

ورقة عمل

التحول الرقمي والممارسة المهنية
للخدمة الاجتماعية بين تعدد المجالات وتنوع الفئات

مقدم إلى

الملتقى العلمي الثاني لقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان ١٠ مايو ٢٠٢٣

إعداد

د/ داليا محمد شافع ضاحي

دكتوراه في الخدمة الاجتماعية

مقدمة:

نظراً للاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الرقمية السريعة التغير في مكان العمل، فقد برزت حاجات لمهارات جديدة لقد ساهم استخدام هذه التكنولوجيا في تحويل التعلّم وتطوير المهارات إلى عملية تستمر مدى الحياة.

والعالم كله يتجه إلى التحول الرقمي في شتي المجالات وفي كل المنظمات والمؤسسات وقد أرتبط التحول الرقمي بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ومن جهة أخرى أرتبط بزيادة الإنتاجية والقدرة علي المنافسة وذلك من أجل الاستجابة لمتغيرات البيئة والسوق العالميين. (علي، أسامه عبد السلام، ٢٠١١)

للخدمة الاجتماعية تاريخ طويل في العمل مع التكنولوجيا والرقمنة، فالمتابع للتطور التاريخي للخدمة الاجتماعية يجد أنه في فبراير ١٩٧٠م ظهرت أول مقالة علمية عُنت باستجابة الخدمة الاجتماعية للاهتمام بالتكنولوجيا، ومنذ بداية السبعينيات وحتى نهاية القرن العشرين كانت الخدمة الاجتماعية منشغلة تماماً بكيفية استخدام التكنولوجيا في تدريس وممارسة الخدمة الاجتماعية، حيث ظهرت المقالة الأولى فيما يتعلق بأهمية التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية للمؤلف (Fuller Theron K) والتي نشرت في مجلة (Families in society) وقد دعت هذه المقالة إلى إدخال التكنولوجيا والرقمنة في ممارسة الخدمة الاجتماعية، وشددت على ضرورة الإسراع في استخدام الإخصائيين الاجتماعيين في حياتهم المهنية لاتخاذ قرارات فعّالة مع العملاء في رعايتهم الاجتماعية لمنع ازدواجية الخدمات وزيادة عدد الحالات التي يتعامل معها الإخصائي الاجتماعي.

وأصدرت الجمعية القومية للإخصائيين الاجتماعيين NASW بالتعاون مع مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية CSWE بالولايات المتحدة الأمريكية في منتصف عام ٢٠١٧م ما عُرف (بالتقرير التكنولوجي في الخدمة الاجتماعية) والذي يتطرق لأهمية استخدام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بتوظيف التقنيات الرقمية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية وأوصي التقرير بضرورة إعداد مزيد من الدراسات والبحوث العلمية المعنية والمهتمة بتأثير التكنولوجيا المعاصر في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية .

كما أدى التطور الهائل والكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحول جذري في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، حيث ساهم هذا التطور علي تشجيع الممارسين في إعادة التفكير في ممارسة الخدمة الاجتماعية في العصر الرقمي، ومع تزايد اعتماد العالم علي التكنولوجيا، أصبح التحدي الكبير لمهنة الخدمة الاجتماعية هو كيفية الاستفادة من التقدم التكنولوجي والاستفادة من التقدم الرقمي في مواجهة وعلاج مشكلات العملاء.

ومواجهة هذا التحدي يحتاج إلي تقديم خدمات أكثر جودة ودقة في الوقت، تلك الخدمات التي سوف يستفيد منها متلقي خدمات الرعاية الاجتماعية من العملاء في تحسين التشخيص والتقدير لمشكلاتهم وزيادة فعالية التدخلات المهنية معهم.

كما أن مهنة الخدمة الاجتماعية عندما تنمي وتطور استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في ممارستها المهنية سوف يتحسن مستوي الممارسة المهنية وبالتالي يعود علي متلقي الخدمة أو العملاء ويساهم في حل المشكلات الخاصة بهم. (Lester Parrott, Jones Madoc,2008)

مفهوم التحول الرقمي:

تحول المنظمة تدريجيا من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلي الاهتمام بالمعلومات والمعرفة واستثمار ما تتكشف عنه من فرص وامكانيات وذلك للوصول إلي أعلى مستوي من الإنجاز والكفاءة.(علي، أسامه عبد السلام،٢٠١٣)

مفهوم الممارسة المهنية الرقمية :

هي الجهد المنظم لتحسين ظروف الأداء وهي عملية شاملة تهدف جميع الأخصائيين الاجتماعيين في المحافظة علي مستوي عالي من أدائهم وتهيئتهم لأدوار جديدة تقضيها متطلبات التطوير والتجديد في المجتمع وتقديم الرعاية عن بعد من خلال استخدام التكنولوجيا وتقديم الخدمة للأفراد في المجالات المختلفة مثل الذين تضطربهم الظروف البقاء في المنزل فترات طويلة في حالة المرض أو التعامل مع كبار السن أو من يحتاجون إلي الرعاية بعد العودة إلي المنزل. (علي، محمد إبراهيم،٢٠١٦)

أهمية الخدمة الاجتماعية الرقمية :

تتيح الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية الفرصة في تطوير مستوي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتوفير الخدمات لأكبر عدد من العملاء وتوفير الوقت والجهد والتكلفة لتقديم الخدمات الاجتماعية، وتقديم الخدمات المهنية إلي المناطق التي لا يتم الحصول فيها علي العلاج بسهولة، او يصعب الاتصال بأخصائي اجتماعي بشكل مباشر خاصة العملاء الذين يعيشون في مناطق ريفية أو نائية ، أو العملاء الذين يصعب عليهم تلقي خدمة نتيجة لوجود مرض، أو الشباب الذي يواجهون خوف من المقابلة.

وتساعد هذه النوعية من الممارسة علي إعادة تشكيل العلاقة المهنية بين الاخصائي الاجتماعي والعميل ودعم التفكير الجيد حول أدوار الاخصائي الاجتماعي في العصر الرقمي .

كما تساعد هذه النوعية من الممارسة على تفعيل العلاج الجماعي بين العملاء، فقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة قوية للاستفادة من الحشد الجماعي للوصول لأكبر عدد من المستفيدين، كما وفرت المجتمعات الافتراضية ومنصات الشبكات الاجتماعية فرصاً جيدة لتكوين

الجماعات والمشاركة في حل المشكلات ويظهر ذلك بصورة واضحة في المجال المدرسي ومجال رعاية الشباب ومجال الإدمان.

أيضا قد يحتاج العميل إلي البقاء علي قوائم الانتظار فترة طويلة لحين تعيين أخصائي اجتماعي للنظر في مشكلته لضيق الوقت الذي يواجه الأخصائي في المجال الطبي للتدخل في الوقت المناسب ومتابعة الحالة تحت إشراف المؤسسة الطبية التابع لها، لكن عن طريق استخدام الاخصائيين الاجتماعيين للبرامج التفاعلية على الكمبيوتر أو شبكات الانترنت أو الممارسة المستندة على تطبيقات الهواتف الذكية أتاح ذلك للعملاء الحصول علي الخدمات التي يحتاجونها في الوقت الذي يناسبهم .

وفرض التحول الرقمي علي المؤسسات ضرورة الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر مرونة في العمل وقدرة علي التجديد والابتكار وبهذه السمات تتمكن من مواكبه العصر وموائمة الاحتياجات المتجددة بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من أعمالها بنجاح.(شعلان، محمد علي، ٢٠١٦)

أشكال الممارسات المهنية الرقمية لمجالات الخدمة الاجتماعية :

هناك العديد من أشكال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المرتكزة علي التقنيات الرقمية عند التدخل المهني مع العملاء وهذه الأشكال هي ما يلي:

- توظيف شبكات التواصل الرقمي في التعامل الفردي أو العلاج الأسري:

وهذا النوع من العلاج الرقمي يستهدف توظيف شبكات الانترنت في المقابلات المهنية، حيث يقوم الاخصائي الاجتماعي بإجراء المقابلات المهنية عبر الانترنت أو عبر الهاتف أو عبر البريد الالكتروني، أو استخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية مثل برامج الدردشة كالواتس آب أو التلجرام في إجراء مقابلات فردية أو جماعية في حالة العلاج الأسري وتحديداً عندما يكون أحد أفراد الأسرة خارج المنزل لمدة طويلة كالزوج مثلاً يعمل في الخارج ويرغب الأخصائي الاجتماعي في العلاج الاسري مشاركة هذا العضو ضمن المقابلات العلاجية الأسرية باعتباره نسق مهم من أنساق الأسرة، وهكذا فمع توظيف الخدمة الاجتماعية لهذه الوسائل الرقمية فهناك دائماً فرصة للعلاج بأي وقت وفي أي مكان.

- الممارسة المعتمدة علي مجموعات الدعم العلاجي في المجال المدرسي ومجال رعاية

الشباب ومجال الإدمان والمجال العمالي:

نمط من الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية حيث تقدم المساعدات العلاجية للعملاء من خلال المشاركة في جماعات عبر الانترنت أو من خلال المدونات الالكترونية، أو الاشتراك في المواقع التقييمية النفسية، حيث تسمح للعملاء هذه المجموعات في الحصول علي الدعم من

أشخاص مشابهين مروا بذات التجربة التي مروا بها، مما يعمل علي تحقيق المشاركة الوجدانية واكتساب التغذية العكسية الراجعة مع الأقران عبر مواقع الانترنت التي صممت لذات الغرض.

- الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية:

يطلق عليها العلاج التفاعلي الموجه ذاتياً، حيث يتم إعداد هذه التطبيقات العلاجية من خلال موقع الانترنت، وتتيح للعملاء التفاعل عبر برنامج ذاتي للتوجيه، وهو برنامج يصمم للمساعدة الذاتية من خلال توظيف آليات العلاج المعرفي السلوكي بشكل رقمي، وتقدم هذه التطبيقات تمارين ومهام تفاعلية علاجية للعملاء وتكون هذه التطبيقات مفيدة لسهولة ربطها بالهواتف الذكية ويفيد مع مرضي التوحد.

- الممارسة الخاصة بتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي ويظهر ذلك بوضوح في مجال

الأزمات والكوارث أو في المجال الطبي:

تستخدم هذه النوعية من الممارسة المهنية الرقمية في أوقات الأزمات من خلال تطبيقات الهاتف المحمول أو نتيجة لوجود بعض العملاء في مناطق بعيدة عن المدن الرئيسية لضمان سهولة الوصول إليهم أو خوف من انتقال عدوي في حالة المرض أو المحافظة علي العملاء من المخاطر من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي أو الروبوتات في العملية العلاجية لمشكلات العملاء من خلال دمج هذه التقنية مع الهواتف المحمولة ومن خلال تحليل المكالمات الهاتفية الواردة من والي العميل للكشف علي انماط الاستجابة المثلي للعملاء في الموقف الاشكالي .

أدوات تقديم الخدمات الرقمية لمجالات الخدمة الاجتماعية:

مجموعة الخدمات التي تقدمها الخدمة الاجتماعية للعملاء المستفيدين من خدماتها وذلك من خلال الاتصال عبر الانترنت في العلاقات المهنية خلال مراحل التدخل المهني وتتضمن هذه الأدوات: "المراسلة الالكترونية " التي تشمل البريد الالكتروني التقليدي، أو الرسائل النصية (الواتس أب)، أو الرسائل الفورية عبر الكمبيوتر أو اللاب، أو غرفة المحادثات أو من خلال التطبيقات الموجودة عبر الهواتف الذكية والتي صممت خصيصاً لمعالجة المشكلات الفردية للعملاء، وقد يتضمن العلاج الرقمي أيضاً الاستشارات عبر الانترنت وجهاً لوجه من خلال دمج التفاعلات في الوقت الفعلي من خلال منصات تداول الفيديو، مثل برنامج زوم او سكايب Skype أو التحدث عبر الهاتف كما يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والشبكات الاجتماعية كوسيلة للوصول والتنفيذ .

المعوقات التي تواجه التحول الرقمي:

علي الرغم من أهمية وحتمية التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلا أن الواقع يشير إلي ضعف استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة

الاجتماعية في المجتمعات العربية لذلك يجب علي ممارس الخدمة الاجتماعية التدريب علي استخدام التكنولوجيا وعلي فوائدها المحتملة لمجال الممارسة ومؤسسات ومعاهد الخدمة الاجتماعية يجب أن تعيد تشكيل قدرات طلابها وتميئتها واكسابهم المهارات اللازمة للممارسة في عصر المعلومات فمستقبل الخدمة يفرض علي الاخصائيين الاجتماعيين فهم التعامل مع المعلومات الرقمية.(إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود، ٢٠٠٧)

وتشهد مصر حاليا عملية تحول رقمي واسعة في مؤسساتها، تهدف إلى إتاحة خدماتها إلكترونيا للمواطنين والمواطنات، بالإضافة إلى ضبط وحوكمة آليات سير العمل وتسهيل الإجراءات وحفظ البيانات بشكل آمن ويتم تطبيق عدة استراتيجيات وأنظمة تمكن من سير الأعمال بشكل ذكي بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة الأفراد بشكل أسرع وأفضل، لرفع الكفاءة وتقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية لكن جهود التحول الرقمي تواجه عدة معوقات اجتماعية واقتصادية وتقنية وقانونية، مما يتسبب في تعطيل سرعة إنجاز التحول وتعد العوامل الاجتماعية من أهم المعوقات التي يجب الالتفات لها، حيث إن العنصر البشري هو جوهر نجاح أو إحباط أي عملية إصلاح ومن العوامل الاجتماعية ما يلي:

١- خوف العاملين من فقدان الوظيفة وعدم الرغبة في التغيير

يعدان أكثر المعوقات تأثيرا وذلك لأن الإنسان عدو ما يجهل ولذلك كان لزاما أن نقوم بطمأننة موظفي المؤسسات المستهدفة بالتحول الرقمي على مستقبلهم الوظيفي وأن يتم تأهلهم بما يتناسب مع المرحلة المقبلة من خلال تزويد الأيدي العاملة بالتقنيات والمهارات اللازمة عوضا عن استبدالهم كما يجب العمل على مواجهة ثقافة رفض التغيير من خلال تعزيز روح الحداثة ومواكبة العصر بين الموظفين، بحيث يكونون قادرين على العمل المتطور واستكشاف أفكار وفرص جديدة في الآليات الرقمية قد تسهل من إنجاز مهامهم وقد لجأ كثير من مدراء الشركات العالمية عند إدخال ثقافة رقمية جديدة لتجميع فريق خاص بالابتكار الرقمي يعمل على تجربة الأنظمة المستحدثة، وإتاحة الفرصة لباقي أفراد المؤسسة للعمل مع هذا الفريق بشكل تدريجي، وذلك لإعطاء الفرصة لتفهم ثقافة العمل الجديدة وآلياتها.

٢- الرغبة في احتكار المعرفة

أظهرت التجارب عائقا جديدا هو التردد في مشاركة العاملين للمعارف والخبرات والبيانات بسبب الطبيعة البشرية التي تعتر بالتحكم بالمعلومات وامتلاكها والظن بأنها حكر للموظف المسئول وأن استنثاره بها حماية وأمان له، وهنا يجب أن يكون التدخل بحكمة لتوضيح الاستفادة التي ستعود على الموظفين - بشكل مباشر - من تطبيق السياسات التكنولوجية في العمل. ويمكن دائما شرح التطوير من خلال معايير يمكن قياسها تتعلق بدقة تنفيذ المنتج أو تقديم الخدمة وسرعة

الإجاز ورضا العملاء وغيرها من المعايير كما يمكن ربط حافز مادي بتحقيق مستهدفات معينة في الخدمات المقدمة إلكترونياً ما يجعل الجميع يتطلع لإنجاح المنظومة.

٣- الافتقار للمهارات

قد تصطدم المؤسسة بعد بدء عمليات التحول الرقمي بافتقار العاملين للمهارات الأساسية اللازمة للتعامل مع الأساليب الجديدة والأصل في التخطيط الجيد لإدارة التحول هو حصر ودراسة جميع الموارد الموجودة مقابل ما هو مطلوب لإحداث التحول، بما في ذلك الموارد البشرية وتحديد مدى كفاءة العنصر البشري وقياس استعداده للتعامل مع التكنولوجيا.

٤- مخاوف الخصوصية

الطرف الآخر في معادلة التحول الرقمي هو الشخص المستخدم وفي حالات كثيرة يخشى من يطلب الخدمة من إمداد المنصة الرقمية المقدمة للخدمة ببياناته الشخصية تحسباً من اختراق خصوصيته يزداد الخوف من مشاركة البيانات إذا ما تعلق الأمر بالمعاملات المالية وتحديدًا عند القيام بعمليات الدفع الإلكتروني لهذه الأسباب.

إذن لابد من الانتباه للتحديات المتعلقة بحماية البيانات ومنع تسريبها بشكل إرادي (بسبب الفساد الإداري) أو غير إرادي (بسبب الإهمال) أو الاختراقات الخارجية من الأطراف المعادية ولتحقيق ذلك، هناك حاجة إلى مجموعة من الضوابط الأمنية والوقائية والاستباقية والتفاعلية حيث ينبغي أن تدور كل عملية وكل تطبيق من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وكل مجال من مجالات البنية التحتية التكنولوجية حول حماية خصوصية البيانات حتى يصل المستخدم إلى مرحلة الثقة والاطمئنان لإجراءات التحول الرقمي ويصبح مشاركاً فعالاً في تلك العملية.

مواجهة التحديات التي تمنع الوصول للتحول الرقمي:

لمواجهة تلك التحديات لابد أن نعمل على مراعاة الجانب الإنساني في تطبيق عمليات التحول الرقمي وتطوير خطط التحول الرقمي والعمل على نشر ثقافة الوعي الرقمي مما يساهم في التعامل مع التطبيقات الرقمية المختلفة، والمساهمة في وضع تشريعات قانونية وتنظيمية تتضمن آلية حق المواطن في التعامل مع الأدوات الرقمية والاعتراف بأهمية محو الأمية الرقمية.

والاهتمام بالكفاءة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كل مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريب العملي لطرق الممارسة المهنية، بوصفها مقياساً لتقدم المجتمع المعرفي، وإظهار هوية الممارسة المهنية المتقدمة في الخدمة الاجتماعية، والعمل على تصميم نموذج محاكاة تكنولوجي لبعض الأنظمة، وتدريب الأخصائي الاجتماعي عليها، في مجالات الممارسة المهنية المختلفة.

وتصميم أدلة تدريبية استرشادية للممارسين للإرشاد الإلكتروني من خلال مجموعة من الخبراء، والمتخصصين في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وتأهيل الأخصائي الاجتماعي

من خلال تنظيم دورات تدريبية تتضمن توفير قدر من المعارف، والخبرات، والمهارات، والقيم التي تؤهلهم للممارسة المهنية الفاعلة باستخدام الممارسة الرقمية، والإرشاد الهاتفي. وتفعيل مجتمعات الممارسة الإلكترونية بين الأخصائيين الاجتماعيين من خلال مناقشة الحالات مما يعمل علي مواكبة مستجدات ومعارف مهنة الخدمة الاجتماعية. ويجب علي الأخصائيين أن يكونوا علي إطلاع دائم ومستمر بأية تغيرات تحدث في تقديم الخدمات من خلال معرفة ما يلي:

- ١- القدرة علي التواصل الفعال أثناء استخدام التكنولوجيا في توصيل الخدمات الاجتماعية.
- ٢- القدرة علي التعامل مع المواقف الطارئة والأزمات عن بعد.
- ٣- تطبيق قوانين بيئة وموقع كلا من الأخصائي والعميل.
- ٤- مراعاة ثقافة العميل ويتضمن مراعاة اختلاف البيئة الاجتماعية والاقتصادية.
- ٥- الاهتمام باحتياجات وتحديات العميل الفريدة.
- ٦- التأكد من سلامة الأجهزة التكنولوجية من أجل تقديم خدمات فعالة.
- ٧- مواكبة ومسايرة التقدم التكنولوجي وتطويره لتقديم الخدمة للعملاء.

(Nasw, Answb,Cswe,2017)

إن تقديم الخدمة الاجتماعية عن بعد يساهم في تغيير مهنة الخدمة الاجتماعية ويساعد علي سهولة ومرونة وصول الخدمة لمستحقيها أو العملاء لذا يجب استبدال الطرق التقليدية التي تعتمد علي تقديم الخدمة بطرق جديدة تعتمد علي تقديم الخدمة عن بعد وهناك أمثلة لنجاح الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في مجالات خدمة الجماعة والإرشاد - تنمية المجتمع - المجال التعليمي والطبي وذلك لأن الممارسة الإلكترونية تعطي فرص للدعم والاتصال والمشاركة علي نطاق واسع. (Kalpana, et all, 2020)

المراجع:

- ١- علي، أسامه عبدالسلام (٢٠١١): التحول الرقمي للجامعات المصرية المتطلبات والآليات، بحث منشور في الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد ٣٣، مج ٤، ص ٢٦٧.

2 – Lester Parrott Iolo Madoc – Jones(2008):Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice, Journal of Social Work, p181.

- ٣ - علي، أسامه عبدالسلام (٢٠١٣): التحول الرقمي بالجامعات المصرية، دراسة تحليلية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، عدد ٣٧، الجزء الثاني، ص ٢٧٠.

- ٤ - علي، محمد إبراهيم(٢٠١٦): تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي الممارسة المهنية الرقمية، بحث في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٥٥، ص ٨٢.
- ٥ - شعلان، محمد علي (٢٠١٦): حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية ٢٠٣٠، مجلة المهندس، الهيئة السعودية للمهندسين، أغسطس، ص ٤٩.
- ٦ - إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود(٢٠٠٧): تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص ١٠-١١.

7-Na Sw, A Swb,C Swe, C Swa (2017):Technology in Social Work Practice, National Association of Social worker,p16.

8-Kalpana,Goel et all (2020): Technology- enhanced Social Work Practice and Education, The Institution of Engineering and Technology, United Kingdom, p157.