

بحث بعنوان

متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

إعداد

د. منى جلال أبو السعود

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية

جامعة بني سويف

ملخص البحث

تسعى الدراسة الحالية إلى تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01) بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (المتطلبات المعرفية، والمتطلبات المهنية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات ككل). وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه.

الكلمات الاستدلالية:

متطلبات - الممارسة الالكترونية - الخدمة الاجتماعية - التحول الرقمي

Abstract

The current study seeks to define the requirements that must be met to implement the electronic practice of social work in light of the digital transformation, and the study concluded that there is a statistically significant positive relationship (0.01) between the requirements that must be met to apply the electronic practice of social work in light of the digital transformation as a whole (requirements Knowledge, skill requirements, value requirements, technical requirements, and requirements as a whole). This may be due to the existence of a direct correlation between these contributions and that they express what the study aims to achieve.

Keywords:

Requirements - electronic practice - social work - digital transformation

(أولاً) مشكلة الدراسة : -

تعد الثورة المعرفية أحدث الثورات التي عرفها النوع البشري منذ أن توصل الإنسان إلى ابتكار أساليب الاتصال والحصول على المعلومات بأحدث التقنيات. وتعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات من أهم التحديات التي تواجه العالم. فلقد اتجه العالم كله إلى التحول الرقمي في شتى المجالات وفي كل المؤسسات والمنظمات، وقد ارتبط التحول الرقمي بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ومن جهة أخرى ارتبط بزيادة الانتاجية والقدرة على المنافسة وذلك من أجل الاستجابة لمتغيرات البيئة والسوق العالميين. (على اسامه عبد السلام، على، ٢٠١١، ص: ٢٦٧-٣٠٢).

ونظرا للدور الهام الذي تؤديه المعلومات والمعرفة وتحقيق اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وللدور الاساسى الذى تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى توليد المعلومات ومعالجتها وتصنيفها وتبادلها ونشرها يكتسب المحتوى الرقمى الذى يشمل هذه الامور جميعاً اهمية فائقة فى هذا العصر. (بوادى ، مصطفى ، ٢٠١٧، ص: ٢٥٨)

وتظهر أهمية الادارة الاليكترونيه والتحول الرقمى فى اعتباره احد مفاهيم الثورة الرقميه التى تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القويه لهذه التكنولوجيا، أضحت لها تأثير عميق على الطريقة التى يتعامل بها الناس، ويعملون فيما بينهم ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون فى شتى بقاع العالم . إن نشأة الادارة الاليكترونيه كمفهوم حديث هى نتاج تطور نوعى أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة . فى ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجه الى توظيف التكنولوجيا الحديثة فى ادارة علاقة المواطن والمؤسسات وربط الادارات العامة والوزارات عبر الياتها (بوخلوف، بدر، ٢٠٢٠، ص: ١٨٨)

ومن ثم فإن التغيير فى عالم اليوم نحو التنظيم الرقمى فى كافة مؤسسات المجتمع بات ضرورة ملحه تفرضها تحديات العولمه واقتصاديات السوق المفتوحة. وهو ما دفع اغلب الدول إلى التوجه نحو فكرة عصرنة الإدارة و المؤسسات العمومية بهدف تحسين الخدمة العمومية وترقيتها هذا الهدف يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتوفير البيئة الرقمية التي تساعد على تفعيل الإدارة الالكترونية من خلال ترقية المجتمع من صورته التقليدية إلى مجتمع معلوماتي دون المساس بالقيم و التقاليد المجتمعية وهو ما يشكل تحدياً واضحاً أمام السلطات السياسية في سبيل بلوغ تعميم الإدارة الالكترونية على كافة المستويات. ومن ثم فإن كافة المجتمعات تواجه اليوم تحدى حضارى غير مسبوق لما تحدثه التكنولوجيات الرقميه من تحولات فائقة السرعة على المستوى الاقتصادى والثقافى والسياسى والمعرفى وكذا على سلوكيات الافراد وعلاقاتهم داخل المجتمعات (الاسره،

المجتمع المدنى...الخ) وعلى اشكال التنظيم والقيم الاجتماعيه وكثير الجدل حول التحول الرقمى وأهميته ومردوده على المجتمع (ابراهيم ، احمد حسن ، ٢٠١٩، ص: ٨-١١) والتحول الرقمى اصبح ضرورة ملحه وحتميه فى كافة المجالات والانشطة ، وهذا ما اشارت واكدت عليه الدراسات السابقة فقد اشارت دراسة (زرزار، العياشى ،٢٠١٤، ص: ٨٠-٩٨) الى أن الحكومة الاليكترونيه يتعين أن تكون وسيلة بناء اقتصاد قوى وتساهم فى حل مشكلات اقتصادية واستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية والاصلاح الادارى المنشود من خلال تعزيز الشفافية وإزالة قيود الوقت والمسافه وأى فجوات اخرى، كما يجب أن تكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم فى بناء مجتمع قوى ووسيله تفاعل بداء اعلى وتكلفه اقل وهى ايضا وسيله للرقابه لما تتمتع به النظم التقنيه من امكانية التحليل والمراجعه أليا وبشكل مؤتمن للانشطة التى تتم على الموقع .كما اوصت تلك الدراسه بانه يجب على الحكومة ان تبدأ بالتفكير بشكل استراتيجى حول الاستفاده من الخدمات الاليكترونيه فى تحسين الانتاجيه وسبل تحسين استخدام المعلومات لدى المواطنين .

كما اشارت دراسة (Pasquini Laura A , William Eaton, 2020,p:17) الى انه اصبح هناك استخدام واسع للشبكات الاجتماعيه والمشاركه الرقميه فى المجتمع ، هذا البحث يعزز فهمنا لحياة المهنيين اللذين يشاركون ويتواصلون عبر الشبكات الاجتماعيه والتطبيقات الرقميه الاخرى . واننا نأمل ان يساعد هذا البحث فى تدعيم الطرق والمبادرات التى يمكن من خلالها ان نصبح محترفين فى استخدامنا للشبكات الاجتماعيه والممارسات الرقميه. وتعد نتائج هذه الدراسه بمثابة تذكير بمدى تعقد التحول الى العمل من خلال الانترنت والتحول الرقمى، وكذلك تحديد متطلبات التحول الى العمل عن طريق المنصات الرقميه .وذلك مثل (التعلم الذاتى -التطور المهنى -توفير الدعم والموارد)، كما ان المساهمة والمشاركه فى العمل المهنى عبر الانترنت شئى معقد ومتداخل خاصه وان تجاربنا المهنيه عبر الانترنت تتخطى حدود الخبرات المهنيه فى الحياه المهنيه العاديه . مع استمرار ظهور التقنيات والتطور فى وسائل التواصل وانتقال المعارف والمعلومات والادوار المهنيه عبر المنظمات والمناطق فإنه من الضرورى للمهنيين تحديد كيف ومتى واين يتم التدخل المهنى عبر الشبكات ووسائل التواصل الاجتماعى.

وعلى الصعيد العربى فقد اشار (ابراهيم ، مصطفى محمود ، ٢٠١٦، ص: ٣١٣) الى ان العالم العربى امامه فرصة ثمينه لمواكبة عصر المعرفة، فالمقومات متوافرة والدول العربيه تمتلك عددا كبيرا من القوى العاملة المؤهلة والمدربه ولديها مجموعه كبيره من الباحثين والعلماء ، وبعض الشركات العالميه تستعين بالعقول العربيه ، ومع استمرار عمليات الاصلاح والتنميه والتعاون فإن الامل كبير فى أن يكون للعالم العربى مكانه مؤثرة بين التكتلات الدوليه فى مجال الادارة الاليكترونيه وتكنولوجيا المعلومات من أجل النمو والتقدم ومواكبة التطورات التكنولوجيه فى القرن

الحادى والعشرين وكى نستفيد منها فى صنع القرارات التخطيطية لخدمات الرعاية الاجتماعية . ولكن هذا الامر يتطلب تدريب الافراد وامداد الموارد البشرية بالمعلومات والمعارف حول التحول الرقى والبيئة الرقى، وهذا ما توصلت اليه دراسه (خليل، منى عطيه، ٢٠١١، ص: ٥٧١-٥٧٤) حيث توصلت تلك الدراره الى ضرورة العمل على نشر ثقافة استخدام شبكة المعلومات الدولية والانترنت للحصول على المعلومات ونشر ثقافة استخدام الكتب والمكتبات الرقى ودعم مؤسسات التعليم والتدريب للتوجه الرقى وتزويدها بأحدث التقنيات المستخدمة فى مجال المعرفة الرقى .

والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث فى العالم من تطور وتغير وتحول رقى فهى مهنة تخدم العديد من الفئات وتمارس فى العديد من المجالات مما يجعلها من المهن التى تواجه تحديات عالمية فى التعامل مع التطور التكنولوجى الحادث فى المجال التقنى والتكنولوجى .

وتتميز الخدمة الاجتماعية بانها مهنة متطورة، تسعى فى تحديث معارفها واساليبها لتحقيق مستوى اعلى من العلمية مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق اعلى مستويات الكفاءة المهنية، لذا نجد باستمرار ان هناك محاولات جاده لتقديم الجديد والمفيد مما يساعدها ممارسيها على تخطى المحاولات الشخصية والاعتماد على اسس علمية ومقننه شبه متفق عليها ، ومع هذا التطور المستمر فى مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت تحولا مهما فى تقديم خدماتها للمستفيدين، الا انه ظهر هناك العديد من التحديات والمتغيرات وتأتى ابرز تلك التحديات فى مفهوم اىصال الخدمات الاجتماعية (برجس العبد الكرىم ،خلود ،٢٠١٧ نص: ١٥-٣٢)

حيث ان هناك تحولا فى اساليب تقديم الخدمات الاجتماعية يعتمد على استخدام التكنولوجيا فى تقديم تلك الخدمات، وفى هذا الصدد اشارت الدراسات والبحوث السابقة الى انه هناك تحول فى اساليب ممارسة الخدمة الاجتماعيه. فقد اشارت دراسة (مبارك ، هناء فايز ، ٢٠١٥، ص: ٢١٨-٢٣٨) الى نتائج تؤكد على ان الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية تحتاج الى مراجعات شاملة على مستويات البحث والتعليم والممارسه فى ظل المجتمعات الافتراضيه ، خاصة مع اقرار غالبية معلمى الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية حاجه الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية إلى مراجعة أوضاعها البحثية والتعليمية وممارستها المهنية فى ظل المجتمعات الافتراضية، حيث لم يعد اهتمام الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية بالمجتمعات الافتراضية سجالا فكريا او رفاهيه بحثيه فى ظل تنامى عضوية الناس حول العالم فى المجتمعات الافتراضيه بما تشمله من شبكات اجتماعيه مختلفه مثل الفيس بوك وغيرها ، كما اشارت تلك الدراره الى ضرورة صياغة رؤية مستقبلية حول الممارسه الاكلينيكية فى ظل المجتمعات الافتراضيه تتضمن تهيئة للنماذج والمداخل الاكلينيكية والوصول الى اليات تدخل جديده فى المجتمعات الافتراضية .

وكذلك اشارت دراسة (GARRETT, PAUL MICHAEL ,2005,p: 553) الى ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اصبحت مركزية واساسيه فى ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الاسر والاطفال فى انجلترا وويلز. ومن العوامل التي ساعدت على هذا التطور والنقد هو الاجندة الحكوميه الالكترونيه- التسويق) ومن امثلة الممارسة الالكترونية هو انشاء قاعدة بيانات الاطفال التي تم بمعرفة السلطه المحليه عام ٢٠٠٤.

كما جاءت دراسة (Cwikel Julie, Friedmann Enav, 2019, p:6-13) لتؤكد على ان التطور الكبير فى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اثر فى ممارسة الخدمة الاجتماعية ، فقد جاءت تلك الدراسة لتلقى الضوء على كيفية رؤية الاخصائيين الاجتماعيين لقضية استخدام العلاج الالكترونى فى ممارستهم المهنية للخدمة الاجتماعيه ، فقد اشارت النتائج الى ان ٤% من الاخصائيين الاجتماعيين الاسرائيليين كانت لهم تجربة استخدام العلاج الالكترونى مع بعض الفئات مثل (الاشخاص ذوى الاعاقة الحركيه - المرضى بامراض مزمنه - الابهاء الجدد - المراهقين) باعتبارهم من انسب الفئات التي يمكن تطبيق العلاج الالكترونى معها .

كما جاءت دراسة (Lia, Tedmanson Deirdre , Diamandi Sophie 2018,p:143) لتؤكد انه يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الاخصائيين الاجتماعيين لتقديم خدمات الصحه النفسيه وخدمات اخرى .

كما اشارت دراسة (Keeney Adrienne Jane ,2017,p: 163) الى ان الاخصائيين الاجتماعيين فى المجال المدرسى يؤكدون على ان استخدامهم للتكنولوجيا فى الممارسة المهنية كان له تأثير مباشر على الممارسة المهنية بطرق مختلفه وهذا بناء على عدة متغيرات منها (سن الممارس- مجتمع الممارسه- طبيعة الاشخاص متلقى الخدمة)، كما قدم الاخصائون تصوراتهم حول كيفية تأثير استخدام الوسائل التكنولوجيه على التواصل والتعاون واستيعاب ثقافة الشباب وتقديم الخدمات.

وكذلك اكد (PARROTT IOLO, JONES MADOC-LESTER 2008,p:181) على ان مهنة الخدمة الاجتماعيه يجب ان تنمى وتطور استخدامها لتكنولوجيا المعلومات فى ممارستها المهنية لتحسين مستوى الممارسة المهنية و تمكين متلقى الخدمة او العملاء، كما ناقش هذا المقال مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات فى ممارسة الخدمة الاجتماعيه فى انه سوف يساهم فى حل مشكلة نقص الخدمات والاستبعاد الاقتصادي والاجتماعى لبعض الفئات.

أما على مستوى البحث العلمى فى الخدمة الاجتماعيه فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات من الممكن ان يساهم فى تضيق الفجوة بين البحث والممارسة، وهذا ما اكدت عليه دراسه LEWIS (LAURA A.,2010,p: 155-161) فقد اشارت تلك الدراسة الى ان شبكات المعلومات

وتكنولوجيا الاتصال سوف تحدث ثورة في مجال ادارة المعلومات عبر الشبكات، حيث تقدم لنا تكنولوجيا المعلومات منصات جديدة للمشاركة والتواصل بين الممارسين، ولذا فهي تسمح بمشاركة واسعة النطاق وتبادل المعلومات. وبالتالي ان شبكات المعلومات لديها القدرة على تطوير وتنمية مجتمع الممارسه .

وعلى الرغم من اهميه وحتمية التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، الا ان الواقع الفعلي يشير الى ضعف استخدام التكنولوجيا في الممارسه المهنية للخدمه الاجتماعية في المجتمعات العربيه .وهذا ما اكدت عليه دراسة (ابو هرجه ، محمد ابراهيم، ٢٠١٦ ،ص: ١٢٢-١٢٦) حيث ان تلك الدراسه توصلت الى ان استخدام الاخصائيين الاجتماعيين للوسائل المادية للتكنولوجيا الرقمية في الممارسه الرقمية ضعيف، كما ان استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبرامج وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسه المهنية جاء بمستوى ضعيف، وكذلك جاء استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لمصادر تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسه المهنية الرقمية ضعيف، وتوصلت تلك الدراسه الى وضع تصور مقترح لبرنامج تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسه المهنية وهذا يؤكد على انه مازال هناك ضعف في استخدام الممارسه المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعيه في المجتمعات العربيه .

ومن ثم فإنه يجب على ممارسي الخدمة الاجتماعية التدريب على استخدام التكنولوجيا وعلى فوائدها المحتملة لمجال الممارسة، ولو ان الادوات تم تطويرها لتحسين جودة الحياة للعملاء فإنها مسؤلية مهنة الخدمة الاجتماعية لتعليم وتدريب ممارسيها على هذه الادوات وتوفير العملاء. مؤسسات ومعاهد الخدمة الاجتماعية يجب ان تعيد تشكيل قدرات طلابها وخريجها وإكسابهم المهارات اللازمة للممارسة في عصر المعلومات، فمستقبل الخدمة الاجتماعية يفرض على الاخصائيين الاجتماعيين فهم التعامل مع المعلومات الرقمية .(عبد الموجود ابو الحسن ، ٢٠٠٧، ص: ١٠-١١)

وبناء على ماسبق نجد ان اتجاه الخدمة الاجتماعية تجاه التحول الرقمي اصبح امرا حتمياً ولا مفر منه . اذا ان الوضع الراهن يحتم على الاخصائيين الاجتماعيين تبنى الممارسه الالكترونيه للخدمة الاجتماعيه واستخدام النيات التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية في كافة ميادين الخدمة الاجتماعية . ولكن هذا الامر لا بد له من اعادة هيكلة وتحديث البناء المعرفي والمهارى والقيمي لمهنة الخدمة الاجتماعية ، حيث ان التحول الى الممارسه الالكترونية للخدمة الاجتماعية يستدعي استحداث معارف ومهارات وقيم ووسائل تتناسب مع طبيعة هذا التحول.

ونتيجة لما تقدم فإن ادوار الاخصائيين الاجتماعيين تتغير وبناء عليه فإنهم قد يكونوا في حاجه إلى التأقلم مع المتطلبات الجديده للممارسه في عصر المعلومات ،فالاخصائيين الاجتماعيين

ينبغي ان يكتسبوا مهارات مناسبة لاستخدام التكنولوجيا بشكل لائق ، كما ينبغي ان يهيئوا بروتوكولات الممارسه التقليديه لضمان الممارسة الاخلاقية المختصة. (عبد الموجود ابو الحسن ، ٢٠٠٧، ص: ١٦١) .

وهذا ما اكدت عليه دراسة (Cwikel Julie , Friedmann Enav 2019 p:6-13) ، حيث اشارت تلك الدراسه إلى أن العلاج الالكتروني يتطلب تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على ايدى متخصصين على كيفية استخدام العلاج الالكتروني فى الخدمة الاجتماعيه، وتشير نظرية الابتكار الى انه من اجل تعزيز استخدام العلاج الالكتروني او اية وسائل تكنولوجياه اخرى فى ممارسة الخدمة الاجتماعية يجب البدء فى تدريب الاخصائيين الاجتماعيين وتوفير المشرفين المتخصصين عليهم ، كما يجب ان يركز التدريب على مهارات العلاج الالكتروني من خلال التأكيد على مسؤوليات الاخصائيين الاجتماعيين مثل (التأكيد على تأمين البيانات والمعلومات - فوائد وجوانب تطبيق هذا الابتكار) .

وفى دراسة اخرى ل(A. Ricciardelli , Lauren et all,2020,p:9) كانت تهدف الى التعرف على معارف واتجاهات واستخدام طلاب الخدمة الاجتماعيه لوسائل التواصل الاجتماعى فى عملهم المهني ، توصلت الى اظهار الطلاب مخاوفهم من استخدام وسائل التواصل الاجتماعى وتأثيرها على اخلاقيات المهنة واهمية التأكد من صحة المعلومات ومصدرها .

كما ان دراسة (van de Luitgaarden Guido, Tier Michelle van der ٢٠١٦ ,p:307) اشارت الى ان بناء علاقة مهنيه مع متلقى الخدمة من خلال الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية يتطلب من الاخصائيين الاجتماعيين ان يكونوا على درايه وفهم للطريقة التى يتم بها اجراء المحادثات اون لاين ، وان هذا يتطلب تعليم الاخصائيين الاجتماعيين المعارف والمهارات اللازمة لذلك ، كما اوصت تلك الدراسه باجراء المزيد من الابحاث حول توقعات متلقى الخدمة حول العمل من خلال الشبكات وتكوين العلاقات المهنيه معهم .

كما اشارت دراسة (NA SW, A SWB, C SWE , & C SWA,2017,p:16) الى انه يجب على الاخصائيين الاجتماعيين المستخدمين للتكنولوجيا فى تقديم الخدمات الاجتماعيه ان يحصلوا على المعارف والمهارات التى تؤهلهم لتقديم هذه الخدمات بطريقة اخلاقية وامنه، فالاخصائى الاجتماعى الذى يستخدم التكنولوجيا فى تقديم الخدمات الاجتماعيه يجب ان يكون متخصص فى استخدام التكنولوجيا وان يكون على درجه من الكفاءة فى استخدام التكنولوجيا وذلك لا يتم الا من خلال التعليم المستمر، الاشراف والمتابعه و التدريب .

وكذلك فإن دراسة (العربى، اميرة عبد العزيز، ٢٠١١، ص: ١٢٢٨) خرجت بنتائج تؤكد على ان الاخصائيين الاجتماعيين المستخدمين للجماعات الافتراضيه فى ممارسة طريقة خدمة الجماعه

لا بد وان يكتسبوا بعض المهارات الجديده - بجانب المهارات التقليدية - تتناسب وطبيعة الجماعات التي يعمل معها الاخصائى الاجتماعى وكذلك الوسيط او الوسائل التي تستخدم خلال التفاعل وهى الشبكة الدولييه للمعلومات الانترنت .وكانت أهم هذه المهارات هى المهارة فى استخدام الحاسب الالى وفى استخدام الانترنت بكل وسائله ، المهارة فى الاقناع والمهارة فى المناقشة الجماعيه والمهارة فى الاتصال والمهارة فى التفاوض والتوسط وكذلك المهارات التحليلية الذهنيه مثل المهارة فى التحليل والاستنتاج والمهارة فى التوقع والمهارة فى تحليل المشكلات وهى كلها مهارات لاغنى عنها لاختصاصى الجماعه كى ينجح فى عمله مع الجماعات الافتراضيه ، ومن هنا كانت ضرورة اعداد اختصاصيو الجماعه للعمل مع هذه الجماعات الافتراضيه .

وانطلاقا من الطرح السابق والدراسات السابقه فإن التحول الى الممارسه الاليكترونيه فى الخدمة الاجتماعيه يستدعى اعاده هيكله وصياغة البناء المعرفى والمهارى والقيمى لمهنة الخدمة الاجتماعيه حتى تتناسب مع التطورات الحديثه وحتى تتناسب مع طبيعة المجتمعات العربيه، وهذا ما استدعى الباحثه الى اجراء هذا البحث لتحديد المتطلبات اللازمه للممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه فى ظل التحول الرقمى .

ومن ثم فإن مشكلة الدراسة الراهنه هى : تحديد المتطلبات اللازمه لتطبيق الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه فى ظل التحول الرقمى .

(ثانياً) اهمية الدراسة :

- ١- حتمية التحول الرقمى فى المجتمع وانتشاره فى كافة مناحى الحياة
- ٢- الأزمات المجتمعية غير المتوقعة التي فرضت ضرورة البحث عن بدائل للممارسة التقليدية للخدمة اجتماعية وهى الممارسة الاليكترونية.
- ٣- اهمية الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه فى تطوير مستوى الممارسه المهنية للخدمة الاجتماعيه .
- ٤- ما يمكن ان تساهم به الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه فى توفير الخدمات لأكبر عدد من العملاء
- ٥- اهمية الممارسه الاليكترونيه فى توفير الوقت والجهد والتكلفة لتقديم الخدمات الاجتماعيه
- ٦- الحاجة الى تحديث وتطوير المعارف والمهارات والقيم اللازمه لتطبيق الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه فى ظل ما وصل اليه المجتمع من تقدم تكنولوجى ورقمى .

(ثالثاً) أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيس للدراسة في: " تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ":

وينبثق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

١. تحديد المتطلبات المعرفية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.
٢. تحديد المتطلبات المهارية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.
٣. تحديد المتطلبات القيمية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.
٤. تحديد المتطلبات التقنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

(رابعاً) تساؤلات الدراسة:

يتحدد التساؤل الرئيس للدراسة في: " ما المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟ ":

وينبثق من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما المتطلبات المعرفية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟
٢. ما المتطلبات المهارية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟
٣. ما المتطلبات القيمية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟
٤. ما المتطلبات التقنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

(خامساً) مفاهيم الدراسة :-**١- مفهوم المتطلبات :**

تشير معاجم اللغة إلى أن كلمة " طلب" تعنى محاولة وجدان الشئ وأخذه والمطالبه : أن تطالب إنسانا بحق لك عنده ، ولا تزال تتقاضاه وتطالبه بذلك وتطلبه : أى حال وجوده وأخذه والتطلب هو الطلب مره أخرى . اما معجم وبستر فيشير إلى ان المتطلب (requirement) هو الشئ الذى يشترط توافره او يحتاج إليه أو هو شرط مطلوب . (علام منتصر، احمد الهام ، ٢٠١٧، ص: ٩٢٠)

عرف منقريوس (٢٠١٤) المتطلبات بأنها الدعائم الواجب توافرها في أخصائي العمل مع الجماعات لقيامه بأدواره المختلفة وتتمثل في المتطلبات المعرفية، والمهارية، والتدريبية. (منقريوس، ٢٠١٤، ص٣١٣)، كما يشير لها منقريوس (٢٠١٤) أنها الأنماط التي يجب أن ينتهجها تجاه الآخرين الذين يتفاعل معهم واضعاً في الاعتبار الحقوق والالتزامات التي يفرضها عليه مركزه. (منقريوس، ٢٠١٤، ص١١٣)

مفهوم المتطلبات اجرائياً وفقاً لهذه الدراسة :

يقصد بالمتطلبات هنا الشروط والضروريات التي يجب توافرها لممارسة الخدمة الاجتماعية اليكترونيا ، وهي تنقسم الى:

- المعارف والمعلومات المطلوب توافرها لتطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية اليكترونيا
- المهارات المطلوب توافرها لتطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية اليكترونيا
- القيم المطلوب توافرها لتطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية اليكترونيا

٢- مفهوم الممارسة المهنية الرقمية :-

ينظر الى الممارسة المهنية الرقمية بشكل عام على انها الجهد المنظم لتحسين ظروف التعليم ومصادره وتحسين الاداء ،وهى عملية شاملة تهدف الى تمكين جميع العاملين من المحافظة على مستوى عال من ادائهم وتهيئتهم لادوار جديدة تقتضيها متطلبات التطوير والتجديد فى المجتمع . وبالتالي فهى عملية تستهدف إضافة معارف وتنمية مهارات وقيم مهنية لدى الاخصائى الاجتماعى لتحقيق ممارسة فاعلة تؤدي الى نتائج ايجابية مع العملاء. والممارسة الرقمية تعنى تقديم الرعاية عن بعد من خلال استخدام التكنولوجيا ، بما فى ذلك الشاشات واجهزة الاستشعار لتعزيز المعيشة المستقلة والدعم للأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية والعيش لفترة أطول فى البيت وتقديم لهم فى بيئاتهم المنزلية ومجتمعاتهم . ويمكن ان تقدم لهم الرعاية بعد عودته إلى ديارهم بعد فترة من المرض .ويمكن ان تشمل كلا من انظمة ومعدات بسيطة واكثر تعقيدا ، كما تعنى خدمات المشاركه الرقمية لتثقيف وتحفيز التفاعل الاجتماعى بين الاخصائين

الاجتماعيين والعملاء لاثراء حياة الناس اللذين هم فى حاجه الى الدعم والرعاية . (ابو هرجه ، محمد ابراهيم على ٢٠١٦، ص: ٨٢).

مفهوم الممارسة المهنية الاليكترونيه اجرائيا وفقا لهذة الدراسة

يقصد بالممارسه المهنية الاليكترونيه أو الرقيه هنا استخدام تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الاليكترونيه فى ممارسه الخدمة الاجتماعيه، ويشمل ذلك استخدام الاخصائيين الاجتماعيين تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الاليكترونيه فى جميع عمليات الممارسه المهنية للخدمة الاجتماعيه مع الافراد والاسر والجماعات والمجتمعات بما يتضمنه ذلك من:

- التقدير والتشخيص
- الوقايه
- العلاج
- الامداد بالخدمات
- البحث والدراسه لتطوير المهنة

٣- مفهوم التحول الرقمية :

يعرف التحول الرقمية (digital transformation) بأنه: تحول المنظمه تدريجيا من الاستغراق فى التعامل مع الماديات فقط إلى الاهتمام بالمعلومات والمعرفه واستثمار ما تكشف عنه من فرص وإمكانيات وذلك للوصول إلى اعلى مستوى من الانجاز والكفاءة (اسامه عبد السلام، على ، ٢٠١١، ص: ٢٧٠)

كما ان التحول الرقمية يعرف بأنه عملية انتقال القطاعات الحكوميه او الشركات الى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقيه فى ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات الى تزيد من قيمة منتجاتها ، وبذلك فإن التحول الرقمية يوضح كيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكوميه او القطاع الخاص على حد سواء فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التى تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الامثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة فى كافة اقسامها وأيضا فى تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد فى ان واحد . (ابراهيم ، احمد حسن ، ٢٠١٩، ص: ٩)

(سادساً) الإطار النظري للدراسة:

١- العصر الرقمي وأخلاقياته التواصلية:

في بداية الثمانينيات من القرن الماضي ساد الكثير من الحديث عن الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات وبعد أن كانت الموارد الطبيعية والصناعات التحويلية هي القوى الوحيدة الدافعة في اقتصادنا ومجتمعاتنا أصبحت المعلومات اليوم هي الدافع الأول بدلاً من ذلك . وقد أحدث التطور الهائل على أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال تغيراً هائلاً في جميع مناحي الحياة المعاصرة، حتى سمي العصر الذي نعيش فيه بالعصر الرقمي لدخول عملية الحوسبة في المهام والوظائف التي يقوم الأفراد والمؤسسات والحكومات وشملت مختلف المجالات، فأوجد ذلك الضرورة الملحة للاهتمام بالأخلاقيات الجديدة "الأخلاقيات الرقمية" فما هي طبيعة هذه الأخلاقيات الرقمية؟

فإن الأخلاقيات الرقمية هي تلك المعايير الأخلاقية التي تهتم بشكل عام في العلاقة والتفاعل ما بين البشر والتكنولوجيا الرقمية في الوقت المعاصر، وتهدف إلى فحص هذه العلاقة التواصلية والتفاعلية أخلاقياً، بحيث تعمل على زيادة الوعي المرجو ضمن هذه العلاقة.

وكما هو الحال في أي إشكالية أخلاقية فإنه يمكن طرح سلسلة من التساؤلات المتعلقة بهذا العالم الرقمي حول النصوص والعوامل الافتراضية وحول طبيعة اللغة واللهجة المناسبة للتواصل وطبيعة المبادئ والإرشادات التي تحكم مجتمع معين على الإنترنت، كذلك مراعاة كيفية استخدام المصادر المتوفرة ودمج هذه المصادر مع بعضها البعض أو تغييرها لجمهور معين.

مع أنه لا توجد قوانين صارمة تحكم قواعد السلوك في كيفية التواصل والتفاعل الرقمي، بحيث يكافئ مثل هذا التفاعل القوانين الصارمة التي تحكم قواعد السلوك في التواصل والمحادثة وجها لوجه، ولذلك برز الاهتمام في الأخلاقيات التي يجب تطبيقها في التواصل الرقمي، واتخاذ الأساليب المناسبة لإدارة الاتصال بطريقة أخلاقية وظهرت برامج تنقية البريد الإلكتروني من الرسائل غير اللائقة وغير المرغوب فيها .(الاحمد احمد عبدالله، عمر ماجده، هديب امجد، ٢٠١٧، ص: ٢٥٧-٢٥٩)

٢- التحول الرقمي والبيئة الرقمية:

المكونات الرئيسية للبيئة الرقمية : (طاشور، محمد ، ٢٠١٤، ص: ٥٠)

ترى تيلي (sylvie teller) ان المكونات الاساسية التي يجب توفرها في البيئة الرقمية هي :

- المعلومة في شكل رقمي
 - التكنولوجيا الحديثة لنقل المعلومات والاتصال
 - الوسائل التقنية المستعملة من خلال المستخدم للوصول الى المعلومة
- ويمكن تمثيل هذه المكونات وفق مجموعة من العناصر والمتمثلة في :-

- البيانات (على الشكل الالكتروني فقط) وهى المصادر المعلوماتيه المختلفه
- ما وراء البيانات والتي تشمل كل ادوات الوصول الى المعلومات
- الخدمات: والمتمثلة فى الاتاحه الكامله وتسهيل الوصول الكامل إلى مختلف المصادر والاستفسار عنها .

٣- أهمية التحول الرقمى فى الخدمة الاجتماعيه :

للتحول الرقمى بشكل عام اهميه كبيره ، حيث أن اهمية التحول الرقمى تكمن فى قدرته على الاسهام فى حل مشكلات الانسان من ناحية وفى تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحيه ثانيه ويشمل ذلك جوانب اقتصاديه واجتماعيه وبيئيه بل وثقافيه ايضا، وتأتى التقنيه لتكون عاملا مساعدا ومحفزا فى كل هذه الجوانب، ومن الناحيه العمليه يعد تحسين تجربه العميل والمرونه التشغيليه والابتكار من البدايه إلى النهايه ، عوامل رئيسيه للتحول الرقمى إلى جانب تطوير مصادر جديده للايرادات والنظم البيئيه التي تدعمها المعلومات. وللتحول الرقمى فوائد عديده ومتنوعه للعملاء والجمهور وللمؤسسات الحكوميه والشركات كما أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءه التشغيليه وينظمها ويعمل على تحسين الجوده وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمة المقدمه للمستفيدين، كما يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكره وابداعيه بعيدا عن الطرق التقليديه فى تقديم الخدمات.(ابراهيم، احمد حسن ،٢٠١٩، ص:٩)

وأن رصد أهمية التحول الرقمى وقياس أثاره تكمن بالاساس فى مدى قدرته فى حل مشكلات الانسان من ناحيه، وفى تفعيل التنميه وتعزيز استدامتها من ناحيه ثانيه. وهو أمر يشمل جوانب اقتصاديه واجتماعيه ، بيئيه (تحدى فيروس كورونا ١٩) بل وثقافيه ايضا . وتأتى التقنيه لتكون عاملا مساعدا ومحفزا فى كل هذه الجوانب . ولتقديم مثال على ذلك لابد من العوده إلى اهداف التنميه المستدامة ال١٧ لعام ٢٠٣٠ ومستهدفاتها ، والتي اعلنتها الامم المتحده عام ٢٠١٥ ، إذا قام تقرير صادر عام ٢٠١٧ عن منظمة التعاون الاقتصادى والتنميه OECD موضوعه القضايا الرئيسيه للتحول الرقمى فى الدول العشرين G20 برصد وتحديد دور التقنيه الرقميه فى الاسهام فى تحقيق جميع الاهداف ال٤٧٤ . وهكذا يكون التحول الذى تقوده التقنيه شاملا جميع توجهات التنميه المستدامة المنشوده على مستوى العالم . (بوخولوف بدر ، ٢٠٢٠، ص: ١٩٨)

٤- التعريف بالتكنولوجيا فى ممارسه الخدمة الاجتماعيه :

تعرف التكنولوجيا فى الخدمة الاجتماعيه، عندما تستخدم فى هذه المعايير بانها اى نشاط الكترونى يستخدم فى عمليه التواصل الكفاء والاخلاقى للخدمة الاجتماعيه ، وقد شهد العقدين الماضيين توسعاً كبيراً فى استخدام تكنولوجيا المعلومات فى ممارسه الخدمة الاجتماعيه، هذا التوسع اثر تقريباً فى جميع نواحي هذه المهنة او على المستوى الممارسه الفرديه فقد جعل البريد

الايكترونى والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) ممارسة الخدمة الاجتماعية المباشرة عبر الانترنت على المستوى العالمى أمراً ممكناً، حيث يمكن للعملاء والاختصاصيين الاجتماعيين اكتشاف مصادر واسعة للمعلومات على الانترنت والتي تزيد من احتمالية التدخلات الفعالة . (عبد الموجود ابو الحسن، ٢٠٠٧، ص: ١٦٢)

اما على مستوى الخدمة الاجتماعية وممارستها فإن استخدام التكنولوجيا فى ممارسة الخدمة الاجتماعيه يساعد المهنة على التقدم والتطور بشكل سريع، فعلى المستوى الممارسة الفردية تؤدى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على الانترنت او من خلال الشبكات يمكن العملاء والاختصاصيين الاجتماعيين من اكتشاف مصادر واسعة للمعلومات على الانترنت والتي تزيد من احتمالية التدخلات الفعالة ، ودعم الجماعات للأشخاص اللذين يعانون من مخاطر، واما على مستوى المؤسسة، فيمكن لبرامج ادارة الحالة اصدار تقارير تتبع وظيفى، دفع الفواتير اليكترونيا، توقع الميزانيات، مساعدة وتوصيل الخدمة، الاستشارة على المستوى العالمى ونظم المعلومات الجغرافية التى تستطيع تحديد حاجات ورغبات المجتمع .

والمستقبل يعد بتغيرات أكثر من التدخلات الاليكترونيه التى لا تتطلب مشاركة مباشرة للاخصائى الاجتماعى ، والتكنولوجيا الحالية والمستقبلية سوف تغير من طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية الاحترافية بطرق لا تعد ولا تحصى، ونتيجة لذلك فسوف تتغير ادوار الاختصاصيين الاجتماعيين، وربما يحتاجون الى تعديل لادوارهم ومطالب جديده لممارسة الخدمة الاجتماعية فى عصر المعلومات، ولذا يجب على الاختصاصيين الاجتماعيين اكتساب المهارات المناسبة التى تستخدم التكنولوجيا بشكل مناسب وتعديل بروتوكولات الممارسه التقليديه لضمان ممارسة كفاء وأخلاقية.(عبد الموجود، ابو الحسن، ٢٠٠٧، ص: ١٦٣)

٥- استخدام التكنولوجيا فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

نشأ استخدام تكنولوجيا المعلومات فى الخدمة الاجتماعيه نتيجة التحولات السياسيه ونتيجة التحول فى سياسة الرعاية الاجتماعية، حيث ان هناك تحولات فى اساليب تقديم الخدمات العامة ودخلت فى حيز المسائلة والمراقبه فكان لابد ان يكون هناك تأثير قوى ويحتم استخدام التكنولوجيا فى ممارسة الخدمة الاجتماعية، حيث ان هناك تحسن فى طريقة تبادل المعلومات والبيانات داخل المؤسسات الاجتماعيه جعلت ادخال التكنولوجيا اليها امر ضرورى وحتمى.

كما يمكننا القول بان هناك طرق يمكن من خلالها ادخال تكنولوجيا المعلومات فى ممارسة الخدمة الاجتماعيه مع الافراد والاسر والمجتمعات، هذا فى إطار التحول الرقضى ودخول تكنولوجيا المعلومات فى كل مناحي الحياه من حولنا. ولكننا اكتشفنا ان مساهمة تكنولوجيا المعلومات فى تطوير وتعزيز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، والحصول على فوائد

ومميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الخدمة الاجتماعيه لن يحدث ما لم يبدأ الاخصائيون في استخدام هذه الادوات بشكل فعلى فى ممارستهم. ومن ثم لإننا نحتاج ان نعمل مع مطورى تكنولوجيا المعلومات ونتأكد من ان تلك التطورات المستقبلية سوف تساهم فى تعزيز جودة حياة العملاء وكذلك مقدمى الخدمة واخصائى الرعاية الاجتماعية، بالإضافة الى توفير البيانات والمعلومات اللازمة لوضع السياسات والادارة . وإن اعداد الممارسين لهذا الدور يتطلب احداث تغييرات فى مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية ، مع الاخذ فى الاعتبار عمليات التحول الرقمة الذى نعيش فيه حالياً وتحديد المهارات المطلوبه للقيام بهذا الدور ، وكذلك القيام بالابحاث على مستوى الممارسة الكبرى والمتوسطة لتحديد اياً من هذا التطورات التكنولوجية يمكن استخدامها وتكون ذات فائده فى تقديم الرعاية الاجتماعيه . (Lymbery, Mark , Postle Karen,2007,p:173 -175)

٦- معايير الممارسة التكنولوجية للخدمة الاجتماعيه : (عبد الموجود ابو الحسن ، ٢٠٠٧، ص: ١٦٤-١٦٩)

المعيار رقم (١) الاخلاق والقيم: الاخصائيين الاجتماعيين يقدمون خدمات عبر التليفون او غيره من الوسائل الاخرى ينبغى ان يتم بشكل أخلاقي، وان يتضمن الكفاءة المهنية وأن تحمى العملاء، وان تتفق مع قيم المهنة .

المعيار رقم (٢) التزود: ينبغى على الاخصائيين الاجتماعيين أن يتزودوا بالتكنولوجيا ونظم المعلومات ونظم الدعم المناسبه وليضمنوا ممارسة على مستوى عال من الكفاءة، كما يجب أن يقيموا دعوى من أجل ضمان تزود العميل بالتكنولوجيا.

المعيار رقم (٣) الكفاية الثقافية والسكان المتطوعين : الاخصائيين الاجتماعيين ينبغى ان يختاروا ويطوروا طرق ومهارات وتكنيكات مناسبة للاتصال عن بعد والتي تتوافق مع الخبرات الثقافية أو الخبرات ثنائية الثقافة للعملاء فى بيئاتهم ، وفى المطالبه من اجل الكفاية الثقافيه فإن الاخصائيين الاجتماعيين يجب ان تتوفر لديهم مهارات العمل مع قطاع عريض من الناس المختلفين من الناحية الثقافية.

المعيار رقم (٤) الكفاءة التكنيكية: الاخصائيين الاجتماعيين ينبغى أن يكونوا مسئولين عن ان يصبوا بارعين فى المهارات والادوات التكنيكية المطلوبة للممارسة الأخلاقية.

المعيار رقم (٥) الكفاءة المنضبطة والمنظمة: الاخصائيون الاجتماعيون اللذين يستخدمون الاتصال التليفونى أو عبر الاساليب الاليكترونيه لتوصيل الخدمات ينبغى أن يلتزموا بالانضباط فى ممارستهم المهنية مع فهم ان ممارستهم قد تصبح مائه من هذا الانضباط.

المعيار رقم (٦) **التحديد والتحقق** : الاخصائيون الاجتماعيون الذين يستخدمون أساليب الكترونية فى تقديم الخدمات ينبغي أن يبذلوا قصارى جهدهم للتحقق من هوية العميل ومن مصدر المعلومات.

المعيار رقم (٧) **السرية والخصوصية والدعم الوثائقي واستخدام الضمانات** : الاخصائيون الاجتماعيون ينبغي ان يحافظوا على سرية العميل عندما يستخدموا الاساليب التكنولوجية فى ممارستهم ويوثقوا كافة الخدمات وأن يتبعوا الاجراءات الوقائية الخاصة للحفاظ على معلومات العملاء من خلال التسجيل الالكترونى .

ولذا يجب على الاخصائيين الاجتماعيين ان يكونوا على اطلاع دائم ومستمر باية تغيرات تحدث فى تكنولوجيا تقديم الخدمات، ويتضمن ذلك (انماط هذه الوسائل التكنولوجية - كيفية استخدامها (كما تتضمن تلك المعارف مايلي : (NA SW, A SWB, C SWE , & C (SWA,2017,p:16)

- القدرة على التواصل الفعال اثناء استخدام التكنولوجيا فى توصيل وتقديم الخدمات الاجتماعية
- قدره على التعامل مع المواقف الطارئة والازمات عن بعد.
- تطبيق قوانين بيئة وموقع كلا من الاخصائى الاجتماعى والعميل .
- مراعاة ثقافة العميل ويتضمن ذلك (ثقافة مجتمع العميل - البيئة الاقتصادية والاجتماعية واللغوية للعميل)
- الاهتمام باحتياجات وتحديات العميل الفريده.
- التأكد من ان التكنولوجيا تعمل من اجل تقديم خدمات فعالة وتجنب الاضطراب
- مواكبة ومسايرة التقدم التكنولوجى وتطويعه لتقديم الخدمات فى الخدمة.
- **٧- خصائص ومميزات العلاج الالكترونى فى الخدمة الاجتماعية** (Enav 2019 p:6-13)
(Cwikel Julie , Friedmann

هناك خصائص ومميزات للعلاج الالكترونى فى الخدمة الاجتماعية وهى أن العلاج الالكترونى يتطلب تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على ايدى متخصصين على كيفية استخدام العلاج الالكترونى فى الخدمة الاجتماعيه.

- ١- يتطلب التدريب على ايدى خبراء متخصصين فى العلاج الالكترونى.
- ٢- يتطلب التدريب على كيفية استخدام العلاج الالكترونى.
- ٣- يتطلب توفر مشرفين مهنيين.
- ٤- يتطلب توفير الدعم الفني.
- ٥- يتيح المرونه فى وضع الخطط والجداول.

- ٦- يناسب انواع محده من العملاء.
 - ٧- يثير قضايا اخلاقيه معقده.
 - ٨- يحسن ويعدل من عملية اتاحة الخدمات لبعض السكان اللذين لم تكن تصل اليهم تلك الخدمات لولا استخدام التكنولوجيا.
 - ٩- يساعد فى تقييم مدى التقدم فى العلاج.
 - ١٠- يمكن استخدامة من خلال تقنيات مثل الواتس اب.
 - ١١- يحافظ على خصوصية العميل عند استخدام العلاج عبر الانترنت.
 - ١٢- يحافظ على سرية معلومات العميل.
 - ١٣- يحد من التدخل المهنى السريع وقت الازمات.
- ٨- مجالات استخدام الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه:**

ناقشت الادبيات والكتابات الدوليه موضوع الممارسه الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه وسلطت الضوء على امكانية تطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعيه عن بعد، لامكانية تقديم الخدمة لأكبر عدد ممكن من الناس وفى الوقت المناسب. وتؤكد الجمعيه الامريكيه للخدمة الاجتماعيه على ان ادماج التكنولوجيا فى ممارسة الخدمة الاجتماعيه يتيح تقديم خدمة تتسم بالمرونه- ومميزه وفى الوقت المناسب) .فعلى سبيل المثال لاحظ [13, p. 11] Ozanne and Rose ان مقدمى الخدمة فى الخدمة الاجتماعيه يقومون بتقديم خدمات مثل (التعليم - الامداد بالمعلومات - التدخل المبكر - ربط الاشخاص بمصادر الخدمات) وذلك من خلال المواقع والشبكات والتطبيقات التى تكون متاحه للمستفيدين من الخدمات على مدار ٢٤ ساعه ، كما ان هذه المواقع تتيح المعلومات والخدمات والدعم من خلال جماعات المسانده ، وربط الناس بمواقع تقديم هذه الخدمات . ومن الفوائد التى يمكن تحقيقها من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعيه عن بعد هى امكانية وسهولة الوصول الى سكان ومستفيدين كان يصعب الوصول اليهم وتقديم الخدمات اليهم. على سبيل المثال يمكن استخدام الممارسة المهنية عن بعد لتقديم الخدمات الى الشباب اللذين يعانون من (الاكتئاب - متلازمة فرط الحركة) وهناك امثلة اخرى لاستخدام الممارسه عن بعد لتقديم الخدمات لاشخاص يعانون من (الاعاقة الحركيه - الاعاقة الحسيه) والاشخاص غير قادرين للوصول الى الخدمات.

ومن الفوائد او المميزات للممارسه عن بعد هى ان الاخصائيين الاجتماعيين على سبيل المثال يقومون بتقديم البرامج التعليمية للمستفيدين فى الوقت الذى يتناسب معهم وبدون قيود على الوقت مما يسهل عملية الفهم والادراك لهذه المعلومات .

ومن الامثله الاخرى على مجالات استخدام الممارسة المهنية عن بعد:

- تطبيق (mDad) وهو عبارة عن تطبيق على الموبايل يوفر المعلومات والمهارات للاباء الجدد عن كيفية العناية باطفالهم وتقديم الرعاية لهم .
 - منصفه اجتماعيه لتوفير بيئة امنه لاستخدام الشبكات الاجتماعيه وتسهيل التواصل بين مستخدمي الخدمات اون لاين.
 - نماذج محاكاة ونمذجة السلوك التي يتم استخدامها لتعديل السلوكيات بدلا اساليب تعديل السلوك التي تتطلب التواصل وجها لوجه.
- كما أن تقديم الخدمة الاجتماعية عن بعد او ما يسمى بالممارسة الاليكترونيه للخدمة الاجتماعيه يساهم في تغيير مهنة الخدمة الاجتماعية، ويساعد على سهولة ومرونة وصول الخدمة لمستحقيها او العملاء في الخدمة الاجتماعيه. ولذا يجب استبدال الطرق التقليدية لممارسة الخدمة الاجتماعيه التي تعتمد على تقديم الخدمة بشكل مباشر بالطرق الاليكترونيه التي تعتمد على تقديم الخدمة عن بعد وهناك العديد من الامثلة التي توضح نجاح الخدمة الاجتماعيه عن بعد في العديد من المجالات، ولذا فقد حان الوقت لمهنة الاجتتماعية الاعتماد على الممارسة الاليكترونيه في مجالات مثل (خدمة الجماعة - الارشاد - تنمية المجتمع - المجال التعليمي ومجالات اخرى للممارسة. (Kalpana et all, 2020,p:157-158).

كما ان استخدام وسائل التواصل الاجتماعى فى مجالات مهنيه مثل (مجال الرعاية الصحيه له من المميزات والفوائد العظيمه، حيث ان التواصل بين الطبيب والمريض عن طريق شبكات التواصل الاجتماعى يساعد فى تحسين عملية التواصل ويساهم فى تطوير المؤسسة الصحيه ويسرع من عملية التفاعل بين الممارسين ومتلقى الخدمة ، وكذا فانه يمكن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول والالعاب الافتراضية يمكن استخدامها فى التدخلات السريرية . وأشارت المؤسسات الى ان هذا يزيد من تطور الممارسه ويسهل عملية التقييم ومن ثم المساهمه فى التطوير المهنى ، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعى يعطى الفرصة للدعم والاتصال والمشاركة على نطاق اوسع. (Keeney Adrienne Jane ,2017,p:20)

(سابعاً) الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه، وتقوم بتحديد معالم الظاهرة المدروسة والاتجاه نحو تحليل وتفسير نتائجها، كما أنها تقوم علي تقرير خصائص معينة يغلب عليها صفة التحديد، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الاليكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

(٢) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة العمدية لأعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية مجتمع الدراسة وعددهم (١٦٠) مفردة، وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (١)

توزيع أعضاء هيئة التدريس مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد أعضاء هيئة التدريس
١	كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان	٨٣
٢	كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم	٤٩
٣	كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان	١١
٤	كلية الخدمة الاجتماعية التتموية جامعة بني سويف	١٧
	الإجمالي	١٦٠

(٣) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في كليات الخدمة الاجتماعية مجتمع الدراسة، وهي كالتالي:

- كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.
- كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان.
- كلية الخدمة الاجتماعية التتموية جامعة بني سويف.

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في أعضاء هيئة التدريس في الخدمة الاجتماعية بكليات الخدمة الاجتماعية مجتمع الدراسة، والتي تنطبق عليهم الشروط التالية:

- أن يكون أعضاء هيئة التدريس على رأس العمل.
- أن يكون أعضاء هيئة التدريس عاملين ولم يبلغوا السن القانونية.
- أن يكون أعضاء هيئة التدريس لديهم قدرة على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- أن يكون أعضاء هيئة التدريس لديهم رغبة في مساعدة الباحثة.

(ج) المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي تحددت خلال الفترة من أغسطس حتى أكتوبر ٢٠٢٠م.

(٤) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان لأعضاء هيئة التدريس حول متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

١. قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان الكترونية باستخدام Google Drive Models لأعضاء هيئة التدريس حول متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات السابقة، واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة.

٢. اشتملت استمارة استبيان أعضاء هيئة التدريس على المحاور التالية:

- البيانات الأولية.
- الصعوبات التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.
- المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

٣. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (٤) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية جامعة بني سويف وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (٧٥%)، وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قامت الباحثة بالإطلاع علي الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان أعضاء هيئة التدريس على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من أعضاء هيئة التدريس مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٢)

يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة الاستبيان ودرجة الاستبيان ككل

(ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	الصعوبات التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي	٠,٨١٠	**
٢	المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي	٠,٩٧٠	**

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٤. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان أعضاء هيئة التدريس، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من أعضاء هيئة التدريس مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

يوضح نتائج ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ)

(ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا . كرونباخ)
١	الصعوبات التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي	٠,٩١
٢	المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي	٠,٩٤
	ثبات استمارة استبيان أعضاء هيئة التدريس ككل	٠,٩٦

يوضح الجدول السابق أن:

معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

(٥) تحديد مستوى متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

الحكم على مستوى متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (3/2 = 1.5)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (٤)

يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لمتطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١,٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١,٦٨ إلى ٢,٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢,٣٥ إلى ٣

(٦) أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعامل ارتباط بيرسون.

ثامناً) نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف أعضاء هيئة التدريس مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٥) يوضح وصف أعضاء هيئة التدريس مجتمع الدراسة

(ن = ١٦٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٤٢	٦
٢	عدد سنوات الخبرة في المجال الأكاديمي	١٦	٤
م	النوع	ك	%
١	ذكر	١٠١	٦٣,١
٢	أنثى	٥٩	٣٦,٩
	المجموع	١٦٠	١٠٠
م	الدرجة العلمية	ك	%
١	مدرس	٩٦	٦٠
٢	أستاذ مساعد	٤٥	٢٨,١
٣	أستاذ	١٩	١١,٩
	المجموع	١٦٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن أعضاء هيئة التدريس (٤٢) سنة، وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في المجال الأكاديمي (١٦) سنة، وبانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من أعضاء هيئة التدريس ذكور بنسبة (٦٣,١%)، بينما الإناث بنسبة (٣٦,٩%).
- أكبر نسبة من أعضاء هيئة التدريس درجتهم العلمية مدرس بنسبة (٦٠%)، يليها أستاذ مساعد بنسبة (٢٨,١%)، وأخيراً أستاذ بنسبة (١١,٩%).

المحور الثاني: إمكانية تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

(١) وجود إمكانية لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

جدول رقم (٦)

يوضح وجود إمكانية لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

(ن=١٦٠)

م	الاستجابات	ك	%
١	نعم	١٦٠	١٠٠
٢	لا	-	-
	المجموع	١٦٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

نسبة (١٠٠%) من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون على إمكانية لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

(٢) مجالات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

جدول رقم (٧)

يوضح المجالات التي يمكن بها تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

(ن=١٦٠)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
١	المجال المدرسي	١٣٦	٨٥	٤
٢	مجال رعاية الشباب	١٥٦	٩٧,٥	١
٣	المجال الطبي	١٣٤	٨٣,٨	٥
٤	مجال الأسرة والطفولة	١٢٠	٧٥	٧
٥	مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة	١١٥	٧١,٩	٨
٦	مجال المسنين	١٣٩	٨٦,٩	٣
٧	المجال العمالي	١٤٠	٨٧,٥	٢
٨	مجال الدفاع الاجتماعي	١٢٨	٨٠	٦
٩	مجال التنمية البشرية	١٣	٨,١	١٠
١٠	مجال رعاية الأيتام	٢١	١٣,١	٩

يوضح الجدول السابق أن:

المجالات التي يمكن بها تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس، تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول مجال رعاية الشباب بنسبة (٩٧,٥%)، يليه الترتيب الثاني المجال العمالي بنسبة (٨٧,٥%)، وأخيراً الترتيب العاشر مجال التنمية البشرية بنسبة (٨,١%). (٣) الوسائل التي يمكن استخدامها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

جدول رقم (٨)

يوضح الوسائل التي يمكن استخدامها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

(ن=١٦٠)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
١	تطبيق الفيس بوك	١٠٧	٦٦,٩	٤
٢	تطبيق الواتس آب	١٢٦	٧٨,٨	٣
٣	الانستجرام	٧٠	٤٣,٨	٥
٤	المنصات الاجتماعية	١٥٤	٩٦,٣	٢
٥	تطبيق الزوم	١٥٧	٩٨,١	١
٦	مايكروسوفت تيمز	٦٩	٤٣,١	٦
٧	تطبيق webex	٤٢	٢٦,٣	٧

يوضح الجدول السابق أن:

الوسائل التي يمكن استخدامها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس، تمثلت فيما يلي: الترتيب الأول تطبيق الزوم بنسبة (٩٨,١%)، يليه الترتيب الثاني المنصات الاجتماعية بنسبة (٩٦,٣%)، وأخيراً الترتيب السابع تطبيق webex بنسبة (٢٦,٣%).

(٤) الأدوار المهنية التي يمكن استخدامها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

جدول رقم (٩)

يوضح الأدوار المهنية التي يمكن استخدامها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

(ن=١٦٠)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
١	الدور العلاجي	١٦٠	١٠٠	١
٢	الدور الوقائي	١٦٠	١٠٠	١
٣	الدور التنموي	١٦٠	١٠٠	١

يوضح الجدول السابق أن:

نسبة (١٠٠%) من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون على أن الأدوار المهنية التي يمكن استخدامها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي تمثلت في: الدور العلاجي، والدور الوقائي، والدور التنموي.

(٥) الخدمات التي يمكن تقديمها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

جدول رقم (١٠)

يوضح الخدمات التي يمكن تقديمها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

(ن=١٦٠)

م	العبارات	ك	%	الترتيب
١	الخدمات الإرشادية	١٦٠	١٠٠	١
٢	الخدمات المادية	١٦٠	١٠٠	١
٣	الخدمات التنسيقية	١٦٠	١٠٠	١
٤	الخدمات التكنولوجية	١٦٠	١٠٠	١

يوضح الجدول السابق أن:

نسبة (١٠٠%) من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون على أن الخدمات التي يمكن تقديمها في تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي تمثلت في: الخدمات الإرشادية، والخدمات المادية، والخدمات

المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:

(١) الصعوبات المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين:

جدول رقم (١١)

يوضح الصعوبات المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين

(ن=١٦٠)

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	انخفاض مستوى المعرفة لدى الأخصائي الاجتماعي عن وسائل التواصل الاجتماعي	١١٠	٦٨,٨	٤٧	٢٩,٤	٣	١,٩	٢,٦٧	٧	
٢	ضعف المهارة في استخدام شبكة المعلومات (الانترنت) لدى الأخصائيين الاجتماعيين	١٠٢	٦٣,٨	٥٤	٣٣,٨	٤	٢,٥	٢,٦١	١٠	
٣	نقص المهارة في الاستفادة من التكنولوجيا في ممارسة الأدوار المهنية لدى الأخصائي الاجتماعي	١٠٨	٦٧,٥	٥٢	٣٢,٥	-	-	٢,٦٨	٦	
٤	إصرار الأخصائي الاجتماعي على استخدام الوسائل التقليدية في الممارسة المهنية	٩٣	٥٨,١	٥٦	٣٥	١١	٦,٩	٢,٥١	١١	
٥	عدم تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الوسائل التكنولوجية	١١٩	٧٤,٤	٤١	٢٥,٦	-	-	٢,٧٤	٥	
٦	عدم تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية	١٢٧	٧٩,٤	٣٣	٢٠,٦	-	-	٢,٧٩	٢	
٧	عدم إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بمصادر المعلومات المستخدمة في الممارسة الالكترونية	١٢١	٧٥,٦	٣٩	٢٤,٤	-	-	٢,٧٦	٣	
٨	نقص المهارة لدى الأخصائيين الاجتماعيين في التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي	١٠٨	٦٧,٥	٤٨	٣٠	٤	٢,٥	٢,٦٥	٩	
٩	نقص المهارة في إدارة منصات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي الاجتماعي	١٢٩	٨٠,٦	٣٠	١٨,٨	١	٠,٦	٢,٨	١	
١٠	عدم الوعي بأهمية التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية	١١٠	٦٨,٨	٤٦	٢٨,٨	٤	٢,٥	٢,٦٦	٨	
١١	تقليدية مقررات الحاسب الآلي التي تدرس في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية	١٢٣	٧٦,٩	٣٤	٢١,٣	٣	١,٩	٢,٧٥	٤	
مستوى مرتفع	البعد ككل							٢,٦٩	٠,٣٢	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول نقص المهارة في إدارة منصات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٨)، ثم الترتيب الثاني عدم تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٧٩)، يليه الترتيب الثالث عدم إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بمصادر المعلومات المستخدمة في الممارسة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر إصرار الأخصائي الاجتماعي على استخدام الوسائل التقليدية في الممارسة المهنية بمتوسط حسابي (٢,٥١).

(٢) الصعوبات المرتبطة بالعملاء:

جدول رقم (١٢)

يوضح الصعوبات المرتبطة بالعملاء

(ن=١٦٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	عدم قدرة العميل على الوصول لمصادر تقديم الخدمات الكترونياً	١٣٤	٨٣,٨	٢٦	١٦,٣	-	-	٢,٨٤	٠,٣٧	٥
٢	قلة وعى العملاء بأهمية التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية	١٤٣	٨٩,٤	١٥	٩,٤	٢	١,٣	٢,٨٨	٠,٣٦	٢
٣	عدم توافر المهارة لدى العميل في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	١٢٨	٨٠	٢٨	١٧,٥	٤	٢,٥	٢,٧٨	٠,٤٨	٧
٤	عدم توافر الإمكانيات اللازمة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى العميل	١٣٨	٨٦,٣	٢٢	١٣,٨	-	-	٢,٨٦	٠,٣٥	٤
٥	انعدام الثقة في وسائل التواصل الاجتماعي لدى العميل	١٢١	٧٥,٦	٣٩	٢٤,٤	-	-	٢,٧٦	٠,٤٣	٨
٦	عدم قدرة العميل على توصيل المشكلة للأخصائي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	١٢٧	٧٩,٤	٣٠	١٨,٨	٣	١,٩	٢,٧٨	٠,٤٦	٦
٧	طبيعة البيئة التي يعيش فيها العملاء تحول دون تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية	١٤١	٨٨,١	١٩	١١,٩	-	-	٢,٨٨	٠,٣٢	١
٨	الخبرات السيئة لدى العميل عن سلبيات وسائل التواصل الاجتماعي	١١٢	٧٠	٤٣	٢٦,٩	٥	٣,١	٢,٦٧	٠,٥٣	١٠
٩	عدم قدرة العميل على التواصل مع مؤسسات تقديم الخدمات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	١٣٩	٨٦,٩	٢١	١٣,١	-	-	٢,٨٧	٠,٣٤	٣
١٠	مستوى التعليم لدى بعض العملاء يحول دون تطبيق الممارسة الالكترونية	١٣٧	٨٥,٦	٢٣	١٤,٤	-	-	٢,٨٦	٠,٣٥	٤
١١	عدم إلمام العملاء بتطبيقات الهاتف المحمول المستخدمة كوسائل للتواصل الاجتماعي	١١٥	٧١,٩	٤٤	٢٧,٥	١	٠,٦	٢,٧١	٠,٤٧	٩
١٢	الفهم الخاطئ من جانب العملاء حول فاعلية الممارسة الالكترونية	١٢٧	٧٩,٤	٣٠	١٨,٨	٣	١,٩	٢,٧٨	٠,٤٦	٦

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
										للخدمة الاجتماعية
مستوى مرتفع	٠,٢٤	٢,٨	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات المرتبطة بالعملاء التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول طبيعة البيئة التي يعيش فيها العملاء تحول دون تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٨٨)، وانحراف معياري (٠,٣٢)، ثم الترتيب الثاني قلة وعى العملاء بأهمية التحول الرقمي في تقديم الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٨٨)، وانحراف معياري (٠,٣٦)، يليه الترتيب الثالث عدم قدرة العميل على التواصل مع مؤسسات تقديم الخدمات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٨٧)، وأخيراً الترتيب العاشر الخبرات السيئة لدى العميل عن سلبيات وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٦٧).

(٣) الصعوبات المرتبطة بالمؤسسة:

جدول رقم (١٣)

يوضح الصعوبات المرتبطة بالمؤسسة

(ن=١٦٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٠,٤١	٢,٧٨	-	-	٢١,٩	٣٥	٧٨,١	١٢٥	عدم توفر الإمكانيات الالكترونية بمؤسسات الخدمة الاجتماعية	١
٥	٠,٤٣	٢,٧٦	-	-	٢٤,٤	٣٩	٧٥,٦	١٢١	عدم وجود فريق دعم فني تكنولوجي في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	٢
٦	٠,٤٨	٢,٧١	١,٣	٢	٢٦,٣	٤٢	٧٢,٥	١١٦	انعدام ثقافة التحول الرقمي لدى إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية	٣
٤	٠,٥	٢,٧٨	٣,٨	٦	١٥	٢٤	٨١,٣	١٣٠	تبنى مؤسسات الخدمة الاجتماعية للفكر التقليدي في الممارسة	٤
٧	٠,٥	٢,٦٩	١,٩	٣	٢٧,٥	٤٤	٧٠,٦	١١٣	عدم حرص المؤسسة على التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين لمواكبة التطور في المجال	٥
٢	٠,٥١	٢,٧٩	٤,٤	٧	١٢,٥	٢٠	٨٣,١	١٣٣	عدم قدرة إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية للوصول للعملاء باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي	٦
١	٠,٤٤	٢,٨١	١,٩	٣	١٥,٦	٢٥	٨٢,٥	١٣٢	عدم وجود منصات مخصصة لتقديم الخدمات في	٧

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
									مؤسسات الخدمة الاجتماعية	
مستوى مرتفع	٠,٣٥	٢,٧٦	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات المرتبطة بالمؤسسة التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عدم وجود منصات مخصصة لتقديم الخدمات في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٨١)، ثم الترتيب الثاني عدم قدرة إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية للوصول للعملاء باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٧٩)، يليه الترتيب الثالث عدم توفر الإمكانيات الالكترونية بمؤسسات الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٧٨)، وأخيراً الترتيب السابع عدم حرص المؤسسة على التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين لمواكبة التطور في المجال بمتوسط حسابي (٢,٦٩).

▪ مستوى الصعوبات التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل:

جدول رقم (١٤)

يوضح مستوى الصعوبات التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل كما يحددها أعضاء هيئة التدريس

(ن=١٦٠)

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	م
٣	مرتفع	٠,٣٢	٢,٦٩	الصعوبات المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين	١
١	مرتفع	٠,٢٤	٢,٨	الصعوبات المرتبطة بالعملاء	٢
٢	مرتفع	٠,٣٥	٢,٧٦	الصعوبات المرتبطة بالمؤسسة	٣
	مستوى مرتفع	٠,٢٢	٢,٧٥	الصعوبات ككل	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات التي تواجه تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الصعوبات المرتبطة بالعملاء بمتوسط حسابي (٢,٨)، يليه الترتيب الثاني الصعوبات المرتبطة بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، وأخيراً الترتيب الثالث الصعوبات المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (٢,٦٩).

المحور الرابع: المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي:
(١) المتطلبات المعرفية:

جدول رقم (١٥)
يوضح المتطلبات المعرفية

(ن=١٦٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تنمية معارف الأخصائيين حول وسائل التواصل الاجتماعي	١٤٦	٩١,٣	١٤	٨,٨	-	-	٢,٩١	٠,٢٨	٤
٢	تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول مصادر المعرفة المستخدمة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الكترونياً	١٤٥	٩٠,٦	١٥	٩,٤	-	-	٢,٩١	٠,٢٩	٥
٣	تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول أهمية التحول الرقمي	١٤٣	٨٩,٤	١٧	١٠,٦	-	-	٢,٨٩	٠,٣١	٦
٤	تنمية وعى العملاء حول أهمية التحول الرقمي	١٤٩	٩٣,١	١١	٦,٩	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٣
٥	تنمية معارف الأخصائيين عن تطبيقات الهاتف المحمول المستخدمة في التواصل الاجتماعي مع العملاء	١٤٣	٨٩,٤	١٧	١٠,٦	-	-	٢,٨٩	٠,٣١	٦
٦	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأساليب التكنولوجية في ممارسة الخدمة الاجتماعية	١٥٦	٩٧,٥	٤	٢,٥	-	-	٢,٩٨	٠,١٦	١
٧	تحديث محتوى مقررات الحاسب الآلي في مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية	١٥٦	٩٧,٥	٤	٢,٥	-	-	٢,٩٨	٠,١٦	١
٨	تنمية معارف الأخصائيين حول قوانين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	١٥٣	٩٥,٦	٧	٤,٤	-	-	٢,٩٦	٠,٢١	٢
٩	تنمية معارف الأخصائيين حول آليات الأمان (التشفير - اسم المستخدم - كلمة المرور)	١٥٦	٩٧,٥	٤	٢,٥	-	-	٢,٩٨	٠,١٦	١
مستوى مرتفع	البعد ككل							٢,٩٤	٠,١٩	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات المعرفية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأساليب التكنولوجية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، وتحديث محتوى مقررات الحاسب الآلي في مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتنمية معارف الأخصائيين حول آليات الأمان (التشفير - اسم المستخدم - كلمة المرور) بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، ثم الترتيب الثاني تنمية معارف الأخصائيين حول قوانين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، يليه الترتيب الثالث تنمية وعى العملاء حول أهمية التحول الرقمي بمتوسط حسابي

(٢,٩٣)، وأخيراً الترتيب السادس تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول أهمية التحول الرقمي، وتنمية معارف الأخصائيين عن تطبيقات الهاتف المحمول المستخدمة في التواصل الاجتماعي مع العملاء بمتوسط حسابي (٢,٨٩).

(٢) المتطلبات المهنية:

جدول رقم (١٦)

يوضح المتطلبات المهنية

(ن=١٦٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠,١٤	٢,٩٨	-	-	١,٩	٣	٩٨,١	١٥٧	إكساب الأخصائيين مهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	١
٣	٠,١٧	٢,٩٧	-	-	٣,١	٥	٩٦,٩	١٥٥	تنمية مهارات التواصل الالكتروني لدى الأخصائيين الاجتماعيين	٢
٢	٠,١٦	٢,٩٨	-	-	٢,٥	٤	٩٧,٥	١٥٦	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على أساليب إدارة المؤسسات باستخدام الوسائل التكنولوجية	٣
٣	٠,١٧	٢,٩٧	-	-	٣,١	٥	٩٦,٩	١٥٥	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات توصيل الخدمات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي	٤
٢	٠,١٦	٢,٩٨	-	-	٢,٥	٤	٩٧,٥	١٥٦	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات استخدام المنصات الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	٥
٤	٠,١٩	٢,٩٦	-	-	٣,٨	٦	٩٦,٩	١٥٤	تدريب الأخصائيين على مهارات استخدام المنصات الاجتماعية في الخدمات الإرشادية	٦
٣	٠,١٧	٢,٩٧	-	-	٣,١	٥	٩٦,٩	١٥٥	تنمية مهارات تحويل الملفات الورقية إلى ملفات رقمية	٧
٧	٠,٢٥	٢,٩٣	-	-	٦,٩	١١	٩٣,١	١٤٩	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات إدارة الحوار عبر المنصات الاجتماعية	٨
٨	٠,٢٦	٢,٩٣	-	-	٧,٥	١٢	٩٢,٥	١٤٨	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات التعلم الذاتي الالكتروني	٩
٥	٠,٢٤	٢,٩٤	-	-	٦,٣	١٠	٩٣,٨	١٥٠	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات التفاعل مع العملاء من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	١٠
٩	٠,٣	٢,٩٣	١,٣	٢	٤,٤	٧	٩٤,٤	١٥١	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارة الفهم لمشاعر العميل من خلال الاتصال اللفظي	١١
٦	٠,٢٨	٢,٩٤	١,٣	٢	٣,١	٥	٩٥,٦	١٥٣	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارة تقدير الموقف عبر شبكات التواصل الاجتماعي	١٢
مستوى مرتفع	٠,١٦	٢,٩٦	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات المهنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول إكساب الأخصائيين مهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، وانحراف معياري (٠,١٤)، ثم الترتيب الثاني تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على أساليب إدارة المؤسسات باستخدام الوسائل التكنولوجية، وإكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات استخدام المنصات الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، وانحراف معياري (٠,١٦)، يليه الترتيب الثالث تنمية مهارات التواصل الالكتروني لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات توصيل الخدمات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتنمية مهارات تحويل الملفات الورقية إلى ملفات رقمية بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، وأخيراً الترتيب التاسع إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارة الفهم لمشاعر العميل من خلال الاتصال اللفظي بمتوسط حسابي (٢,٩٣).

(٣) المتطلبات القيمية:

جدول رقم (١٧)

يوضح المتطلبات القيمية

(ن=١٦٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	ضمان الحفاظ على سرية معلومات العملاء في ظل الممارسة الالكترونية	١٥٥	٩٦,٩	٤	٢,٥	١	٠,٦	٢,٩٦	٠,٢٢	٣
٢	الالتزام بأخلاقيات المهنة في التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي	١٥٦	٩٧,٥	٤	٢,٥	-	-	٢,٩٨	٠,١٦	١
٣	احترام حق العميل في تحديد مواعيد المقابلات إلكترونياً	١٥٦	٩٧,٥	٤	٢,٥	-	-	٢,٩٨	٠,١٦	١
٤	مراعاة الفروق الفردية بين العملاء في القدرة على استخدام المنصات الاجتماعية	١٥٠	٩٣,٨	١٠	٦,٣	-	-	٢,٩٤	٠,٢٤	٥
٥	الالتزام بالأعراف المجتمعية في ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية	١٤٦	٩١,٣	١٤	٨,٨	-	-	٢,٩١	٠,٢٨	١٠
٦	وضع معايير أخلاقيه للمحادثات الالكترونية بين العميل والأخصائي	١٤٥	٩٠,٦	١٤	٨,٨	١	٠,٦	٢,٩	٠,٣٢	١١
٧	ضمان وصول الخدمة الالكترونية إلى كل العملاء	١٤٥	٩٠,٦	١٤	٨,٨	١	٠,٦	٢,٩	٠,٣٢	١١
٨	احترام الثقافات المختلفة لجميع العملاء أثناء المحادثات الالكترونية	١٥٣	٩٥,٦	٥	٣,١	٢	١,٣	٢,٩٤	٠,٢٨	٦
٩	الالتزام بقوانين استخدام وسائل التواصل في الجلسات الالكترونية مع العملاء	١٥١	٩٤,٤	٩	٥,٦	-	-	٢,٩٤	٠,٢٣	٤
١٠	الالتزام بقواعد العلاقة المهنية مع العملاء في ظل الممارسة الالكترونية	١٤٨	٩٢,٥	١٢	٧,٥	-	-	٢,٩٣	٠,٢٦	٨
١١	تحمل مسئولية كفاءة الممارسة المهنية الالكترونية	١٤٩	٩٣,١	١١	٦,٩	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٧
١٢	الالتزام بحماية خصوصية العميل عند استخدام التقنيات	١٥٠	٩٣,٨	٩	٥,٦	١	٠,٦	٢,٩٣	٠,٢٨	٩

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م	
			لا		إلى حد ما		نعم				
			%	ك	%	ك	%	ك			
										الإلكترونية	
٢	٠,١٩	٢,٩٦	-	-	٣,٨	٦	٩٦,٣	١٥٤	-	الالتزام بالمبادئ التوجيهية للاتصالات بالعملاء (وقت الاتصال - مدة الاتصال)	١٣
مستوى مرتفع	٠,٢	٢,٩٤	البعد ككل								

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات القيمة الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الالتزام بأخلاقيات المهنة في التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، واحترام حق العميل في تحديد مواعيد المقابلات إلكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، ثم الترتيب الثاني الالتزام بالمبادئ التوجيهية للاتصالات بالعملاء (وقت الاتصال - مدة الاتصال) بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، وانحراف معياري (٠,١٩)، يليه الترتيب الثالث ضمان الحفاظ على سرية معلومات العملاء في ظل الممارسة الإلكترونية بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، وانحراف معياري (٠,٢٢)، وأخيراً الترتيب التاسع وضع معايير أخلاقية للمحادثات الإلكترونية بين العميل والأخصائي، وضمان وصول الخدمة الإلكترونية إلى كل العملاء بمتوسط حسابي (٢,٩).

(٤) المتطلبات التقنية:

جدول رقم (١٨)

يوضح المتطلبات التقنية

(ن=١٦٠)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٢	٠,١٧	٢,٩٧	-	-	٣,١	٥	٩٦,٩	١٥٥	توفير الإمكانيات التكنولوجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	١
١	٠,١١	٢,٩٩	-	-	١,٣	٢	٩٨,٨	١٥٨	توفير منصات الـإلكترونية للتعامل مع العملاء في المؤسسات المختلفة	٢
٥	٠,٢٧	٢,٩٢	-	-	٨,١	١٣	٩١,٩	١٤٧	توفير فريق عمل من المتخصصين في إدارة المنصات الإلكترونية	٣
٤	٠,٣٢	٢,٩٣	١,٩	٣	٣,١	٥	٩٥	١٥٢	تحديث أساليب الإدارة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	٤
٣	٠,٢٦	٢,٩٦	١,٣	٢	١,٩	٣	٩٦,٩	١٥٥	تطبيق التحول الرقمي في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	٥

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
مستوى مرتفع	٠,١٥	٢,٩٥	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات التقنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير منصات الاليكترونية للتعامل مع العملاء في المؤسسات المختلفة بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، يليه الترتيب الثاني توفير الإمكانيات التكنولوجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، وأخيراً الترتيب الخامس توفير فريق عمل من المتخصصين في إدارة المنصات الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٩٢).

مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل:

جدول رقم (١٩)

يوضح مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل كما يحددها أعضاء هيئة التدريس (ن=١٦٠)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	المتطلبات المعرفية	٢,٩٤	٠,١٩	مرتفع	٣
٢	المتطلبات المهارية	٢,٩٦	٠,١٦	مرتفع	١
٣	المتطلبات القيمية	٢,٩٤	٠,٢	مرتفع	٤
٤	المتطلبات التقنية	٢,٩٥	٠,١٥	مرتفع	٢
المتطلبات ككل		٢,٩٥	٠,١٤	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المتطلبات المهارية بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، ثم الترتيب الثاني المتطلبات التقنية بمتوسط حسابي (٢,٩٥)، يليه الترتيب الثالث المتطلبات المعرفية بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وبانحراف معياري (٠,١٩)، وأخيراً الترتيب الرابع المتطلبات القيمية بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وبانحراف معياري (٠,٢).

المحور الخامس: المصفوفة الارتباطية للعلاقة بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل:

جدول رقم (٢٠)

يوضح المصفوفة الارتباطية للعلاقة بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة

الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (ن=١٦٠)

م	المتطلبات	المتطلبات المعرفية	المتطلبات المهنية	المتطلبات القيمية	المتطلبات التقنية	المتطلبات ككل
١	المتطلبات المعرفية	١				
٢	المتطلبات المهنية	**٠,٦٥٩	١			
٣	المتطلبات القيمية	**٠,٥٠٣	**٠,٥٧٢	١		
٤	المتطلبات التقنية	**٠,٤٠٤	**٠,٤١٨	**٠,٤٧٤	١	
	المتطلبات ككل	**٠,٧٧٧	**٠,٨٤٥	**٠,٨٣٧	**٠,٦٤٥	١

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (المتطلبات المعرفية، والمتطلبات المهنية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات ككل). وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه.

(تاسعا) النتائج النهائية للدراسة:

يمكن عرض النتائج النهائية للدراسة من خلال الاجابة على تساؤلاتها كالتالي:

١. التساؤل الأول: ما المتطلبات المعرفية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة

الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

اتضح من نتائج الدراسة أن مستوى المتطلبات المعرفية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأساليب التكنولوجية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، وتحديث محتوى مقررات الحاسب الآلي في مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتنمية معارف الأخصائيين حول آليات الأمان (التشفير - اسم المستخدم - كلمة المرور) بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، ثم الترتيب الثاني تنمية معارف الأخصائيين حول قوانين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، يليه الترتيب الثالث تنمية وعي العملاء حول أهمية التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٩٣)، وأخيراً الترتيب السادس تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول أهمية التحول الرقمي، وتنمية معارف الأخصائيين عن تطبيقات الهاتف المحمول المستخدمة في التواصل الاجتماعي مع العملاء بمتوسط حسابي (٢,٨٩).

٢. التساؤل الثاني: ما المتطلبات المهنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

اتضح من نتائج الدراسة أن مستوى المتطلبات المهنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول إكساب الأخصائيين مهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، وبانحراف معياري (٠,١٤)، ثم الترتيب الثاني تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على أساليب إدارة المؤسسات باستخدام الوسائل التكنولوجية، وإكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات استخدام المنصات الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، وبانحراف معياري (٠,١٦)، يليه الترتيب الثالث تنمية مهارات التواصل الالكتروني لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات توصيل الخدمات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتنمية مهارات تحويل الملفات الورقية إلى ملفات رقمية بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، وأخيراً الترتيب التاسع إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارة الفهم لمشاعر العميل من خلال الاتصال اللفظي بمتوسط حسابي (٢,٩٣).

٣. التساؤل الثالث: ما المتطلبات القيمية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

اتضح من نتائج الدراسة مستوى المتطلبات القيمية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الالتزام بأخلاقيات المهنة في التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، واحترام حق العميل في تحديد مواعيد المقابلات الكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٩٨)، ثم الترتيب الثاني الالتزام بالمبادئ التوجيهية للاتصالات بالعملاء (وقت الاتصال - مدة الاتصال) بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، وبانحراف معياري (٠,١٩)، يليه الترتيب الثالث ضمان الحفاظ على سرية معلومات العملاء في ظل الممارسة الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، وبانحراف معياري (٠,٢٢)، وأخيراً الترتيب التاسع وضع معايير أخلاقيه للمحادثات الالكترونية بين العميل والأخصائي، وضمان وصول الخدمة الالكترونية إلى كل العملاء بمتوسط حسابي (٢,٩).

٤. التساؤل الرابع: ما المتطلبات التقنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

اتضح من نتائج الدراسة مستوى المتطلبات التقنية الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توفير منصات الاليكترونية للتعامل مع العملاء في المؤسسات المختلفة بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، يليه الترتيب الثاني توفير الإمكانيات التكنولوجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، وأخيراً

الترتيب الخامس توفير فريق عمل من المتخصصين في إدارة المنصات الالكترونية بمتوسط حسابي (٢,٩٢).

ومن خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية للدراسة تم إجابة على التساؤل الرئيس للدراسة وهو: " ما المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟ " حيث إتضح أن مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المتطلبات المهنية بمتوسط حسابي (٢,٩٦)، ثم الترتيب الثاني المتطلبات التقنية بمتوسط حسابي (٢,٩٥)، يليه الترتيب الثالث المتطلبات المعرفية بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وبانحراف معياري (٠,١٩)، وأخيراً الترتيب الرابع المتطلبات القيمة بمتوسط حسابي (٢,٩٤)، وبانحراف معياري (٠,٢).

وأوضح من المصفوفة الارتباطية للعلاقة بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (المتطلبات المعرفية، والمتطلبات المهنية، والمتطلبات القيمة، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات ككل). وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه.

عاشراً) توصيات الدراسة:

- ضرورة عقد برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين حول التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيات في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- تحديث محتوى مقرر الحاسب الالى في الخدمة الاجتماعية ليشتمل على تدريس التطبيقات المستخدمة في تقديم الخدمة للمستفيدين عن بعد.
- تحديث الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية ليشتمل ضمن بنوده على اخلاقيات استخدام الحاسب الالى، واستخدام وسائل التواصل اجتماعي.
- تحديث محتوى الخطط التدريبية لطلاب الخدمة اجتماعية بحيث يتضمن التدريب على التواصل عبر المجتمعات الافتراضية.
- نشر ثقافة التحول الرقمي في جميع مجالات وقطاعات الخدمة اجتماعية.
- تحديث وتعديل لوائح مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بحيث تتضمن حتمية استخدام الاخصائيين الاجتماعيين للأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمة والتعامل مع الجمهور.

المراجع:**أولا المراجع العربي :-**

- ابو الحسن عبد الموجود إبراهيم (٢٠٠٧): تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- اسامه عبد السلام على (٢٠١١): التحول الرقمي للجامعات المصرية المتطلبات والليات، بحث منشور في الجمعية المصرية للتربية المقارنة والادارة التعليميه ، العدد ٣٣، مج ٤.
- أحمد حسن ابراهيم (٢٠١٩): التحول الرقمي (١) نقله نوعيه للتحرر من البيروقراطيه والفساد الادارى ، بحث منشور في نادى التجارة، العدد: ٦٧٦.
- خلود برجس العبد الكريم (٢٠١٧): اخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الاليكترونية، مقالة منشوره فى مجلة الخدمة الاجتماعية الصادرة عن الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين، الجزء ٧ العدد ٥٧.
- محمد ابراهيم على ابو هرجه (٢٠١٦): تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير فى تنمية قدرة الاخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور مقترح لبرنامج لتدريب الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية فى تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية، بحث منشور فى مجلة الخدمة الاجتماعية الصادرة عن الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين، العدد ٥٥.
- العياشى زرزار (٢٠١٤): مبادئ و استراتيجيات ارساء الحكومة الاليكترونية، بحث منشور فى مجلة الفقه والقانون ، العدد ٢٠ .
- اميرة عبد العزيز العربى(٢٠١١) : نحو ممارسه مهنية لطريقة العمل مع الجماعات الافتراضية المشكلة فى الفضاء الخارجى ، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعيه والعلوم الانسانية كلية الخدمة الاجتماعية -جامعة حلوان، العدد ٣١، ج ٣.
- هنا فايز عبد السلام مبارك (٢٠١٥): الخدمة الاجتماعية الاكلينيكيه فى ظل المجتمعات الافتراضية، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعيه والعلوم الانسانيه ،جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، العدد ٣٩، ج ١٧.
- مصطفى محمود محمود ابراهيم (٢٠١٦): الادارة الاليكترونيه: متطلبات تطبيقها ومعوقاتهما، بحث منشور فى مجلة الخدمة الاجتماعيه ، الجمعية المصرية للاخصائيين، العدد ٥٥ .
- بدر بوخولوف (٢٠٢٠) : دور التحول الرقمية فى تجويد الخدمة العمومية بالمغرب ،ورقة بحثية منشورة فى مجلة القانون والاعمال، جامعة الحسن الاول بالمغرب، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، العدد ٥٨ .
- منتصر علام محمد، الهام أحمد بشير(٢٠١٧): المتطلبات المعرفيه والقيمييه والمهاريه للعاملين بجمعيات الزواج ورعاية الاسرة لمواجهة مشكلة العنف الاسرى، بحث منشور فى مجلة كلية التربية، جامعة الازهر ، العدد ١٧٢ الجزء الثانى) .

نصيف فهمى منقريوس (٢٠١٤): تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية "قضايا مهنية وبحوث ميدانية"، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

مصطفى بوادى (٢٠١٧): صناعة بيئة رقميه فى ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية فى الجزائر: الصعوبات والافاق، بحث منشور فى مجلة دفاتر السياسة والقانون، كلية الحقوق والعلوم السياسيه، جامعة قاصدى مبراح ورقلة بالجزائر، العدد ١٧ .

محمد طاشور (٢٠١٤): الفضاءات الرقميه العموميه ودورها فى تقليص الفجوة الرقميه، بحث منشور فى المجلة الاردنيه للمكتبات والمعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات الاردنيه، العدد ٢، مجلد ٤٩ .

منى عطيه خزام خليل (٢٠١١): تنمية الموارد البشرية فى ظل البيئه الرقميه، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الدولى الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعيه - الخدمة الاجتماعيه والعدالة الاجتماعيه، كلية الخدمة الاجتماعيه -جامعة حلوان، مج ٢ .

احمد عبد الله الاحمد، ماجده أحمد عمر، أمجد احمد هديب (٢٠١٧): الاخلاقيات الرقميه الحدائيه فى التواصل الانسانى، مقال منشور فى المجلة الاردنيه للعلوم الاجتماعيه، العدد ٢، مجلد ١٠ .

(ثانيا) المراجع الاجنبيه:

Julie Cwikel, Enav Friedmann (2019): E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training, International Social Work.

PAUL MICHAEL GARRETT (2005): Social work's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families, Critical Social Policy Ltd ٠٢٦١-٠١٨٣ ٨٥ Vol. ٢٥(٤)

Laura A. Pasquini, Paul William Eaton (2020): Being/becoming professional online: Wayfinding through networked practices and digital experiences, journal of new media & society, .

NA SW, A SWB, C SWE , & C SWA (2017): Technology in social work practice , National Association of Social Workers.

Mark Lybery Karen Postle(2007) : Social Work: A companion to learning , SAGE Publications Ltd, London.

Kalpana Goel et all,(2020): Technology-enhanced social work practice and education, The Institution of Engineering and Technology, United Kingdom.

Lauren A. Ricciardelli(2020): Social media use, attitudes, and knowledge among social work students Ethical implications for the social work profession, Social Sciences & Humanities Open, www.elsevier.com/locate/ssaho

Lia Bryant, Bridget Garnham, Deirdre Tedmanson, Sophie Diamandi(2018) : Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia, International Social Work ,Vol. 61(1) 143-155.

LESTER PARROTT IOLO MADOC-JONES(2008): Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice, Journal of Social Work.

Guido van de Luitgaarden ,Michelle van der Tier(2016): Establishing working relationships in online social work, Journal of Social Work Vol. 18(3).

LAURA A. LEWIS et all(2010): VIRTUAL COMMUNITIES OF PRACTICE: BRIDGING RESEARCH AND PRACTICE USING WEB, J. EDUCATIONAL TECHNOLOGY SYSTEMS, Vol. 39(2) 2.0.

Adrienne Jane Keeney(2017): SCHOOL SOCIAL WORKERS' PERCEPTIONS OF ELECTRONIC MEDIA ON PRACTICE,phd, Colorado State University Fort Collins, Colorado.