرفة والذي سيساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تنشدها رؤية قطر 2030 (عبدالله، 2015).

ودراسة "محمد حامدي" (2014م) والتي أوضحت نتائجها أن ظاهرة العنف الأسري موجودة في قطر ويجب التعامل معها، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تكون جزءاً من المشكلة كما أنها يمكن أن تكون كذلك جزءاً من الحل (حامدي، 2014).

ودراسة "متولي النقيب" (2010م) والتي أوضحت نتائجها أن هناك أربعة عوامل تؤثر في قياس اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر نحو تطبيق مصادر المعلومات المتاحة على الويب بقاعات التدريس (النقيب، 2010).

تلك الدراسات وغيرها من أدلة تؤكد على اهتمام المجتمع القطري بالتحول الرقمي في العديد من المجالات على مستوى التعليم، الحماية الاجتماعية، المؤسسات المعلوماتية، الإدارة، وكذلك المنظومة الصحية، وغيرها من القطاعات الخدمية.

والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطور وتغير وتحول رقمي فهي مهنة تخدم العديد من الفئات وتمارس في العديد من المجالات مما يجعلها من المهن التي تواجه تحديات عالمية في التعامل مع التطور التكنولوجي الحادث في المجال التقني والتكنولوجي.

وتتميز الخدمة الاجتماعية بأها مهنة متطورة، تسعى في تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى من العلمية مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية، لذا نجد باستمرار أن هناك محاولات جادة لتقديم الجديد والمفيد مما يساعد ممارستها على تخطي المحاولات الشخصية والاعتماد على أسس علمية ومقننة شبه متفق عليها، ومع هذا التطور المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت تحولاً مهماً في تقديم خدماتها للمستفيدين، إلا أنه ظهر هناك العديد من التحديات والمتغيرات وتأتي أبرز تلك التحديات في مفهوم إيصال الخدمات الاجتماعية (عبدالكريم، 2017).

وقد أخذت الخدمة الاجتماعية مراحل عدة ولكنها سريعة في الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية منذ ظهور الحاسب الآلي والانترنت والهواتف النقالة وتطبيقاتها وغيرها من الأدوات والوسائل الرقمية، ويدل على هذا التطور ما تشتمل عليه خدمات الخدمة الاجتماعية اليوم من مجموعة أوسع بكثير من الخيارات الرقمية والإلكترونية، بما في ذلك عدد كبير من الأدوات للتواصل مع الخدمات وتقديمها للعملاء بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي والدرشة عبر الانترنت والنص والبريد الإلكتروني والهواتف الذكية وتكنولوجيا الفيديو، فقد لا يلتقي بعض العملاء بالأخصائيين الاجتماعيين أبداً وجهاً لوجه، ومن هذه الخدمات: الاستشارة عبر الانترنت، الاستشارة الهاتفية، الاستشارة بالفيديو، العلاج باستخدام الكمبيوتر، التدخلات الموجهة على الانترنت، الشبكات الاجتماعية الإلكترونية، البريد الإلكتروني، رسائل نصية (الفاقي، 2021).

من ناحية أخرى يتضح الاهتمام والأهمية للخدمة الاجتماعية الرقمية من خلال نشر العديد من الدراسات والبحوث السابقة العربية، والتي منها على سبيل علم الباحثة: دراسة (عفيفي محمد، 2022م)، والتي اهتمت بتوضيح أهمية التعليم الإلكتروني في الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي (محمد، 2022)؛ ودراسة (علا أحمد، 2022م) التي أكدت على أهمية الطلاقة الرقمية في منظمات الخدمة الاجتماعية (أحمد، 2022)؛ ودراسة (شامية علي، 2021م) التي أوضحت متطلبات استخدام العلاج عبر الانترنت في مجالات الممارسة للخدمة الاجتماعية (علي، 2021)؛ ودراسة (هبة عويس، 2021م) والتي أوضحت متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمات الغير حكومية في ظل الاهتمام بالتحول الرقمي (عويس، 2021)؛ وكذلك دراسة (نهي الشوبري، 2020) التي قدمت رؤية تحليلية لإمكانيات تطبيق التحول الرقمي من منظور طريقة تنظيم المجتمع (الشوبري، 2020)؛ دراسة (جابر حسن، 2020م) والتي قدمت عرض وتوصيف لمتطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر (حسن، 2020)؛ دراسة (منى أبو السعود، 2020م) والتي أوضحت متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي (أبو السعود، 2020)؛ ودراسة (محمد أبوهجرة، 2016م) والتي أكدت على أهمية الممارسة الرقمية في ممارسة الخدمة الاجتماعية (أبوهجرة، 2016)؛ دراسة (هناء مبارك، 2015م) والتي أوضحت تأثير المجتمعات الافتراضية على ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (مبارك، 2015)؛ دراسة (أميرة العربي، 2011م) والتي أوضحت دور وطريقة العمل مع الجماعات الافتراضية (العربي، 2011)؛ وكذلك دراسة (محمد الشربيني، 2008م) والتي قدمت مقارنة بين المقابلة العادية والمقابلة من خلال الانترنت في دراسة الحالة الفردية (الشربيني، 2008).

وعلى مستوى الدراسات والبحوث السابقة الأجنبية، توجد العديد من الدراسات والتي منها على سبيل المثال: دراسة (سارة بينك، هاري فيرجسون، لورا كيلبي، 2022م، Sara Pink, Harry Ferguson, Laura Kelly, 2022) والتي أكدت نتائجها على أن جائحة Covid-19 قد ساعدت على زيادة اهتمام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية باستخدام الوسائط الرقمية والتقنيات المختلفة (Pink & Others, 2022)؛ دراسة (تارا لاروز وبريان ديتلور Tara La Rose & Brain Detlor, 2021) والتي هدفت إلى تعزيز نمو الأمية الرقمية لدى الطلاب والممارسين للخدمة الاجتماعية، من

خلال برنامج تدريبي على رواية القصص الرقمية (la Rose, Detlor, 2021)؛ دراسة (الكسندر بيريراغارسيا، 2020، Alexander Pereira-Garcia, 2020) والتي أكدت على ضرورة اهتمام الخدمة الاجتماعية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الرقمية (Pereira- Garcia, 2020)؛ ودراسة (فيدريك جي ريمر 2013م، Frederic G Reamer, 2013) أوضحت تأثير التقنيات الرقمية والإلكترونية على ممارسة الخدمة الاجتماعية والاعتماد على تقديم الخدمات للعملاء باستخدام الاستشارات عبر الانترنت، والعلاج الإلكتروني، وظهور العديد من الخدمات الاجتماعية الإلكترونية (Reamer, 2013).

تأسيساً على ما تقدم يتضح بعض الحقائق والملاحظات التحليلية التالية: يتضح اهتمام المجتمع القطري بالاعتماد على التقنيات بمختلف أشكالها في ظل الاهتمام العالمي والوطني بالتحول الرقمي على جميع المستويات والقطاعات، كما يتضح اهتمام الخدمة الاجتماعية سواء من المنظور التقليدي من خلال الطرق المهنية (خدمة الفرد، خدمة الجماعة، تنظيم المجتمع) أو من منظور الممارسة العامة أو الممارسة الإكلينيكية بالاستخدام واسع المجال للعديد من التطبيقات المعتمدة على التقنيات والتحول الرقمي مثل الاعتماد على الهواتف النقالة وما تحتويه من تطبيقات، ووسائل التواصل الاجتماعي، والعلاج باستخدام الكمبيوتر.. إلخ، وتؤكد الباحثة أن استخدام الطلاب والممارسين للخدمة الاجتماعية للعديد من التقنيات ذات الصلة بالتحول الرقمي تعتمد على الدعم اللوجستي للبنية التحتية لشبكات الانترنت، وهو ما يميز المجتمع القطري وفقاً لما أكدته العديد من التقارير الإقليمية والعالمية.

وفي حدود علم الباحثة لا توجد دراسات اهتمت بممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في المجتمع القطري الأمر الذي دفع الباحثة للقيام بالدراسة الحالية، ومن ثم فإن مشكلة الدراسة تتحدد في قضية بحثية مؤداها: ما المواصفات والدعائم التي يجب توافرها كمتطلب لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية على مستوى الأفراد والأسر في مجالات الممارسة المختلفة في المجتمع القطري؟

#### ثانياً: أهمية البحث

يمكن تحديد أهمية البحث الحالي في الجوانب التالية:

1- توضح استراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020م على العديد من إنجازات المجتمع القطري، والتي منها وجود عدد (1000) خدمة إلكترونية تم إطلاقها، وجود عدد (42) جهة لديها تطبيق على الموبايل، وجود عدد (4400) متدرب شارك في برنامج تدريب حكومة قطر الرقمية من 2016 - 2020م، كما تم اعتماد 85% من مشاريع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (<http://www.umescwa.org>).

2- الأدلة والبراهين المستخلصة من الدراسات والبحوث السابقة على تأثير الممارسة الرقمية على تحسين كفاءة وفاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية.

3- يعد التطور التكنولوجي واحد من التحديات الرئيسية التي تواجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، إذ سوف تساعد التكنولوجيا على فاعلية بعض جوانب وأساليب وعمليات الممارسة مثل الزيارات المنزلية، الاستشارات، عملية المتابعة (Clark, 2003).

**ثالثاً: أهداف البحث:**

يتمثل الهدف العام للبحث الحالي في: تحديد متطلبات تفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري.

وتحقيق الهدف العام يتطلب تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تحديد المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري.
- 2- تحديد المتطلبات المهارية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري.
- 3- تحديد المتطلبات القيمة لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري.

**المبحث الثاني: مفاهيم البحث كموجهات نظرية**

مع زيادة استخدام التقنيات الحديثة في جميع المجتمعات المتقدمة ومنها المجتمع القطري أصبح من الضروري والحتمي اعتماد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الأفراد والأسر على الممارسة الرقمية لما بات من الواضح أهمية الممارسة الرقمية في تسهيل وتيسير خدمة العملاء على مستوى المكونات الذاتية لشخصية العملاء (المكون الجسمي، والمكون النفسي، والمكون العقلي، والمكون الاجتماعي) وكذلك المكونات البيئية من أصدقاء ومؤسسات وعادات وثقافة سائدة، على أن يشمل ذلك الجوانب المعنوية والمادية. وذلك على مستوى التعليم والإعداد المهني، وكذلك على مستوى الممارسة. وفي هذا الصدد يجب أن يتم توفير المقومات والشروط التي تساعد على تفعيل الممارسة الرقمية وذلك وفقاً لإمكانيات المجتمع. من هنا سوف يتم عرض مفاهيم البحث الحالي باعتبارها الموجهات النظرية للبحث، أي المتغيرات التي يمكن استخدامها في تحليل النتائج الميدانية، أو هي المفاهيم الأساسية والأفكار التي سوف تستند عليها الباحثة في الشرح والتحليل والمناقشة وذلك على النحو التالي:

**1- ماهية المتطلبات Requirements**

المتطلبات هي الاحتياجات اللازمة لإنجاز عمل ما والقيام به وفق معايير محددة مسبقاً، وهي الشيء الذي يشترط تواجده أو الاحتياج إليه، وهي المقتضيات، حيث إن مقتضيات العمل تعني متطلباته (عبدالعال، 2016). وهي أيضاً أشياء ضرورية لا بد منها، ولا يمكن الاستغناء عنها (www.torjoman.com).

وقد قامت الباحثة بمراجعة العديد من الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت متغير المتطلبات، سواء في الممارسة المهنية التقليدية أو الممارسة الإلكترونية وقد استفادت من تلك الدراسات<sup>(\*)</sup>، خاصة فيما يتعلق بتحديد المفهوم الإجرائي للمتطلبات ومكونات وعناصر المتطلبات.

(\*) تتمثل تلك الدراسات والبحوث السابقة في الآتي:

- عبد الحميد، عبدالله صابر. (2021). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع54. مجلد2.

وبناء على ما تقدم تقصد الباحثة بمفهوم المتطلبات إجرائياً بأنها المتطلبات والشروط الضرورية للمكونات المعرفية والمهارية والقيمية اللازمة لتنفيذ ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة المهنية في المجتمع القطري. وتأسيساً عليه يمكن تحديد تلك المتطلبات على النحو التالي:

#### أ- المتطلبات المعرفية لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية

للقاعد المعرفية أهمية في الخدمة الاجتماعية عامة، ويرجع ذلك لأنها تمثل الأساس الذي تستند عليها المهنة في اكتساب صفة العلمية وأصفتها على أنشطتها وممارستها. وهي التي تميز الممارس عن رجل الشارع في تناوله للمشكلات التي يتعامل معها (محمد، والشريف، 2021).

إجمالاً يمكن أن تتمثل المتطلبات المعرفية لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في: فهم الاحتياجات عبر الانترنت والتكنولوجيا للأشخاص الذين يستخدمون الخدمات. تقديم الخدمات من خلال التكنولوجيا الرقمية، فهم مدونات الممارسات المهنية، تعزيز المعرفة وفهم فرص ومخاطر التقنيات الجديدة والموارد الرقمية والاتصالات عبر الانترنت والبيئات الافتراضية، الشرح أثناء التقييم وتخطيط الرعاية، والتعرف على مجموعة التقنيات المساعدة، وكذلك فهم التقنيات المتوفرة لمساعدة الناس على إدارة رعايتهم، والبحث في نطاق التدخلات المتاحة على الانترنت والقيام بإبلاغ الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات (الفاقي، 2021).

#### ب- المتطلبات المهارية لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية

إن ما يميز مهنة الخدمة الاجتماعية أنها تعتمد بشكل كبير على مهارة الأخصائي الاجتماعي وقدرته على توظيف هذه المهارات بشكل مهني لتساعده في كل مهامه وأدواره، ولا يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية وهو لا يتقن المهارات المهنية، لذا يتوجب على الأخصائي الاجتماعي الاهتمام بالبحث عن كل ما ينمي مهاراته. (الشريف، وعبدالمنجلي، 2021).

وسوف تتطلب الممارسة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين توسيع مجموعة المهارات الآلية حيث سيكون من الصعب العمل مع العملاء عبر الانترنت إذا كانت المهارة في الكتابة بطيئة جداً، فالأخصائي الاجتماعي في حاجة لاكتساب المهارات

- 
- العنزي، نورة بنت صياح مناور. (2016). المتطلبات المهنية للخدمة الاجتماعية في محاكم الأحوال الشخصية في المملكة العربية السعودية. بحث منشور. القاهرة. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. العدد 55.
  - عبدالحميد، عبدالله صابر. (2015). المتطلبات المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية كمؤشر لجودة الإعداد المهني لخريجي الخدمة الاجتماعية. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. العدد 39. مجلد 16.
  - رشوان، أحمد صادق. (2012). متطلبات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية للقيام بمهامها التنظيمية. بحث منشور. مجلد المؤتمر الدولي الخامس والعشرون. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. المجلد السابع.
  - عبدالنبي، أميرة محمد أحمد. (2011). المتطلبات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين اللازمة لتنفيذ دور الرائدات الريفيات تجاه السلوك الإيجابي. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان. العدد 31. مجلد 13.



الرقمية لتحقيق أقصى استفادة من الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا يتطلب مهارات معلوماتية مهنية، وكذلك المهارة في إنشاء تطبيقات تكنولوجية قادرة على إثراء الرعاية والحماية الاجتماعية (عبد السلام، 2022).

### ج- المتطلبات القيمة لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية:

تعد قيم حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية من القيم التي تصدر كل موثيق حقوق الإنسان في العالم ويتفق عليها جميع المجتمعات الإنسانية. وهذه القيم ليست وليدة اللحظة بل هي موجودة منذ قديم الأزل في الأديان السماوية، بل كانت من أهم المبادئ والأسس التي نصت عليها الكتب السماوية. ولهذا كانت من أهم القيم التي تبنتها الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تسعى إلى رعاية الإنسان وتحقيق رفاهيته (عبدالمجيد، 2015)، وتستند مهنة الخدمة الاجتماعية إلى ست قيم أساسية هي: الخدمة، والعدالة الاجتماعية، وكرامة وقيمة الفرد، وأهمية العلاقات الإنسانية، والتكامل، والكفاية. وعلى جميع الأخصائيين الاجتماعيين تبني هذه القيم لمساعدة أنفسهم وعملائهم وزملائهم والمهنة والمجتمع في تحقيق الأهداف المطلوبة، ويعد تقديم الخدمة المناسبة للعميل المسؤولة الأساسية للأخصائي الاجتماعي (عبد الحميد، 2021).

وعلى مستوى الخدمة الاجتماعية الرقمية فإن الأخصائيين الاجتماعيين في حاجة إلى السياسات والمبادئ التوجيهية التي تساعد على الاستخدام الأخلاقي لأدوات ووسائل الإعلام الاجتماعي، بما في ذلك التفاعلات التي تحدث مع العملاء في ساحات الشبكات الاجتماعية (الصددي، وآخرون، 2016).

## 2- الخدمة الاجتماعية الرقمية Digital Social Work

توجد العديد من التغيرات التي يواجهها العالم الآن والتي تمثل تحدياً كبيراً لمهنة الخدمة الاجتماعية، والتي منها التطور التكنولوجي في برامج التواصل والاعتماد الكبير على الكمبيوتر ووسائل الاتصالات الإلكترونية، مما سيقبل من التفاعل المباشر بين الأشخاص وفي نفس الوقت ستستخدم هذه التكنولوجيا لترويج أفكار ومعتقدات تهدف إلى توجيه عقول الأفراد إلى اتجاه اقتصادي أو سياسي أو اجتماعي معين له نوايا ومقاصد غير معروفة ربما يشوبها التعصب والولاءات العنصرية الفجة، لذلك فإن الخدمة الاجتماعية إذا ما استمرت في الاعتماد على مناهج وآليات تقليدية وقديمة في دراسة المشكلات الإنسانية فإنها ربما تفشل في التعرف على الجوانب الأساسية والعوامل المتفاعلة التي تتسبب في ظهور مشكلة أو ظاهرة اجتماعية جديدة قد تعيق من تطور المجتمعات وتهدر استقرارها (سليمان، 2021). من هنا كانت أهمية اعتماد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية خاصة مع الأفراد والأسر على آليات واستراتيجيات حديثة معاصرة تساعد على تفعيل عائد الممارسة، ويتمثل ذلك في الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الرقمية بأنها: تلك الممارسة المرتكزة على الوسائل والأدوات والتقنيات المعلوماتية والإلكترونية، مثل: الحاسبات الآلية، الهواتف المحمولة، الحاسبات الإلكترونية، برامج التواصل الاجتماعي الإلكتروني، وكل ما تتيحه شبكة الانترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية، وممارسات تكون مهنية يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون في العمل المهني مع الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات (الفاقي، 2021).

على جميع مدارس الخدمة الاجتماعية زيادة الاهتمام بتعليم الخدمة الاجتماعية الرقمية في ظل التطور السريع لثقافة التكنولوجيا، والاهتمام بمعارف ومهارات وقيم تلك الممارسة الرقمية مع الاحتفاظ جنباً إلى جنب بالممارسة التقليدية، والاعتماد على العديد

من الأدوات التكنولوجية لتقديم محتوى تقني جذاب وهادف وسهل الاستخدام، ويمكن دمجها مع الممارسة التقليدية (Goldking, Others, 2018).

### المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية للبحث

#### أولاً: تساؤلات البحث

للبحث الحالي تساؤل رئيس مؤداه: "ما متطلبات تفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟" وللإجابة على هذا التساؤل يجب الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟
- 2- ما المتطلبات المهارة لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟
- 3- ما المتطلبات القيمة لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟

#### ثانياً: نوع البحث

يعد البحث الحالي من حيث النوع أحد البحوث الوصفية التحليلية الذي يمكن من خلاله تقديم وصف وتحليل لمتطلبات تفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري.

#### ثالثاً: المنهج المستخدم في البحث

اعتمدت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، باعتباره منهج بحثي مرن يساعد على وصف وتحليل الواقع الحاضر وتقديم رؤية مستقبلية قائمة على الأدلة من خلال رصد خصائص متطلبات الممارسة الرقمية في الخدمة الاجتماعية في بعض مجالات الممارسة بالمجتمع القطري.

#### رابعاً: أدوات جمع البيانات

تتعدد أساليب جمع المعلومات اللازمة في البحوث الاجتماعية، وهي عبارة عن أدوات يستخدمها الباحث للحصول على معلومات من عينة الدراسة، ويعتمد اختيار الباحث لأداة الدراسة وفقاً لطبيعة موضوعه والعينة التي حددها (الطريف، 2019). وفي ضوء ذلك اعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات (الرعاية الصحية، التعليم، خدمات المجتمع المدني) وذلك على النحو التالي:

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث تعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً وشيوعاً في البحوث الوصفية، فهي أداة استقصاء منهجية تضم مجموعة من الخطوات المنتظمة تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة وتنتهي بتلقي الردود والاستجابات، ومن ثم تنظيمها بطريقة توفر الوقت والجهد والتكاليف. وتكونت الاستبانة من قسمين على النحو التالي:

- القسم الأول: واشتمل على البيانات الأساسية لأفراد العينة (النوع - السن - المؤهل الدراسي - سنوات العمل كأخصائي اجتماعي - مجال العمل - عدد الدورات التدريبية - موضوعات الدورات التدريبية).
  - القسم الثاني: الأسئلة الموضوعية، التي تناقش متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية، واشتملت على (48) عبارة موزعة على ثلاثة محاور:
    - المحور الأول: المتطلبات المعرفية اللازمة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية ويتكون من 16 عبارة.
    - المحور الثاني: المتطلبات المهارية اللازمة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية ويتكون من 16 عبارة.
    - المحور الثالث: المتطلبات القيمية اللازمة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية ويتكون من 16 عبارة.
- وقامت الباحثة بتطبيق الاستبيان بصورة إلكترونية من خلال تطبيق Google Drive

وقد أعطت الباحثة وزناً لكل عبارة وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الثلاثي، وهي (موافق - موافق إلى حد ما - غير موافق) وتمثل رقمياً بالقيم (3 - 2 - 1) على التوالي، ويكون مدى المتوسط المرجح لهذه الفقرات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (1) أوزان العبارات وفقاً لمقياس ليكرت (Likert Scale) للتدرج الثلاثي

الإجابات	الوزن	مدى المتوسط
موافق	3	من 2.34 - 3.0
موافق إلى حد ما	2	من 1.67 - 2.34 >
غير موافق	1	من 1 - 1.67 >

#### 1- صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

##### (أ) الصدق الظاهري (الخارجي) للأداة:

يقصد به التحقق من قدرة الاستبانة على قياس ما وضعت لقياسه وتحقيق الأهداف التي وضعت لها حيث أن الأداة التي تتمتع بالصدق تقيس الوظيفة التي وضعت من أجلها، وللتحقق من صدق الدراسة (الاستبانة) تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين من ذوي الخبرة والكفاءة وعددهم (10)<sup>(\*)</sup>، وللحكم على مدى صحة وشمولية العبارات وسلامتها اللغوية، واتمائها إلى المحور الذي تتبع له، ووفقاً لإفادات المحكمين وآرائهم، تم إعادة الصياغة لبعض العبارات، وحذف بعض العبارات، لتصبح الاستبانة بصورتها النهائية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي للأداة (الصدق البنائي): تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة) من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تتبع له، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

(\*) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر، أم القرى، بني سويف، الفيوم.

جدول رقم (2) صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة) بطريقة معامل بيرسون للارتباط

المحور الثالث				المحور الثاني				المحور الأول			
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
.701**	41	.577**	33	.742**	25	.520**	17	.593**	9	.697**	1
.582**	42	.684**	34	.765**	26	.912**	18	.603**	10	.757**	2
.637**	43	.669**	35	.912**	27	.787**	19	.679**	11	.774**	3
.727**	44	.877**	36	.668**	28	.677**	20	.730**	12	.655**	4
.756**	45	.758**	37	.912**	29	.901**	21	.589**	13	.705**	5
.763**	46	.740**	38	.503**	30	.922**	22	.772**	14	.624**	6
.642**	47	.906**	39	.724**	31	.563**	23	.700**	15	.355**	7
.649**	48	.825**	40	.553**	32	.772**	24	.589**	16	.569**	8

\*\* معامل الارتباط دال عند (0.01)

من خلال الجدول رقم (2) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تراوحت بين المتوسطة والمرتفعة وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وقد جاءت جميع معاملات الارتباط بين (0.355 - 0.922) وهي قيم موجبة تشير إلى قوة التماسك الداخلي للاستبانة في كل محاورها، وهذا يعتبر دليلاً على أن العبارات في كل محور تقيس ما صُممت لقياسه.

2- ثبات أداة الدراسة (الاستبانة): يعد الثبات من الشروط الأساسية التي يجب توافرها في الاستبانة الجيدة، ويقصد به حصول الأفراد على نفس الدرجات إذا ما أعيد تطبيقها عليهم تحت ظروف مشابهة، وللتأكد من ثبات الاستبانة قامت الباحثة باستخدام (معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha)، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (3) معامل الثبات لأداة الدراسة (الاستبانة) بطريقة كرونباخ ألفا

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.889	16	1- المتطلبات المعرفية .
0.923	16	2- المتطلبات المهنية.
0.927	16	3- المتطلبات القيمية
0.960	48	الدرجة الكلية

من خلال الجدول (3) نجد أن معاملات الثبات المقدره بمعادلة كرونباخ ألفا "المحاور الاستبانة بلغت (0.889) و(0.923) و(0.927) على التوالي، بينما بلغت قيمة الثبات حسب معامل كرونباخ ألفا للاستبانة ككل (0.960) وهي قيم مرتفعة وتفي لأغراض تطبيق الدراسة، وتشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

#### خامساً: مجالات البحث

##### 1- المجال المكاني

اقتصرت الباحثة على أهم مجالات الممارسة التي يعمل بها الأخصائيين الاجتماعيين في المجتمع القطري، وهي مجالات: الرعاية الصحية، التعليم، خدمات المجتمع المدني.

##### 2- المجال البشري

يتمثل المجال البشري للبحث الحالي في الأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة التي تمثل المجال المكاني للبحث، وهم من قاموا بالاستجابة على الاستبيان وقد بلغ إجمالي العدد (120) أخصائي اجتماعي.

##### 3- المجال الزمني

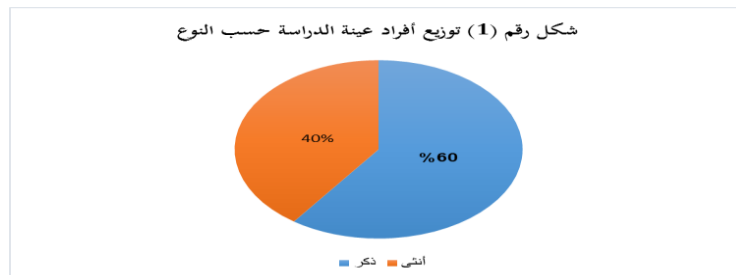
تمثل المجال الزمني للبحث الحالي في فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي تحددت في الفترة من فبراير حتى أبريل 2022م.

### البحث الرابع: النتائج الميدانية للبحث

أولاً: وصف عينة البحث:

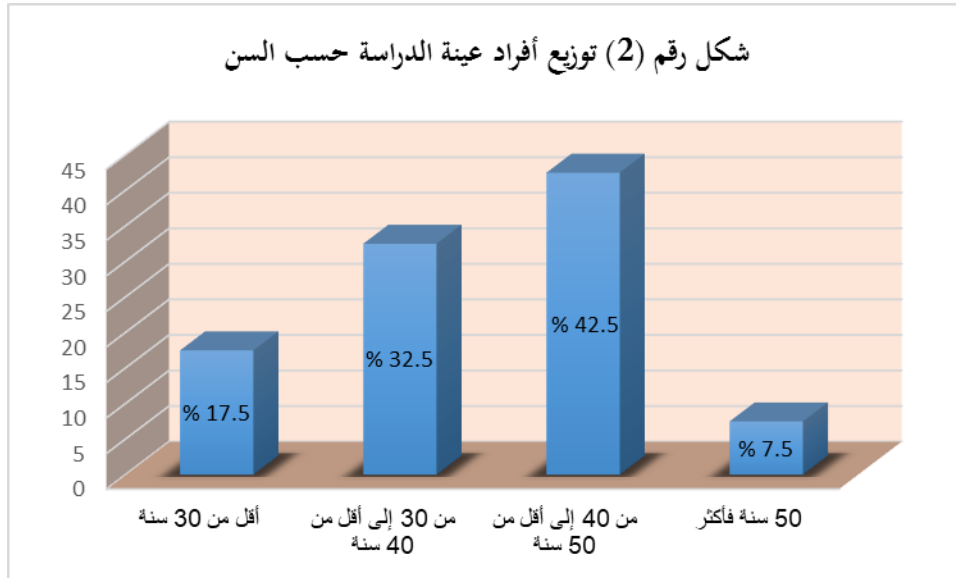
جدول رقم (4) النوع		
النسبة المئوية	التكرارات	
60.0	72	ذكر
40.0	48	أنثى
100.0	120	المجموع

الجدول رقم (4) يتناول نوع أفراد عينة الدراسة ويتضح من خلاله أن (60.0%) من أفراد عينة الدراسة ذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (40.0%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:



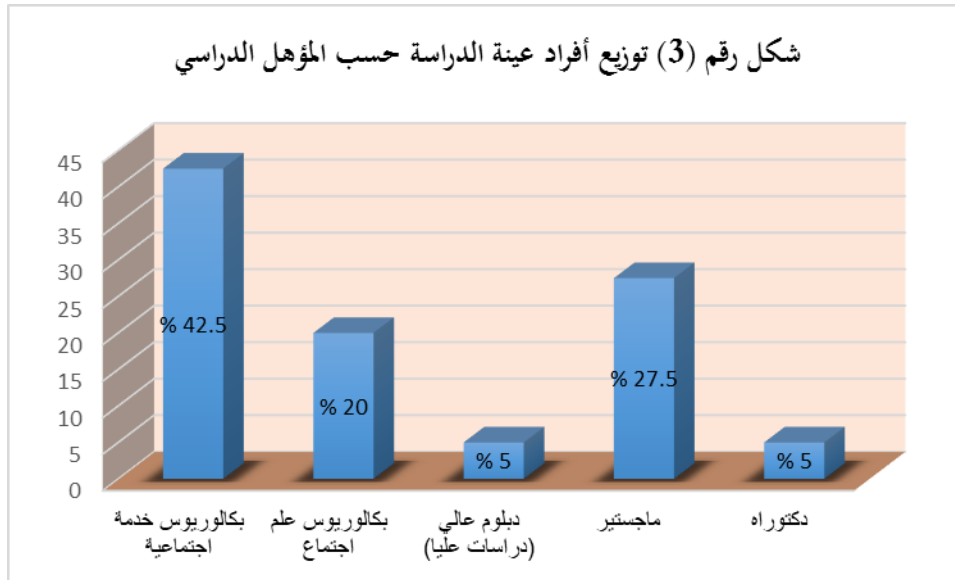
جدول رقم (5) السن		
النسبة المئوية	التكرارات	
17.5	21	أقل من 30 سنة
32.5	39	من 30 إلى أقل من 40 سنة
42.5	51	من 40 إلى أقل من 50 سنة
7.5	9	50 سنة فأكثر
100.0	120	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (5) الذي يتناول السن لأفراد عينة الدراسة إلى أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة ومقدارها (42.5%) تقع في الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، تليها الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة مئوية قدرها (32.5%)، تليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة مئوية قدرها (17.5%)، وأخيراً الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) والتي جاءت بأقل نسبة مئوية قدرها (7.5%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:



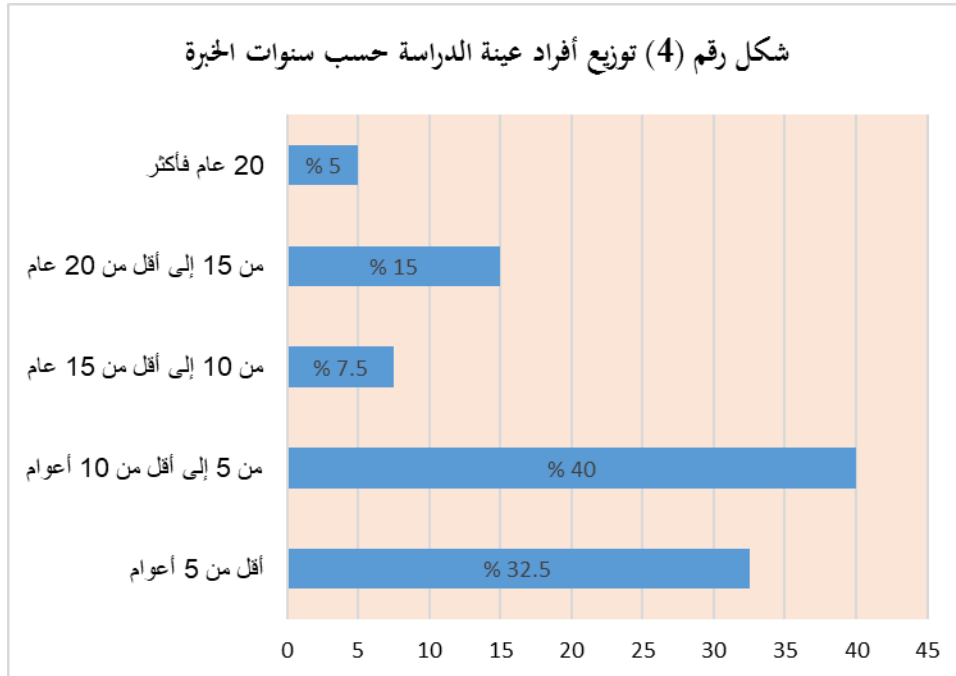
جدول رقم (6) المؤهل الدراسي		
النسبة المئوية	التكرارات	
42.5	51	بكالوريوس خدمة اجتماعية
20.0	24	بكالوريوس علم اجتماع
5.0	6	دبلوم عالي (دراسات عليا)
27.5	33	ماجستير
5.0	6	دكتوراه
100.0	120	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (6) الذي يتناول المؤهل الدراسي لأفراد عينة الدراسة أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة وقدرها (42.5%) مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس خدمة اجتماعية)، تليها مباشرة نسبة الذين يحملون درجة الماجستير وقدرها (27.5%)، ثم الذين يحملون مؤهل بكالوريوس علم اجتماع بنسبة قدرها (20.0%)، وأخيراً تساوت نسبة الذين يحملون درجة الدكتوراه مع نسبة الذين لديهم مؤهل دبلوم عالي (دراسات عليا) وقدرها (5.0%) لكل منهما، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:



جدول رقم (7) سنوات العمل كأخصائي اجتماعي		
النسبة المئوية	التكرارات	
32.5	39	أقل من 5 أعوام
40.0	48	من 5 إلى أقل من 10 أعوام
7.5	9	من 10 إلى أقل من 15 عام
15.0	18	من 15 إلى أقل من 20 عام
5.0	6	20 عام فأكثر
100.0	120	المجموع

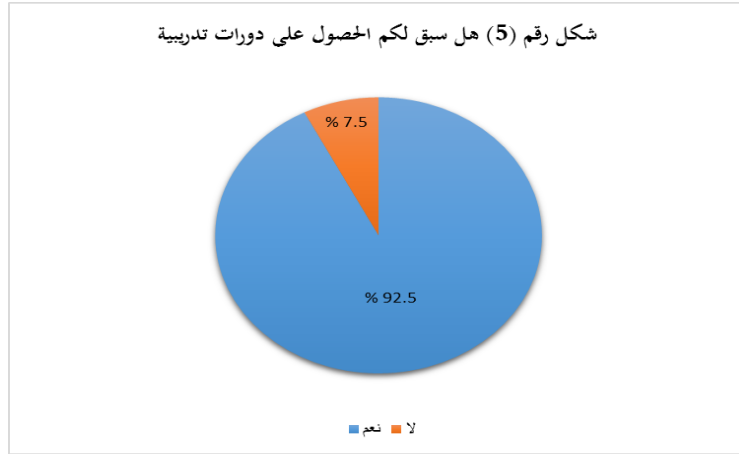
الجدول رقم (7) يتناول سنوات العمل كأخصائي اجتماعي لأفراد عينة الدراسة يوضح أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة ومقدارها (40.0%) تتراوح خبرتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، تليها نسبة الذين تبلغ خبرتهم العملية (أقل من 5 أعوام) وقدرها (32.5%) ثم الذين تتراوح خبرتهم (من 15 إلى أقل من 20 عام) بنسبة مئوية قدرها (15.0%)، تليها من تتراوح خبرتهم (من 15 إلى أقل من 20 عام) بنسبة مئوية قدرها (15.0%)، وأخيراً من تبلغ خبرتهم (20 عام فأكثر) بأقل نسبة مئوية وقدرها (5.0%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:





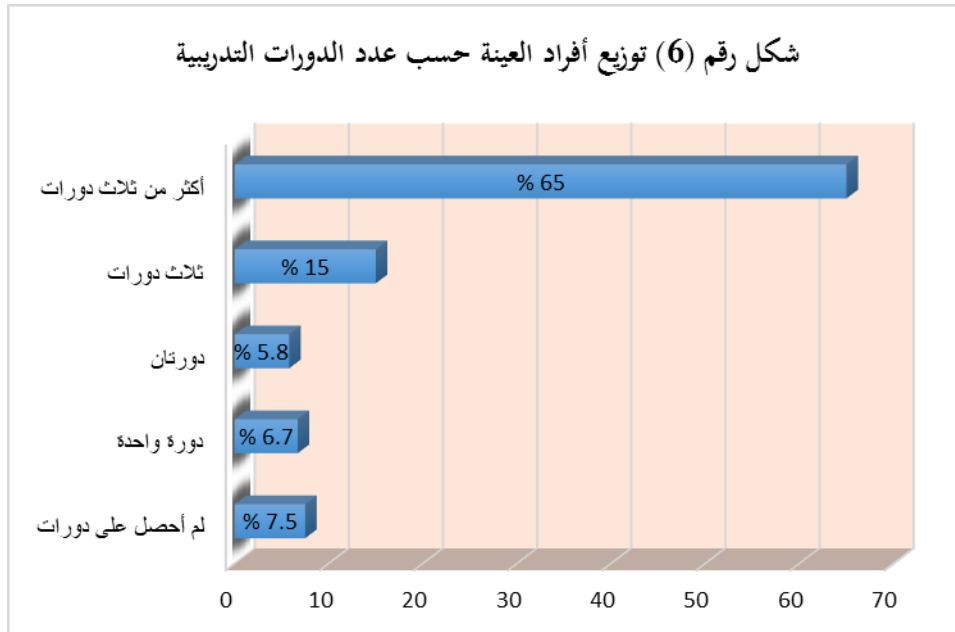
جدول رقم (8) هل سبق لكم الحصول على دورات تدريبية		
النسبة المئوية	التكرارات	
92.5	111	نعم
7.5	9	لا
100.0	120	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (8) الذي يتناول هل سبق لأفراد عينة الدراسة الحصول على دورات تدريبية إلى أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة ومقدارها (92.5%) قد حصلوا على دورات تدريبية بالفعل، وأن ما نسبته (7.5%) من أفراد العينة لم يحصلوا على دورات تدريبية مطلقاً، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:



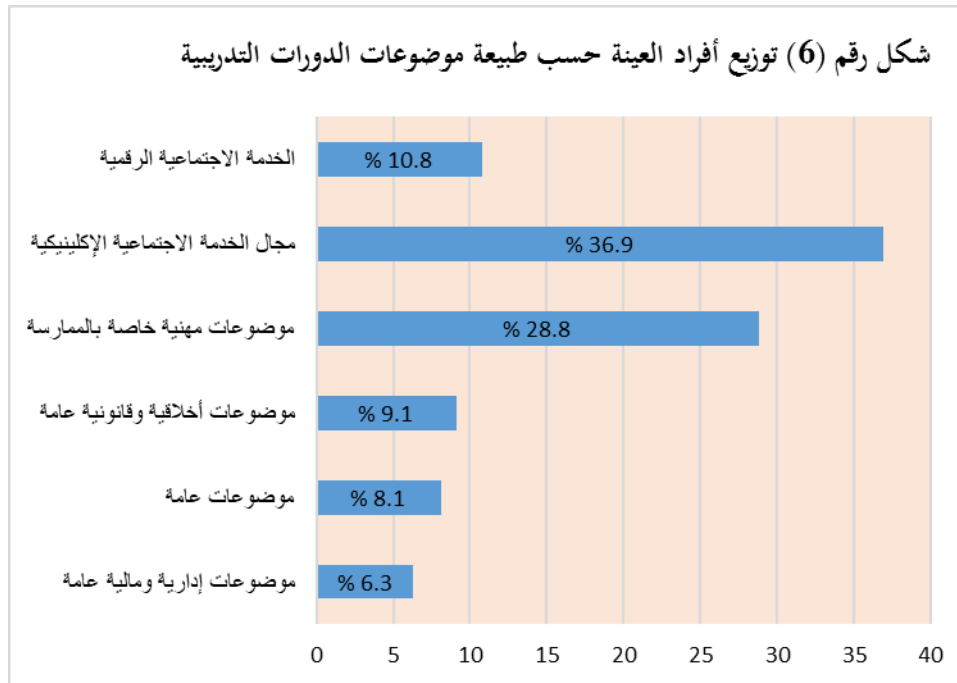
جدول رقم (9) كم عدد هذه الدورات التدريبية		
النسبة المئوية	التكرارات	
7.5	9	لم أحصل على دورات
6.7	8	دورة واحدة
5.8	7	دورتان
15.0	18	ثلاث دورات
65.0	78	أكثر من ثلاث دورات
100.0	120	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (9) الذي يتناول عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها أفراد عينة الدراسة أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة وقدرها (65.0%) قد حصلوا على (أكثر من ثلاث دورات)، تليها مباشرة نسبة من حصلوا على (ثلاث دورات) وقدرها (15.0%) من أفراد عينة الدراسة، تليها نسبة (لم أحصل على دورات) وقدرها (7.5%)، ثم الذين حصلوا على (دورة واحدة) بنسبة مئوية قدرها (6.7%)، وأخيراً الذين حصلوا على (دورتان) بأقل نسبة مئوية قدرها (5.8%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:



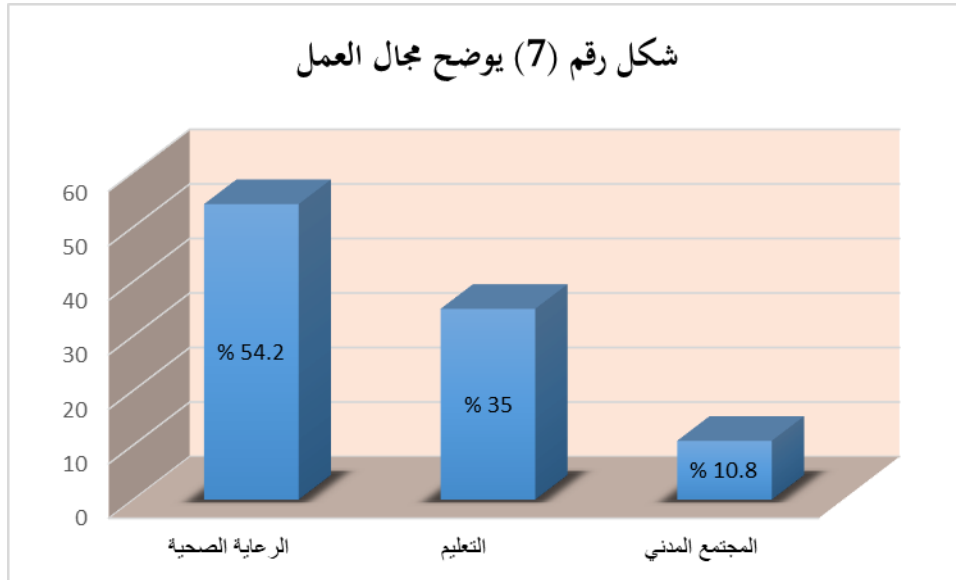
جدول رقم (10) ما هي طبيعة موضوعات الدورات التدريبية		
النسبة المئوية	التكرارات	
6.3	7	موضوعات إدارية ومالية عامة
8.1	9	موضوعات عامة
9.1	10	موضوعات أخلاقية وقانونية عامة
28.8	32	موضوعات مهنية خاصة بالممارسة
36.9	41	مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية
10.8	12	الخدمة الاجتماعية الرقمية
100.0	111	المجموع

من خلال الجدول رقم (10) الذي يتناول طبيعة موضوعات الدورات التدريبية التي حصل عليها أفراد عينة الدراسة يتضح أن أكثر موضوعات الدورات التدريبية التي حصل عليها أفراد عينة الدراسة هي (مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية) بأعلى نسبة مئوية وقدرها (36.9%)، ثم (موضوعات مهنية خاصة بالممارسة) بنسبة مئوية وقدرها (28.8%)، تليها (الخدمة الاجتماعية الرقمية) بنسبة (10.8%)، ثم (موضوعات أخلاقية وقانونية عامة) بنسبة مئوية قدرها (9.1%)، تليها (موضوعات عامة) بنسبة (8.1%)، وأخيراً (موضوعات إدارية ومالية عامة)، بأقل نسبة مئوية قدرها (6.3%)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:



جدول رقم (11) مجال العمل		
النسبة المئوية	التكرارات	
54.2	65	الرعاية الصحية
35.0	42	التعليم
10.8	13	المجتمع المدني
100.0	120	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (11) الذي يتناول مجال العمل لأفراد عينة الدراسة أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة وقدرها (54.2%) يعملون بمجال (الرعاية الصحية)، وأن ما نسبته (35.0%) من أفراد العينة يعملون في مجال (التعليم)، ويتضح أيضاً أن ما نسبته (10.8%) من أفراد عينة الدراسة يعملون في مجالات (المجتمع المدني)، وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:



ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات البحث:

نتائج الإجابة عن التساؤل الرئيس ومناقشته:

ينص التساؤل الرئيس على: ما متطلبات تفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟ وللإجابة على هذا التساؤل الرئيس قامت الباحثة بوضع ثلاثة تساؤلات فرعية يمكن من خلالها الإجابة على التساؤل الرئيس وتمثل على النحو التالي:

■ ينص التساؤل الفرعي الأول على: ما المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول، كما في الجدول التالي:

م	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة (%)	المستوى	التفسير
1	2.88	0.357	95.8	موافق	1 معارف حول طبيعة الخدمة الاجتماعية.
2	2.88	0.357	95.8	موافق	2 معارف حول معايير ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.
3	2.84	0.389	94.7	موافق	3 معارف حول عمليات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.
4	2.82	0.410	93.9	موافق	4 معلومات حول مقاومة التغيير (تقبل عملية المساعدة) لدى عملاء الخدمة الاجتماعية الرقمية.
5	2.77	0.444	92.2	موافق	5 معلومات حول أدوات قياس أهداف ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.
6	2.67	0.626	88.9	موافق	6 معارف حول علاقة التكنولوجيا بالخدمة الاجتماعية.
7	2.36	0.683	78.6	موافق	7 معارف حول معايير الأمان الخاصة بالممارسة الرقمية.
8	2.73	0.565	90.8	موافق	8 معارف حول استخدام التقنيات الحديثة في مجالات الممارسة.
9	2.71	0.474	90.3	موافق	9 إدراك الأبعاد الاجتماعية للخدمة الاجتماعية الرقمية.
10	2.68	0.534	89.4	موافق	10 معلومات حول أدوار الأخصائي الاجتماعي باستخدام الرقمنة.
11	2.83	0.403	94.2	موافق	11 معلومات الأخصائي الاجتماعي بقوانين الحماية الإلكترونية.
12	2.81	0.455	93.6	موافق	12 وعي الأخصائي الاجتماعي بأشكال الممارسة الرقمية.
13	2.83	0.403	94.2	موافق	13 معلومات الأخصائي الاجتماعي حول تطبيقات الخدمة الاجتماعية الرقمية.
14	2.80	0.422	93.3	موافق	14 معارف حول العمليات المهنية للأخصائي الاجتماعي في الممارسة الرقمية.
15	2.75	0.506	91.7	موافق	15 معلومات حول قواعد المعلومات المتاحة في المجتمع القطري المرتبطة بالممارسة الرقمية.
16	2.83	0.403	94.2	موافق	16 معلومات حول القياس بأسلوب تكنولوجي.
	2.76	0.464	92.0	موافق	المتوسط العام

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة الحالية حول المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بلغ (2.76)، وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.46)، كما بلغت نسبة الموافقة العامة على فقرات المحور (92.0%)، والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.34 - 3.0) يشير إلى مستوى (موافق)، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة الحالية يوافقون بنسبة (92.0%) على المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة.

تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، وبالتالي فإن أكثر المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة جاءت كالتالي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارتان: (معارف حول طبيعة الخدمة الاجتماعية) و(معارف حول معايير ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية) بمتوسط حسابي متساوٍ قدره (2.88) ونسبة مئوية متساوية وقدرها (95.8%) ومستوى استجابة (موافق) لكل منهما.
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة: (معارف حول عمليات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية) بمتوسط حسابي قدره (2.84) ونسبة مئوية وقدرها (94.7%) ومستوى استجابة (موافق).
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارتان: (معلومات الأخصائي الاجتماعي بقوانين الحماية الإلكترونية) و(معلومات الأخصائي الاجتماعي حول تطبيقات الخدمة الاجتماعية الرقمية) و(معلومات حول القياس بأسلوب تكنولوجي) بمتوسط حسابي متساوٍ قدره (2.83) ونسبة مئوية متساوية وقدرها (94.2%)، ومستوى استجابة (موافق) لكل منها.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة: (معلومات حول مقاومة التغيير (تقبل عملية المساعدة) لدى عملاء الخدمة الاجتماعية الرقمية) وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.82) ونسبة مئوية قدرها (93.9%) ومستوى استجابة (موافق).
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (وعي الأخصائي الاجتماعي بأشكال الممارسة الرقمية) بوسط حسابي قدره (2.81) ونسبة مئوية قدرها (93.6%) ومستوى استجابة (موافق).

وفي ضوء قراءة نتائج التساؤل الفرعي الأول (ما المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟) وربط النتائج بالدراسات والبحوث السابقة، يتضح أن نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بأهمية أن تتضمن الممارسة الإكلينيكية للخدمة الاجتماعية بالمعارف والعمليات المهنية تتفق مع نتائج دراسة (عفيفي محمد، 2022م، علا أحمد، 2022م، هبة عويس، 2021م، نهي الشوبري، 2020م، Alexander Pereira Garcia, 2020).

#### ■ نتائج الإجابة عن التساؤل الثاني ومناقشته:

ينص التساؤل الثاني على: ما المتطلبات المهنية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟ وللإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة حول المتطلبات المهنية لتنفيذ ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري					
م	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	المستوى	الترتيب
1	2.86	0.373	95.3	موافق	6
2	2.97	0.222	98.9	موافق	1
3	2.95	0.254	98.3	موافق	2
4	2.87	0.429	95.6	موافق	5
5	2.97	0.222	98.9	موافق	1
6	2.97	0.222	98.9	موافق	1
7	2.82	0.467	93.9	موافق	7
8	2.92	0.306	97.2	موافق	3
9	2.89	0.406	96.4	موافق	4
10	2.92	0.380	97.2	موافق	3
11	2.97	0.222	98.9	موافق	1
12	2.89	0.338	96.4	موافق	4
13	2.97	0.222	98.9	موافق	1
14	2.82	0.467	93.9	موافق	7
15	2.89	0.406	96.4	موافق	4
16	2.87	0.365	95.6	موافق	5
المتوسط العام					موافق

يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة الحالية حول المتطلبات المهنية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بلغ (2.91)، وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.33)، كما بلغت نسبة الموافقة العامة على فقرات المحور (96.9%)، والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.34 - 3.0) يشير إلى مستوى (موافق)، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة الحالية يوافقون بنسبة (96.9%) على المتطلبات المهنية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة.

تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، وبالتالي فإن أكثر المتطلبات المهنية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة جاءت كالتالي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارات: (الممارسة الرقمية تعتمد على مهارة إدارة المشاعر) و(القدرة على ملاحظة التغيرات الحادثة للتعلم أثناء الإلكتروني) و(القدرة على ممارسة العلاج الرقمي عبر الانترنت) و(ممارسة مهارات العلاج الرقمي بمجالات الممارسة) و(المهارة تقدير عائد التدخل المهني أهمية في الممارسة الرقمية) بمتوسط حسابي متساوٍ وقدره (2.97) ونسبة مئوية متساوية وقدرها (98.9%) ومستوى استجابة (موافق) لكل منها.
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة: (التعامل باحترافية مع وسائل التقنية الحديثة) بمتوسط حسابي قدره (2.95) ونسبة مئوية قدرها (98.3%)، ومستوى استجابة (موافق).
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارتان: (الالتزام بالخطوات المهنية المدرجة بكل تطبيق رقمي) و(الإلمام بالمصطلحات الرقمية باللغة الإنجليزية) بمتوسط حسابي متساوٍ قدره (2.92) ونسبة مئوية (97.2%) ومستوى استجابة (موافق) لكل منهما.
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارات: (إنشاء مجموعات متجانسة من العملاء لعلاج مشكلة موحدة) و(استخدام التسجيل الإلكتروني) و(للتعليم المستمر أهمية للأخصائي الاجتماعي الرقمي) بوسط حسابي متساوٍ وقدره (2.89) ونسبة مئوية متساوية وقدرها (96.4%) ومستوى استجابة (موافق) لكل منها.
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارتان: (القدرة على تحديد مناطق دراسة الموقف الإشكالي عبر التطبيقات الرقمية) و(للاتصال غير اللفظي أهمية في مجالات الممارسة الرقمية) بوسط حسابي متساوٍ قدره (2.87) ونسبة مئوية متساوية قدرها (95.6%) ومستوى استجابة (موافق) لكل منها.

وفي ضوء قراءة نتائج التساؤل الفرعي الثاني (ما المتطلبات المهنية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟) فقد أكدت دراسة (نهي الشوبري، 2020، منى أبو السعود، 2020م، محمد أبوهرجة، 2016م، محمد الشربيني، 2008م، Tara La Rose & Brain Detlor, 2021، Alexander Pereira-Garcia, 2020، Frederic G Reamer, 2013، 2020) على أهمية المهارات الإكلينيكية لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

■ نتائج الإجابة عن التساؤل الثالث ومناقشته:



ينص التساؤل الثاني على: ما المتطلبات القيمة لتنفيذ ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟ وللإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة حول المتطلبات القيمة لتنفيذ ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري					
م	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	المستوى	الترتيب
1	2.65	0.545	88.3	موافق	13
2	2.83	0.403	94.2	موافق	8
3	2.89	0.338	96.4	موافق	5
4	2.90	0.328	96.7	موافق	4
5	2.91	0.317	96.9	موافق	3
6	2.90	0.328	96.7	موافق	4
7	2.88	0.357	95.8	موافق	6
8	2.92	0.306	97.2	موافق	2
9	2.87	0.365	95.6	موافق	7
10	2.75	0.454	91.7	موافق	11
11	2.68	0.580	89.4	موافق	12
12	2.76	0.449	91.9	موافق	10
13	2.83	0.403	94.2	موافق	8
14	2.80	0.422	93.3	موافق	9
15	2.94	0.269	98.1	موافق	1
16	2.80	0.478	93.3	موافق	9
<b>المتوسط العام</b>					موافق

يتضح من الجدول رقم (14) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة الحالية حول المتطلبات القيمية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بلغ (2.83)، وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.40)، كما بلغت نسبة الموافقة العامة على فقرات المحور (94.4%)، والمتوسط يقع ضمن الفترة (من 2.34 - 3.0) يشير إلى مستوى (موافق)، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة الحالية يوافقون بنسبة (94.4%) على المتطلبات القيمية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة.

تم ترتيب العبارات تنازلياً وفقاً لقيم المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، وبالتالي فإن أكثر المتطلبات القيمية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة جاءت كالتالي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة: (تطبيق الإجراءات المهنية لعملية الإنهاء بالممارسة الرقمية) بمتوسط حسابي بلغ (2.94) ونسبة مئوية (98.1%) ومستوى استجابة (موافق).
  - جاءت في المرتبة الثانية العبارة: (مراعاة الفروق بين جميع المستفيدين) بمتوسط حسابي بلغ (2.92) ونسبة مئوية (97.2%) ومستوى استجابة (موافق).
  - جاءت في المرتبة الثالثة العبارة: (على الأخصائي الاجتماعي الرقمي التمسك بقيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية عامة) بمتوسط حسابي قدره (2.90) ونسبة مئوية (96.9%) ومستوى استجابة (موافق).
  - جاءت في المرتبة الرابعة العبارتان: (يتعين على الأخصائي الاجتماعي الرقمي التشاور المهني) و(أهمية احترام ثقافة العملاء أثناء الممارسة الرقمية) بمتوسط حسابي متساوٍ قدره (2.90) ونسبة مئوية (96.7%) ومستوى استجابة (موافق) لكل منهما.
  - جاءت في المرتبة الخامسة العبارة: (تتطلب ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية الفهم الأفضل لاحتياجات المستفيدين) بمتوسط حسابي قدره (2.89) ونسبة مئوية (96.4%) ومستوى استجابة (موافق).
- وفي ضوء قراءة نتائج التساؤل الفرعي الثالث (ما المتطلبات القيمية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري؟) يتضح اتفاق نتائج الدراسة الحالية مع جميع الدراسات والبحوث السابقة فيما يتعلق بالحفاظ على كرامة العملاء، وثقافتهم، ومراعاة الفروق الفردية بين المستفيدين.

### ثالثاً- النتائج العامة للبحث:

اشتملت العينة الرئيسية للدراسة الحالية على (120) من الأخصائيين الاجتماعيين من العاملين بمؤسسات الرعاية الصحية والمؤسسات التعليمية ومؤسسات المجتمع المدني، وتبين من خلال تحليل أسئلة المعلومات الشخصية أن النسبة الأكبر من العينة 60% هم ذكور؛ وأن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة (42.5%) ينتمون إلى الفئة العمرية 40 إلى أقل من 50 سنة؛ وأن نسبة (42.5%) من أفراد العينة يحملون مؤهل بكالوريوس خدمة اجتماعية وهي النسبة الأكبر بين أفراد عينة الدراسة؛ كما تبين أن الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات مثلوا النسبة الأكبر بين أفراد عينة الدراسة بنسبة مئوية قدرها (40.0%)؛ وأن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت (92.5%) قد حصلوا على دورات تدريبية؛ وأن ما يقارب ثلثي أفراد

عينة الدراسة (65.0%) من أفراد عينة الدراسة قد حصلوا على أكثر من ثلاث دورات تدريبية؛ كما تبين أن أهم موضوعات الدورات التدريبية كانت في مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية بنسبة مئوية بلغت (36.9%) من أفراد عينة الدراسة؛ وأخيراً أوضحت الدراسة أن ما يقارب ثلثي أفراد عينة الدراسة بنسبة (65.0%) يعمل في مؤسسات الرعاية الصحية.

■ وتمثلت نتيجة التساؤل الفرعي الأول في أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بنسبة (92.0%) على المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري، وذلك من خلال:

- (معارف حول طبيعة الخدمة الاجتماعية) و(معارف حول معايير ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية) بنسبة موافقة (95.8%).

- (معارف حول عمليات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية) بنسبة موافقة (94.7%).

- (معلومات الأخصائي الاجتماعي بقوانين الحماية الإلكترونية) و(معلومات الأخصائي الاجتماعي حول تطبيقات الخدمة الاجتماعية الرقمية) و(معلومات حول القياس بأسلوب تكنولوجي) بنسبة موافقة (94.2%).

- (معلومات حول مقاومة التغيير (تقبل عملية المساعدة) لدى عملاء الخدمة الاجتماعية الرقمية) بنسبة موافقة وقدرها (93.9%).

- (وعي الأخصائي الاجتماعي بأشكال الممارسة الرقمية) بنسبة موافقة وقدرها (93.6%).

■ وتمثلت نتيجة التساؤل الفرعي الثاني في أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بنسبة (96.9%) على المتطلبات المهنية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري، وذلك من خلال:

- (الممارسة الرقمية تعتمد على مهارة إدارة المشاعر) و(القدرة على ملاحظة التغيرات الحادثة للتعامل أثناء الإلكتروني) و(القدرة على ممارسة العلاج الرقمي عبر الانترنت) و(ممارسة مهارات العلاج الرقمي بمجالات الممارسة) و(لمهارة تقدير عائد التدخل المهني أهمية في الممارسة الرقمية) بنسبة موافقة وقدرها (98.9%).

- (التعامل باحترافية مع وسائل التقنية الحديثة) بنسبة موافقة قدرها (98.3%).

- (الالتزام بالخطوات المهنية المدرجة بكل تطبيق رقمي) و(الإلمام بالمصطلحات الرقمية باللغة الإنجليزية) بنسبة موافقة (97.2%).

- (إنشاء مجموعات متجانسة من العملاء لعلاج مشكلة موحدة) و(استخدام التسجيل الإلكتروني) و(للعليم المستمر أهمية للأخصائي الاجتماعي الرقمي) بنسبة موافقة وقدرها (96.4%).

- (القدرة على تحديد مناطق دراسة الموقف الإشكالي عبر التطبيقات الرقمية) و(للاتصال غير اللفظي أهمية في مجالات الممارسة الرقمية) بنسبة موافقة قدرها (95.6%).

- وتمثلت نتيجة التساؤل الفرعي الثالث في أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بنسبة (94.4%) على المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري، وذلك من خلال:
  - (تطبيق الإجراءات المهنية لعملية الإنهاء بالممارسة الرقمية) بنسبة موافقة (98.1%).
  - (مراعاة الفروق بين جميع المستفيدين) بنسبة موافقة بلغت (97.2%).
  - (على الأخصائي الاجتماعي الرقمي التمسك بقيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية عامة) بنسبة موافقة قدرها (96.9%).
  - (يتعين على الأخصائي الاجتماعي الرقمي التشاور المهني) و(أهمية احترام ثقافة العملاء أثناء الممارسة الرقمية) بنسبة موافقة قدرها (96.7%).
  - (تتطلب ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية الفهم الأفضل لاحتياجات المستفيدين) بنسبة موافقة (96.4%).

#### رابعاً: توصيات البحث

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج توصي الباحثة بما يلي:

- زيادة الاهتمام بتدريس مقررات تحول الخدمة الاجتماعية الرقمية بقطر.
- الاهتمام بالتدريب العملي على الخدمة الاجتماعية الرقمية في المرحلة الجامعية بقطر.
- زيادة الاهتمام بالتعليم المستمر في الخدمة الاجتماعية الرقمية.

## المراجع:

## أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، أحمد حسن. (2019). التحول الرقمي: نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري. بحث منشور. القاهرة. نادي التجارة. العدد 676. أكتوبر.
- أبو السعود، منى جلال. (2020). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، بحث منشور. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة الفيوم. العدد 21. الجزء الرابع.
- أبوهرجة، محمد إبراهيم علي. (2016). تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية. بحث منشور. مجلة الخدمة الاجتماعية. القاهرة. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. العدد 55.
- أحمد، علا جمال. (2022). تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الاجتماعية. بحث منشور. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. المجلد 26. العدد 2.
- براهيميا سانو (2018). مجموعة أدوات المهارات الرقمية. الاتحاد الدولي للاتصالات.
- حامدي، محمد الصالح. (2014). علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بظاهرة العنف الأسري والوضع في دولة قطر. بحث منشور. المجلة العربية الدولية للمعلوماتية. المجلد الثالث. العدد الخامس.
- حسن، جابر فوزي محمد (2020). متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. المجلد 2. العدد 52.
- رشوان، أحمد صادق. (2012). متطلبات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية للقيام بمهامها التنظيمية. بحث منشور. مجلد المؤتمر الدولي الخامس والعشرون. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. المجلد السابع.
- سليمان، حسين حسن. (2021). الممارسة المتقدمة في الخدمة الاجتماعية مع الأفراد. الدمام: مكتبة المتنبّي.
- الشربيني، محمد كامل. (2008). دراسة مقارنة بين استخدام المقابلة العادية والمقابلة من خلال الانترنت في دراسة الحالة. بحث منشور. مجلد بحوث المؤتمر العلمي الأول. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة أسيوط.
- الشريف، خالد سعود، عبد المتجلى، منال مبروك. (2021). العمل مع الوحدات الصغرى. الرياض: مكتبة الرشد.
- الشوبري، نهي محمد هلال (2020). رؤية تحليلية لإمكانيات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية. دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. المجلد 8. العدد 18.
- الصادي، وفاء هانم، وآخرون. (2016). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الطريف، عادة بنت عبدالرحمن. (2019). مناهج البحث العلمي. الدمام: مكتبة المتنبّي.
- عبد الحميد، خليل عبدالمقصود. (2021). معايير الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية. الرياض: مكتبة الرشد.

- عبدالحמיד، عبدالله صابر. (2015). المتطلبات المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية كمؤشر لجودة الإعداد المهني لخريجي الخدمة الاجتماعية. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. العدد 39. مجلد 16.
- عبدالحמיד، عبدالله صابر. (2021). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع54. مجلد2.
- عبدالسلام، هناء فايز. (2022). مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية. رؤية معاصرة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عبدالعال، السيد منصور محمد. (2016). متطلبات جودة ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لأدوارهم المهنية مع مرضى الصرع وأسرتهم. بحث منشور. القاهرة. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. العدد (55).
- عبدالكريم، خلود برجس. (2017). أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. بحث منشور. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. الجزء السابع. العدد 57.
- عبدالله، محمد عبدالله محمد. (2015). دور اختصاص المعلومات والمعرفة في دعم تنفيذ رؤية دولة قطر الوطنية للعام 2030م. بحث منشور. مجلد المؤتمر السادس والعشرون. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع جامعة البلقاء التطبيقية. الأردن. عمان.
- عبدالمجيد، هشام سيد. (2015). أساسيات العمل مع الأفراد والأسر في الخدمة الاجتماعية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عبدالنبي، أميرة محمد أحمد. (2011). المتطلبات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين اللازمة لتفعيل دور الرائدات الريفيات تجاه السلوك الإيجابي. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان. العدد 31. مجلد 13.
- عبود، رامي. (2013). المحتوى الرقمي العربي على الانترنت: نظرة على التخطيط الاستراتيجي العربي والعالمي. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
- العربي، أميرة عبدالعزيز. (2011). نحو ممارسة مهنية لطريقة العمل مع الجماعات الافتراضية: المشكلة في الفضاء الخارجي. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان. المجلد 3. العدد 31.
- علي، شامية جمال سيد (2021). متطلبات استخدام العلاج عبر الانترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان. المجلد 2. العدد 52.
- العنزي، نورة بنت صباح مناور. (2016). المتطلبات المهنية للخدمة الاجتماعية في محاكم الأحوال الشخصية في المملكة العربية السعودية. بحث منشور. القاهرة. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. العدد 55.

- عويس، هبة مجدي. (2021). متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين العاملين بالمنظمات الغير حكومية في ظل التحول الرقمي. بحث منشور. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة حلوان. المجلد 25. العدد 2.
- الفقي، مصطفى محمد أحمد. (2021). الخدمة الاجتماعية الرقمية. الأطر النظرية والتطبيقية. الدمام. مكتبة المتنبى للنشر والتوزيع.
- كرم، أنطونيوس (1982). العرب أمام تحديات التكنولوجيا. سلسلة عالم المعرفة. الكويت. العدد (59).
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (2019). نشر التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية. بيروت. الأمم المتحدة.
- مبارك، هناء فايز عبدالسلام. (2015). الخدمة الاجتماعية الإكلينكية في ظل المجتمعات الافتراضية. بحث منشور. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان. المجلد 17. العدد 39.
- محمد، رأفت عبدالرحمن، الشريف، خالد سعود. (2021). الخدمة الاجتماعية الطبية. الرياض: مكتبة الرشد.
- محمد، عفيفي فتح الله. (2022). التحديات التي تواجه تطوير الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية باستخدام التعليم الإلكترونية. بحث منشور. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. المجلد 27. العدد 1.
- المري، عبدالهادي الغفراي. (2022). دور الإدارة الإلكترونية في تنزيل استراتيجيات التنمية المستدامة بدولة قطر. بحث منشور. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية. العدد السابع والثلاثين. يناير - مارس.
- النقيب، متولي. (2010). اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر نحو تطبيق مصادر المعلومات المتاحة على الويب. بحث منشور. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 16. ع 1.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Clark, Elizabeth J. (2003). The future of social work practice, in, Encyclopedia of social work, 19<sup>th</sup> Edition, Washington, NASW Press. Supplement.
- Goldkind, Laura J, Other. (2018). Digital social work, Oxford University Press.
- La Rose, Tara, Detlor, Brian. (2021). Social Work Digital Storytelling Project: Digital Literacy, Digital Storytelling, and the Makerspace, Research on Social Work Practice, 31 (6).

- Pereira- Garcia, Alexander. (2020). social work and ICT. Conference: 13th annual International Conference of Education, Research and Innovation.
- Pink, Sarah, Ferguson, Harry, Kelly, Laura. (2022). Digital Social Work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. Qualitative Social Work, 21 (2).
- Reamer, Frederic G. (2013). Social Work in A digital Age: Ethics and Risk Management Challenges. Social work, 58 (2).

#### ثالثاً: المواقع الإلكترونية

- رجال، فاطمة (2019). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها في الدول العربية: دراسة تقييمية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في دولة قطر [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net).
- [www.torijoman.com](http://www.torijoman.com)
- <https://www.unescwa.org>.



سعادة (الأستاذ/ الأستاذة) ..... حفظكم الله

الأخصائي الاجتماعي ب ..... (يذكر مكان العمل)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته... وبعد:

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان: (ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في الوطن العربي: دولة قطر أنموذجاً). وتهدف الدراسة إلى التعرف على متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية.

وتحدد تساؤلات الدراسة فيما يلي:

التساؤل الرئيس: ما متطلبات تفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة بالمجتمع القطري.

التساؤل الفرعي الأول: ما المتطلبات المعرفية لتفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية؟

التساؤل الفرعي الثاني: ما المتطلبات المهارية لتفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية؟

التساؤل الفرعي الثالث: ما المتطلبات القيمية لتفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية؟

ومن أهم المفاهيم الإجرائية في الدراسة ما يلي:

### 1- المتطلبات Requirements

هي المتطلبات والشروط الضرورية للمكونات المعرفية والمهارية والقيمية اللازمة لتفعيل الممارسة المهنية في المجتمع القطري.

### 2- الممارسة Practice

هي التطبيق العملي من جانب الأخصائي الاجتماعي لمعارف ومهارات وقيم الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة المهنية بالمجتمع القطري.

وتأمل الباحثة أن تجدوا الوقت لديكم للإجابة على الاستبيان. والذي لن تستخدم نتائجه إلا في البحث العلمي. وجزاكم الله خير الجزاء مع التأكيد على اختياركم لاستجابة من الاستجابات التالية (أوافق، إلى حد ما، غير موافق).

الباحثة

د. كلثم جبر الكواري

الأستاذ المشارك بـقيم الخدمة الاجتماعية

جامعة قطر

أولاً: البيانات المعرفية:

- الاسم: ..... (اختياري)

- مكان العمل (المؤسسة): .....

1- النوع:

أ- ذكر ( ) ب- أنثى ( )

2- السن:

أ- أقل من 30 سنة ( ) ب- من 30 إلى أقل من 40 سنة ( )

ج- من 40 إلى أقل من 50 سنة ( ) د- 50 سنة فأكثر ( )

3- المؤهل الدراسي:

- أ- بكالوريوس خدمة اجتماعية ( )  
 ب- بكالوريوس علم اجتماع ( )  
 ج- دبلوم عالي (دراسات عليا) ( )  
 د- ماجستير (يذكر التخصص) ( )  
 هـ- دكتوراه (يذكر التخصص) ( )

## 4- سنوات العمل كأخصائي اجتماعي:

- أ- أقل من 5 أعوام ( )  
 ب- من 5 إلى أقل من 10 أعوام ( )  
 ج- من 10 إلى أقل من 15 سنة ( )  
 د- من 15 إلى أقل من 20 عام ( )  
 هـ- 20 عام فأكثر ( )

## 5- هل سبق لكم الحصول على دورات تدريبية:

- أ- نعم ( )  
 ب- لا ( )

## 6- إذا كانت الإجابة نعم فكم عدد هذه الدورات التدريبية:

- أ- دورة واحدة ( )  
 ب- دورتان ( )  
 ج- ثلاث دورات ( )  
 د- أكثر من ثلاث دورات ( )

## 7- ما هي طبيعة موضوعات الدورات التدريبية؟

- أ- موضوعات إدارية ومالية عامة ( )  
 ب- موضوعات عامة ( )  
 ج- موضوعات أخلاقية وقانونية عامة ( )  
 د- موضوعات مهنية خاصة بالممارسة ( )  
 هـ- مجال الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية ( )  
 و- الخدمة الاجتماعية الرقمية ( )  
 ز- أخرى تذكر: .....

## 8- مجال العمل:

- أ- الرعاية الصحية ( )  
 ب- التعليم ( )  
 ج- المجتمع المدني ( )

## ثانياً: المتطلبات المعرفية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ويقصد بها المقتضيات والاحتياجات المعلوماتية والمعرفية اللازمة للأخصائي الاجتماعي لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية والتي تتضمن ما يلي:

- معلومات ومعارف حول الخدمة الاجتماعية عامة.
  - معلومات ومعارف حول التقنيات الحديثة.
  - معلومات ومعارف حول ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.
- وبناءً عليه تقتضي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة إلمام الأخصائي الاجتماعي بالمعلومات والمعارف التالية:

رقم العبارة	العبارات	الاستجابات		
		أوافق	إن حد ما	غير موافق
1	معارف حول طبيعة الخدمة الاجتماعية.			
2	معارف حول معايير ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.			
3	معارف حول عمليات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.			
4	معلومات حول مقاومة التغيير (تقبل عملية المساعدة) لدى عملاء الخدمة الاجتماعية الرقمية.			
5	معلومات حول أدوات قياس أهداف ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.			
6	معارف حول علاقة التكنولوجيا بالخدمة الاجتماعية.			
7	معارف حول معايير الأمان الخاصة بالممارسة الرقمية.			
8	معارف حول استخدام التقنيات الحديثة في مجالات الممارسة.			
9	إدراك الأبعاد الاجتماعية للخدمة الاجتماعية الرقمية.			
10	معلومات حول أدوار الأخصائي الاجتماعي باستخدام الرقمنة.			
11	معلومات الأخصائي الاجتماعي بقوانين الحماية الإلكترونية.			
12	وعي الأخصائي الاجتماعي بأشكال الممارسة الرقمية.			
13	معلومات الأخصائي الاجتماعي حول تطبيقات الخدمة الاجتماعية الرقمية.			
14	معارف حول العمليات المهنية للأخصائي الاجتماعي في الممارسة الرقمية.			
15	معلومات حول قواعد المعلومات المتاحة في المجتمع القطري المرتبطة بالممارسة الرقمية.			
16	معلومات حول القياس بأسلوب تكنولوجي.			

### ثالثاً: المتطلبات المهنية لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ويقصد بها: المقتضيات والاحتياجات السلوكية والأدائية اللازمة للأخصائي الاجتماعي لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية والتي تتضمن ما يلي:

- السلوكيات والأداء المهني حول الخدمة الاجتماعية عامة.
  - السلوكيات والأداء المهني حول التقنيات الحديثة.
  - السلوكيات والأداء المهني حول ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.
- وبناءً عليه تقتضي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة أن يتصف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالسلوكيات المهنية التالية:

رقم العبارة	العبارات	الاستجابات		
		أوافق	إن حد ما	غير موافق
17	تعتمد مهارة التقدير في الخدمة الاجتماعية الرقمية على القياسات المقننة الإلكترونية.			
18	الممارسة الرقمية تعتمد على مهارة إدارة المشاعر.			
19	التعامل باحترافية مع وسائل التقنية الحديثة.			
20	القدرة على تحديد مناطق دراسة الموقف الإشكالي عبر التطبيقات الرقمية.			
21	القدرة على ملاحظة التغيرات الحادثة للتعامل أثناء العلاج الإلكتروني.			
22	القدرة على ممارسة العلاج الرقمي عبر الانترنت.			
23	المهارة في تشجيع العملاء على تلقي الخدمات الرقمية.			
24	الالتزام بالخطوات المهنية المدرجة بكل تطبيق رقمي.			
25	إنشاء مجموعات متجانسة من العملاء لعلاج مشكلة موحدة.			
26	الإلمام بالمصطلحات الرقمية باللغة الإنجليزية.			
27	ممارسة مهارات العلاج الرقمي بمجالات الممارسة.			
28	استخدام التسجيل الإلكتروني.			
29	لمهارة تقدير عائد التدخل المهني أهمية في الممارسة الرقمية.			
30	لمهارة التعاقد أهمية في مجالات الممارسة الرقمية.			
31	للتعليم المستمر أهمية للأخصائي الاجتماعي الرقمي.			
32	للاتصال غير اللفظي أهمية في مجالات الممارسة الرقمية.			

#### رابعاً: المتطلبات القيمة لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ويقصد بها: المقتضيات والاحتياجات الأخلاقية والمبادئ اللازمة للأخصائي الاجتماعي لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية والتي تتضمن ما يلي:

- أخلاقيات ومبادئ حول الخدمة الاجتماعية عامة.
- أخلاقيات ومبادئ حول التقنيات الحديثة.
- أخلاقيات ومبادئ حول ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

وبناءً عليه تقتضي الممارسة القيمة للخدمة الاجتماعية الرقمية في مجالات الممارسة تصديق الأخصائي الاجتماعي بالأخلاقيات والمبادئ التالية:

رقم العبارة	العبارات	الاستجابات		
		أوافق	إن حد ما	غير موافق
33	الالتزام بحق عملاء الخدمة الاجتماعية الرقمية بتلقي خدمات مناسبة.			
34	الحفاظ على كرامة وقيمة العملاء.			
35	تتطلب ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية الفهم الأفضل لاحتياجات المستخدمين.			
36	يتعين على الأخصائي الاجتماعي الرقمي التشاور المهني.			
37	على الأخصائي الاجتماعي الرقمي التمسك بقيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية عامة.			
38	أهمية احترام ثقافة العملاء أثناء الممارسة الرقمية.			
39	التأكد من أساليب الحفاظ على سرية المعلومات في الممارسة الرقمية.			
40	مراعاة الفروق بين جميع المستخدمين.			
41	اتباع أخلاقيات المقابلة الرقمية.			
42	مراعاة قيم المجتمع القطري في الممارسة الرقمية.			
43	الاهتمام بالحافظ على خصوصية علاج العملاء إلكترونياً.			
44	على الأخصائي الاجتماعي تحمل المسؤولية الشخصية عن نموه المهني في الممارسة الرقمية.			
45	الالتزام بتسجيل الخدمات المقدمة للعملاء في ملف العميل الرقمي.			
46	مراعاة الفروق الفردية بين عملاء الممارسة الرقمية.			
47	تطبيق الإجراءات المهنية عملية الإنهاء بالممارسة الرقمية.			
48	الاهتمام بالاستثناءات القيمة وضوابطها في الممارسة الرقمية.			

شاكرين ومقدرين تعاونكم،،،