

الخدمة الاجتماعية الرقمية



تأليف

صالح هليل البوشي

الطبعة الأولى

2025 - 1446

الخدمة الاجتماعية الرقمية

صناديق البريد الإلكتروني

الطبعة الأولى

2025 - 1446

الخدمة الاجتماعية الرقمية

ح) صالح هليل العنزي، ١٤٤٦ هـ

العنزي، صالح هليل

الخدمة الاجتماعية الرقمية. / صالح هليل العنزي - ط.١-الرياض

١٤٤٦ هـ

١٠٤ ص، ..سم

رقم الإيداع: ١٤٤٦/١٠٧٨٩

الرقم المعياري الدولي: ٨-١٠-٦-٠٥-٠٠-٦٠٣-٩٧٨

حقوق الطبع محفوظة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ
إِلَّا مَا سَعَى



سُورَةُ النَّجْمِ



فهرس المحتوى

8مقدمة
11 الفصل الأول: الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي. مفاهيم وأسس
12 < التحول الرقمي
17 < المنظمة التقليدية والمنظمة الرقمية
20 < الخدمة الاجتماعية التقليدية
26 < الخدمة الاجتماعية الرقمية
32 الفصل الثاني: متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية
36 < المتطلبات العرفية
42 < المتطلبات المهارة
52 < المتطلبات القيمة (الأخلاقية)
65 الفصل الثالث: ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية بين الواقع ورؤى المستقبل ...
66 < تحديات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية
76 < الرؤية المستقبلية لممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي
91 خاتمة
93 المصادر والمراجع

مقدمة

إن الثورة المعرفية هي أحدث الثورات التي عرفها الإنسان منذ ابتكاره أساليب وتقنيات جديدة للاتصال والحصول على المعلومات والمعارف. وُعدُّ التطور التقني المتسارع من السمات المميزة للثورة المعرفية، الأمر الذي دفع العالم كله إلى مواجهة تحديات عظمى لم يشهدها من قبل. وقد تمخضت هذه المواجهة عن التوجه إلى التحول الرقمي في شتى المجالات، والمؤسسات، والمنظمات الحكومية وغير الحكومية.

ويرتبط التحول الرقمي بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ناحية كما يرتبط بزيادة الإنتاجية والقدرة على المنافسة في ظل متغيرات البيئات والأسواق العالمية من ناحية أخرى.

وقد اكتسب التحول الرقمي أهمية كبرى وأصبح ضرورة حتمية من ضروريات العصر نتيجة الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعرفة والمعلومات والاتصالات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على جميع المستويات، وبالرغم من ذلك لا يمكن أن نقف بالتحول الرقمي عند كونه تطورًا تقنيًا بل هو إعادة هيكلة لمكونات المجتمعات الثقافية لتفتح آفاقًا جديدة من الإمكانيات الهائلة والفرص المتعددة التي ترسخ مفهوم المشاركة، ومبادئ العدالة بوصول الخدمات لكافة شرائح المجتمع، وارتفاع مستوى الرفاهية. والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحتاجه العالم من تغيرات وتطورات تكنولوجية؛ لكونها مهنة خدمية تستهدف العديد من الفئات، وتمارس في جميع المجالات، وهو ما وضعها في مواجهة التحديات العالمية، وفرض عليها مواكبة كل جديد ينتج عن التطور التكنولوجي.

وكما أن المؤسسات والمنظمات التقليدية لا يمكنها الاستمرار دون مساهمة التطورات التكنولوجية المتجددة فإن الممارسة التقليدية لمهنة الخدمة الاجتماعية لن تؤتي ثمارًا، ولن تحقق هدفًا، ولن تتمكن من الاستمرار في

ظل الانعزالية ورفض نسائم التغيير التكنولوجي، ولذا وجب على مهنة الخدمة الاجتماعية أن تكون مهنة متطورة تجدد في السعي نحو تحديث معارفها وأساليبها لتصل إلى أعلى مستويات الكفاءة المهنية، ولما كان التحول الرقمي أول موجبات التغيير والمسيرة اتجهت الخدمة الاجتماعية نحو الرقمنة، ومما عزز هذا الاتجاه ذلك الارتباط الوثيق الذي ظهر مؤخرًا بين تطوير الخدمات الاجتماعية وعمليات التنمية الاجتماعية وبين التحولات الرقمية، فالارتقاء بمستوى الخدمة الاجتماعية مرهونٌ بالتحول السريع إلى الممارسة الرقمية، وهذا لا يكون إلا بإعادة هيكلة البناء المهاري والمعرفي والقيمي للممارسة.

إن الممارسة الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية تستوجب تطوير واستحداث مهارات ومعارف وقيم ووسائل تتناسب وطبيعة هذا التحول الجديد، فالخدمة الاجتماعية الرقمية تتطلب التطور الشامل في أساليب الممارسة الاجتماعية وآلياتها، والقوانين المنظمة للعمل، والبروتوكولات الأخلاقية التي تكفل الحفاظ على أخلاقيات المهنة، وجميع حقوق الأطراف المشاركة في أداء الخدمة الاجتماعية، والعملاء الذين يطلبونها.

وأول ما يجب تطويره الإمكانيات والقدرات البشرية العاملة في مجال الخدمة الاجتماعية، ومؤشر ذلك التطور تبني ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسة الاجتماعية والمؤسسة التعليمية المستولة عن تعليم طلبة الخدمة الاجتماعية، وهو مشروط بتوفير كافة الإمكانيات المادية من دعم مالي وتفعيل مقدرات شبكة الإنترنت، والأجهزة اللازمة، والبرامج التحويلية، والمخططات التدريبية التي تستهدف الارتقاء بالجاني المعرفي، والمهاري المتعلق باستخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة في أية صورة من صورها لسهولة التواصل بين العملاء والأخصائيين الموكلين بمشكلاتهم، وسهولة تبادل الخبرات المنوعة بين الأخصائيين الاجتماعيين وزملائهم، وبين مؤسساتهم التي يعملون بها والمؤسسات الأخرى، وبين الأخصائيين الاجتماعيين وبين غيرهم من أصحاب التخصصات ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية كالأخصائيين النفسيين.

والتحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية يجب أن يقوم على أسس علمية ومنهجية واضحة من خلال تكثيف البحوث والدراسات العلمية ورصد نتائجها وتبادلها وبثها من خلال بيئة رقمية لتكون في متناول جميع أوساط الخدمة الاجتماعية، كما يستوجب تحديث المقررات الدراسية لكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، والارتقاء بالمستوى التدريبي لأعضاء هيئة التدريس لتوفير بيئة رقمية تعليمية تمكّن من إعداد كوادر طلابية قادرة على مواكبة التكنولوجيا الحديثة، والممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية بكفاءة عالية عند الخروج إلى سوق العمل.

وبالرغم من الجهود المبذولة لدعم التحول الرقمي في الكثير من النماذج المُشرفة من الدول العربية وبخاصة المملكة العربية السعودية ورؤيتها 2030م فإن تحديات الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية ومعوقاتهما أوجدت بعض نقاط الضعف التي ينبغي أن نوليها العناية الشاملة والكافية من أجل التغلب عليها، وصناعة المستقبل الرقمي الواعد الخادم لشعبنا ومجتمعاتنا في أبهى صورة ممكنة.

1



الفصل الأول

الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي مفاهيم وأسس

الفصل الأول

الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي مفاهيم وأسس

إن التطرق إلى الحديث عن (الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي) يلقي في الذهن ملامح فارقة بين نوعين متباينين من الخدمة الاجتماعية، وهما: الخدمة الاجتماعية التقليدية، والخدمة الاجتماعية الرقمية المعتمدة على التطور التكنولوجي الواسع ومستجدات العصر الرقمي.

وعلى ذلك يتولد لدينا أربعة محاور رئيسة تتطلب الوقوف على مفاهيمها، وما يرتبط بها من امتدادات لمفاهيم أخرى متعلقة، كما تتطلب الأسس التي تُبنى عليها العلاقة الرابطة بين الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي، وما ينتج عن ذلك من أهداف متعددة؛ أهمها الارتقاء بمستوى الخدمة الاجتماعية المقدمة للعملاء. **وهذه المحاور هي:**

◀ التحول الرقمي.

◀ المنظمة التقليدية والمنظمة الرقمية.

◀ الخدمة الاجتماعية التقليدية.

◀ الخدمة الاجتماعية الرقمية.

أولاً: التحول الرقمي:

تعريف التحول الرقمي (digital transformation) /الرقمنة (Digitization): يعني التحوُّل في اللغة: التَّنقُّل من موضع إلى موضع.

والرّفْم والتزقيْم: تفجيم الكتاب.⁽¹⁾

أما عن التعريف الاصطلاحي للتحويل الرقمي فمن الصعب أن نجد له تعريفاً محدداً ثابتاً، وذلك لأن الكثيرين اتخذوا سبلاً وزوايا متعددة في تعريف المصطلح حتى صار مصطلحاً شاملاً يُستخدم في الصناعة والتجارة والتعليم، وغير ذلك من المجالات المتعددة، وفيما يلي نحاول تقديم مقارنة لتعريف المصطلح من أجل تكوين صورة ذهنية تحدد الأطر المحددة لمصطلح التحويل الرقمي عبر التعريفات الآتية:

◀ يُعرف التحويل الرقمي كما ورد في قاموس ODLIS بأنه "عملية تحويل البيانات إلى مظهر رقمي بهدف معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات، وتشير الرقمنة إلى تبديل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء أكانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط...) إلى إشارات رقمية ثنائية Binary Signals باستخدام نوع ما من أنظمة المسح الضوئي Scanning".⁽²⁾

◀ ويُعرف بأنه "عملية تحويل المواد المطبوعة أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، والمواد ذات الشكل التناظري والتي من مظاهرها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية من خلا المسح الضوئي و/أو إعادة الإدخال إلى مواد ذات شكل رقمي وهو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه. وذلك من خلال تنسيقها إلى وحدات متفرقة من البيانات تُسمى (Bytes)، وتخزينها على وسائط

(1) ابن منظور (أبو الفضل جمال الدين): لسان العرب، تحقيق: عبدالله على الكبير، محمد أحمد حسب الله، هاشم محمد الشاذلي، دار المعارف، القاهرة، 1981م، مادة (حول)، ومادة (رقم).

(2) Dalia Mendelsson, Edith Falk, and Amalya L. Oliver (2014): "The Albert Einstein archives digitization project: opening hidden treasures". Library Hi Tech, 32, No. 2, P 318 – 335. Retrieved From Emerald Group Publishing Limited.

- تخزين داخلية كالأقراص الصلبة أو خارجية كالأقراص المليزة⁽¹⁾.
- ◀ ويُعرف بأنه التكنولوجيا لتحسين الأداء أو الوصول إلى المؤسسات بشكل أساسي، واستخدام التطورات الرقمية مثل التحليلات والتنقل والوسائط الاجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية، مع تحسين استخدامها للتقنيات التقليدية، مثل تخطيط موارد المؤسسة، وتغيير علاقات العملاء والعمليات الداخلية.⁽²⁾
- ◀ ويُعرف بأنه عملية تسهدف إلى تحسين أداء المنظمة من خلال إحداث تغييرات جوهرية عن طريق المزج بين عمليات المنظمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.⁽³⁾
- ◀ ويُعرف بأنه تحول المنظمه تدريجيا من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى الاهتمام بالمعلومات والمعرفة واستثمار ما تكشف عنه من فرص وإمكانيات وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الإنجاز والكفاءة.⁽⁴⁾

(1) نجلاء أحمد يس: نحو التحول الرقمي للدوريات، دراسة لواقع مبادرات المكتبات ومؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، دار النخلة للنشر، ليبيا، 2015م، عدد14، ص 105-180.

(2) Westerman G. and Others: Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT center for Digital Business and Cap Gemini Consulting, 2011, P 5.

(3) Rogers A.(2016): “The digital transformation play books rethink your business for the digital Age”, Columbia University Press, New York, P4.

(4) أسامة عبدالسلام علي: التحول الرقمي للجامعات المصرية. المتطلبات والآليات، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد33، المجلد4، القاهرة، 2011م، ص270.

◀ ويُعرف بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها، وبذلك فإن التحول الرقمي يوضح كيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص على حد سواء فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضا في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد.⁽¹⁾

◀ ويُعرف بأنه "قيام المنظمة بعملياتها الإدارية وكافة أنشطتها من خلال توفير بنية أساسية معلوماتية متطورة، تمكنها من مباشرة أعمالها عبر شبكة الإنترنت، وذلك في كافة المجالات، بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي لها."⁽²⁾

◀ ويُعرف بأنه التغييرات والتحويلات التي يتم تشغيلها وبنائها على أساس التقنيات الرقمية.⁽³⁾

◀ ويُعرف بأنه جهد خاص تبشره المنظمة في تصميم نظام مميز لأعمال، يسمح باستثمار تقنيات الاتصال والمعلومات إلى أبعد

(1) أحمد حسن إبراهيم: التحول الرقمي. نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، بحث منشور في نادي التجارة، العدد 676، القاهرة، 2019م، ص 9.

(2) أحمد عبد الفتاح ناجي: متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية لتحقيق التنمية المحلية، منشور في المؤتمر الدولي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، 2007، ص 77.

(3) Joseph K. & Yaman R. (2016) "IT Capability and Digital Transformation: A Fir Performance Perspective", Thirty Seventh International Conference on Information Systems, Dublin, , P 16.

مدى مما ينعكس على تمتعها بكل ما تتيحه التقنية الرقمية من إمكانات للعمل والأداء من خلال تصميم نظام الأعمال الذي يحق لها المنافسة.⁽¹⁾

ويعرف بأنه نهج المنظمات لاعتماد التقنيات الرقمية وتكييفها لاحتواء التطورات والتغيرات الحديثة.⁽²⁾

وبصفة عامة يشير التحول الرقمي إلى نموذج عمل جديد يشمل التكنولوجيا واستراتيجية العمل والتغيير.⁽³⁾

ومن خلال التعريفات السابقة تظهر أهمية التحول الرقمي في كونه أحد المفاهيم الأساسية للثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة في كل المجالات، فهذه الطبيعة التحويلية التكنولوجية القوية تؤثر تأثيراً عميقاً في طرق تعامل الناس فيما بينهم، وفي تبادل العلاقات الاجتماعية، والتواصل في شتى بقاع الأرض، وبالتالي يشمل أثر التحول الرقمي الحياة الاجتماعية بكل ما فيها، ومن ذلك الحصول على الخدمات الأساسية (الصحية والتعليمية والمالية)، وتشجيع عملية الاندماج الاجتماعي والربط بين المجتمعات، وتوفير الخدمات ذاتية التشغيل.

ورصد أهمية التحول الرقمي وقياس آثاره تكمن بالأساس في مدى قدرته على حل مشكلات الإنسان من ناحية، وفي تفعيل

(1) علي السلمي: إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب، القاهرة، 2015م، ص 257.

(2) Reis, J. & et al (2018): Digital transformation: A literature review and guidelines for future research. Cham: Springer International Publishing, P 411.

(3) Ziadlou, D.(2020) :Digital transformation leadership for smart healthcare organizations: House of success model. In Sandhu K, Opportunities and Challenges in Digital Healthcare Innovation, Hershey, PI: IGI Global, P.72.

التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية أخرى. وهو أمر يشمل جوانب اقتصادية واجتماعية، وبيئية، مثل (تحدى فيروس كورونا)، بل وثقافية أيضا. وتأتي التقنية لتكون عاملاً مساعداً ومحفزاً في كل هذه الجوانب. ولتقديم مثال على ذلك لابد من العودة إلى أهداف التنمية المستدامة الـ 17 لعام 2030 ومستهدفاتها، والتي أعلنتها الأمم المتحدة عام 2015، إذ قام تقرير صادر عام 2017 عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) موضوعه القضايا الرئيسية للتحويل الرقمي في الدول العشرين (G20) برصد وتحديد دور التقنية الرقمية في الإسهام في تحقيق جميع الأهداف الـ (474). وهكذا يكون التحويل الذي تقوده التقنية شاملاً جميع توجهات التنمية المستدامة المنشودة على مستوى العالم⁽¹⁾، فمن الضروري أن تسعى جميع المنظمات التقليدية على الصعيد العالمي إلى التحويل الرقمي.

ثانياً: المنظمة التقليدية والمنظمة الرقمية:

تعني المنظمة التقليدية تلك المنظمة التي تسير وفقاً للنظم التقليدية القديمة التي لا يمكنها مسايرة الثورة التكنولوجية المتجددة. والتحول من المنظمة التقليدية إلى المنظمة الرقمية يتطلب تطوير وإدارة استخدام ثلاثة من الموارد الأساسية، وهي:

- 1 المعلومات المتدفقة والمتوافرة لديها.
- 2 تكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة.
- 3 الموارد البشرية المناط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في ظل استراتيجياتها.

(1) بدر بوخولوف: دور التحويل الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية، والاقتصادية والاجتماعية، مجلة القانون والأعمال، العدد 58، 2020م، ص 198.

والتحول الرقمي للمنظمة يتطلب توافر أسس ومعايير الاستعداد الإلكتروني لديها ومدى جاهزيتها واستعدادها للتحول، وهو ما يتمثل في تحقق التفاعلية من خلال إتاحة شبكات جيدة للتفاعل والتواصل، ودعم القيادات ومساندتها، وأمن المعلومات، ورأس المال البشري المؤهل للتعامل مع التكنولوجيا وتوفير بيئة العمل الافتراضية المناسبة.⁽¹⁾

ونجاح المنظمة في التحول الرقمي يميزها من حيث الممارسات الخاصة والمهمة عن غيرها من المنظمات، **ومن هذه المميزات:**

- ◀ التكلفة الأقل نسبةً إلى تكلفة المنظمة التقليدية.
- ◀ دقة الخدمة المقدمة وجودتها عبر تطوير وسائل وأساليب التدخل المهني.
- ◀ تسهيل تقديم الخدمات للعملاء، وبخاصة العملاء المهمشين الذين يعجزون عن تلقي الخدمات التقليدية بسبب مشاكل جسدية أو نفسية (كبار السن، المعاقين أو ذوي الهمم القاطنين في أماكن نائية).
- ◀ خصوصية العملاء، وبخاصة في القضايا التي تسبب الوصمة المجتمعية.
- ◀ نظام المعلومات مفتوح ومتاح للجميع في أي وقت.
- ◀ عدم التقييد بتوقيت زمني ومكاني محدد.
- ◀ سهولة التواصل.
- ◀ تحقيق الرونة في الممارسة المهنية من حيث الزمان والمكان.
- ◀ تمكين الأعضاء وإعطائهم حرية اتخاذ القرارات في المستويات الإدارية الدنيا.

(1) مبروكة محمد محمد عليق: التحول الرقمي وتمكين الجمعيات الأهلية الناشئة من تحقيق أهدافها، مجلة بحوث الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف (مصر)، مجلد 3، عدد 1، 2022م، ص 257.

- ◀ ربط الأداء المتميز بنظام معين من الحوافز.
- ◀ الاستثمار الفعال للثقافة الرقمية للمنظمة.
- ◀ التركيز الدائم على تدريب الموظفين الجدد من خلال شبكة الإنترنت.
- ◀ إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء بمختلف بقاع الأرض.
- ◀ إمكانية التواصل مع عملاء الخدمة الاجتماعية في وقت أقل وبجهد أقل من الخدمة الاجتماعي التقليدية.
- ◀ تعزيز التعاون المشترك والتواصل الدائم وتبادل الخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.
- ◀ تعزيز التعاون والتواصل وتبادل الخبرات بين وبين الزملاء من مهن وتخصصات أخرى كالأخصائي النفسي مثلاً.

ومما ينبغي التنبيه عليه أن تقنية المعلومات ليست العامل الأساسي في زيادة كفاءة المنظمة، وإنما هناك مجموعة من الممارسات التنظيمية، بالإضافة إلى ثقافة المنظمة والتي لها أكبر الأثر في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات ومن ثمَّ زيادة إنتاجية المؤسسة وكفاءة أفرادها، وتمكين أفراد المنظمة وإعطائهم حرية اتخاذ القرارات في المستويات الإدارية الدنيا، وكذلك ربط مكافآت التحفيز مباشرة بالكفاءة الرقمية واستثمار الثقافة الرقمية للمنظمة.⁽¹⁾

لقد أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة في هذا العصر الذي أُطلق عليه العصر الرقمي، وإخفاق المنظمة في تحقيق التحول الرقمي واستغلال التكنولوجيا الاستغلال الأمثل يعني إخفاقها وتأخرها، بل يعني مواتها واندثارها.

(1) Brynjolfsson, E., & Hitt L.M.(2002): Digital organization: preliminary results from an MIT study of Internet organization, culture and productivity. Executive summary, April.

إن المنظمات التقليدية لم تعد قادرة على الاستمرار والمسايرة، لأنها لم تعد قادرة على الصمود ومواجهة التغير والتجديد المستمر، حيث إنها أصبحت قاصرة عن القيام بمسؤوليتها وتأدية أدوارها الجديدة لذلك اتجهت غالبية الدول إلى استحداث أنماط جديدة ومخططات جديدة لنظم العمل في منظماتها؛ فإخفاق منظمات الدولة عن التحرر من التقليدية والتحول إلى التكنولوجيا الرقمية يعني إخفاق الدولة وافتقادها القدرة على الصمود والبقاء.

ثالثاً: الخدمة الاجتماعية التقليدية:

لكي نقف على مفهوم الخدمة الاجتماعية الرقمية أو الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لا بد أن نتعرض أولاً إلى الخدمة الاجتماعية التقليدية بوصفها حجر الأساس الأول الذي نشأ عنه التغير والتطور الاصطلاحي وما نجم عن ذلك من ظهور الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية الرقمية أو الإلكترونية بشقي طرقها.

قدمت اللجنة التنفيذية للاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين ومجلس الاتحاد الدولي للمدارس تعريفاً عالمياً للخدمة الاجتماعية عام 2014م، ونصه: "الخدمة الاجتماعية مهنة قائمة على الممارسة والانضباط الأكاديمي الذي يعزز التغيير الاجتماعي والتنمية والتماسك الاجتماعي، وتمكين الناس وتحريرهم من خلال تطبيق مبادئ العدالة الاجتماعية، وحقوق الإنسان، والمسؤولية الجماعية، واحترام التنوع الثقافي الذي هو أساس ممارسة الخدمة الاجتماعية المدعومة بنظريات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية والإنسانية والمعارف الأساسية. لمعالجة تحديات الحياة وتعزيز الرفاهية والأداء الاجتماعي والنفسي للأفراد والأسر والمجموعات والمجتمعات"⁽¹⁾، فالخدمة

(1) أبو الحسن عبدالموجود إبراهيم: ورقة عمل بعنوان الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الثقافية عالمياً ومحلياً، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد7، ص45.

الاجتماعية نوع من أنواع العمل المجتمعي يهدف بشكلٍ أساسي إلى مساعدة الأفراد، والجماعات المختلفة، والمجتمع المحلي لتحقيق مستويات مناسبة من الرفاهية الفردية والمجتمعية. وتهدف الخدمة الاجتماعية إلى مساعدة الناس على فهم أنفسهم، ودمج الأفراد في المجتمعات التي ينتمون إليها عبر تطوير مهاراتهم، وقدراتهم طلبًا لتحقيق أقصى منفعة ممكنة من المواد المتوفرة. ولا يتوقف نشاط الخدمة الاجتماعية على العناية بعلاج المشكلات الفردية والشخصية، وإنما يمتد للممارسات الوقائية، وعلاج المشكلات المجتمعية، كال فقر، والبطالة، وغير ذلك من المشكلات والمعوقات التي تعترض نجاح المؤسسات، وتؤثر في استقرار المجتمع وتعطل إنتاجيته بما ينعكس على أفرادها فتقل منفعة الفرد من الموارد المتوفرة، وينخفض متوسط دخله القومي، ويقل نصيبه من الخدمات، وينخفض مستوى رفاهيته.

أركان الخدمة الاجتماعية التقليدية:

● العميل:

الجهة التي تعترضها مشكلة، وتحتاج إلى تقديم الغون والمساعدة، وقد يكون العميل فردًا، أو جماعةً، أو مجتمعًا.

● الأخصائي الاجتماعي:

الشخص الذي يقوم بتحديد المشكلة وتشخيصها وعلاجها، أو شخص مدرب ومؤهل علميًا وعمليًا لتقديم الخدمة الاجتماعية. ويتركز دور الأخصائي الاجتماعي في إطار أهداف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فيما يلي:

1 مساعدة الناس في الحصول على الموارد المتاحة، وتوجيههم إلى الاستفادة من المؤسسات المقدمة لما يحتاجون إليه من خدمات.

- 2 رفع مستوى استفادة الناس من المؤسسات الاجتماعية التي يحتاجون إلى خدماتها، ورفع مستوى استجابة المؤسسات لهم.
- 3 رفع نسبة العدالة الاجتماعية بين المواطنين.
- 4 تقديم الحلول الفعالة للتغلب على المشكلات المجتمعية المعرقة للمجتمع كالبطالة والفقر، وغير ذلك، والسعي إلى معرفة الأسباب المؤدية لها، والإسهام في وضع المخططات للتغلب عليها.
- 5 العمل على الارتقاء بمستويات التفاعل بين الأنساق الاجتماعية المختلفة داخل البيئة الاجتماعية.
- 6 القيام بالأنشطة التنسيقية التي تؤثر في التأثير الإيجابي بين المؤسسات الاجتماعية.
- 7 التأثير في السياسات الاجتماعية من أجل الارتفاع بمستوى البيئة الاجتماعية.

● المؤسسة الاجتماعية:

الجهة المنوطة والمسئولة عن تحديد المشكلة التي تعترض الفرد، أو الجماعة، أو المجتمع وعلاجها.

أهداف الخدمة الاجتماعية التقليدية:

● أهداف وقائية:

وتمثل أهداف الوقاية المدخل الوقائي لممارسة الخدمة الاجتماعية، ويعد من الاتجاهات الحديثة نسبياً في مهنة الخدمة الاجتماعية، كما يُعد بمثابة الخطوة الأولى والمهمة في ممارستها؛ لأن الأخصائي الاجتماعي يستخدم هذا المدخل قبل حدوث المشكلة لتجنبها ومنع حدوثها، وهذا هو الفارق الجوهرى بين المدخل الوقائي والمدخل

العلاجي الذي يكون نتيجة لظهور المشكلة.

وعبر المدخل الوقائي يساعد الأخصائي الاجتماعي الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات على اكتساب المهارات الوقائية، ونشر الوعي المجتمعي في أية صورة ممكنة لمنع ظهور المشكلات المجتمعية وتفادي حدوثها.

وتعود أهمية المدخل الوقائي إلى توفير الوقت والجهد والتكاليف والعبء العلاجي.

◎ أهداف علاجية:

والأهداف العلاجية للخدمة الاجتماعية تمثل المنهج العلاجي، ويستخدم الأخصائي الاجتماعي هذا المنهج كرد فعل مباشر لظهور المشكلة، فتظهر الحاجة إلى هذا المدخل بعد حدوث قصور في العملية الوقائية، فالرحلة العلاجية تكون بعد الفشل في العملية الوقائية، وتتخلص الأهداف العلاجية في تحديد المشكلات تحديداً دقيقاً، ووضع البرامج العلاجية، وتنفيذها.

◎ أهداف تنموية:

تمثل الأهداف التنموية للخدمة الاجتماعية ما نطلق عليه المدخل التنموي للخدمة الاجتماعية، أو الخدمة الاجتماعية التنموية، ويُعدُّ هذا المدخل من الاتجاهات الحديثة في ممارسات الخدمة الاجتماعية، ويطلق البعض على هذا المدخل (Approach)، ويعتبره البعض نموذجاً/أنموذجاً (Model)، ويعتبره البعض نظرية (Theory)، بينما يرى آخرون أن الاصطلاح الأنسب هو (المدخل)، وذلك لأن المدخل عبارة عن رؤية فلسفية ووجهة نظر.

والخدمة الاجتماعية التنموية، أو المدخل التنموي للخدمة الاجتماعية نوع من الممارسة المهنية يتصدى لتحديات التنمية، ويهدف إلى رفع

مستوى معيشة المواطنين على المستويين؛ الاقتصادي والاجتماعي، ويسهم في زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي، وتحسين ما يحصل عليه من سلع وخدمات.

ويعُدُّ رفع مستوى نصيب الفرد من الدخل القومي هدفًا عامًا للخدمة الاجتماعية التنموية، ويندرج تحت هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية، **منها:**

- ◀ تحقق مبادئ العدالة الاجتماعية بما يضمن عدالة توزيع الناتج القومي، وتقبل المواطنين تحمل مسئوليات وأعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- ◀ تكوين رأي عام مستعد لتحمل مسئوليات التنمية الشاملة
- ◀ إيقاظ المشاركة الجماهيرية الواعية للتأثير في وضع السياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعي، واتخاذ القرارات بشأن خطط التنمية الاجتماعية وبرامجها، ومتابعة تنفيذ تلك الخطط والبرامج وتقييمها وتقويمها.
- ◀ اكتشاف معوقات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والعمل الدؤوب من أجل التغلب عليها
- ◀ الحد من زيادة الفاقد الاجتماعي والاقتصادي حفاظا علي الموارد والإمكانيات القومية ومنعا لتبديدها.
- ◀ التحديد الدقيق لمقومات التنمية الاجتماعية ومساراتها واتجاهاتها.
- ◀ مساعدة النشء علي اكتساب القيم والاتجاهات العصرية التي تسهل ترسيخ عملية تحديث المجتمع مع الاحتفاظ بالقيم المميزة لمجتمعنا وثقافته وتراثه، لإيجاد نمط من التحديث يتلائم وظروف مجتمعاتنا وتاريخها وأهدافها وثقافتها.

جوانب المدخل التنموي:

◎ الجانب التنموي:

ويهدف هذا الجانب إلى تطوير الأداء الاجتماعي والمهني للأفراد بما يكفل لهم الكفاح والتصدي لمشكلاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية، فالجانب التنموي يصب جل اهتمامه على الأداء التنموي وليس العلاج، فهو يرى الأفراد أشخاصًا يمكن استثارة قدراتهم الكامنة وتفجير طاقاتهم لتحقيق مستوى عالٍ من فهم النفس وإثبات الذات.

◎ الجانب الواقعي:

ويرتكز اهتمام هذا الجانب على واقع حياة الجماعة وما يحدث خلاله من خبرات جماعية، وعليه فإن بؤرة اهتمام الأخصائي الاجتماعي تنصب على الواقع دون الماضي والخبرات السابقة، فحياة الجماعة من هذا المنظور الواقعي سلسلة متصلة من الأعمال التي تؤديها الجماعة، الأمر الذي يحتم التفاعل الشامل لجميع أعضاء الجماعة عبر أنشطة متبادلة، ويحتم أيضًا أن تكون مستويات التفاعل متاحة لجميع أعضاء الجماعة.

◎ الجانب الإنساني:

وينحصر هذا الجانب في الدور الوظيفي الذي يؤديه الأخصائي، وفي علاقاته الإنسانية بالجماعة التي يتعامل معها على أن يُبنى الدور الوظيفي للأخصائي على أساس تنموي يهتم بالأداء الاجتماعي ويوجه الخبرات الجماعية على أساس واقعي.

المجتمع المستهدف في المدخل التنموي:

هم الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات التي تفتقد عدة احتياجات أو تواجه مشكلات، وتسعى إلى كفاية احتياجاتها وحل مشكلاتها بمساعدة الأخصائي الاجتماعي معتمدين على أنفسهم وعلي الأفراد الذين يقومون بالتغيير الاجتماعي وذلك تَبَعًا لنوعية الاحتياجات أو المشكلات، وتوافر المعلومات اللازمة للتدخل.

رابعًا: الخدمة الاجتماعية الرقمية:

إن التطور التكنولوجي المستمر والمتسارع الذي يشهده عصرنا يلح على إضفاء الطابع الرقمي على المجتمع، ومن شأن ذلك أن يغير من نظرتنا للحياة، ويغير من سلوكياتنا ومعاملاتنا، وثقافتنا، وتقييماتنا، ومؤسساتنا، ومهن المساعدة في أية صورة من صورها، ومن بينها الخدمة الاجتماعية بوصفها تخصصًا علميًا وإحدى مهن المساعدة.

وهذه البيئة التكنولوجية الهائلة بكل إمكانياتها ومقوماتها لا ينعكس تأثيرها على أسلوب الخدمة الاجتماعية فقط، بل يمتد ذلك التأثير إلى تقنيات التشخيص، والتدخل المهني سواء أكان للممارسة الوقائية، أم العلاجية، أم التنموية، الأمر الذي يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين أن يصبحوا أكثر تخصصًا بما يناسب التغير التكنولوجي الكبير الذي لا يتوقف أبدًا، فإذا سلمنا بأن الأخصائي الاجتماعي عميد المؤسسة، وعضو فعال بمثابة حائط صد وحماية للأفراد والجماعات والمجتمعات فلا بد أن يكون الأخصائي الاجتماعي نقطة الانطلاقة والمسيرة والتغيير من أجل التكيف الإلكتروني مع المتطلبات والاحتياجات المستجدة للمجتمع الرقمي اليوم.

إن الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، والأجهزة الرقمية، وتقنيات المعلومات والاتصالات (ICT) كانت سببًا في تغيير أساليب حياتنا وتعاملاتنا وممارساتنا اليومية التقليدية، كالعادات الترفيهية، والتعاملات

التجارية، والإدارات العامة، والخدمات في مختلف بقاع العالم⁽¹⁾. ومنذ التسعينيات وُصفت هذه الظروف والتغيرات الجديدة، وما يمكن أن ينتابها من تطورات وتأثيرات محلية وعالية، وتنبأت بذلك بعض المؤلفات التي عُنت بما طرأ على العالم من تطورات جديدة في ظل التكنولوجيا.⁽²⁾

وعلى صعيد الممارسة العملية الاجتماعية فقد شهد النظام العالمي ثورة بطيئة وعميقة عدّلت فيها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات السيناريوات الاجتماعية بأبعادها المختلفة، مما أدى إلى تفاعلات اجتماعية جديدة وتحديات لم يسبق لها مثيل.

فالإترنت نظام تكنولوجي معقد تتشابك من خلاله شبكات الهواتف والحواسيب من أجل التواصل وتبادل المعلومات، فهو ييسر من استخدام الآلات والأجهزة المختلفة من ناحية، ومن ناحية أخرى تبني من خلاله البرمجيات والتطبيقات المختلفة مستوى جديد من التفاعلات البشرية والاجتماعية، فقد أعادت شبكة الإنترنت صياغة الأنظمة الاجتماعية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفر اليوم خيارات جديدة ومبتكرة لينفتح العالم على طرق عصرية وفعالة تحقق التنمية الاجتماعية في شتى صورها، وتعالج أوجه عدم المساواة البشرية القديمة.

وفي إطار معالجة عدم المساواة بين البشر تنشأ تواترات بين الإدماج الاجتماعي والإبعاد الاجتماعي، وبالرغم من ذلك تحدد "المجتمعات

(1) يوسف محمد عبد الحميد: الخدمة الإلكترونية والمجتمع الرقمي "رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات"، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، مجلد1، عدد1، جامعة بني سويف (مصر)، سبتمبر 2012م، ص36.

(2) Andriole, S. J (2005):The 2nd digital revolution, London: IRM Press. Angela N. Bullock , Alex D. Colvin (2015) : Communication Technology Integration into Social Work Practice, Bullock & Colvin, Advances in Social Work, Vo I. No 16.

التي تتوسط فيها البرمجيات" الظروف الاجتماعية المختلفة للدعوة إلى العدالة الاجتماعية على الصعيد العالمي.⁽¹⁾

وعلى هذا النحو، يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بأنها ميدان ميادين الخدمة الاجتماعية يحتاج إليها الأفراد والمجتمعات والجماعات، ويمكن وضع برامج للتدخل وإجراء مشاريع بحثية وتصميم سياسات عامة.⁽²⁾

وتشمل الخدمة الاجتماعية الإلكترونية البحث على الإنترنت، وعلاج المرضى (العلاج الفردي والديناميات الجماعية والمجتمعية)، وتدريب الأخصائيين وتعليمهم، ورصد برامج الخدمة الاجتماعية. وفي هذا الصدد أصبحت الخدمة الاجتماعية الإلكترونية هي الحدود الجديدة للخدمة الاجتماعية.⁽³⁾

كما تُعرف الخدمة الاجتماعية الرقمية بأنها تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، ووسائل التواصل مع العملاء، وتحقيق أهداف مساعدتهم عن بعد، وتحقيق التواصل مع الزملاء المهنة نفسها أو مهن أخرى، والتواصل مع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية، وفي إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية،

(1) Aramburu, L., & Marcuello-Servós, C.(2018): Digital generation, emotions and social movements: A conceptual framework .In M. Lisboa, & D. Cerejo (Eds.): Complexity sciences: Theoretical and empirical approaches to social action Newcastle, UK,: Cambridge Scholars Publishing.

(2) López-Peláez, A., & Díaz, H. L(2015) : Social work challenges in the 21century: Citizenship, technology and e-Social work. In A. López Peláez (coord.): Social work challenges in the XXI century: Perspectives from the USA , Pamplona: Thomson-Reuters Aranzadi.

(3) يوسف محمد عبد الحميد: الخدمة الإلكترونية والمجتمع الرقمي، ص36.

وتخزين بيانات العملاء والخدمات والموارد والمؤسسات ومعالجتها واسترجاعها.⁽¹⁾

وتُعرف بأنها الخدمة الاجتماعية الافتراضية عن بعد من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الخدمات الاجتماعية لعملاء الخدمة الاجتماعية وتقديمها.⁽²⁾

ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الرقمية بأنها استخدام أجهزة الكمبيوتر (بما في ذلك الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والدردشة عبر الإنترنت والنصوص والبريد الإلكتروني)، والوسائل الإلكترونية الأخرى مثل الهواتف الذكية والهواتف الأرضية وتكنولوجيا الفيديو من أجل توفير المعلومات للجمهور وتقديم خدمة الخدمة الاجتماعية للعملاء، والتواصل معهم، وإدارة المعلومات السرية وسجلات الحالة، وتخزين المعلومات حول العملاء والوصول إليها، وترتيب الدفع مقابل الخدمات المهنية.

عناصر الخدمة الاجتماعية الرقمية:

● الأخصائي الاجتماعي الافتراضي:

وهو الشخص الذي يستخدم الخدمات الإلكترونية والممارسات الرقمية لخدمة العملاء.

(1) مدحت محمد أبو النصر: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، الندوة العلمية، الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ، مصر، 2020م، ص5.

(2) وفاء هانم الصادي وآخرون: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. الأسس- التطبيقات، دار المسيرة، عمان، 2016م، ص62.

◎ العميل الافتراضي:

وهو الذي يستقبل الخدمات الاجتماعية الإلكترونية من أجل الحصول على المنافع العامة وعلاج المشكلات التي تعترضه.

◎ الأدوات الإلكترونية:

وهي الأدوات والوسائط والمصادر الإلكترونية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي الافتراضي لمساعدة العميل الافتراضي.

◎ التدخل المهني الإلكتروني:

يعني التدخل المهني الإلكتروني استخدام الأخصائي الاجتماعي كافة الأدوات والوسائط والمصادر الإلكترونية المتاحة في تحديد المشكلات التي تواجه العملاء وتقييمها وحلها.

أهداف الخدمة الاجتماعية الرقمية:

لما كانت الخدمة الاجتماعية الرقمية تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة المتعددة فإن أهدافها تتضمن ما ذكر مُسبقاً من أهداف الخدمة الاجتماعية التقليدية مضافاً إليها ما طرأ على هذه الأهداف من تطور، وما استجد من أهداف أخرى استدعتها الثورة التكنولوجية والوسائل الإلكترونية العصرية، وهذه الأهداف هي:

- ◀ تزويد طلاب الخدمة الاجتماعية بالمعارف المهنية، وتعزيز خبراتهم التعليمية.
- ◀ تنمية المهارات التقنية لدى طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين.
- ◀ تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين المفاهيم الأساسية لسلوك الإنسان والبيئة الاجتماعية، وتأثير كلٍّ منهما في الآخر.

- ◀ تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين مهارات الممارسة المهنية وتدريبهم على أساليبها.
- ◀ تعزيز عملية الإشراف المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية أثناء التدريب الميداني، وللأخصائيين الاجتماعيين أثناء تقديم الخدمة الرقمية.
- ◀ تمكين الأخصائي الاجتماعي من تحقيق ممارسة فاعلة من خلال التواصل المهني مع العملاء، وإدارة الحالات، والتشخيص، ورصد التقدم في العلاج.
- ◀ رفع مستوى كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين المهنية في ضوء التحول الرقمي.
- ◀ إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ومناقشة قضاياها عبر الإنترنت.
- ◀ تسهيل عملية تقديم الخدمات الإلكترونية للعملاء.
- ◀ تنظيم إدارة الخدمات الإنسانية إلكترونياً.
- ◀ اكتشاف قدرات العملاء وتوجيههم للاستفادة من هذه القدرات، وتعزيز مهارات حل المشكلات لديهم.
- ◀ تقييم الخدمات الاجتماعية الإلكترونية.
- ◀ تداول الخبرات والمهارات الخاصة بأساليب ممارسات الخدمة الاجتماعية عبر الإنترنت

2



الفصل الثاني

متطلبات الممارسة المهنية
للخدمة الاجتماعية الرقمية

الفصل الثاني

متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية

إن تطبيق الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية لن يتناسب مع الوسائل التقليدية القديمة للممارسة، وإنما يستوجب مجموعة من المتطلبات التي تناسب تكنولوجيا التحول الرقمي. وقبل الشروع في الحديث عن هذه المتطلبات نتناول تعريف الممارسة المهنية بصفة عامة، ثم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية بصفة خاصة.

مفهوم الممارسة المهنية:

ورد في معجم تاج العروس: «الرَّسُّ والرَّاسُ: الممارسة، ويُقال: إنه لَمَرَّسٌ بَيِّنُ الرَّسِّ إذا كان شديدَ الرِّاسِ، وهو الذي مارسَ الأمورَ وجزَّها»⁽¹⁾.
والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وفقاً لقاموس (باركر): الفعل والتدريب على مزاولة العمل باستمرار مع استخدام المعرفة والخبرة في العمل⁽²⁾.
والمهني في الخدمة الاجتماعية أو الأخصائي الاجتماعي هو الشخص الذي تم إعداده من الناحيتين؛ العلمية والعملية من خلال الكليات والمعاهد العليا المتخصصة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، أو هو «ممارس مهني مدرب فيكليات الخدمة الاجتماعية، يؤدي أدواراً مثل التثقيف والتنمية والوقاية والعلاج، ويعمل على تشخيص المشكلات الاجتماعية والنفسية»⁽³⁾.

(1) ابن منظور: لسان العرب، مادة (مرس).

(2) Barker, Robert (2014). The social work dictionary, 6th Ed. Washington DC.:NASW Press. National Association of Social Workers, P 289.

(3) نجوى محمد أحمد: تقييم دور الأخصائي الاجتماعي بالجال الطبي من منظور الممارسة العامة، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد60، الجزء الثاني، ص437.

والأخصائي الاجتماعي الطبي هو المتخصص الحاصل على مؤهل عالٍ من كليات الخدمة الاجتماعية، وتم تدريبه عملياً على الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المؤسسات الطبية، ويمكنه العمل ضمن الفريق الطبي في المؤسسات العلاجية، أو الوقائية أو الإنشائية.⁽¹⁾

مفهوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية:

ينظر إلى الممارسة المهنية الرقمية بشكل عام على أنها الجهد المنظم لتحسين ظروف التعليم ومصادره، وتحسين الأداء، وهي عملية شاملة تهدف إلى تمكين جميع العاملين من المحافظة على مستوى عالٍ في أدائهم وتهيئتهم لأدوار جديدة تقتضيها متطلبات التطوير والتجديد في المجتمع. وبالتالي فهي عملية تستهدف إضافة معارف وتنمية مهارات وقيم مهنية لدى الأخصائي الاجتماعي لتحقيق ممارسة فاعلة تؤدي إلى نتائج إيجابية مع العملاء.

وتعنى الممارسة الرقمية تقديم الرعاية عن بعد من خلال استخدام التكنولوجيا، بما في ذلك الشاشات وأجهزة الاستشعار لتعزيز المعيشة المستقلة والدعم للأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية والعيش لفترة أطول في البيت وتقديم لهم في بيئاتهم المنزلية ومجتمعاتهم. ويمكن أن تقدم لهم الرعاية بعد عودهم إلى ديارهم بعد فترة من المرض. ويمكن أن تشمل كلا من أنظمة ومعدات بسيطة وأكثر تعقيداً، كما تعنى خدمات المشاركة الرقمية لتثقيف وتحفيز التفاعل الاجتماعي بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء لإثراء حياة الناس الذين هم في حاجة إلى الدعم والرعاية.⁽²⁾

(1) ماهر أبو المعاطي: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين، مركز النشر بجامعة حلوان، القاهرة، 2003م، ص153.

(2) محمد إبراهيم على أبو هرجة: تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور مقترح لبرنامج لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية، مجلة الخدمة الاجتماعية الصادره عن الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، 2016، العدد 55، ص82.

فالممارسة المهنية الرقمية أو الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الإلكترونية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، ويشمل ذلك استخدام الأخصائيين الاجتماعيين تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الإلكترونية في جميع عمليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات بما يتضمنه ذلك من:

- ◀ الوقاية.
- ◀ التقدير والتشخيص.
- ◀ العلاج.
- ◀ التنمية.
- ◀ الإمداد بالخدمات.
- ◀ البحث والدراسة لتطوير المهنة.⁽¹⁾
- ◀ الالتزام بقيم المهنة وأخلاقياتها.

إن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية اليوم تواجه العديد من القضايا المتعددة، منها ما يرتبط بالتغيرات المحليّة، والثقافية، والتكنولوجية، والاقتصادية، والاجتماعية، ومنها ما يرتبط بالتغيرات العالمية، حيث إننا نواجه اليوم العولة بكافة جوانبها السياسية والثقافية والاقتصادية المختلفة.⁽²⁾ ولما كان التحول من الممارسة التقليدية للخدمة الاجتماعية إلى الخدمة الاجتماعية الرقمية أو الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية أمرًا محتومًا فلا بد من هيكلة البناء المهاري والمعرفي والقيمي لممارسة الخدمة الاجتماعية،

(1) مكي جلال أبو السعود: متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، جامعة الفيوم (مصر)، المجلد4، العدد21، 2020م، ص677.

(2) نصيف فهمي منقريوس: تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. قضايا مهنية وبحوث ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2014م، ص25.

فالتحول إلى الممارسة الإلكترونية أو الرقمية للخدمة الاجتماعية يستوجب استحداث مهارات ومعارف وقيم ووسائل تتناسب وطبيعة هذا التحول الجديد.

فالتغيرات المتعددة التي تمخض عنها عصر المعرفة الرقمية تستوجب العديد من متطلبات اللازمة لتطبيق الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية، وسنتناول هذه المتطلبات بشيء من التفصيل.

أولاً: المتطلبات المعرفية:

ورد في لسان العرب: «العِرْفَانُ: العلم، ورجلٌ عِرْفُونٌ وعِرْفَانٌ: عارف يعرف الأمور، ولا ينكر أحداً رآه مرةً، والعِرْفَانُ والعِرْفَانُ بمعنى مثل عليم وعالم، وأمرٌ عِرْفَانٌ وعِرْفَانٌ: معروف».⁽¹⁾

والمعرفة اصطلاحاً هي:⁽²⁾

- ◀ الفهم الناتج عن التعلم والدراسة والخبرة.
- ◀ فهم المعلومات استناداً إلى مدى أهميتها أو ارتباطها بموضوع البحث أو الدراسة.
- ◀ مجموعة الحقائق والبيانات والمعلومات والخبرات والرؤى التي توفر المعرفة والفهم المطلوب، والإحاطة بالموضوع، والتفسير المناسب، والإدارة الناجحة، والقدرة على اتخاذ القرار، وتقييم الواقع، والتنبؤ بالمستقبل.⁽³⁾

(1) ابن منظور: لسان العرب، مادة (عرف).

(2) رانيا مصطفى: إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري، منظمة اليونيسيف، القاهرة، 2014م، ص 13.

(3) مدحت محمد أبو النصر: إدارة المعرفة ومنظمات التعلم، المجموعة العربية، القاهرة، 2017م، ص 30.

والمعرفة المرتبطة بالخدمة الاجتماعية متشعبة لأنها تتداخل مع تخصصات مختلفة تتنوع بتنوع الأهداف التي تسعى إليها الخدمة بحسب مجال العمل، فلو أن مجال الخدمة الاجتماعية مجال طبي كانت ضرورة دراسة هذا المجال وتحديد مشكلاته وذلك يستوجب المعرفة التخصصية وتحليلها والتعامل معها على جميع المستويات والجوانب الآتية:

- ◀ تحديد المعرفة التخصصية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية وتعرف الإطار المناسب للأهداف التي تسعى إليها.
 - ◀ تعرف المصادر التي يمكن الحصول عليها.
 - ◀ تحديد العلاقة بين المكونات المعرفية والخدمة الاجتماعية.
 - ◀ تعرف كيفية استخدام المكونات المعرفية والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
 - ◀ تحدي أهمية تعرف الجوانب المعرفية والاستناد إليها كقاعدة أساسية للخدمة الاجتماعية.⁽¹⁾
- وللمعرفة دور رئيس في الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية، فهي تسهم في:⁽²⁾
- 1 تمكين اتخاذ القرارات الأفضل والأسرع في مجالي الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية.
 - 2 تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات والموارد ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية.

(1) محمد ناجي عطية: البناء المؤسسي في المنظمات الخيرية. الواقع وآفاق التطوير، دراسة ميدانية، صنعاء، اليمن، 2006م، ص57.

(2) مدحت محمد أبو النصر: مقدمة في الخدمة الاجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، القاهرة، 2022م، ص23.

- 3 تسهيل وضع الخطط والمشروعات والبرامج والأنشطة الاجتماعية، وكذا وضع الموازنات الاجتماعية.
- 4 إعادة استخدام الأفكار والخبرات والوثائق.
- 5 الاستفادة من الخبرات والتجارب السابقة والقائمة.
- 6 الحصول على معلومات مهمة سريعًا على نطاق واسع.
- 7 تمكن المنظمة من الاستفادة المثلى بكفاءة عالية.

إن الأساس المعرفي الذي تقوم عليه الخدمة الاجتماعية يُعدُّ من ضروريات نجاح الممارسة المهنية، كما يعدُّ مَحَكًّا لقياس فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

والأساس المعرفي -كما اتضح مسبقا- يختلف عن المعلومات التي يتحصل عليها الفرد من المصادر المعلوماتية المختلفة، فالمعرفة تختلف عن المعلومة في كون المعرفة حصيلة المزج بين المعلومات والخبرة والمدركات الحسية.

ورصيد المعرفة لدى الشخص الواحد ليس ثابتًا، وإنما يتغير من وقت لآخر تَبَعًا لمستوى دراسته، وحصوله على معلومات جديدة واكتسابه خبرات جديدة، فالرصيد المعرفي يختلف من شخص لآخر تَبَعًا لاختلاف البيئة ومستوى الدراسة والتجارب والخبرة؛ فالمحصلات المعرفية ليست ثابتة، وإنما هي متجددة على الدوام باختلاف المتغيرات، وديمومة تجدد مقومات الثورة المعلوماتية الدائمة في عصر المعرفة.

وتعرف المتطلبات المعرفية بأنها «التجمع التراكمي للمعلومات والنتائج العلمية والقيم والمهارات والمناهج التي استخدمت، وتقييم ما توصل إليه من نتائج ومعلومات وخبرات ومعارف، وهي مستقاة من الأبحاث والدراسات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين والبناء النظري والدراسات العلمية للظواهر ذات الأهمية للخدمة الاجتماعية

ومن الخبرات المدونة والممارسة المباشرة للأخصائيين الاجتماعيين، ومستقاة أيضاً من المعلومات المتاحة من العملاء والعلماء المهنيين بفروع العلوم الأخرى والمعلومات العامة عن المجتمع.⁽¹⁾

كما تعرف بأنها « التداخل مع العديد من فروع المعرفة وتعتمد بشكل واسع على العلوم الاجتماعية والسلوكية وأنه أساس التدخل المهني ويتضمن نظريات عن طرق ونماذج للممارسة المهنية».⁽²⁾

والمطلبات المعرفية الواجب توافرها لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية:

- ◀ تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأساليب التكنولوجية في ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- ◀ تحديث مقررات الحاسب الآلي في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية ليغطي دراسة الوسائل والتطبيقات المستخدمة في تقديم الخدمة الاجتماعية عن بعد.
- ◀ تنمية معرفة الأخصائيين حول آليات الأمان (التشفير- اسم المستخدم- كلمة المرور).
- ◀ تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول أهمية التحول الرقمي.
- ◀ تنمية معارف الأخصائيين حول تطبيقات الهاتف المحمول المستخدمة في التواصل الاجتماعي مع العملاء.⁽³⁾

(1) ماهر أبو المعاطي: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية العاقين، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، حلوان (مصر)، 2000م، ص108، 109.

(2) أحمد محمد السنهوري: تنظيم المجتمع طريقة علمية للخدمة الاجتماعية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002م، ص431.

(3) منى جلال أبو السعود: متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، ص701.

- ◀ تعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات الحاسب الآلي، والشبكة المعلوماتية، ووسائل التواصل الاجتماعي المتعددة، وكيفية التعامل مع المشكلات التقنية.
- ◀ تطوير مهارات أعضاء هيئة تدريس الخدمة الاجتماعية فيما يخص استخدام الحاسب الآلي والشبكة المعلوماتية، ووسائل التواصل الاجتماعي المتعددة، والتعامل مع المشكلات التقنية.
- ◀ بناء قاعدة بيانات متينة من الشبكة الحاسوبية المحلية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية لتحقيق التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة وإداراتها.
- ◀ توعية طلاب الخدمة الاجتماعية بأهمية المعرفة.
- ◀ تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين طرق الحصول على المعرفة وتقنياتها، وطرق واستراتيجيات توظيفها والاستفادة منها.
- ◀ تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية وتدريبهم على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوسائلها المختلفة ليكتسبوا المهارات اللازمة في هذا الشأن.
- ◀ تقديم البرامج التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل بالمؤسسات الاجتماعية لتحسين المهارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والحاسب الآلي.
- ◀ تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية من دراسة وتشخيص وعلاج، وغير ذلك من العمليات اللازمة للمساعدة المهنية.
- ◀ توفير الموازنات المناسبة بالمؤسسات الاجتماعية لتغطية جميع الجوانب واحتياجات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

- ◀ توفير خدمات شبكة الإنترنت بالمؤسسات الاجتماعية وتدعيمها بصفة مستمرة.
- ◀ توسعة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسات الاجتماعية.
- ◀ منح الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية كافة الصلاحيات والحرية اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية بنجاح.
- ◀ جعل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية شرطًا أساسيًا لزيادة رواتب الأخصائيين الاجتماعيين، وترقيتهم عبر درجات السلم الوظيفي، وتوليهم المناصب الإدارية والقيادية.
- ◀ بذل الجهود للقضاء على الأمية الإلكترونية لدى عملاء الخدمة الاجتماعية.
- ◀ اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لحماية كلِّ من العملاء ومقدمي الخدمات الاجتماعية.
- ◀ توفير قاعدة بيانات إلكترونية كاملة عن عملاء الخدمة الاجتماعية.
- ◀ تقليل القيود المفروضة على ممارسة الخدمات الاجتماعية الرقمية بالمؤسسات الاجتماعية.

ثانيًا: المتطلبات المهنية:

المهارة في اللغة كما ورد في لسان العرب: «الجِدْقُ في الشيء. والماهر: الحاذِقُ بكل عمل، والجمع مهرة»⁽¹⁾.

ويعرفها (السكري) في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها القدرة على توجيه القيم والمعرفة عند تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الأنشطة المتعددة والتي ترتبط بتنظيم عملية تحقيق أهداف الممارسة المهنية، مثل المهارة في إقامة العلاقات وتقدير المشاعر، وحل المشكلات، ووضع الأهداف والمهام⁽²⁾، فمصطلح المهارات المهنية كمصطلح مرتبط بالممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية يشير إلى أن المهارات المهنية تنظيم مركب من السلوك (المادي واللفظي)، والذي يكتسبه الأخصائي الاجتماعي من خلال التعلم والتدريب وتوجيهه نحو هدف معين، أو التمرکز في نشاط معين حيث قام كل من بيتي باير (Betty Baer)، ورونالد فيديريكو (Ronald Federico) بتصنيف استخدامات المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية في أربعة أقسام رئيسة، هي:

● التقدير وجمع البيانات والمعلومات.

● تنمية الذات المهنية واستخدامها.

● أنشطة التدخل المهني مع كافة الأنساق (الأفراد والجماعات والمجتمعات).

(1) ابن منظور: لسان العرب، مادة (مهر).

(2) أحمد شفيق السكري: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000م، ص52.

● تقييم عائد التدخل المهني.⁽¹⁾

وتُعرف المهارات المهنية الرقمية بأنها مجموعة من القدرات الرقمية التي تساعد على استخدام الأجهزة الرقمية وتطبيقات الاتصال والشبكات بغرض الوصول إلى المعلومات وإدراجها بشكل مثالي ومفيد، حيث تمكن المهارات الرقمية الأشخاص من إنشاء محتوى رقمي ومشاركته بفعالية، كما تمكنهم على التواصل والتعاون وحل المشكلات المختلفة، وذلك من أجل التعلم والعمل على الأنشطة الاجتماعية بصورة عامة، وتحقيق الذات بشكل فعال ومبدع.

ويمكن تعريف المهارات المهنية الرقمية بأنها «مجموعة من المهارات التي تستخدم مع عملاء الخدمة الاجتماعية من قِبَل الممارسين الطلاب الخريجين من الخدمة الاجتماعية، ويتم تطبيقها بالوسائل والطرق الرقمية والتقنية المعاصرة خاصة مع الأنشطة المتعددة التي ترتبط بتحقيق أهداف الممارسة المهنية».⁽²⁾

وخير دليل على أهمية المهارات الرقمية أنها تحظى على الصعيد العالمي باهتمام واسع ليس في مجال الخدمة الاجتماعية فقط، وإنما في كل المجالات، وفي هذا الصدد أقامت منظمة اليونسكو أسبوعًا للتعلم بالأجهزة التقنية في شهر مارس عام 2018م، بالشراكة مع الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، ووكالة الأمم المتحدة المختصة بتقنية الاتصالات والمعلومات، ومن خلاله سعت اليونسكو إلى تحديد المهارات الرقمية في مجال التعليم وتعميمها، وصقل المهارات اللازمة للعمل الجاد في مختلف الميادين، كما سعت إلى القضاء على عدم المساواة بين الجنسين فيما يخص تعلم المهارات الرقمية، والتخطيط

(1) هشام سيد عبدالمجيد: أساسيات العمل مع الأفراد والأسر في الخدمة الاجتماعية. الأسس النظرية والتطبيقات العملية، دار المسيرة، عمان، 2015م، ص76.

(2) محمد عبدالحكيم عبد الحميد: المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية "دراسة مطبقة على خريجي الخدمة الاجتماعية"، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بينها (مصر)، 2021م، ص102، 103.

والتحسب للاحتياجات المتغيرة للمهارات الرقمية في مختلف مجالات الممارسة المهنية مستقبلاً⁽¹⁾، فمن أشد احتياجات الفرد في حياته اليومية في ظل التقدم التكنولوجي أن يكتسب العديد من المهارات التي تمنحه القدرة على مسايرة العصر ليتمكن من التعامل الفعّال مع البيئته المحيطة، والمواجهة البارعة لمشكلاته الحياتية، والتفاعل مع مواقف الحياة، وامتلاك هذه المهارات يمكن للفرد من عيش حياة أفضل.

إن واقع التغييرات المتسارعة والنقلات النوعية التي تشهدها التكنولوجيا الرقمية، وما يتمخض عنها من فرص وتحديات أمام المنظومة التعليمية ألزم هذه النظم المسئولية الكاملة عن تكوين رأس المال البشري في ضوء ما تتطلبه التنمية الشاملة، وأضحت هذه النظم -أكثر من أي وقت مضى- مدعوة إلى تطوير ذاتها وتجديدها بمواكبة متطلبات وتحديات هذا القرن، فالعالم اليوم يتطلع إلى أن يمتلك الطلاب عددا من المهارات اللازمة، كمهارة تقنية المعلومات والاتصالات ليتمكنوا من استخدام التقنية بوصفها أداة للبحث والتقويم والتطوير، وأيضاً ليتمكنوا من استخدام أدوات الاتصال والإنترنت، وشبكات التواصل الاجتماعي على نحو ملائم للوصول إلى المعلومات وإدارتها بقصد المعرفة واكتساب القدرة على مواجهة التحديات المستقبلية في مختلف مجالات الممارسات المهنية.

وتؤكد العديد من التقارير العالمية على وجود توجه قوي جداً نحو تحديد المتطلبات الأساسية للمهارات المهنية الرقمية وتعزيزها من خلال إعداد وتدريب المعلمين والطلاب داخل مؤسسات التعليم الجامعي، وهذا الاهتمام لا يقتصر فقط على الدول ذات الاقتصاد القوي، أو التي تملك تاريخاً مسبقاً في استخدام تكنولوجيا المعلومات

(1) UNESCO, 2018. Skills for a connected world. Mobile Learning Week, 26-30 Marc2018, Paris. Available at on.

والاتصالات، بل يمتد إلى الدول النامية أيضًا⁽¹⁾، وهو دليل أن تعلم المهارات المهنية والرقمية ضرورة لا فكاك منها لكل من أراد الاستمرار والبقاء في هذا العالم.

وقد أثبتت بعض الدراسات أن متطلبات تنمية المهارات المهنية الرقمية تتمثل في الاستعداد التقني والاستعداد البشري الذي يتمثل في ارتفاع المستوى التعليمي والثقافي للمعلمين والمتعلمين والتفاعل الإلكتروني لديهم، وتوفر الإطارات التي تحدد المهارات الضرورية بالإضافة إلى الاستعداد النفسي عند التعامل مع المعطيات الجديدة وقبولهم لها.⁽²⁾

إنه يمكننا القول بأن امتلاك الطالب والمعلم على السواء للمهارات المهنية الرقمية خلال مؤسسات التعليم الجامعي للخدمة الاجتماعية أصبح جزءًا لا يمكن الاستغناء عنه في النهوض بالعملية التعليمية وخلق الدافعية والإثارة لدى معلمي وطلاب الخدمة الاجتماعية وبخاصة أننا أمام تحديات تؤكد على ضرورة المهارات التقنية في مختلف ميادين الحياة، وليس ميدان الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية فقط، إضافةً إلى أن نضع في اعتبارنا أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تخدم جميع ميادين المجتمع وفئاته المختلفة. والبعد التقني ليس منبت الصلة بغيره من الأبعاد الضرورية الأخرى التي تنظمه، فقد أثبتت بعض الدراسات على وجود تكامل

(1) Derbel, Faiza (2016): Technologically-Capable Teachers in a Low-Technology Context. In European Conference on e-Learning, Academic Conferences International Limited. Charles University, Prague, Czech Republic, P 87.

(2) Grand-Clement, Axelle Devaux, Julie Belanger, Catriona Manville (2017): Digital learning: Education and skills in the digital age. Published by the RAND Corporation, Santa Monica, Calif., and Cambridge, UK RAND Corporation and Corsham Institute.

بين ثلاثة جوانب رئيسة، وهي البعد التقني، والبعد المعرفي، والبعد الأخلاقي، وهذه الأبعاد الثلاثة ترتبط بالاستخدام الرشيد لوسائل التواصل الاجتماعي، حيث أكدت نتائج الدراسة على أن قياس المهارات الرقمية لا بد أن يأخذ في اعتباره العديد من العوامل المختلفة؛ الأخلاقية والمعرفية والاجتماعية إلى جانب مستوى التدريب ومهارات التعلم لدى الطلاب، فهي عملية متكاملة لا تقتصر فقط على الجانب التقني وإنما تشمل القدرة على التعامل مع الوسائل الحديثة، والبحث، وجمع المعلومات، وفن التواصل مع الآخرين، وهذا كله من مستلزمات مواكبة متغيرات العصر الرقمي.⁽¹⁾

إن تكنولوجيا التعليم تصب جُلَّ اهتمامها على استخدام المهارات التقنية الحديثة لتسهم في تجويد عملية التعليم والتعلم سواءً أكان ذلك باستثارة دافعية المتعلم، أو بمساعدته ليستدعي ما تعلمه مسبقاً، أو بتنشيط استجاباته، أو بتعزيز جهوده، أو بتقديم مثيرات تعلم جديدة، فالتكنولوجيا ليست معدات وأجهزة فقط، وإنما هي طريقة للتفكير تهدف إلى تحقيق أفضل النتائج بتسخير واستغلال كل إمكانية من شأنها أن تيسر الوصول إلى الأهداف المحددة⁽²⁾، وعلى ذلك فإن اكتساب المهارات التقنية الرقمية لا ينبغي أن يكون مستنداً فقط على الوسائل التكنولوجية المختلفة، وإنما لا بد أن يشمل طرائق التفكير الابتكاري المبدع الذي يمكّن الفرد والمنظمة من بلوغ الغايات والأهداف بأيسر الطرق وأفضل النتائج.

وتحديد مستوى المهارات المهنية الرقمية لدى القائمين على ممارسة الخدمة الاجتماعية بوصفه هدفاً رئيساً لتحسين مستوى الخدمة الاجتماعية يرتبط ارتباطاً وثيقاً ببناء القدرات المختلفة لدى مقدمي

(1) محمد عبدالحكيم عبدالحמיד: المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ص 92.

(2) مصطفى عبدالسميع، ومحمد لطفي جاد: الاتصال والوسائل التعليمية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2001م.

الخدمة، فأدوار الأخصائيين الاجتماعيين لا بد أن ينتابها التغيير والتجديد لأن القائمين على ممارسة الخدمة الاجتماعية أصبحوا اليوم في حاجة ماسّة إلى التأقلم والاندماج مع المتطلبات الجديدة للممارسة في عصر المعلومات، فالأخصائي الاجتماعي ينبغي عليه أن يجتهد في اكتساب مهارات مناسبة لاستخدام التكنولوجيا بصورة لائقة بما يضمن الارتقاء بمستوى الخدمة، وضمان الممارسة الأخلاقية المختصة، فالعلاج الإلكتروني يتطلب تدريب الأخصائيين على أيدي متخصصين على كيفية ممارسة العلاج الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية.

وقد توصلت إحدى الدراسات إلى نتائج تؤكد على أن الإخصائيين الاجتماعيين المستخدمين للجماعات الافتراضية في ممارسة طريقة خدمة الجماعة لا بد وأن يكتسبوا مهارات جديدة - إلى جوار المهارات التقليدية- لتتناسب مع طبيعة الجماعة التي يعمل معها الأخصائي، وأيضاً لتتناسب مع الوسائط والوسائل التفاعلية، وهي الشبكة الدولية (الإنترنت)، وأكثر هذه المهارات أهمية مهارة استخدام الحاسب الآلي بكل وسائله، ومهارة الإقناع، ومهارة مناقشة الجماعة، ومهارات الاتصال في التفاوض، والمهارات التحليلية الذهنية، مثل التحليل والاستنتاج والتوقع، والقدرة على تقديم الحلول الابتكارية لحل المشكلات⁽¹⁾، وجميع هذه المهارات لا يمكن الاستغناء عنها كي ينجح الأخصائي في عمله مع الجماعة الافتراضية.

وقد أسفرت نتائج إحدى الدراسات عن وجود علاقة بين التدريب المستمر للعاملين بالجمعيات الأهلية واكتسابهم العديد من المهارات المرتبطة ببناء قدراتهم المعلوماتية، ومن توصيات هذه الدراسة

(1) أميرة عبدالعزيز العربي: نحو ممارسة مهنية لطريقة العمل مع الجماعات الافتراضية المشكّلة في الفضاء الخارجي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان (مصر)، العدد 31، الجزء 3، 2011م، ص 1228.

الاهتمام بعقد برامج تدريبية لتوضيح طرق استخدام التكنولوجيا الرقمية، وضرورة الاطلاع تجارب وخبرات الدول المتقدمة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية.⁽¹⁾

كما أثبتت إحدى الدراسات وجود علاقة بين مستوى المواطنة الرقمية وتدعيم المهارات الاجتماعية، لدى طالبات برنامج الخدمة الاجتماعية⁽²⁾، كما أشارت دراسة إلى أن المهارات المهنية الرقمية تساعد في تحسين وتطوير كفاءة الممارسة المهنية، وبخاصة المتعلمين، حيث تساعد في تطوير النواحي الشخصية والأنشطة عند التعامل مع الحالات الفردية ومختلف الأنساق الاجتماعية، وأشارت الدراسة إلى أن صغار السن هم أكثر المهتمين بالمهارات المهنية الرقمية بينما يظل كبار السن يحاولون تجنب استخدام هذه المهارات والتركيز على المهارات التقليدية⁽³⁾، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بتنمية المهارات الرقمية لدى المتعلمين في المؤسسات التعليمية للخدمة الاجتماعية قبل تخرجهم وارتيادهم سوق العمل.

وعلى أهمية تنمية المهارات الرقمية فإن العديد من العوقات والمتغيرات تقف دون ذلك، ومنها عامل المكان؛ فقد هدفت إحدى الدراسات إلى تحديد صعوبات استخدام المهارات الرقمية لدى الطلاب

(1) خيرات سيد عبدالحكيم، ومحمد جمعة على: المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، مجلد 22، عدد 22، 2021م.

(2) أسماء حسن عمران: المواطنة الرقمية وتدعيم المهارات الاجتماعية لدى طالبات برنامج الخدمة الاجتماعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، عدد 18، 2020م.

(3) Raija Hämäläinen, Kari Nissinen, Joonas Mannonen, Joni Lämsä, Kaisa Leino, Matti Taajam (2021): Understanding teaching professionals' digital competence: What do PIAAC and TALIS reveal about technology-related skills, attitudes, and knowledge?, Computers in Human Behavior, Volume 117

الخريجين من جامعة ميشغان الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن الطلاب الذين يعيشون في الأماكن الريفية لديهم صعوبة في التدريب على بعض المهارات المهنية الرقمية، كما أثبتت الدراسة مواجهة بعض الطلاب صعوبة في التدريب على بعض المهارات الرقمية، وكثير من الطلاب يعانون النقص في الكفاءة التقنية تنعكس في صعوبة الاستخدام والتدريب بما يحقق العلاقة الإيجابية بين المهارات الرقمية والتطلعات التعليمية.⁽¹⁾

كما توصلت دراسة أخرى طبقت على عينة من خريجي الخدمة الاجتماعية المصريين إلى أن المهارات المهنية الرقمية تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية (السن، الجنس، مجال العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)، حيث أثبتت الدراسة أن هذه المتغيرات لها تأثير في ارتفاع مستوى المهارات المهنية الرقمية وانخفاضه لدى خريجي الخدمة الاجتماعية، وفيما يتعلق بالسن توصلت الدراسة إلى أن عامل السن له تأثير كبير على ارتفاع مستوى المهارات المهنية الرقمية لدى عينة الدراسة وانخفاضه، وفسرت الدراسة أن الخريجين الأكثر شبابًا هم الذين يسعون إلى تعلم المهارات المهنية الرقمية ويحرصون على اكتسابها بسرعة نتيجة للعصر التكنولوجي والتطور المعلوماتي الهائل الذي يعاصرونه، وفيما يتعلق بمتغير الجنس توصلت الدراسة إلى أن الذكور أكثر إقبالاً على تعلم المهارات الرقمية ومواكبة التكنولوجيا السريعة من الإناث، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي وجدت الدراسة أنه كلما كان المؤهل العلمي عاليًا كلما تواجد الوعي الكافي لاكتساب المهارات المهنية الرقمية والاستفادة منها، أمّا فيما يتعلق بمتغيري مجال العمل وعدد سنوات الخبرة

(1) Keith N. Hampton, Craig T. Robertson, Laleah Fernandez, Inyoung Shin, Johannes M. Bauer (2021): How variation in internet access, digital skills, and media use are related to rural student outcomes: GPA, SAT, and educational aspirations, Telematics and Informatics, Volume 63.

فلم ترصد الدراسة فروقًا بينها وبين مستوى المهارات المهنية الرقمية، فقد أرجعت الدراسة ذلك إلى أن مجال عمل أفراد العينة مجال تخصصي، وبالتالي يكون مستوى المهارات المهنية الرقمية متقاربًا جدًا، كما وجدت الدراسة أن عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة لم تتسبب في فروق جوهرية بين أفراد العينة من خريجي الخدمة الاجتماعية، وفسرت ذلك بأن جميع أفراد العينة يحتاجون إلى مستوى عالٍ من المهارات المهنية الرقمية تسهل عملهم وتزيد من قدراتهم.⁽¹⁾

ومن الصعوبات التي تواجه تنمية المهارات الرقمية وجود فجوات رقمية لدى طلاب الخدمة الاجتماعية لدى طلاب إحدى كليات التربية التابعة لجامعات مصر (جامعة طنطا)، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود فجوة رقمية ومؤشراتها الثلاثة (النفاد، المهارات، الاستخدام)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تَبَعًا لمتغير (مستوى دخل الأسرة) فيما يتعلق بمؤشر النفاد الرقمي، ومما أوصت به الدراسة إدخال مقررات إجبارية لدعم اكتساب المهارات المهنية الرقمية.⁽²⁾

ويستنتج مما سبق أن الاعتماد على المهارات الرقمية المختلفة في ممارسة المهنة وبخاصة الخدمة الاجتماعية له دور رئيس في دفع عجلة التقدم داخل المجتمع الإنساني من خلال الاستفادة من كافة المعطيات وتوظيفها في مختلف مجالات الحياة، فالنمو المتصاعد في المهارات الرقمية يعدُّ نموًا لفرص جديدة للتعليم والعمل والتفاعل

(1) محمد عبدالحكيم عبدالحמיד: المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية «دراسة مطبقة على خريجي الخدمة الاجتماعية»، ص 119-121.

(2) ممدوح الغريب يونس: الفجوة الرقمية في التعليم الجامعي، مجلة البحث العلمي، كلية التربية، جامعة طنطا (مصر)، المجلد 22، العدد 3، 2021م، ص 30.

الاجتماعي⁽¹⁾، من أجل ذلك وجب التعرف على واقع الأخصائيين الاجتماعيين فيما يخص المهارات المهنية الرقمية أثناء خدمة العملاء، وتقديم تصورات مقترحة لرفع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات المهنية الرقمية وتطوير أدائهم المهني وتنمية الجوانب المعرفية والقيمية لديهم، كما يجب الاهتمام بكل الممارسين في مختلف المؤسسات الاجتماعية برعايتهم وتحفيزهم وصقل مهاراتهم كأساس لإعدادهم مهنيًا، وذلك يستلزم أن يسير التعليم والتدريب المستمر جنبًا إلى جنب مع الممارسة المهنية ومستوى تقديم الخدمات للمستفيدين، كما يستوجب الاستمرار في البحث عن سبل تعزيز المهارات المهنية الرقمية لدى المعلمين وطلاب الخدمة الاجتماعية والخريجين، فتزويد الطلاب الخريجين بالعديد من المعارف والمهارات المهنية حول مجالات الممارسة المهنية تعدُّ قواعد أساسية وضرورية خاصة أنها تسهم في إعدادهم، وتعمل على تنمية الإدراك والوعي لديهم بما يؤثر تأثيرًا إيجابيًا في تشكيل الشخصية المهنية، وتحسين الأداء المهني للطلاب والأخصائيين الاجتماعيين الممارسين للمهنة، وتحقيق جودة الأداء، والتعرف على الصعوبات والتحديات التي يمكن أن تقف عائقًا دون تحقق أهداف الممارسة المهنية في مجال الخدمة الاجتماعية.

(1) هالة عمر عوض، ومروة محمود محمد: دور التربية الرقمية في تمكين معلمة الطفولة المبكرة من مهارات القرن الحادي والعشرين، مجلة الطفولة والتربية، جامعة القاهرة، المجلد4، العدد 41.

ثالثاً: المتطلبات القيمة (الأخلاقية):

قديمًا كانت مغريات البشر بسيطة وتقليدية بما يتناسب مع تلك العصور، أمّا اليوم فإن تعقيدات العصر النابعة من سيطرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الواسعة والقوى الخطيرة التي تنطوي عليها شبكة الإنترنت بإمكانياتها المختلفة زادت من حدة المغريات وسهلت من انحرافات السلوك البشري.

وليس عيبًا أن نعترف بهذه الحقيقة لنذكر تمامًا ذلك الخطر المحدق، ونعي تمامًا ما الذي نواجهه من مخاطر أخلاقية في ظل تكنولوجيا العصر.

إن الأمريكي سيث ستيفنز دافيدوتس الخبير الاقتصادي ومحلل البيانات أصدر كتابًا بعنوان:

(Everybody Lies: Big Data, New Data, and what the Internet Can Tell Us About Who We Really Are)

(الكل يكذب. البيانات الضخمة، والبيانات الحديثة وقدرة الإنترنت على اكتشاف الخفايا)⁽¹⁾

وقد اعتمد سيث في كتابه على حساب عدد النقرات على لوحة المفاتيح للبحث عبر (جوجل)، وبعد تحليل عميق ومحكم لإحصائية البيانات الضخمة والتحليلات العميقة لموضوعات البحث على الإنترنت توصل إلى وجود فجوة كبيرة بين ما يدعيه الأفراد عن أنفسهم وما يفعلونه فعليًا في خصوصيتهم، فعمليات البحث على الإنترنت تكشف الكثير عما نخفيه عن أنفسنا، من أفكارنا ومشاعرنا الأكثر خصوصية إلى ميولنا وسلوكياتنا غير المعلنة، فالناس يكشفون عن حقيقتهم عندما يختلون بأنفسهم أمام شاشات الأجهزة اللوحية المتصلة بالإنترنت.

(1) سيث ستيفنز دافيدوتس: الكل يكذب. البيانات الضخمة، والبيانات الحديثة، وقدرة الإنترنت على اكتشاف الخفايا، ترجمة: أحمد الأحمري، مراجعة وتحرير: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم ناشرون، 2018م.

لقد نبّه سيث بشكل غير مباشر إلى خطورة التعامل مع الوسائل التكنولوجية والرقمية الحديثة، ولكنه قصد مباشرةً استخدام هذه الوسائل نفسها في الكشف عن حقيقة السلوكيات التي يجاهد الناس إخفاءها عن أنفسهم، ومن الطريف أنه أطلق عنواناً على أحد محاور كتابه يتصل بالرقمية، وهو (مصل الحقيقة الرقمي). ويُعد هذا الكتاب دليلاً لا غنى عنه لكل من يرغب في فهم العمق الحقيقي للعقل البشري في عصر الإنترنت، مما يجعله قراءة ضرورية للمهتمين بعلم النفس والاجتماع والتكنولوجيا.

والكذب الذي كشفه (سيث) عبر تحليل بيانات شبكة الإنترنت سلوك مشين يرفضه الدّين، وتبغضه الأعراف، وتعارضه أخلاقيات المهن، وبخاصة المهن التي تقوم على الحوار الصادق، ومنها الخدمة الاجتماعية التي تبدأ ممارستها برغبة العملاء في التحدث عن أنفسهم وعن مشكلاتهم ليجدوا لها حلاً، وبطبيعة الممارسة المهنية الاجتماعية يتطلب حوار العملاء الراغبين في تلقي الخدمة طرفاً آخر (الأخصائي الاجتماعي) يستمع ويتحاور ويحلل المعلومات الذي يحصل عليها ليحدد الطريقة التي تمكنه من المساعدة، وبهذا فإن تحري الصدق في ممارسة الخدمة الاجتماعية من الأسس الركنية لأخلاقيات المهنة، وغيرها من المهن الأخرى.

إنّ أخلاقيات المهنة صمام الأمان ومكوّنٌ جوهري للحفاظ على الكيان الإنساني للمهني عندما تعتصره المواقف العملية التي من الممكن أن تنحرف به عن المسار الصحيح استجابةً لأهوائه الشخصية، وغاياته الخاصة، ومن أشد المهن تعرضاً لهذه الخطورة هي المهنة التي تتيح لصاحبها تعرف أسرار الناس والجماعات والمجتمعات ونقاط ضعفهم، أو المهنة التي تكون فيها الأفراد أو الجماعات والمجتمعات في حاجة إلى الحصول على خدماتها، وتزداد هذه الخطورة عندما يكون من متطلبات هذه المهنة مسايرة التطور السريع للعصر لتغيرات العصر

الرقمي، والتكنولوجيا المعلوماتية الهائلة ووسائل الاتصالات عبر شبكة الإنترنت، والانفتاح على العالم الافتراضي الواسع بكل ما يعج به من مغريات.

إن مهنة الخدمة الاجتماعية تعدُّ من أكثر المهن احتياجًا إلى مجموعة من النظم والبروتوكولات والمواثيق الأخلاقية تجنبًا للتعرض إلى مخاطر سوء الاستخدام، فالخدمة الاجتماعية يجب أن تُبنى على الاحترام المتبادل، والالتزام بحقوق الإنسان وإنفاذها، فيجب على الأخصائي الاجتماعي بالإضافة إلى الالتزام بالقوانين المنظمة للعمل أن يلتزم بالمبادئ الموجهة لسلوك الإنسان في المواقف الإنسانية والأخلاقية والشخصية، وأن يهتم بإنشاء منصات لدعم القيم والأخلاق المستمدة من الأديان والداعمة لبناء المجتمع وتنميته، وأن يحرص الأخصائيون الاجتماعيون عدم الإضرار بسمعة المهنة واضعين نصب أعينهم المواثيق الأخلاقية، والإعلانات الدولية والوطنية للمبادئ الأخلاقية، والمبادئ والمعايير التوجيهية الإقليمية.

إن مهنة الخدمة الاجتماعية لا بد وأن تسير وفقًا لإطار دستور أخلاقي يتسق مع القيم الدينية، وثقافة المجتمع الراشدة، والدساتير والمواثيق العالية.

تعريف قيم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

ورد في لسان العرب: المِلَّة القِيَمَة: المعتدلة، والأمة القِيَمَة كذلك، وفي التنزيل: «ذلك دين القِيَمَة»، أي الأمة القِيَمَة، وفي التنزيل «دينًا قِيَمًا ملة إبراهيم»، وقد قرئ «دينًا قِيَمًا»، أي مستقيمًا، والقِيَم بمعنى الاستقامة.⁽¹⁾ وتُعرف القيم بوجه عام بأنها «فكرة أو معيار ثقافي تقارن على أصله الأشياء أو الأفعال فتحظى بالرضا أو عدم الرضا نسبة لبعضها البعض كونها من الأمور المقبولة أو غير المرغوبة، وبناء على هذا المعيار يمكن تقييم

(1) ابن منظور: لسان العرب، مادة (قوم).

كل الأشياء في المجتمع من المشاعر والأفكار والأعمال والصفات والأشخاص والجماعات والأهداف والوسائل، بينما تُعرف قيم الممارسة المهنية بأنها مجموعة المعتقدات التي يكتسبها الأخصائيون الاجتماعيون وتعبّر عن محور اهتماماتهم وتفضيلاتهم، وعلى ضوءها يتم توجيه ممارستهم المهنية اتجاه العملاء والزملاء ومؤسسات، مهنة الخدمة الاجتماعية والمجتمع ككل، بما يسهم في تعميق فعالية المهنة وارتقاء بمكانتها عالمياً»⁽¹⁾.

أهمية القيم في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية:⁽²⁾

- ◀ الاعتراف بقيمة الكائن الحي أسمى وأفضل من تقديم يد العون إليه من إعانته.
- ◀ غالبية عملاء الخدمة الاجتماعية من الهالكين والمنكوبين والفاستدين، بل والنبوذيين من الجماعة والمجتمع، وهم بحاجة إلى القبول والتسامح.
- ◀ تفقد الإعانة صدقها وقيمتها إذا نالت من كرامة الإنسان وحطت من شأنه.
- ◀ تعطي القيم الإنسانية المهنة مصداقية وجودها وتميزها بين المهن الأخرى في المجتمع.
- ◀ تتضمن القيم وثباتها في وقتنا الحالي أهمية خاصة في عالم انتهى إلى مادية خانقة وفردية جامحة كادت أن تؤذي بإنسانية الإنسان.
- ◀ تعطي القيم المهنة شمولية بين الغاية والوسيلة.
- ◀ تحقق القيم للمهنة مكانة مجتمعية خاصة، واعتراف بأهميتها من جميع مراكز القوى في المجتمع.

(1) أحمد حسني إبراهيم، وآخرون: أساسيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، 2023م، ص54.

(2) أحمد حسني إبراهيم، وآخرون: أساسيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ص55.

الميثاق الأخلاقي للمهن الإنسانية:

ما يميز المهن التي تمس الجانب الإنساني أنها لا بد وأن تسير وفق أخلاقيات تنبع من قيمة الإنسان، وتفضيله على بقية الخلق، فالارتقاء بمكانة الإنسان يستدعي بالضرورة ارتقاء بالمهن التي تخدم الناحية الإنسانية.

ويُعرف الميثاق الأخلاقي بصورة عامة بأنه « الدستور الأخلاقي أو مجموعة المبادئ والقواعد الأخلاقية هي أهم ما يميز المهنة الإنسانية عن غيرها من المهن، وعليه فإن المقصود به مجموعة من المعايير التي توجه وتحكم سلوك أبناء المهنة الواحدة وتحدد لهم ما يجب عليهم أن يلتزموا به من أخلاقيات سواء أثناء تفاعلهم مع بعضهم البعض أو تفاعلهم وعلاقتهم مع العملاء أو اتصالهم بكافة أفراد المجتمع بما في ذلك علاقتهم وتعاملاتهم مع أبناء المهن والتنظيمات الأخرى، خصوصًا المهن ذات العلاقة، بمعنى آخر أكثر وضوحًا فالدستور ما هو إلا معايير السلوك التي تحدد السلوك اللائق للممارسين المهنيين كما تحدد التزاماتهم ومسئولياتهم تجاه المهنة والزلاء والعملاء والمؤسسة والمجتمع بشكل عام»⁽¹⁾.

وتأتي ضرورة وضع الميثاق الأخلاقي من كونه يحدد الأطر التي تسير داخلها المهن الإنسانية بحيث ألا تخرج عن الغاية الأساسية لها وهي خدمة الإنسانية، فالميثاق الأخلاقي نظام حماية للإنسان، يحمي حقوقه من أن تطغى عليها الماديات، والرغبات والشهوات الجامحة التي تدمر حياة البشر، وتفسد عليهم أنظمتهم الإنسانية والاجتماعية.

تعريف الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية:

لما كانت المهن الإنسانية هي أكثر المهن احتياجًا لمواثيق أخلاقية فإن مهنة الخدمة الاجتماعية هي أشد المهن الإنسانية احتياجًا للمواثيق الأخلاقية، فهي تسعى في الأساس إلى خدمة الإنسان والجماعات والمجتمعات الإنسانية

(1) صالح خليل الصقور: موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة (معجم المصطلحات)، دار زهران، عمان، 2009م، ص104.

بما يكفل حفظ كرامة الإنسان وهويته من الضياع.

ويُعرف الميثاق الأخلاقي لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بأنه «القيم والأطر الأخلاقية التي تركز عليها المهنة والتي من خلالها يمكن إخضاع سلوكيات الاختصاصي الاجتماعي للتقييم في المواقف المهنية المختلفة، وتحدد من خلالها القيم الحاكمة للتفاعلات والمعاملات النسانية لكافة أطراف منظومة العمل مع مع المستفيدين والمؤسسة والزملاء»⁽¹⁾.

ويعرف الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية بأنه أخلاقيات ومواثيق وقواعد ومبادئ وقيم تحكم العمل والسلوك المهني للخدمة الاجتماعية وشروطه ومتطلباته، وما ينبغي التزامه من جانب المتخصصين فيها، والممارسين لنشاطها، وهذا الميثاق الأخلاقي يعتبر دستوراً تعاهدياً بين المتخصصين في تلك المهنة، يلتزمون وفقاً له بالسلوك الهادف إلى أداء مهني عالٍ، يترفع عن الأخطاء، ويتجنب التجاوزات الضارة بالمهنة، أو مشتغليها، أو بالعملاء الذين تستهدفهم هذه المهنة. هذا ويكتسب هذا (الميثاق) (الدستور قوته واحترامه من قوة الالتزام الأدبي، والإجماع الصادق على أهمية تنظيم هذه المهنة من جانب العاملين بها)⁽²⁾.

كما يُعرف الميثاق الأخلاقي بأنه: مدونة لقواعد السلوك خاصة بالممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية الاخصائيين الاجتماعيين، والتي وافقت عليها الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات عام 1996م، ونقحتها الجمعية المتحدة 2008 م ليكون بمثابة دليل لقواعد السلوك المهني اليومي. وقد أعلن هذا الميثاق الأخلاقي ليكون دليلاً للسلوك المهني لممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية وعهدا يقطعونه على أنفسهم لالتزام به نوا وروحاً⁽³⁾.

(1) حكومة الشارقة (دائرة الخدمات الاجتماعية): الميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين في إمارة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، الشارقة، 2023م، ص 6.

(2) أحمد حسني إبراهيم، وآخرون: أساسيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ص 57.

(3) أحمد حسني إبراهيم، وآخرون: السابق نفسه.

فالميثاق الأخلاقي للخدمات الاجتماعية يجسد القيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية التي تركز عليها ممارسة المهن الاجتماعية الملزمة لجميع الممارسين، وتطبيق نصوص الميثاق الأخلاقي تقع على عاتق الأفراد الممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية، وكذلك على عاتق المؤسسات الاجتماعية أو الجهة المعنية من أجل حماية حقوق المهنة، وعملاء الخدمة الاجتماعية، وحقوق الأخصائيين، والمؤسسة.

المسئولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء:

- ◀ الالتزام بالضوابط الأخلاقية للمهنة.
- ◀ الالتزام بأخلاقيات المهنة عند التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- ◀ احترام حق العميل في تحديد موعد المقابلات الإلكترونية.
- ◀ الالتزام بالمبادئ المنظمة للتواصل مع العملاء (وقت الاتصال - مدة الاتصال).
- ◀ ضمان الحفاظ على سرية المعلومات أثناء الممارسة الإلكترونية وبعد انتهائها.
- ◀ الالتزام بمعايير الأخلاق القويمة أثناء المحادثات الإلكترونية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.
- ◀ ضمان وصول الخدمة الإلكترونية إلى كل العملاء.
- ◀ الصدق وبناء جسور الثقة بين الأخصائي الاجتماعي وعملاء الخدمة الاجتماعية.
- ◀ الحرص التام على ألا تفسد العلاقة المهنية المصالح الخاصة، مثل تحقيق مكاسب مادية أو صفقات وأرباح تجارية.

- ◀ الحرص التام على نقاء العلاقة المهنية، بالأيشورها ميلٌ إلى علاقة عاطفية من أي نوع.
- ◀ تجنب التعامل الشخصي مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو غيرها.
- ◀ الرعاية الكاملة لعملاء الخدمة الاجتماعية.
- ◀ نزاهة النفس وإقصاء الذات عن الرغبة الجامحة في تحقيق المكاسب المادية.
- ◀ التزام الأخصائي باستمرار الخدمة طالما أنها تؤدي ثمارها، وأن العميل مازال في حاجة إليها، وإيقافها عند تيقنه ضعف جدواها.
- ◀ الاعتدال والمحايدة في جميع معاملات الأخصائي الاجتماعي.
- ◀ أن يضع الأخصائي الاجتماعي نصب عينيه أولوية مصلحة العملاء، ونجاح المؤسسة.
- ◀ توعية العملاء بحقوقهم القانونية بما يضمن مصالحهم.
- ◀ بذل أقصى الجهد من أجل حل مشاكل العملاء، والحرص على الحلول ذات الاستدامة والفاعلية.
- ◀ حرص الأخصائي الاجتماعي على تبصير العميل بكافة جوانب مشكلته، وبالآثار المتوقعة لأي قرار قد يتخذه، وتنبئيه إلى ضرورة تحمل تبعات قراراته.
- ◀ إقصاء المصالح والمكاسب الشخصية عن علاقات الأخصائي مع العملاء.
- ◀ الإخلاص التام في تقديم الخدمات للعملاء مع الحرص على تحقيق أقصى درجات الكفاءة المهنية.

- ◀ تشدد الأخصائي الاجتماعي في إقصاء أي نوع من التفرقة والتمييز بين العملاء على أساس الجنس أو اللون أو السن أو العمر أو الدين أو الحالة القومية أو الحالة الزوجية أو العقيدة، أو غير ذلك.
- ◀ التجنب التام لأية علاقات أو التزامات من شأنها أن تتعارض مع مصلحة العملاء.
- ◀ تزويد الأخصائي العملاء بالمعلومات الدقيقة والكاملة المتعلقة بمدى الخدمات المتاحة له وطبيعتها، وبما يمكن أن يكون متوقعًا من الآثار السيئة.
- ◀ احترام خصوصية العملاء، والحرص على السرية التامة للمعلومات التي توفرت لدية أثناء تقديم الخدمة المهنية.
- ◀ أن يراعي الأخصائي أن يكون عائدته المادي عادلاً ومناسبًا للخدمة التي يقدمها.
- ◀ المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه الزملاء:
- ◀ الحرص على الاحترام والتقدير في معاملة زملاء العمل أو العاملين بالمؤسسات الأخرى.
- ◀ الاعتماد على نصح الزملاء، وتجنب انتقادهم السلي وبخاصة انتقاد مرجعيتهم الثقافية والاجتماعية.
- ◀ انتقاء الكلمات والعبارات عند التواصل اللفظي أو الكتابي أو الإلكتروني مع زملاء العمل.
- ◀ التعاون الكامل وتضافر الجهود مع زملاء المهنة داخل أنساق العمل بما يحقق منفعة العميل.
- ◀ الحرص على تبادل الخبرات بمختلف صورها مع الزملاء لتعم الفائدة.

- ◀ عدم الحرج في طلب المشورة الفنية والاستيضاح من زملاء المهنة وأصحاب المعرفة والكفاءة والخبرة.
- ◀ أن يتعاون الأخصائي الاجتماعي مع زملائه لتحقيق المصالح والاهتمامات المهنية.
- ◀ تحقق الثقة الكاملة بين الأخصائيين الاجتماعيين وبينهم وبين الزملاء من التخصصات الأخرى ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
- ◀ البعد عن الأنانية والبخل في تبادل المعلومات والبحوث العلمية والخبرات بين الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم وبينهم الزملاء من التخصصات الأخرى ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية، وبيقة العاملين بالمؤسسة الاجتماعية.
- ◀ التقدير والاحترام المتبادلين بين الأخصائيين الاجتماعيين الزملاء وبقية العاملين بالمؤسسة الاجتماعية، والزملاء من أصحاب التخصصات الأخرى ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية.
- ◀ التكامل والعمل بروح الفريق الواحد داخل المؤسسة الاجتماعية.
- ◀ أن يحافظ الأخصائي الاجتماعي على الأسرار التي يطلعها عليها زملاء المهنة أثناء علاقاتهم ومعاملاتهم المهنية.
- ◀ أن يبتكر الأخصائي الاجتماعي طرق لممارسة المهنة لحصر الأداء المهني في النطاق الأخلاقي بين الزملاء.
- ◀ أن يستخدم الأخصائي القنوات المناسبة للتعبير عن أحكامه.
- ◀ إذا استدعت الضرورة أن يحل الأخصائي محل زميله في العمل يجب أن يحافظ على مصلحة هذا الزميل الغائب وسمعته.

- ◀ أن يتعد الأخصائي الاجتماعي عن استغلال الخلافات التي تنشأ بين زملائه أو بين زملائه ورؤسائهم ليحصل على مكاسب أو مزايا خاصة.
- ◀ أن يحترم الأخصائي الاجتماعي اختلاف وجهات نظر زملاء مهنته، وأن يحرص ألا تتسلل مشاعر البغض والكراهية إلى قلبه تجاه الزملاء المختلفين معه.
- ◀ أن يحرص الأخصائي الاجتماعي إلى التحكيم بطرق قانونية أو ودية سليمة عند الاختلاف مع زملاء مهنته طلبًا للوصول إلى حلول عادلة ووسطية.
- ◀ على الأخصائي الاجتماعي الذي أُسند إليه وظيفية إشرافية أو توجيهية لزملاء مهنته أن يعتدل في معاملاته معهم دون تحيز حرصًا على استمرار العلاقات الوظيفية المهنية، والعلاقات الإنسانية كذلك.
- ◀ أن يحمل الأخصائي الاجتماعي مسئولية توظيف أداء موظفين من أعضاء المهنة وتقييمهم بطرق عادلة تَبَعًا لمعايير موضوعية معلنة بوضوح.
- ◀ المسئولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه رؤسائه والمؤسسة التي يعمل بها:
- ◀ أن يجتهد الأخصائي الاجتماعي ويبذل قصارى جهده لتحسين وتطوير السياسات والإجراءات التي تركز عليها مؤسسته، وأن يسعى إلى تقديم خدماتها بفاعلية وكفاءة.
- ◀ ألا يقبل الأخصائي الاجتماعي العمل أو الإشراف على العمل الميداني للطلاب في مؤسسة مرفوضة من الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين.
- ◀ أن يتحرى الأخصائي الاجتماعي العدل والاعتدال في سلوكياته المهنية، وأن يتجنب التحيز المطلق للمؤسسة التي يعمل بها.

- ◀ أن يقتصد الأخصائي الاجتماعي في استخدام موارد المؤسسة التي يعمل بها في الأغراض المخصصة لها.
- ◀ أن يلتزم الأخصائي الاجتماعي باللوائح المنظمة للعمل في المؤسسة.
- ◀ أن يحافظ الأخصائي الاجتماعي على أسرار المؤسسة التي يعمل بها.
- ◀ أن يكون الأخصائي الاجتماعي مثلاً أخلاقياً وصورة مشرفة للمؤسسة .
- ◀ أن يكون مخلصاً وصادقاً في جميع معاملاته مع إدارة المؤسسة التي يعمل بها.
- ◀ أن يسرع لحل المشكلات التي تظهر في المؤسسة ولا ينتظر صدور الأوامر الإدارية بذلك إذا وجدت العقبات دون صدورها.
- ◀ أن يكون صادقاً ودقيقاً في تقاريره المقدمة إلى إدارة المؤسسة بشأن معلومات العمل والعقبات التي تعترضه، وأن يقدم المقترحات ونتائج الدراسات التي تسهم في التغلب عليها.
- ◀ أن يتخذ المواقف الداعمة للمؤسسة التي يعمل بها في علاقتها بالمؤسسات الأخرى دون تجاوز مراعيًا في ذلك التوازن العادل بين المصالح المتباينة.

المسئولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه المجتمع:

- ◀ إرساء قيم العدالة الاجتماعية والمساواة، ورفض الانحياز والتمييز في أية صورة.
- ◀ احترام التنوع الثقافي والاجتماعي.
- ◀ بذل الجهد للتغلب على مشكلات المجتمع المعرقة للتنمية.
- ◀ مراعاة التكوين الثقافي للمجتمع المحيط بالمؤسسة.
- ◀ السعي الجاد لتحقيق ما يرغب فيه العملاء من خدمات.

- ◀ المساهمة في نشر الوعي والثقافة المجتمعية.
 - ◀ الإسراع بتقديم الخدمات المهنية المناسبة التي يحتاجها المجتمع عند حدوث الأزمات والكوارث.
 - ◀ نشر ثقافة العمل التطوعي ودعمها لمشاركة الأفراد والهيئات المختلفة في سد احتياجات المجتمع المحلي وفئاته المختلفة.
- ومما سبق يتضح امتزاج وترابط متطلبات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية المعرفية والمهارية والقيمية، فالمتطلبات المعرفية ينقصها المهارات اللازمة للتطبيق، وكلاهما لا يفيدان دون المتطلبات القيمية الأخلاقية، فجميعها تتضافر من أجل الارتقاء بمستوى الخدمة الاجتماعية الرقمية، وتحقيق أهدافها بالنسبة للفرد والجماعة والمجتمع.

3



الفصل الثالث

ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية
بين الواقع ورؤى المستقبل

الفصل الثالث

ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية بين الواقع ورؤى المستقبل

تعرض الممارسة الرقمية لمهنة الخدمة الاجتماعية اليوم الكثير من التحديات التي تقف عائقاً دون تقديم الخدمة بصورة مرضية، ودون تطويرها بما يرفع من مستوى فعاليتها، ويساعد في بلوغ أهدافها. وهذه التحديات لا يتوقف تأثيرها على الواقع المهني فقط، بل يمتد إلى كشف ملامح المستقبل المهني، وبناء ركائزه وتحديد أطره الأساسية.

أولاً: تحديات ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية:

من الطبيعي أن يكره الإنسان ما يجهل، وألا يحظى كل جديد ومستحدث بقبول الجميع، فالاستجابات نحو الجديد والمستحدث تصنف البشر إلى ثلاثة أنواع:

● النوع الأول:

ينجرف متحرراً من كل قيد تجاه الجديد بكل قوته دون تفكير وتأن، دون أدنى اهتمام بالنتائج المترتبة على ذلك، وهذا النوع يحظى بمتعة السبق والتجريب الأول، ولا شك أن هذا النوع من الاستجابة البشرية يحظى بالميزات كما يشقى بالعيوب والسلبيات.

● النوع الثاني:

يغلق على نفسه العيش في تقليديته القديمة، ويخشى الاقتراب من الجديد، ويجاهد بكل قوته في الابتعاد.

● النوع الثالث:

يجنح نحو التجريب الهادئ والمشاركة بعدما يتحرى الصواب باستعانتهم بالمختصين من أهل العلم والخبرات والتجارب السابقة، وبحثه الدؤوب عن هذا الجديد المستحدث مستعيناً بكل الوسائل المتاحة.

وبالرغم من أن النوعين الأول والثاني على النقيض تمامًا إلا أن كليهما على خطأ، أمّا النوع الثالث فهو يجسد الاستجابة الصحيحة المبنية على أساس علمي تجريبي يحصل على المميزات ويقصي العيوب.

وإن كان تصنيف الاستجابات السابق عامًّا، وليس مرتبطًا بممارسة مهنة فإن الاستجابة المرتبطة بممارسة المهن نحو الجديد تشكل صعوبة كبيرة؛ وذلك لأن الاستجابة تحمل التخوفات من عدم قدرة الممارس على النجاح في مهنته، وعلى تأمين المستقبل المهني المنتظر. وإذا حصرنا الدائرة في الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية نجد أن الاستجابة نحو الرقمية والوسائل التكنولوجية الحديثة لا تتوقف فقط على حرية الممارس في اختيار استجابته وإنما نجد أن الاستجابة مقيدة بعوامل ومداخلات متعددة تسهم بقوة في تشكيل استجابات الممارسين.

فرضت الرقمية الجديدة أبعادًا واسعة في مجالات البحث والعلاج والتدخلات والشبكات الاجتماعية في الميدان، ولكن التكنولوجيا ووسائل الاتصالات الحديثة كما فرضت على الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مهارات ومعارف وأخلاقيات حديثة استجابة لضخامة التغيير وحتميته فقد أظهرت تحديات ومعوقات حديثة نحو الانخراط في التغيير والمسيرة.

فبالرغم من أهمية القسوى للتحويل الرقمي واستخدام التكنولوجيا الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلا أن إحدى الدراسات توصلت إلى أن الواقع الفعلي في المجتمعات العربية يشير إلى ضعف التكنولوجيا حيث وجدت الدراسة أن استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للوسائل المادية للتكنولوجيا الرقمية في الممارسة الرقمية ضعيف، كما وجدت ضعف مستوى استخدامهم لبرامج وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية، وكذا استخدامهم لمصادر تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية الرقمية، وقد أوصت هذه الدراسة بوضع تصور مقترح لبرنامج تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية⁽¹⁾؛ وذلك لأن بعض الأخصائيين مازالوا مترددين في تبني استخدام الأنظمة التكنولوجية الرقمية، ولكن الأخصائيين الذين يرفضون الاعتراف بهذا الاتجاه التكنولوجي يخاطرون بعدم الانسجام مع المهنة.

إن إدماج التكنولوجيا في الممارسة يطرح تحديات وفرص في ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية، وعلى الرغم من بذل الكثير من الجهود البحثية لفهم قبول المستعملين للتكنولوجيات الجديدة، من المهم فهم بعض العوامل التي تدخل في قبول نظم المعلومات واستخدامها⁽²⁾ من قبل العميل والأخصائي، فالعميل الذي يتلقى الخدمة الاجتماعية عبر الممارسة الرقمية لا يلتقي وجهها لوجه بالأخصائي، وهذا قد يتيح للعميل اتخاذ أو اتباع العديد من الأساليب والسلوكيات التي تعبر صراحة أو بطريقة غير مباشرة عن عدم التجاوب مع جهود الأخصائي

(1) محمد إبراهيم على أبو هرقة: تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية، ص-122 126..

(2) Carrilio, T. E(2007): Using client information systems in practice settings: Factors affecting social workers, use of information systems, Journal of Technology in Human Services, P.25.

سواء كانت بالامتناع عن إعطاء الحقائق أو إعطاء معلومات مضللة أو غامضة أو عدم الانتظام في حضور الجلسات الإلكترونية بدون أسباب مقنعة أو التهرب من الكلام أو إلقاء اللوم على الآخرين كأسباب في تعطيل خطة العلاج أو حتى الانسحاب قبل إتمام خطة العلاج.⁽¹⁾

ومن صور مقاومة الأخصائيين الاجتماعيين لإدماج التكنولوجيا في الممارسة:

بعض الأخصائيين يعتبرون التكنولوجيا أنظمة معقدة تسهم في تقليل العلاقة بين العميل والأخصائي، ويجادل البعض في أن نوع العلاقة المطورة من خلال التفاعلات وجّهًا لوجه لا يمكن تكرارها من خلال التفاعلات عبر الإنترنت⁽²⁾، لهذه الأسباب، يتساءل بعض ممارسي الخدمة الاجتماعية عما إذا كان يمكنهم إنشاء علاقات حقيقية وطويلة الأمد عندما لا يلتقي الناس وجّهًا لوجه.

إن بعض الأخصائيين الاجتماعيين وبخاصة القدامى يرون أن تبني التقنيات الجديدة مرهق جدًا.

(1) صالح خليل الصقور: موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصر، ص101.

(2) Hill, K., & Ferguson, S(2014) : Web 2.0 in social work macro practice: Ethical considerations and questions, Journal of Social Work Values & Ethics, P.11.

وقد أشارت بعض البحوث إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يقاومون استخدام التكنولوجيا التي تركز على جمع البيانات بصورة أساسية؛ لأنهم يرون أن هذه التكنولوجيا لا تعزز حياة العملاء، ولا تنتج خدمات أكثر فعالية وكفاءة⁽¹⁾، وربما ينظر بعض الأخصائيين الاجتماعيين إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها تجردهم من إنسانيتهم، وتخلصهم من مهام ممارستهم الأساسية.⁽²⁾

ومن الجدير بالذكر هنا أن استخدام تقنيات التكنولوجيا الرقمية في الممارسة الاجتماعية أوجد فجوة واسعة بين الممارسين الجدد الذين يفترض أنهم عاشوا تغيرات العصر الرقمي في سن مبكرة، وأنهم يشعرون بالراحة في استخدام التكنولوجيا، وبين الأخصائيين الاجتماعيين الأكثر خبرة الذين استخدموا الآلات الكاتبة وليس الكمبيوتر أثناء تعليمهم، فقد أظهرت دراسة طُبقت على عينة من خريجي الخدمة الاجتماعية المصريين أن المهارات المهنية الرقمية تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية، ومنها عامل السن.⁽³⁾ ومن العوقات أيضا ما تثيره التكنولوجيا من قضايا أخلاقية محتملة تتصل بحدود مهنة الخدمة الاجتماعية فبعض الأخصائيين يعتقدون أن الحدود المهنية يمكن أن تصبح غامضة؛ لانعدام المعايير الواضحة المتعلقة بتكنولوجيا الاتصالات.⁽⁴⁾

ومع النمو المتزايد في استخدام الشبكات الاجتماعية مثل (Facebook) يقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام الأخلاقي بمعالجة القضايا

(1) Watling, S., & Rogers, J(2012) : Social work in a digital society, Los Angeles: Sage.

(2) Hill, A., & Shaw, I(2011) : Social work and ICT, London: Sage.

(3) محمد عبدالحكيم عبدالحמיד: المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية "دراسة مطبقة على خريجي الخدمة الاجتماعية"، ص-119 121.

(4) Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J., & Khoury-Kassabri, M(2012) : "It just crept in": The digital age and implications for social work practice, Clinical Social Work Journal.

المتعلقة بحدود المهنة فيما يتعلق بحياة عملائهم عبر الإنترنت، فعلى سبيل المثال قد يتلقى العديد من الأخصائيين الاجتماعيين طلبات صداقة من العملاء الحاليين والسابقين.

ومن معوقات وسائل الاتصالات التكنولوجية الحديثة أن بعض العملاء الذين يمكنهم الوصول إلى مواقع الشبكات الاجتماعية قد يصلوا إلى قدرا كبيرًا من المعلومات الشخصية حول الأخصائي الاجتماعي الخاص بهم، وقد يؤدي ذلك إلى مشاكل في العلاقة المهنية.⁽¹⁾

ومن المعوقات أيضًا إظهار بعض طلاب الخدمة الاجتماعية مخاوفهم من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومن تأثيرها على أخلاقيات المهنة، ومن مدى صحة المعلومات ومصادرها.

وقد أشار إندرسون ورونالد إلى عيوب أشكال الأدوات الإلكترونية في الممارسة المهنية الإلكترونية **على النحو التالي**⁽²⁾:

● المكالمات الهاتفية:

يمكن مقاطعتها.

وقد يتصل الأخصائي بالعميل في وقت غير مناسب.

ومن هنا يفضل أن يسبق المكالمات الهاتفية رسائل توضح النقاط الأساسية التي سيتم مناقشتها عبر الهاتف.

(1) Reamer, F. G (2012) : The digital and electronic revolution in social work: Rethinking the meaning of ethical practice, Ethics and Social Welfare, p. 7.

(2) وفاء هانم الصادي وآخرون: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. الأسس- التطبيقات.

● الرسائل الصوتية:

لا تسمح بالتفاعل لأنها أحادية الاتجاه.
قد يشعر العميل بالإرهاق والملل، لأن الأمر قد يستغرق سلسلة من الرسائل الصوتية.
لا يمكن مناقشة جميع التفاصيل.
توجد احتمالية لانتهاك الخصوصية، وبخاصة إذا كانت الرسائل سرية.

● المكالمات الجماعية:

كلما زاد عدد المشاركين كلما قل التركيز.
قد لا يستطيع بعض المشاركين الصمت أثناء المكالمات.
صعوبة السيطرة على المكالمات الجماعية.

● الفيديو:

النظر في كاميرا الفيديو يسبب عدم الشعور بالراحة أحياناً.
ويمكن حصر معوقات استخدام التكنولوجيا الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية **في النقاط التالية:**

- ◀ قصور الدعم المالي داخل المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي.
- ◀ قصور البيئة التقنية بالمؤسسة التي يعمل بها الأخصائي عن السماح بفاعليتها المثمرة.
- ◀ إرهاق الأخصائي الاجتماعي بالأعباء والمهام غير المهنية مما يقلل من دافعيته تجاه تعلم الوسائل التكنولوجية وآليات التحول الرقمي.
- ◀ عدم توافر الوقت المناسب لتعلم الأخصائي الاجتماعي مستحدثات العصر التي يقوم عليها ممارسة المهنة الاجتماعية الرقمية.

- ◀ قلة المخصصات اللازمة لتوفير الخبرات والمهارات التي يوكل إليها مهام تأهيل الأخصائيين لاستخدام تقنيات التكنولوجيا الرقمية.
- ◀ ارتفاع تكاليف الصيانة والتجهيزات المدعمة للتكنولوجيا فضلاً عن الأعطال المستمرة التي تؤثر بالسلب في عملية الممارسة الرقمية للمهنة.
- ◀ نفور الجهاز الإداري في المؤسسة من استخدام وسائل التكنولوجيا والرقمنة.
- ◀ قلة المواقع والبرامج التعليمية المخصصة لتعلم وتعليم الأخصائي الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية.
- ◀ الاعتقاد السائد بأن التعلم القائم على التكنولوجيا الحديثة لا يصلح إلا لصغار السن من الأخصائيين الاجتماعيين فقط.
- ◀ ندرة المعلومات وعدم كفايتها لتغطية كافة مجالات الخدمة الاجتماعية الرقمية.
- ◀ الافتقاد إلى مؤسسة مهنية قائمة بذاتها ومسئولة عن الوسائل الحديثة للتصالات والتكنولوجيا الرقمية.
- ◀ افتقاد بنك معلومات دقيق يزود الأخصائيين الاجتماعيين بكل ما يحتاجونه في مجال الممارسة الإلكترونية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- ◀ الاعتقاد الخاطيء بأن التعلم الذاتي القائم على العزلة لا يصلح في إمداد الأخصائيين الاجتماعيين بالخبرات الكافية والمهارات اللازمة للعمل مع التقنيات الحديثة لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.
- ◀ الاتجاه السلبي لدى الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بعدم جدوى استخدام وسائل التكنولوجيا في ممارسة المهنة.
- ◀ الاتجاه السلبي لدى الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بانعدام أهمية التعلم الذاتي بالنسبة للمهنة.

- ◀ ضعف الثقة بالنفس والخجل من قِبَلِ الأخصائيين الاجتماعيين مما يعرقل الجرأة على التعلم الذاتي للمهترات الإلكترونية والارتقاء بمستواهم المهني.
- ◀ الخوف من التغيير والتمسك بتقليدية العمل خوفاً من افتقاد الوظيفة.
- ◀ انعدام خبرة الأخصائيين الاجتماعيين فيما يخص استخدام التقنية الحديثة، والخوف من إتلافها أو الفشل في استخدامها.
- ◀ استفحال الضغوط الحياتية والمهنية الإدارية بما يكبّل قدرات الأخصائيين على مسايرة التكنولوجيا، كما يكبّل الارتفاع بمستوى تفكيرهم الإباعي والابتكاري.
- ◀ اعتقاد بعض الأخصائيين في أن جدوى التعلم الذاتي الإلكتروني تنصب فوق المعارف فقط دون المهارات.
- ◀ الخوف من انتهاك سرية المعلومات.
- ◀ انخفاض مستوى المعرفة عن وسائل التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي الاجتماعي.
- ◀ ضعف المهارة في استخدام شبكة المعلومات (الإنترنت) لدى الأخصائيين الاجتماعيين.
- ◀ نقص مهارة الاستفادة من التكنولوجيا في ممارسة الأدوار المدنية لدى الأخصائي الاجتماعي.
- ◀ إصرار الأخصائي الاجتماعي على استخدام الوسائل التقليدية في الممارسة المدنية.
- ◀ عدم تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الوسائل التكنولوجية.

- ◀ عدم إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بمصادر المعلومات المستخدمة في الممارسة الإلكترونية.
- ◀ نقص مهارة الأخصائيين الاجتماعيين في التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- ◀ نقص مهارة إدارة منصات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي الاجتماعي.
- ◀ عدم الوعي بأهمية التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية. تقليدية مقررات الحاسب الآلي التي تدرس في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية.
- ◀ عزوف الأخصائيين الاجتماعيين عن الممارسة الإلكترونية.
- ◀ عد توفر الموارد البشرية المدربة لاستخدام الممارسة المهنية الإلكترونية.
- ◀ حدوث مشاكل متكررة مرتبطة بالإنترنت والكهرباء.
- ◀ قلة الأدوات والتجهيزات اللازمة لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية.
- ◀ عدم ملائمة الممارسة المهنية الإلكترونية لمشاكل بعض العملاء وطبيعتهم.
- ◀ عدم القدرة على مراقبة العميل عن قرب لرؤية استجابات العميل عبر لغة الجسد وتفسيرها لصالح تحديد المشكلة والعلاج اللائق.
- ◀ غياب التوجيهات والإشراف اللازم.
- ◀ عدم توافر الإمكانيات اللازمة لدى جميع العملاء لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- ◀ انعدام الثقة في وسائل التواصل الاجتماعي.

- ◀ عدم قدرة العميل على توصيل المشكلة للأخصائي الاجتماعي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- ◀ قد تحول طبيعة بيئة العملاء دون تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية.
- ◀ خبرات العملاء السلبية عن وسائل التواصل الاجتماعي.
- ◀ المستوى التعليمي لبعض العملاء قد يحول دون تطبيق الممارسة الاجتماعية الرقمية.
- ◀ عدم إلمام العملاء بتطبيقات الهواتف الذكية المستخدمة كوسائل للتواصل الاجتماعي.
- ◀ فهم العملاء الخاطئ حول فاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.
- ◀ سلبية التعاون بين ممارسي الخدمة الاجتماعية نتيجة الرغبة في احتكار المعرفة.

ثانيًا: الرؤية المستقبلية لممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

لا يمكننا التحكم في مستقبلنا دون تأمل ماضينا وحاضرنا، فمعطيات الماضي والحاضر تكشف ملامح المستقبل، وتخط طريقه، وتبني أسسه ودعائمه.

ودراسة الماضي والحاضر جيدًا تُعدُّ أولى مقومات بناء المستقبل الناجح، فمواجهة التحديات ووضع الاستراتيجيات للتغلب عليها ينبئ بمستقبل واعد خالٍ من العراقيل التي تعترض طرائق التنمية والتطوير.

والرؤية لغويًا هي النظر بالعين والقلب⁽¹⁾، وتعني الرؤية المستقبلية التطلع إلى المستقبل عن طريق البناء على الماضي والحاضر، وإدراك العوامل التي ساعدت على تشكيل الماضي والحاضر وفهمها وتحليلها من أجل الاسترشاد بها عند صياغة المستقبل.⁽²⁾

وتتعدد تعاريف الرؤية (Vision)، ومنها هي وصف مستقبلي طموح لما يود الفرد أو المنظمة تحقيقه، وتتراوح مدة تحقيقها على المستوى المتوسط أو الطويل أي المستقبل البعيد، بحيث يكون الهدف الأساسي من كتابتها هو استخدامها كمرشد في اختيار توجهات المنظمة في أنشطتها وسياساتها وفعاليتها في الحاضر والمستقبل.⁽³⁾

كما تُعرف بأنها البرنامج الذي يُوجّه تجاه المستقبل، ورؤية المؤسسة هي التي تحدد الوضع المستقبلي الذي تطمح إليه، والرؤية لا تتغير مع مرور الوقت، بل تبقى ثابتة لتدعيم تركيز على الأشياء المهمة، وتتيح لهم فهمًا أعمق لكل ما هو مفيد في المؤسسة، كما تعزز الموائمة. ويمكن القول بأن المنظمة أو المؤسسة لا تعتمد على وجود رؤية لن يدوم نجاحها طويلًا، فالرؤية تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها، كما تساعد الموظفين على فهم طريقة عملهم على المدى البعيد.⁽⁴⁾

كما تُعرف بأنها استطلاع مبكر للمستقبل في ضوء معطيات الحاضر وتحديات المستقبل التي تفرضها طبيعة التحول والنمو والتطور وهي

(1) ابن منظور: لسان العرب، ، مادة (رأى).

(2) عبدالله مالك المهدي: مفهوم التنمية الاجتماعية، مجلة دراسات مستقبلية، المجلد 17، العدد1، 2016م، ص11

(3) برنامج التعديلات الإلكترونية الحكومية (يسر): نموذج قياس التحول الرقمي الحكومي (القياس الثامن)، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، المملكة العربية السعودية، ص68.

(4) دعاء محمد عبد الفتاح جوهر: تصور مقترح لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بالجمعات المصرية في ضوء مدخل إدارة المعرفة، رسالة ماجستير مخطوطة، 2018م، 102.

إلقاء نظرة فاحصة على المستقبل بمنظار عدسات من عبق تجارب الماضي ونتائج الحاضر.⁽¹⁾

وتعرف أيضًا بأنها استشراف المستقبل وذلك اجتهاد علمي يهدف إلى صياغة مجموعة من التنبؤات المشروطة التي تتضمن المعالجة الأساسية لجوانب معينة امجتمع ما خلال فترة زمنية لا تزيد عن عشرين عامًا، وتعتمد على فهم الماضي والحاضر وعلى خبرات البشر وأهدافهم.⁽²⁾

ونقصد بمفهوم الرؤية المستقبلية لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية: التطلع إلى المستقبل اعتمادًا على الأسس العلمية والنظرية لتفعيل وتطوير تطبيقات التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

والرؤية المستقبلية للخدمة الاجتماعية الرقمية تشمل تطورات وتغيرات مختلفة حتمية ناتجة عن التغير المستمر والتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآليات التحول الرقمي الذي لن يتوقف أبدًا لكونه أصبح من متطلبات اليوم والغد.

ومع هذه التغيرات الواسعة وتعقيدات العصر وتزايد التحديات الاجتماعية والاقتصادية من المتوقع أن يزداد الطلب على الخدمة الاجتماعية الرقمية، وذلك للأسباب الآتية:

◎ التنوع الثقافي:

إن التنوع الثقافي الذي تمخض عنه عصر المعلومات الرقمي في ازدياد مستمر بما يتوقع معه ازدياد حدة التحديات السافرة المتعلقة بالتعقيدات الثقافية، والتداخلات المتلاطمة، والصراع الدائم بين مكونات الخليط الثقافي العالمي، وينتج عن ذلك بالضرورة

(1) محمد عبد الحميد أنور: رؤية مستقبلية لتطوير التعليم الفني في مصر، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، القاهرة، 2020م، ص 34.

(2) أحمد محمود الزنغلي: التخطيط الاستراتيجي للتعليم الجامعي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2013م، ص 99.

نشوء اتجاهات مختلفة وقضايا متعارضة تتعلق بالمحافظة على المكونات الثقافية المحلية، كما تتعلق بالرغبة في التغيير والامتزاج بالثقافة العالية. وكل هذا التغيرات الناتجة عن قوى الإنترنت العملاقة التي لن تتوقف أبداً مع الانفتاح العالمي تسفر عن العديد من المشكلات الاجتماعية المحلية التي تؤكد على الحاجة المستقبلية الماسة إلى خدمات الخدمة الاجتماعية الرقمية لتحقيق التناسب مع احتياجات المجتمعات المتنوعة وتعزيز التفاهم والتعايش السلمي.

◎ تعالق الهويات:

الهوية هي حقيقة الشيء أو الشخص وسماته التي تميزه عن غيره. وتعالق الهوية من الأمور المحتومة والناتجة عن الاختلاط الهائل بين الثقافات المختلفة بما يحكمها من عقائد وعادات وتقاليد، وينتج عن هذا التداخل اتجاهان متضادان؛ رافض ومؤيد، فالرافض يتمسك بهويته ويصارع من أجل المحافظة عليها، والمؤيد يشجع التداخل بين الهويات، وينجرف نحو هويات المجتمعات الأخرى حتى يصل به الحال إلى نسيان هويته الحقيقية وضياع ذاته.

وعن كلا الاتجاهين إضافة إلى رغبة المجتمعات الأجنبية في السيطرة وصراعاتها من أجل التحكم العالمي ينتج العديد من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية والمشكلات المتعلقة بعادات المجتمع المحلي وتقاليد. ومجمل هذه المشكلات يستوجب اللجوء إلى الخدمة الاجتماعية الرقمية للتغلب على المشاكل المورقة والناتجة عن تعالق الهويات أو انطماسها، وكذلك للتغلب على المشكلات الناتجة عن تبني الهويات الأخرى والاندماج فيها.

● التغيرات الاقتصادية:

التغيرات الاقتصادية التي تجتاح العالم، وتؤثر على الدول ذات الاقتصاد الضعيف عامل مؤثر على ظهور المشاكل الاجتماعية المتعلقة بالاقتصاد الضعيف مثل الفقر والبطالة والتفكك الأسري والانحراف السلوكي مثل العنف والجريمة وتعاطي المواد النفسية أو المخدرة، وهذا يستوجب اللجوء الدائم والمُلح إلى الخدمات الاجتماعية الرقمية لتعزيز القدرات الاقتصادية للأفراد والمجتمعات، والتغلب على العضلات الاجتماعية والمشكلات السلوكية الناتجة عن الأزمات الاقتصادية.

● الصحة النفسية والعقلية:

من المعروف أن الأزمات النفسية والأمراض العقلية تزداد نسبتها تَبَعًا لاستفحال الأسباب العصرية المؤدية إليها، والمشكلات الناتجة عن ذلك تستوجب تزايد الطلب على الخدمة الاجتماعية الرقمية المرتكزة على الدعم النفسي والعلاج النفسي.

ونخلص مما سبق أن التطورات العصرية في مجال المعلومات والاتصالات تحتم حدوث الكثير من المشكلات الاجتماعية المحلية والعالمية، وأن هذه التطورات نفسها تحتم اللجوء إلى الخدمة الاجتماعية الرقمية للتغلب هذه المشكلات.

والمواقع المعاش، والماضي الذي بُني عليه هذا الواقع هما المتحكمان في توقع المستقبل والتحكم في مستجداته. إن الرؤية التي تحدد لنا أطر المستقبل الذي نتحدث الآن سيكون بالنسبة للأجيال القادمة واقفًا معاشًا، وبالنسبة لما يليها من أجيال سيكون ماضيًا، وهكذا ستظل الديمومة الزمنية بين ماضٍ وحاضر ومستقبل باقية أبد الدهر، وستظل تطورات العصر التكنولوجي الحالي هي المتحكمة في صياغة هذه الحدود الزمنية في حتمية متتالية.

وطالما أن الركيزة الأساسية لصياغة الحدود المستقبلية للخدمة الاجتماعية الرقمية وغيرها من المهن هي تكنولوجيا المعلومات دائمة التغير فإن الرؤية المستقبلية لا بد وأن تخرج من حدود التوقع إلى مقاربة اليقين.

فإذا أردنا أن نضع الأسس المستقبلية لمهنة الاجتماعية الرقمية فعلينا أن ندرس الماضي والحاضر جيدًا. وبناءً على ذلك وفي إطار علمي نصنع المستقبل المهني للخدمة الاجتماعية الرقمية حسب ما نحتاجه من تطوير يخدم الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ومن الركائز التي تساعد في بناء مستقبل ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية الرقمية ما يلي:

● ديمومة تفعيل التحول الرقمي:

إن ديمومة تفعيل التحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ليست سهلة في ظل المعوقات التي تحول دون نشر ثقافة التحول وتطبيقه وإجادة التعامل مع آلياته طلبًا للوصول إلى الأهداف المرجوة من ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ومن العوامل المهمة والضرورية للتغلب على معوقات التحول الرقمي وإنجاح برامجه أن نعي بأن أول عامل يجب الاهتمام به هو العامل البشري، فهو يقع على عاتقه نشر ثقافة التحول، وتصميم برامجه، والتدريب على استخدامها، وتطبيقها، وتقييمها، وتعديلها بتغطية جوانب قصوره لبلوغ أعلى مستويات الجودة؛ من أجل ذلك كان من الخطأ تخطي الاهتمام بالعامل البشري إلى العوامل الأخرى كالاهتمام بالأجهزة اللازمة، والوسائل التكنولوجية الحديثة؛ فمن الأحرى أن يوضع الجانب البشري في صميم وقلب عملية التحول، فلا بد من ضمان مشاركة العامل البشري خلال رحلة التحول الرقمي وديمومة تفعيله.

من الضروري إعداد الكوادر القادرة على تفعيل وإدارة التحول الرقمي داخل المؤسسة الاجتماعية؛ فإن نقص الكفاءات والقدرات داخل اللازمة لقيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المؤسسة من أشد العوائق التي تحول دون تنفيذ ناجح لبرامج التحول الرقمي وتحقيق أهدافها.

إن هدف التحول الرقمي في مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية هو الارتقاء بخدمة فئات من البشر تنشد المساعدة؛ ولذلك كان من الضروري الاهتمام بالمرحلة التقييمية ومعرفة واستبيان أسباب عدم الرضا عن الخدمات المقدمة، ويمكن الاستعانة أيضا بوسائل التواصل الاجتماعي لمعرفة آراء الجمهور وبخاصة الفئة المستهدفة حول مؤسسة اجتماعية معينة أو حول خدمة بعينها، ثم رصد هذه الاستبيانات ومعالجتها إحصائياً لإتمام عملية التقييم والتقييم بمنهجية علمية.

وكما يجب مشاركة العامل البشري في الإجراءات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية المقدمة يجب أن يهتم التغيير الرقمي بالأدوات والآليات والوسائل التكنولوجية والبرامج والتطبيقات التي سيتم استخدامها لتحقيق الهدف النهائي المرجو منها وهو تسهيل وتبسيط الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة وضمان وصولها للمستفيد عبر كافة قنوات الاتصال الحديثة.

ومن مقترحات تفعيل وديمومة التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

- ◀ الاستثمار الجيد لأصول المجتمع (بشرية - مؤسسية- تكنولوجية) لتفعيل التحول الرقمي.
- ◀ تصميم برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وطلاب الخدمة الاجتماعية حول التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

- ◀ ترسيخ أهمية برامج التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية وموظفيها، وتطوير روح المبادرة والمرونة.
- ◀ نشر ثقافة التحول الرقمي ليغطي جميع قطاعات الخدمة الاجتماعية.
- ◀ بناء استراتيجيات مؤسسية لتفعيل التحول الرقمي وديمومته داخل المؤسسات الاجتماعية.
- ◀ التعاون مع الهيئات والجهات المختلفة لتدريب الأفراد والأجهزة الإدارية داخل المؤسسة الاجتماعية على استخدام التكنولوجيا.
- ◀ إنشاء مراكز تكنولوجية تابعة لكل مؤسسة اجتماعية.
- ◀ توفير أجهزة تدخل مهني تشمل خبراء أكاديميين وخبراء ميدانيين للتدريب على آليات التحول الرقمي وتحديثها بصفة مستمرة.
- ◀ التقييم المستمر لفاعلية المؤسسات الاجتماعية وكفاءتها في ظل التحول الرقمي.
- ◀ الأخذ في الاعتبار رأي العملاء عند تقييم الممارسات الاجتماعية الرقمية.
- ◀ التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين وقيادات المؤسسات الاجتماعية على آليات التحول الرقمي، وتحديث برامج التدريب.
- ◀ توفير منصات الإلكترونية للتعامل مع العملاء في المؤسسات المختلفة.
- ◀ توفير الإمكانيات التكنولوجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية.
- ◀ توفير الوسائل والتطبيقات الرقمية، والتدريب المستمر على استخدامها.
- ◀ توفير فريق عمل من المتخصصين في إدارة المنصات الإلكترونية.

- ◀ وضع مخططات واستراتيجيات تنموية لتطوير الكفاءات والقدرات البشرية داخل المؤسسة الاجتماعية، ويكون ذلك بتوظيف كفاءات وقدرات جديدة ذات خبرة ببرامج التحول والاستفادة من الوسائل التكنولوجية.
- ◀ دعم البحوث والدراسات العلمية داخل الوسط الأكاديمي وتوظيف نتائجها وتوصياتها في تفعيل التحول الرقمي وتحديثه داخل المؤسسات الاجتماعية.
- ◀ توفير الميزانيات اللازمة لدعم التحول الرقمي على كافة مستويات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- ◀ تحديث وتعديل لوائح مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بحيث تتضمن حتمية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لأساليب التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة.
- ◀ أن يهتم مقرر الخدمة الاجتماعية بالأخلاقيات المهنية والمواثيق الأخلاقية المنظمة لممارسة الخدمة الاجتماعية.
- ◀ التحديث المستمر للمواثيق الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية ليسد ما يستجد من ثغرات تمس أخلاقيات وقيم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

● التعلم المستمر:

يختلف التعليم عن التعلم في تميز الأخير بالاعتماد على الذات في تحصيل المعرفة واكتساب الخبرات الجديدة والتطوير الذاتي. والتعلم من المستجدات الحتمية التي أنتجها التطور المعلوماتي والاتصالي، ومن هنا كان التعلم من حتميات العصر وضرورياته. والتعلم المستمر في مجال الخدمة الاجتماعية الرقمية يشمل جميع الأفراد المشاركة في إقامة مهنة الخدمة الاجتماعية وملتقيها كذلك؛

فيجب على ممارسي الخدمة الاجتماعية الرقمية، والمختصين ذات الصلة، وأفراد الجهاز الإداري للمؤسسة الاجتماعية، وطلاب الخدمة الاجتماعية، وأعضاء هيئة التدريس بالجماعات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، والأخصائيين الجدد، وملتقي الخدمة أن يكونوا على تواصل دائم مع مستجدات العصر، وأن يجاهدوا من أجل التعلم الذاتي والتطوير الدائم عبر استغلال جميع الوسائل والآليات المتاحة **ومن صور ذلك:**

- ◀ اجتهاد الوصول إلى المعرفة من خلال وسائلها الحديثة.
- ◀ القراءة والاطلاع الدائم.
- ◀ حضور الندوات والمؤتمرات المختلفة.
- ◀ تحصيل الخبرات السابقة في أية صورة والاستفادة منها.
- ◀ ربط جميع المعارف والخبرات المتحصل عليها بالممارسة الواقعية وتقييم النتائج.

◉ تطوير المهارات الرقمية:

- يجب على جميع الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة الاجتماعية الرقمية تطوير مهاراتهم الرقمية بصفة مستمرة.
- ◀ تعلم استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصالات المختلفة التي توفرها شبكة الإنترنت والحواسيب والهواتف الذكية وغير ذلك من الوسائل التي تمكّن الفرد اتقان وسائل التكنولوجيا المختلفة.
 - ◀ تعلم استخدام الأدوات الرقمية المتاحة في مجال الاجتماعية.
 - ◀ تكثيف الخطط والبرامج التدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين لتنمية مهارات التعامل الرقمي، والتواصل عبر المجتمعات الافتراضية.

◀ تحسين كفاءة تقديم الخدمات والتواصل مع العملاء والزلاء من متخصصي الخدمة الاجتماعية وغيرهم من المتخصصين ذات الصلة.

◎ بناء شبكة اتصالات:

من الوسائل العصرية المهمة والمتحكمة في مستقبل الخدمة الاجتماعية الرقمية بناء شبكة اتصالات بين الممارسين الزلاء والمهنيين في المجال والمتخصصين ذات الصلة، كما يمكن استغلال الشبكات الاجتماعية ووسائل التواصل المختلفة في توفير فرص للتعاون المشترك وتبادل المعرفة.

◎ الصيانة الدائمة:

الحرص على صيانة الشبكات والأجهزة ومعالجة الأعطال بصفة دورية لتجنب السلبيات المؤثرة في عملية الممارسة الرقمية للمهنة. ومما يقلل من الأعطال المستمرة التدريب المستمر للممارسين والأفراد المهنيين داخل المؤسسة على كيفية استخدام الأجهزة استخدامًا صحيحًا.

◎ التكيف والابتكار:

إنَّ التغلب على العوقات المعرقة لجودة مستوى الخدمة الاجتماعية الرقمية، وتكيف ممارسي الخدمة مع التحديات الجديدة من الوسائل المهمة في بناء مستقبل الخدمات الاجتماعية الرقمية، ولكن الأمر لا يقف عند التغلب على العوقات ومواجهة التحديات الجديدة، والتكيف مع التغييرات، وإنما يتطلب الخروج عن الأطر التقليدية في الفكر وتطبيق الممارسة، إلى الابتكار والتطوير الخلاق على جميع المستويات ذات الصلة بالخدمة الاجتماعية الرقمية.

● توفير حق المشاركة والإدماج:

من الضروري لمستقبل الخدمة الاجتماعية الرقمي إتاحة حق حصول المواطنين والمقيمين على خدمات الإنترنت بسهولة وبأسعار مقبولة، وكذلك من الضروري الوصول إلى الخدمات الحكومية الرقمية، والمشاركة الفعالة في الاستشارات وعمليات اتخاذ القرار.

ومما يساعد على ضمان هذا الحق:

- ◀ تنفيذ عدد من البرامج والمبادرات المتعلقة بتوفير المنصات والخدمات الحكومية، وسهولة الوصول إليها، والاستفادة منها، ومحو الأمية الرقمية، وبناء المهارات.
- ◀ تطبيق معايير تكفل الاتصال الفعال، والوصول إلى الخدمات الحكومية.
- ◀ محو الأمية الرقمية.
- ◀ بناء المهارات الرقمية عند النساء، الأطفال وكبار السن والأشخاص من ذوي الإعاقة والفقراء واللاجئين وغيرهم والفئات الضعيفة.

● تعزيز قيم المهنة وأخلاقياتها:

التواصل الدائم بين ممارسي الخدمة الاجتماعية وزملائهم من أصحاب التخصصات الأخرى ذات الصلة، وبين الممارسين والجهاز الإداري للمؤسسة الاجتماعية، وبينهم وبين العملاء يستوجب الالتزام بأخلاقيات المهنة، والمواثيق الأخلاقية، والمعايير الداعمة لها.

من المحتوم مستقبلاً أن تزداد حدة التأثير الأخلاقي السلبي بازدياد إمكانات وسائل التواصل عبر الشبكات المختلفة، ولذلك كان ضمان الحفاظ على ثبات الأركان القيمية والأخلاقية للمهنة مرهون بتعزيز أخلاقيات المهنة؛ لأنه بمثابة حائط صد للقصور والوهن الأخلاقي وزعزعة القيم والمبادئ الأخلاقية الذي تسببه القدرة الهائلة لشبكة الإنترنت.

◎ الضمان الاجتماعي الرقمي:

إن الكثير من أصحاب المهن المستقلين يقدمون خدماتهم عن بعد بشكل فردي عبر جميع وسائل الشبكات والمنصات المتاحة، ويواجه هؤلاء العاملين مشاكل في الحصول على ضمانهم الاجتماعي الرقمي.

وحقيقة الأمر أن السائد في مجتمعنا العربي أن الأخصائي الاجتماعي يمارس مهنته رقميًا ولكن داخل مؤسسة اجتماعية رقمية، ولكن الرؤية المستقبلية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية الرقمية تحتم مستقبلاً الظهور الواضح للأخصائيين الاجتماعيين الرقميين الذين سوف يعملون عبر المنصات الرقمية خارج نطاق المؤسسة، ولذلك لا بد أن يشمل حديثنا هنا النموذج الممارس للخدمة الاجتماعية رقميًا بشكل فردي، وإن كان نادرًا اليوم.

علمنا أنه من أفضل مميزات إمكانات التواصل الرقمي الحالية أنها تسمح بتداول ممارسة الخدمة الاجتماعية عبر الإنترنت، ومن الضروري الآن علمنا بأن الذي يتحكم في مستوى نجاح الخدمات الاجتماعية المقدمة عدة إمكانات، مثل زيادة الشفافية، وخفض كلفة التعاملات، ومرونة أساليب العمل بما يسمح للعملاء بالحرية في اتخاذ قراراتهم، وهذا يمثل تحديًا مشتركًا بين الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون بشكل فردي؛ متحرر من قيود النظام المؤسسي، فنتائج البحوث تُظهر بشكل موحد وجود ثغرات جسيمة في الحماية الاجتماعية لجميع مقدمي الخدمات عبر الإنترنت.

إن المناقشات السياسية في العديد من البلدان تركز على كيفية تحسين المعايير الاجتماعية في مجال العمل الناشئ حديثًا عبر المواقع الإلكترونية وزيادة الاستدامة الاجتماعية لهذا النموذج الاقتصادي بشكل عام.

وقد تم تناول مفهوم «الضمان الاجتماعي الرقمي» بشكل مكثف داخل الاتحاد الأوروبي وخارجه. فيما قامت ورقة صادرة عن منظمة العمل الدولية في 2018م باستحداث «الضمان الاجتماعي الرقمي»، وتم البناء عليها في ورقة بوكلارفي 2019م.⁽¹⁾ ويكمن التحدي في تأمين الحماية لجميع العاملين على المنصات الإلكترونية في وجود أسواق دولية متشابكة وشديدة المرونة.

ويطرح مفهوم «التضامن الاجتماعي الرقمي» كيفية استغلال الرقمنة لتنظيم التضامن الاجتماعي حتى في بيئة العمل عبر الإنترنت. ويقوم هذا الطرح على الفلسفة ذاتها التي من خلالها استهدفت أنظمة التضامن الاجتماعي الحالية شركات الحقبة الصناعية، وتستهدف اليوم المنصات الرقمية.

ومن مقترحات تطبيق الحماية الاجتماعية الرقمية للعاملين في المجال الاجتماعي أن يتم تحويل نسبة من المقابل المادي للخدمة المقدمة إلى حساب «التضامن الاجتماعي الرقمي» لكل أخصائي على أن يُضاف نصف هذه النسبة للراتب المتفق عليه ويتم خصم النصف الآخر كاشتراك في شبكة الضمان الاجتماعي. ومن الجدير بالذكر أنه عند دمج آلية الضمان الاجتماعي الرقمي في المنصة ستتوفر وجود جميع المعلومات ذات الصلة عن الأخصائي والعميل والأجر المتفق عليه، كما أن المنصات تتطلب رسومًا مرتفعة وبالتالي فإنها ستكون قادرة على فرض تحويل اشتراكات الضمان الاجتماعي الرقمي.⁽²⁾

(1) إنزو وبيز: الضمان الاجتماعي الرقمي. كيف نحمي العاملين في منصات الخدمات عبر الإنترنت.

(2) إنزو وبيز: السابق نفسه.

إنه من الضروري وضع آليات محكمة لحماية الحقوق المادية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين عبر منصات الخدمات الاجتماعية الرقمية، فمن الضروري حصولهم على أجورهم، وحصولهم على الضمان الاجتماعي الرقمي، وحماية حقوق العملاء في الحصول على مستوى عالٍ للخدمة المقدمة بما يحقق تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في المستقبل.

خاتمة

لن يمكننا في عصرنا الرقمي أن نقدم الخدمات الاجتماعية أو نستقبلها إلا بعدما نكون بفكرنا وثقافتنا وكامل عُدَّتِنَا جزءًا مكملًا لهذا العصر الرقمي، وعاملاً مطوِّراً لجميع إمكاناته، وهذا لا يعني التسليم الكامل لما تسفر عنه معطيات العصر الذي جعل من العالم كله قرية إلكترونية صغيرة؛ فلدينا هُويتنا المميزة لنا؛ فكرنا وثقافتنا وأخلاقنا وقيمنا وعاداتنا وتقاليدنا التي تنبع من تعاليم ديننا الحنيف.

وإن كانت الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية تستوجب العديد من المتطلبات لإيجاد بيئة رقمية مناسبة لممارسة الخدمة الاجتماعية، وإنْ وجب علينا السعي الدؤوب من أجل توفيرها ودعمها على الدوام فيجب أن يكون كل ذلك مؤطَّراً بإطار أخلاقيات المهنة وقيمها التي تناسبنا وتناسب مجتمعاتنا حفاظاً على شعوبنا من الانزلاق في هاوية التكنولوجيا ومخاطرها.

إنَّ مهنة الخدمة الاجتماعية من أجلَّ المهن وأعظمها؛ لكونها مهنة خدمية تمد يد العون للجميع؛ تخدم المجتمع بجميع فئاته وجماعاته ومنظّماته المختلفة. إنها تصلح جوانب القصور، وتضع حلولاً للمشكلات، وقبل ذلك هي الدرع الواقي الذي يقي من ظهور المشكلات أو جوانب النقص. إنها صمام الأمان لحياة كريمة عادلة ومنتزنة، ومن غير المقبول أن يكون التحول الرقمي في ظل التكنولوجيا الصارخة عاملاً على ظهور مشكلات من نوع جديد، وبخاصة تلك المشكلات التي تفقدنا هُويتنا الحقيقية، وتناهى بنا عمّا يميزنا من قيم وأخلاق.

وفي حقيقة الأمر لا بد أن يسفر الجديد والمستحدث عن العديد من المشكلات والعوقات التي من شأنها أن تنحرف بمستقبلنا عن القصد والغاية، وهذا ينطبق على كل جديد في أي من المجالات، وليس فقط على الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية؛ فقد أفصح واقع البحوث والدراسات العلمية المختصة

بالممارسة المهنية الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية عن بعض جوانب الضعف في مجتمعاتنا العربية بخصوص هذا الشأن؛ بدءًا من القدرة على توفير الوسائل التكنولوجية المتنوعة ومتطلبات تفعيلها، ومرورًا بقبول العامل البشري لهذه الوسائل والقدرة على اكتساب مهارات ممارستها والتفاعل معها والاندماج في آلياتها ومنظوماتها دون الوقوع في براثنها بما يهدد كيانه الأخلاقي والمهني، وحتى بلوغ النتائج بكفاءة عالية.

ومن هنا كان لزامًا أن تهتم الأفراد والحكومات والمؤسسات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية وكل الجهات المعنية بدراسة واقع الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية، والتحديد الدقيق للمعوقات، ثم بناء الاستراتيجيات المُحكمة على أسس علمية ومنهجية واضحة للتغلب على هذه التحديات، ووضع أُطر محددة لبناء مستقبل مهني واعد يرتقي بمستوى الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية ويحقق أهدافها المرتقبة.

المراجع العربية والمترجمة

(لم يُرَاعَ في الترتيب «ال» التعريف، «ابن»، «أب»)

أحمد حسن إبراهيم: <

التحول الرقمي. نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، بحث منشور في نادي التجارة، العدد 676، القاهرة، 2019م.

أحمد حسني إبراهيم، وآخرون: <

أساسيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، 2023م.

أحمد شفيق السكري: <

معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000م.

أحمد عبدالفتاح ناجي: <

متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية لتحقيق التنمية المحلية، منشور في المؤتمر الدولي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، 2007.

أحمد محمد السنهوري: <

تنظيم المجتمع طريقة علمية للخدمة الاجتماعية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002م.

أحمد محمود الزنفلي: <

التخطيط الاستراتيجي للتعليم الجامعي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2013م.

← أسامة عبدالسلام علي:

التحول الرقمي للجامعات المصرية. المتطلبات والآليات، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد33، المجلد4، القاهرة، 2011م.

← أسماء حسن عمران:

المواطنة الرقمية وتدعيم المهارات الاجتماعية لدى طالبات برنامج الخدمة الاجتماعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، عدد 18، 2020م.

← أميرة عبدالعزيز العربي:

نحو ممارسة مهنية لطريقة العمل مع الجماعات الافتراضية المُشكَّلة في الفضاء الخارجي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان (مصر)، العدد 31، الجزء3، 2011م.

← إنزو ويبر:

الضمان الاجتماعي الرقمي. كيف نحمي العاملين في منصات الخدمات عبر الإنترنت، <https://aps.aucegypt.edu>

← بدر بوخولوف:

دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، جامعة الحسن الأول، كلية العلوم القانونية، والاقتصادية والاجتماعية، مجلة القانون والأعمال، العدد58، 2020م.

← برنامج التعديلات الإلكترونية الحكومية (يسر): نموذج قياس التحول الرقمي الحكومي (القياس الثامن)، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، المملكة العربية السعودية.

◀ حكومة الشارقة (دائرة الخدمات الاجتماعية):

الميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين في إمارة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، الشارقة، 2023م.

◀ أبو الحسن عبدالموجود إبراهيم:

ورقة عمل بعنوان الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الثقافية عالمياً ومحلياً، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد7.

◀ خيرات سيد عبدالحكيم، ومحمد جمعة على:

المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملين بالجمعيات الأهلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم (مصر)، مجلد22، عدد22، 2021م.

◀ دعاء محمد عبدالفتاح جوهر:

تصور مقترح لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بالجمعيات المصرية في ضوء مدخل إدارة المعرفة، رسالة ماجستير مخطوطة، 2018م.

◀ رانيا مصطفى:

إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري، منظمة اليونيسيف، القاهرة، 2014م.

◀ سيث ستيفنز دافيدوتس:

الكل يكذب. البيانات الضخمة، والبيانات الحديثة، وقدرة الإنترنت على اكتشاف الخفايا، ترجمة: أحمد الأحمري، مراجعة وتحرير: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم ناشرون، 2018م.

◀ صالح خليل الصقور:

موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة (معجم المصطلحات)، دار
زهران، عمان، 2009م.

◀ علي السلمي:

إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب،
القاهرة، 2015م.

◀ فهمي منقربوس:

تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. قضايا مهنية وبحوث
ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2014م.

◀ عبدالله مالك المهدي:

مفهوم التنمية الاجتماعية، مجلة دراسات مستقبلية، المجلد 17،
العدد 1، 2016م.

◀ ماهر أبو المعاطي:

الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين،
مركز النشر بجامعة حلوان، القاهرة، 2003م.

◀ مبروكة محمد محمد عليق:

التحول الرقمي وتمكين الجمعيات الأهلية الناشئة من تحقيق
أهدافها، مجلة بحوث الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني
سوف (مصر)، مجلد 3، عدد 1، 2022م.

◀ محمد إبراهيم على أبو هرجة:

تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور مقترح لبرنامج لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية، مجلة الخدمة الاجتماعية الصادره عن الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد 55، القاهرة، 2016.

◀ محمد عبدالحميد أنور:

رؤية مستقبلية لتطوير التعليم الفني في مصر، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، القاهرة، 2020م.

◀ محمد عبدالحكيم عبدالحميد:

المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية «دراسة مطبقة على خريجي الخدمة الاجتماعية»، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بنينها (مصر)، 2021م.

◀ محمد ناجي عطية:

البناء المؤسسي في المنظمات الخيرية. الواقع وآفاق التطوير، دراسة ميدانية، صنعاء، اليمن، 2006م.

◀ مدحت محمد أبو النصر:

دائرة المعرفة ومنظمات التعلم، المجموعة العربية، القاهرة، 2017م.
 لخدمة الاجتماعية الإلكترونية، الندوة العلمية، الخدمة الاجتماعية
 والتكنولوجيا الحديثة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر
 الشيخ، مصر، 2020م.

مقدمة في الخدمة الاجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، القاهرة،
 2022م.

◀ منى جلال أبو السعود:

متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في
 ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات
 والبحوث، جامعة الفيوم (مصر)، المجلد 4، العدد 21، 2020م.

◀ مصطفى عبدالسميع، ومحمد لطفي جاد:

الاتصال والوسائل التعليمية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2001م.

◀ ممدوح الغريب يونس:

الفجوة الرقمية في التعليم الجامعي، مجلة البحث العلمي، كلية
 التربية، جامعة طنطا (مصر)، المجلد 22، العدد 3، 2021م.

◀ ابن منظور (أبو الفضل جمال الدين):

لسان العرب، تحقيق: عبدالله على الكبير، محمد أحمد حسب
 الله، هاشم محمد الشاذلي، دار المعارف، القاهرة، 1981م.

◀ نجلاء أحمد يس:

نحو التحول الرقمي للدوريات، دراسة لواقع مبادرات المكتبات
 ومؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، عدد 14،
 دار النخلة للنشر، ليبيا، 2015م.

◀ نجوى محمد أحمد:

تقويم دور الأخصائي الاجتماعي بالجال الطبي من منظور الممارسة العامة، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد 60، الجزء الثاني.

◀ هالة عمر عوض، ومروة محمود محمد:

دور التربية الرقمية في تمكين معلمة الطفولة المبكرة من مهارات القرن الحادي والعشرين، مجلة الطفولة والتربية، جامعة القاهرة، المجلد 4، العدد 41.

◀ هشام سيد عبدالمجيد:

أساسيات العمل مع الأفراد والأسر في الخدمة الاجتماعية. الأسس النظرية والتطبيقات العملية، دار المسيرة، عمان، 2015م.

◀ وفاء هانم الصادي وآخرون:

الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. الأسس- التطبيقات، دار المسيرة، عمان، 2016م.

◀ يوسف محمد عبد الحميد:

الخدمة الإلكترونية والمجتمع الرقمي «رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات»، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، مجلد 1، عدد 1، جامعة بني سويف (مصر)، سبتمبر 2012م.

المراجع الأجنبية

- Andriole, S. J (2005):The 2nd digital revolution, London: IRM Press. Angela N. Bullock , Alex D. Colvin (2015): Communication Technology Integration into Social Work Practice, Bullock & Colvin, Advances in Social Work, Vo l.
- Aramburu, L., & Marcuello-Servós, C.(2018): Digital generation, emotions and social movements: A conceptual framework .In M. Lisboa, & D. Cerejo (Eds.): Complexity sciences: Theoretical and empirical approaches to social action Newcastle, UK,: Cambridge Scholars Publishing.
- Barker, Robert (2014). The social work dictionary, 6th Ed. Washington DC.:NASW Press. National Association of Social Workers.
- Brynjolfsson, E., &Hitt L.M.(2002): Digital organization: preliminary results from an MIT study of Internet organization, culture and productivity. Executive summary, April.
- Carrilio, T. E(2007): Using client information systems in practice settings: Factors affecting social workers use of information systems, Journal of Technology in Human Services.

- Dalia Mendelsson, Edith Falk, and Amalya L. Oliver (2014): "The Albert Einstein archives digitization project: opening hidden treasures". *Library Hi Tech*, 32, No. 2, Retrieved From Emerald Group Publishing Limited.
- Derbel, Faiza (2016): Technologically-Capable Teachers in a Low-Technology Context. In *European Conference on e-Learning*, Academic Conferences International Limited. Charles University, Prague, Czech Republic.
- Grand-Clement, Axelle Devaux, Julie Belanger, Catriona Manville (2017): *Digital learning: Education and skills in the digital age*. Published by the RAND Corporation, Santa Monica, Calif., and Cambridge, UK RAND Corporation and Corsham Institute.
- Hill, A., & Shaw, I. (2011) : *Social work and ICT*, London: Sage.
- Hill, K., & Ferguson, S. (2014) : Web 2.0 in social work macro practice: Ethical considerations and questions, *Journal of Social Work Values & Ethics*, P.11.
- Joseph K. & Yaman R. (2016) "IT Capability and Digital Transformation: A Firm Performance Perspective", *Thirty Seventh International Conference on Information Systems*, Dublin.

- Keith N. Hampton, Craig T. Robertson, Laleah Fernandez, Inyoung Shin, Johannes M. Bauer (2021): How variation in internet access, digital skills, and media use are related to rural student outcomes: GPA, SAT, and educational aspirations, *Telematics and Informatics*, Volume 63.
- López-Peláez, A., & Díaz, H. L(2015) : Social work challenges in the 21century: Citizenship, technology and e-Social work. In A. López Peláez (coord.): *Social work challenges in the XXI century: Perspectives from the USA* , Pamplona: Thomson-Reuters Aranzadi.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J., & Khoury-Kassabri, M(2012) : “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice, *Clinical Social Work Journal*.
- UNESCO, 2018. *Skills for a connected world. Mobile Learning Week*, 2630- Marc2018, Paris.
- Raija Hämäläinen, Kari Nissinen, Joonas Mannonen, Joni Lämsä, Kaisa Leino, Matti Taajam (2021): Understanding teaching professionals' digital competence: What do PIAAC and TALIS reveal about technology-related skills, attitudes, and knowledge?, *Computers in Human Behavior*, Volume 117.

- 
- Reamer, F. G (2012) : The digital and electronic revolution in social work: Rethinking the meaning of ethical practice, Ethics and Social Welfare.
 - Reis, J. & et al (2018) :Digital transformation: A literature review and guidelines for future research. Cham: Springer International Publishing.
 - Rogers A.(2016): “The digital transformation play books rethink your business for the digital Age”, Columbia University Press, New York.
 - Watling, S., & Rogers, J(2012) : Social work in a digital society, Los Angeles: Sage.
 - Westerman G.and Others(2011):Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT center for Digital Business and Cap Gemini Consulting.
 - Ziadlou, D.(2020) :Digital transformation leadership for smart healthcare organizations: House of success model. In Sandhu K, Opportunities and Challenges in Digital Healthcare Innovation, Hershey, PI: IGI Global.

  @Saleh_Hilayel

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٠٠-٦٠١٥-٨