

الخدمة الاجتماعية الإلكترونية والمجتمع الرقمي
” رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات ”

إعداد

الأستاذ الدكتور/ يوسف محمد عبد الحميد

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

وأستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية - كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض (سابقاً)

المستخلص:

إن إضفاء الطابع الرقمي على المجتمع يغير سلوكنا ومؤسساتنا ومهن المساعدة، ومن بينها الخدمة الاجتماعية، والتكيف مع هذه البيئة الجديدة هو أحد التحديات الرئيسة التي تواجه الخدمة الاجتماعية باعتبارها تخصصاً علمياً ومهنة مساعدة على حد سواء. وهذه البيئة التكنولوجية الجديدة لا تؤثر على أساليب تعليم الخدمة الاجتماعية فحسب، بل أيضاً على تقنيات التشخيص والتدخل المهني الاجتماعي. وفي الوقت نفسه، تجري عمليات الاستبعاد الاجتماعي في المجال الرقمي الذي يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين أن يصبحوا أكثر تخصصاً. ونركز في هذه الورقة على كيف يمكن للخدمة الاجتماعية أن تستفيد من الخدمة الاجتماعية الإلكترونية للتكيف مع المتطلبات والاحتياجات الجديدة للمجتمع الرقمي اليوم. **الكلمات المفتاحية:** الخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، المجتمع الرقمي، الأساليب والممارسات

Abstract:

the digitalization of society is changing our behavior, institutions and helping professions, this profession including social work, and adapting to this new environment is one of the main challenges facing social work as a scientific discipline and a helping profession. This new technological environment affects not only social work education methods, but also diagnostic techniques and social occupational intervention. Meanwhile, processes of social exclusion are taking place in the digital realm that requires social workers to become more specialized

أولاً: وقفة تمهيدية لتأطير أهمية الموضوع والمنهجية:

#- نقطة البداية:

إن شبكة الإنترنت، والأجهزة الرقمية، وتقنيات المعلومات والاتصالات (ICT)، كانت سبباً في تعديل العديد من ممارساتنا اليومية التقليدية، من العادات الترفيهية إلى التعاملات التجارية فضلاً عن الإدارات العامة والخدمات العامة في مختلف أنحاء العالم. ومنذ التسعينات، وصفت هذه الظروف الجديدة وما يمكن أن يطرأ عليها من تطورات وتأثيرات عالمية وتنبأت بها المؤلفات.

(Andriole, 2005; Castells, 1996, 1997, 1998; Zysman & Newman, 2006).

وفي الممارسة العملية، شهد النظام العالمي ثورة بطيئة وعميقة عدلت فيها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات السيناريوهات الاجتماعية بجميع أبعادها، مما أدى إلى تفاعلات اجتماعية جديدة وتحديات لم يسبق لها مثيل.

فالإنترنت، أولاً، مجال تكنولوجي ونظام معقد تربط فيه شبكات الهاتف والحواسيب باستخدام معياري لتبادل المعلومات.

فمن ناحية، يسهل هذا الهيكل الأساسي استخدام الأجهزة حيث تعمل الآلات والأجهزة المختلفة. ومن ناحية أخرى، فإنها تنشئ شبكة من الشبكات حيث تبني برمجيات وتطبيقات مختلفة مستوى جديد من التفاعلات البشرية والاجتماعية.

وكما قال تشانغ (Chang ٢٠١١) ، ورغم أن شبكة الإنترنت قد تكون أقل أهمية من الأجهزة المنزلية ، فإن هذه "الثورة الرقمية" أعادت صياغة الأنظمة الاجتماعية.

وتوفر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات خيارات جديدة لمعالجة أوجه عدم المساواة البشرية القديمة وتحقيق التنمية الاجتماعية.

كما تنشأ توترات بين الاستبعاد الاجتماعي والإدماج الاجتماعي. ومع ذلك، في هذا الإطار، تحدد "المجتمعات التي تتوسط فيها البرمجيات" الظروف الاجتماعية المختلفة للدعوة إلى العدالة الاجتماعية على الصعيد العالمي. (Aramburu & Marcuello-Servós, 2018)

وهذا يتيح فرصاً لبناء وإجراء بحوث وتطبيق أفكار جديدة في الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، أي الخدمة الاجتماعية التي تم تطويرها باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في هذا المجال التكنولوجي - الاجتماعي.

وعلى هذا النحو، يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بأنها ميدان من ميادين الخدمة الاجتماعية يحتاج إليه الأفراد والمجتمعات والجماعات، ويمكن وضع برامج للتدخل، وإجراء مشاريع بحثية، وتصميم سياسات عامة.. (López-Peláez & Díaz, 2015, pp. 44-45)

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

ثانياً: - الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيات: التحدي المتمثل في الاستفادة في مجتمع رقمي: -
ويمكن تعريف التمييط الرقمي (الرقمنة) بأنه العلاقات والهيكل والعناصر التي ينطوي عليها تولى تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ICT في أي جانب من جوانب الحياة.

فعمليات الرقمنة تحول التفاعلات مع المستخدمين، فضلاً عن مطالبهم واحتياجاتهم، وهذه تحول أيضاً المنظمات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون إلى مشاركين في الممارسة المهنية. وأخيراً، ينتج عن الرقمنة بيئة رقمية تهيئ سياقها الخاص الذي يُعاد فيه تعريف عمليات الاستبعاد، وحيث يكون من الضروري وضع استراتيجيات جديدة للتشخيص والتدخل والتقييم. بعد ذلك، يتم تحويل الخدمة الاجتماعية وتطوير استراتيجيات تدخل رقمية جديدة، والتي تغير طبيعة وممارسة التدخل المهني. (Del Fresno García, 2015)

وفتحت طائفة من الإجراءات الرقمية الجديدة بعداً أوسع في مجالات البحث والعلاج والتدخلات والشبكات الاجتماعية في الميدان، والتي تبلور منها مجال جديد للتخصص: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، الذي يؤثر على التدخل المهني الاجتماعي ككل بطريقة متداخلة.

ولا يمكننا تقييم احتياجات الأفراد أو الجماعات دون مراعاة سلوكهم عبر الإنترنت، أو تفاعلهم مع الآخرين ومع المؤسسات، أو مهاراتهم الرقمية.

وتظهر - على سبيل المثال - عمليات جديدة لعدم المساواة والاستبعاد في الشبكات الاجتماعية الرقمية على شبكة الإنترنت، بينما يجري إعادة تعريف المشاكل القديمة (من الاعتداء الجنسي على الأطفال إلى التحرش بهم على سبيل المثال).

وقد غيرت التكنولوجيات الرقمية الطريقة التي نتفاعل بها مع الآخرين، مما أدى إلى ظهور مجالات جديدة للتخصص، مثل التدخلات على الإنترنت أو التشخيصات القائمة على تحليل سلوك المستخدمين في الشبكات الاجتماعية.

وتشكل القدرة على الوصول إلى المعارف الجديدة وأساليب التدخل المهني الاجتماعي الجديدة وتكييفها وإنشائها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT تحدياً حاسماً لمهنة الخدمة الاجتماعية. إلا أن الويب الدلالي "ويب ٢.٠" يسمح للمستخدمين بإنشاء المحتوى، وبالتالي تعزيز المشاركة وتغيير نموذج الاتصال التقليدي (مع إعادة تعريف الدور الهرمي للأخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية).

كذلك فإن إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة والألعاب والهواتف المحمولة توفر فرصة جديدة وتمكننا من تصميم التدخلات المهنية الاجتماعية باستخدام المزيد من مصادر المعلومات المستمدة من الاتصالات التكنولوجية وتحليل البيانات.

ومستخدمونا أيضاً رقميون ويتكيفون بسرعة كبيرة مع هذه الأشكال الجديدة للاتصال والتفاعل

الرقمي.

فالتحول الرقمي يؤثر على جميع طبقات المجتمع. فهو لا يؤثر فقط على سلوك المستعملين ويؤثر على عمليات الإدماج والاستبعاد الاجتماعيين التي يعاد تعريفها في مجال تكنولوجيا معين، بل يؤثر أيضاً على المؤسسات الحكومية التي تمر بعملية رقمية مكثفة.

ولا يمكن القيام بعدد متزايد من الإجراءات الإدارية (التطبيقات، والاستمارات، والشكاوى، وما إلى ذلك) إلا من خلال شبكة الإنترنت.

ونظراً لأن نسبة كبيرة من الأخصائيين الاجتماعيين هم موظفون في الهيئات الإدارية العامة، فقد تصبح الخدمة الاجتماعية الإلكترونية جزءاً أساسياً من ممارستنا المهنية بسبب مطالب المستخدمين وخصائص صاحب العمل (الإدارة العامة).

وفي هذا الصدد، تقدم هيئات عامة عديدة الخدمات الاجتماعية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT وتقدم المساعدة أيضاً المنظمات غير الحكومية NGOs باستخدام الإنترنت.

ثالثاً- لمحة عامة عن إدماج تكنولوجيا الاتصالات في ممارسات الخدمة الاجتماعية:

حدثت زيادة سريعة في اعتماد تكنولوجيا الاتصالات في الحياة اليومية على مدى السنوات الخمس الماضية. فكل من الشباب والكبار أصبحوا يعتمدون على تقنيات الاتصال للترفيه والمعلومات والروابط الاجتماعية. (Mishna, Bogo, Root, Sawyer, & Khoury-Kassabri, 2012)

فلتكنولوجيات الاتصال أدوات تدعم إنتاج المعارف وتنمية المهارات؛ وبالتالي، هناك آثار ذات قيمة كبيرة على ممارسة الخدمة الاجتماعية. (Cwikel & Cnaan, 1991; Kreuger & Stretch, 2000)

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي، بما في ذلك Facebook و Instagram و Pinterest و Twitter و LinkedIn، منصات شبكات شائعة يستخدمها ما يقرب من ٧٣٪ من البالغين عبر الإنترنت. (Duggan & Smith, 2013)، علاوة على ذلك، يمتلك ٩١٪ من البالغين الأمريكيين هاتفاً خلويًا ويستخدمونه في غير المكالمات الهاتفية، مثل الرسائل النصية، والوصول إلى الإنترنت، تنزيل التطبيقات عبر الإنترنت والمشاركة في محادثات الفيديو. (Duggan, 2013)

ولا تعمل التكنولوجيا على تغيير كيفية جمع الناس للمعلومات ومشاركتها فحسب، بل تغير أيضاً

كيفية تفاعل الناس مع بعضهم البعض. وقد أدت سرعة التكنولوجيا إلى إغراء الإشباع الفوري والضغط للتواصل بسرعة أكبر وفي كثير من الأحيان مع أعداد أكبر من الأفراد (Csiernik, Furze, Dromgole, & Rishchynski, 2006).

تطورت التكنولوجيا أيضاً في ممارسة الخدمة الاجتماعية على مدى العقود الماضية، حيث لعبت دوراً في منح الممارسين سهولة الوصول إلى الزملاء وعملائهم من خلال الفاكس والبريد الإلكتروني والهواتف المحمولة وغرف الدردشة والرسائل عبر الإنترنت. (Csiernik et al., 2006)

في الثمانينيات، تضمنت الممارسة الإكلينيكية مرايا أحادية الاتجاه مع العملاء للسماح بالمشاركة متعددة التخصصات والفرق في التقييم والتدريب. (Csiernik et al., 2006)

وفي وقت مبكر من عام ١٩٨٢، ظهرت خدمات الخدمة الاجتماعية على الإنترنت في شكل مجموعات دعم ذاتي عبر الإنترنت. (Kanani & Regehr, 2003)

وبحلول أواخر التسعينيات، قدمت مجموعات من الأطباء خدمات المشورة عبر الإنترنت للجمهور باستخدام مواقع ويب آمنة (Grant & Grobman, 1998; Martinez & Clark, ٢٠٠٠; Reamer; Schoech, 1999). , 2012; 2013; 2012).

أما اليوم، فتشمل خدمات الخدمة الاجتماعية مجموعة أوسع بكثير من الخيارات الرقمية والإلكترونية. تسمح هذه الخيارات للأخصائيين الاجتماعيين بإشراك العملاء من خلال تبادل البريد الإلكتروني والرسائل النصية باستخدام هواتفهم الذكية أو من خلال عقد المؤتمرات عبر الفيديو باستخدام أدوات مثل كاميرات الويب و Skype و FaceTime و Second Life (Chester & Glass, 2006; Kanani & Regehr, 2003; Lamendola, 2010; Menon & Miller-Cribbs, 2002).

من خلال هذه المنديات، يمكن للأخصائيين الاجتماعيين تقديم خدمات مثل الاستشارات عبر الإنترنت والفيديو. (Csiernik et al., 2006; Reamer, 2014)

وقد أدى الوصول والإنصاف، والمرونة الأكبر، وضبط النفس الاقتصادي أو الجغرافي إلى نشر هذه الأدوات التكنولوجية في الخدمة الاجتماعية. (Jones, 2010)

وكان التحرك نحو ممارسة مدفوعة تقنيًا مهمًا للغاية لدرجة أنه في عام ٢٠٠٥ تعاونت الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) ورابطة مجالس الخدمة الاجتماعية (ASWB) على تطوير معايير لدمج التكنولوجيا بشكل أخلاقي في ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين (NASW & ASWB, 2005).

وتناولت هذه المعايير مسائل أخلاقية مثل الكفاءة التقنية، وخصوصية العملاء وسريتهم، والوثائق، والأدلة البحثية المتعلقة بفعالية الخدمات عن بعد وتأثيرها. (Reamer, 2014)

كذلك في الوقت الحاضر، هناك ضغط متزايد على مؤسسات الخدمة الاجتماعية لتحقيق «نتائج»، وغالبًا ما ترتبط أنظمة المعلومات الحاسوبية للمؤسسات بالجهود المبذولة للقيام بذلك حيث يحاول الممارسون تقديم خدمات فعالة للعملاء. (Carrilio, 2007)

على الرغم من سهولة استخدام الأنظمة بشكل دائم لتوافر بيانات البرنامج والخدمة، إلا أن بعض الأخصائيين الاجتماعيين كانوا مترددين في تبنيها (Barrett, 1999; Carrilio, Packard, & Clapp, 2005; 2005; Carrilio, Packard, & Clapp, 2003).

ويخاطر الأخصائيون الاجتماعيون الذين يرفضون الاعتراف بهذا الاتجاه التكنولوجي بعدم الانسجام مع المهنة. (Reardon, 2010)

فدور الأخصائي الاجتماعي أخذ في التطور، ويحتاج الأخصائيون الاجتماعيون إلى التكيف مع التغييرات في ممارسة الخدمة الاجتماعية في عصر التكنولوجيا. (Social Work and Technology, 2013) ويطرح إدماج التكنولوجيا في الممارسة 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. (Carrilio, 2007)

لهذا السبب، ستستكشف هذه الورقة أيضاً اتجاهًا نظريًا لإنشاء ممارسة خدمة اجتماعية مدعومة تقنيًا في المستقبل من خلال فحص نموذج قبول التكنولوجيا (TAM). بالإضافة إلى ذلك، ستتناول هذه المقالة التحديات والفرص التي تطرحها تكنولوجيا الاتصالات لممارسة الخدمة الاجتماعية، مع التركيز على استجابة الأخصائيين الاجتماعيين لاعتماد تكنولوجيا الاتصالات.

(١) - وصف نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) Technology Acceptance Model

تم تطوير نموذج قبول التكنولوجيا TAM بواسطة (Davis, 1985)، وهو مشتق من نظرية (Fishbein and Ajzen's (1975) للعمل المنطقي (TRA). تم تصميم TRA للتطبيق على أي مجال محدد للتفاعلات بين الإنسان والحاسوب (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)، وتوضح نموذج قبول التكنولوجيا TAM هذه النظرية من خلال توفير صلة نظرية بين معتقدات المستخدمين الداخلية والمواقف والنوايا وسلوك الاستخدام لتحديد قبول الفرد أو رفضه لتكنولوجيا جديدة. (Davis, 1989) يفترض TAM أن سلوك اعتماد التكنولوجيا هو نتيجة استجابة الفرد العاطفية تجاه الابتكار التكنولوجي.

تدرس TAM قبول المستخدم للتكنولوجيا وتوضح العلاقة بين الفائدة المتصورة (U) وسهولة الاستخدام المتصورة (EOU) والنوايا السلوكية للاستخدام (BI) والاستخدام الفعلي للنظام. تتنبأ TAM كذلك بأن سلوكيات قبول المستخدم للتكنولوجيا تستند إلى تأثيرات اثنتين من المحددات الرئيسية: U و EOU المتصورة.

الاعتقاد الأول، U، هو الدرجة التي يعتقد بها الفرد أن نظامًا معينًا سيعزز أدائه الوظيفي في سياق تنظيمي (Davis et al., 1989).

EOU هو الدرجة التي يعتقد بها الفرد أن استخدام نظام معين سيكون خاليًا من الجهد العقلي (Davis et al., 1989).

إن المفهومين المتميزين ولكنهما مترابطان: تركز U على تأثير استخدام التكنولوجيا على العمليات والنتائج التنظيمية الشاملة، بينما تهتم EOU بشكل أساسي بمستوى التعقيد المطلوب في استخدام التكنولوجيا (Teo, 2012).

تفترض TAM أن EOU لها تأثير مباشر على U : فكلما كان استخدام النظام أسهل، زاد احتمال قبول المستخدم له (Venkatesh & Davis, 2000).

بالإضافة إلى ذلك، تعد U و EOU من السوابق الرئيسية التي تحدد النوايا السلوكية للفرد (BI) لاستخدام الأنظمة التكنولوجية (Kowitlawakul, 2008).

BI هي الدرجة التي يضع بها الشخص خطة لأداء أو عدم أداء سلوك مستقبلي محدد (Davis et al., 1989).

يقترح TAM كذلك أن يتم تحديد مؤشر الثبات للمستخدم من خلال تصوره لمستوى الصعوبة والتطبيق العملي للنظام التكنولوجي (Venkatesh, 2000).

وبناءً على ذلك، فإن BI هي أقوى مؤشر على الاستخدام الفعلي (Davis et al., 1989; Taylor & Todd, 1995).

وبالتالي، يمكن لـ TAM التنبؤ بنية استخدام التكنولوجيا، المشتقة من موقف المستخدم، والاستخدام الفعلي للتكنولوجيا، المشتقة من تصرفات المستخدم (Willis, 2008).

وفقاً لذلك، توفر TAM إطاراً لاستكشاف المحددات الرئيسية المرتبطة بسلوكيات اعتماد تكنولوجيا الاتصالات للأخصائيين الاجتماعيين (Davis et al., 1989).

تصبح أصول وأساس قبول التكنولوجيا والمقاومة في المنظمة معقدة عند فحصها في ضوء كيفية استخدام التكنولوجيا في الماضي، وكيف يمكن اعتبارها أداة للقمع، وكيف تؤثر هذه التجارب على مشاعر الموظفين ومواقفهم حول التكنولوجيا الجديدة المقترحة في مكان العمل (Stam, Stanton, & Guzman, 2004).

وستبحث الفروع التالية تحديات وفوائد إدماج التكنولوجيا في ممارسات الخدمة الاجتماعية :

(٢) - التحديات التي تواجه قبول تكنولوجيا الاتصالات وإدماجها في ممارسات الخدمة الاجتماعية :-

وعلى الرغم من أن مفهوم تكييف تكنولوجيات الاتصال مع ممارسات العمل الاجتماعي يمكن أن يقدم بعض المزايا، مثل زيادة الإنتاجية وانخفاض الأعمال الورقية، فإنه يمكن أن يمثل أيضاً تعقيدات فريدة وتحديات أخلاقية لممارسي العمل الاجتماعي، حيث يمكن مواجهة إدماج التكنولوجيا في الممارسة ببعض المقاومة من الأخصائيين الاجتماعيين. قد تظهر هذه المقاومة من خلال BI و U المتصور و EOU .

(أ) النوايا السلوكية (BI)

في كثير من الأحيان، يعتبر الأخصائيون الاجتماعيون التكنولوجيا أنظمة معقدة تساهم في تقليل العلاقة بين العميل والاحصائي. (Reardon, 2010)

يجادل بعض الممارسين بأن نوع العلاقة التي تم تطويرها من خلال التفاعلات وجهًا لوجه لا يمكن تكرارها من خلال التفاعلات عبر الإنترنت. (Hill & Ferguson, 2014)

بالنسبة للممارسين المخضرمين، فإن ممارسة الخدمة الاجتماعية تتعلق بالتفاعل بين الناس وأسرههم ومجتمعاتهم. تضع مدونة أخلاقيات NASW العلاقات الإنسانية في قلب الممارسة الأخلاقية للخدمة الاجتماعية. (NASW, 2008)

يُنظر إلى الأخصائيين الاجتماعيين في المهنة على أنهم وكلاء للرقابة الاجتماعية يعززون أيضًا الرعاية الاجتماعية والتغيير الاجتماعي لتمكين الفرد والجماعة والمجتمع. (Csiernik et al., 2006)

لهذه الأسباب، يتساءل بعض ممارسي الخدمة الاجتماعية عما إذا كان يمكن إنشاء علاقات حقيقية وطويلة الأمد عندما لا يلتقي الناس وجهًا لوجه (Costello, Brecher, & Smith, 2009; Csiernik et al., 2006).

لهذا السبب، قد يرى العديد من الأخصائيين الاجتماعيين المخضرمين أن تبني التقنيات الجديدة مرهق، مما يجعلهم يشعرون بأنهم بيروقراطيون أكثر من كونهم مساعدين. (Reardon, 2010)

(ب) سهولة الاستخدام (EOU)

يوجد تحد في فجوة توليد المهنة بين الممارسين الجدد، الذين من المرجح أن يكون لديهم خبرة في التكنولوجيا ويشعرون بالراحة في استخدامها، والأخصائيين الاجتماعيين الأكثر خبرة الذين استخدموا الآلات الكاتبة، وليس أجهزة الكمبيوتر، أثناء تعليمهم. (Csiernik et al., 2006)

لاحظت الأبحاث المبكرة أن الافتقار إلى معرفة التكنولوجيا نيابة عن الأخصائي الاجتماعي يتفاقم بسبب خصائص مثل جنس العامل والعمر والخبرة السابقة بنظم المعلومات & Monnickendam (Eaglestein, 1993).

على سبيل المثال، تشير الإحصاءات الأخيرة إلى أنه بين عامي ٢٠٠٨ و ٢٠١٠، كان حوالي ٦٦٪ من الأخصائيين الاجتماعيين في القوى العاملة في الولايات المتحدة يبلغون من العمر ٣٥ عامًا أو أكثر. (U.S. Department of Health and Human Services, 2013)

(Csiernik et al. 2006) أوضح أن الممارسين المبتدئين يعتبرون مواطنين رقميين لأنهم نشأوا منغمسين في التكنولوجيا الرقمية. وفقًا لـ Palfrey و Gasser (2008)، فإن السكان الأصليين الرقميين هم أفراد ولدوا بعد عام ١٩٨٠ ويمتلكون المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية.

يعتبر الممارسون الراسخون مهاجرين رقميين لأنهم ولدوا قبل إدخال التكنولوجيا الرقمية. في بعض النواحي، قد يتمتع السكان الأصليون الرقميون بميزة على المهاجرين الرقميين لأنهم يستخدمون التكنولوجيا منذ سن مبكرة. (Gillingham, 2014)

وقد اكتشف سليم وآخرون. (٢٠٠٩) أن العديد من العمال المخضرمين (المهاجرين الرقميين) ما زالوا يختارون الاعتماد على الورق لإنجاز مهام معينة بدلاً من تبني أدوات تكنولوجية جديدة؛ تحول هؤلاء العمال المخضرمون إلى الورق لأسباب مختلفة، بما في ذلك تصور أنها كانت فعالة في بعض الحالات، وأسهل في الاستخدام، وأكثر فائدة في مساعدتهم على تذكر المعلومات المهمة.

وفي دراسة أجريت على ٢٤٥ أخصائيًا اجتماعيًا مجتمعيًا، أفاد كاريليو (٢٠٠٧) أن مهارة الأخصائيين الاجتماعيين وخبرتهم في مجال الحواسيب والتصورات حول سهولة استخدام النظم وفائدة البيانات تؤثر على استخدام التكنولوجيا وتطبيقات البرمجيات.

ومع ذلك، فقد أبلغت البحوث عن أسباب مقنعة للغاية تدفع الأخصائيين الاجتماعيين إلى توثيق معلومات العملاء ذات الصلة إلكترونيًا، حيث أن السجلات الإلكترونية المشفرة بشكل صحيح، من حيث المبدأ، أكثر أمانًا من السجلات الورقية التقليدية. (Reamer, 2013)

كما تم الاستشهاد بضعف تنفيذ ونقص التدريب على الأدوات التكنولوجية كتفسير لمقاومة الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا. (Baker, Warburton, Hodgkin & Pascal, 2014)

ويشير دروم ومكوي وليمون (٢٠٠٣) إلى أنه على الرغم من تزايد استخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية، لا يزال الأخصائيون الاجتماعيون يفتقرون إلى المهارات التكنولوجية.

يقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين واجب استيفاء الحد الأدنى من معايير الكفاءة عند تقديم الخدمات للعملاء، لا سيما باستخدام التدخلات الجديدة والناشئة (Reamer, 2013)

ووفقاً لمدونة أخلاقيات الرابطة القومية للأخصائيين الاجتماعيين NASW (2008) :

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تقديم الخدمات في المجالات الموضوعية أو استخدام تقنيات أو نهج التدخل الجديدة عليهم فقط بعد الانخراط في الدراسة والتدريب والتشاور والإشراف المناسب من الأشخاص المؤهلين في تلك التدخلات أو التقنيات.

ولذلك ينبغي للأخصائيين الاجتماعيين أن يحكموا بعناية وأن يتخذوا خطوات مسؤولة (بما في ذلك التعليم الملائم، والبحوث، والتدريب، والتشاور، والإشراف) لضمان كفاءة عملهم.

معايير NASW و ASWB (2005) للممارسين "استخدام دولة التكنولوجيا"، يجب أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون مسؤولين عن إتقان المهارات والأدوات التكنولوجية اللازمة للممارسة الكفؤة والأخلاقية والسعي

للحصول على التدريب والتشاور المناسبين للبقاء على قيد الحياة مع التكنولوجيات الناشئة "

(ج) الفائدة المتصورة (U)

ذكر ريردون (٢٠١٠) أنه على الرغم من أن العديد من الصناعات تتبنى تكنولوجيا الاتصالات، فإن التحول إلى التكنولوجيا المتقدمة قد لا يكون سهلاً في الخدمة الاجتماعية. أشارت الأبحاث السابقة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يقاومون استخدام التكنولوجيا التي تركز بشكل أساسي على جمع البيانات لأنهم يرون أن هذه التكنولوجيا لا تعزز نوعية الحياة للعملاء ولا تنتج خدمات أكثر فعالية وكفاءة. (Watling & Rogers, 2012)

قد تتطوي تحديات تبني تكنولوجيا الاتصالات الجديدة على التوترات التقليدية بين الإدارة والعاملين في الخطوط الأمامية. (Reardon, 2010)

سلط ستيلمان وماكغراث (٢٠٠٨) الضوء في بحثهما على بعض التحديات في دمج التطورات التكنولوجية، بما في ذلك إدارة العملاء ونظم الإبلاغ، في الممارسة المعاصرة. على سبيل المثال، غالباً ما يكون المديرون مسؤولين عن مبادرات التكنولوجيا وبالتالي يجذبون نحو الأنظمة التي تعكس احتياجاتهم. ويتضح ذلك في دراسة أجراها ستام وآخرون. (٢٠٠٤)، الذي أفاد بأن إدارة المؤسسة كلفت الموظفين بأخذ حواسيب محمولة إلى الميدان لجمع البيانات أثناء زيارات العملاء. في هذه الدراسة، قررت المؤسسة أن أجهزة الكمبيوتر المحمولة هي الاتجاه الذي يمكن التحرك فيه لتقليل الازدواجية وزيادة الكفاءة. Stam et al. (2004)

أن إدارة المؤسسة لم تناقش التغييرات المقررة مع أخصائيي الحالات. وبسبب هذا الافتقار إلى الرقابة والمداخلات، ربما يكون من المفهوم أن ينظر العديد من الأخصائيين الاجتماعيين إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها تجرد من إنسانيتهم وتخلصهم من مهام ممارستهم الأساسية (Hill & Shaw, 2011; Rafferty, 1997).

قال Schoech ، "إنه لا ينبغي أن يكون مفاجئاً أن العاملين في الخطوط الأمامية غالباً ما يجدون أن هذه النظم ذات قيمة محدودة" (كما ورد في ريردون، ٢٠١٠، الصفحة ١). يساعد هذا في تفسير سبب ميل الأخصائيين الاجتماعيين إلى النظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها أداة إدارية وليست ممارسة. (Hill & Shaw, 2011; Parrott & Madoc-Jones, 2008)

علاوة على ذلك، رأى الأخصائيون الاجتماعيون، في دراسة أجراها بيرتون وفان دن بروك (٢٠٠٩)، أن الإدارة لا تقدر مقدار الوقت الذي تستغرقه إصدار التقارير باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الجديدة.

وتثير تكنولوجيا الاتصالات أيضاً قضايا أخلاقية محتملة تتصل بالحدود المهنية. Mishna et al. (2012) فحص كيفية دمج الاتصالات عبر الإنترنت، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية ومواقع الشبكات الاجتماعية، في ممارسة الخدمة الاجتماعية وجهاً لوجه، ووجد أنه عندما تم استخدام تكنولوجيا الاتصالات لأغراض إدارية، مثل جدولة المواعيد أو تقاسم الموارد التكميلية، لم يتم الطعن في الحدود المهنية.

ومع ذلك، عندما تستخدم تكنولوجيا الاتصالات لأغراض غير إدارية، يعتقد الأخصائيون الاجتماعيون أن الحدود المهنية يمكن أن تصبح غير واضحة لأنه لم يتم وضع معايير واضحة تتعلق بتكنولوجيا الاتصالات (Mishna et al., 2012).

ومع النمو في استخدام الشبكات الاجتماعية مثل Facebook، يقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين التزام أخلاقي بمعالجة قضايا الحدود فيما يتعلق بحياة عملائهم عبر الإنترنت (Baker et al., 2014).

على سبيل المثال، بسبب الفائدة المتصورة للتكنولوجيا الجديدة، قد يتلقى العديد من الأخصائيين الاجتماعيين طلبات من العملاء الحاليين أو السابقين الذين يطلبون أن يكونوا «أصدقاء» للشبكات الاجتماعية أو اتصالات.

قد يتعلم العملاء الذين يمكنهم الوصول إلى مواقع شبكات الأخصائيين الاجتماعيين قدرًا كبيرًا من المعلومات الشخصية حول الأخصائي الاجتماعي الخاص بهم والتي قد تؤدي إلى مشاكل نقل معقدة ومكافحة التحويل في العلاقة المهنية بين العملاء. (Reamer, 2014)

علاوة على ذلك، فإن أحد أكبر التحديات التي تواجه دمج تكنولوجيا الاتصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعية هو ظهور الاستشارة الإلكترونية والعلاج الإلكتروني. (Csiernik et al., 2006)

وقد أثرت شواغل مستفيضة بشأن المكونات الأخلاقية والقانونية فيما يتعلق بإسداء المشورة عن طريق الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو عن طريق غرف الدردشة. وتشمل الأمثلة على مجالات الاهتمام كفاءات الممارسين وكذلك مسائل الخصوصية والسرية. تنص (NASW 2008) على أنه «يجب على الأخصائيين الاجتماعيين اتخاذ الاحتياطات لضمان والحفاظ على سرية المعلومات المنقولة إلى الأطراف الأخرى من خلال استخدام الحواسيب والبريد الإلكتروني وآلات الفاكس والهواتف وآلات الرد على الهاتف وغيرها من التكنولوجيا الإلكترونية أو الحاسوبية»

وشملت الاهتمامات الأخرى التي لوحظت ما يلي: مستوى الخبرة والمهارة في الوسط مقارنة بمهارات الخدمة الاجتماعية التقليدية؛ والقدرة على إقامة علاقة علاجية إلكترونية؛ وزيادة الوقت الذي يقضيه في توثيق الاتصال بالعملاء؛ واستخدام مقابلات مبسطة مع العملاء بدلاً من قضاء الوقت معهم وجهاً لوجه؛ وخصوصية العلاقة الإلكترونية وتضارب المصالح وسريتها وعدم الكشف عن هويتها وأمنها (Ames, 1999; Gelman, Pollack, & Weiner, 1999; Kamani & Regehr, 2003; Rock & Congress, 1999).

على سبيل المثال، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون الخدمات باستخدام البريد الإلكتروني والصور الرمزية والدردشة الحية واستشارة الفيديو التأكد من استخدام تقنية تشفير متطورة لمنع انتهاكات السرية (القرصنة) من قبل الأطراف غير المصرح بها ويجب أن تمتثل لقوانين ولوائح الخصوصية

ذات الصلة (Morgan & Polowy, ٢٠١١) قد يكون هذا تحديًا كبيرًا للأخصائيين الاجتماعيين المخضرمين (المهاجرين الرقميين).

(٣) - الفرص التي يتيحها قبول تكنولوجيا المعلومات وإدماجها في ممارسات الخدمة الاجتماعية: يمكن لدمج تكنولوجيا الاتصالات إحداث ثورة في ممارسة العمل الاجتماعي (Csiernik et al., 2006; Hill & Ferguson, 2014; Mishna, Bogo, Root, & Fantus, 2014). إن إدماج التكنولوجيا في الممارسة يخلق قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على أن يصبحوا أكثر كفاءة من خلال تقليل الأعمال الورقية وتوسيع الوقت مع العملاء. (Reardon, 2010). وقد صرح مور، كبير مسؤولي المعلومات في شبكة Araohohoe Douglas للصحة العقلية في كولورادو:

تسمح الأنظمة الإلكترونية للأخصائي بأن يكونوا أكثر قدرة على الحركة في الخدمات التي يقدمونها لأنهم يستطيعون الوصول إلى سجلات العملاء باستخدام اتصال الإنترنت بدلاً من حمل الملفات الورقية. هذا يعني أنه يمكن للأخصائيين قضاء وقت أقل في البحث عن السجلات والمزيد من الوقت في العمل مع العملاء. (as cited in Reardon, 2010, p. 1)

درس العمل الميداني الاستخدامات المحتملة لتكنولوجيات الاتصال لتعزيز تنفيذ الممارسات القائمة على الأدلة في برامج الخدمات الاجتماعية. (Schoech, Basham, & Fluke, 2006) ونظرًا لأن المناطق الريفية غالبًا ما تعاني من ندرة المهنيين المتخصصين والموارد والخدمات الاكلينيكية فقد أقر الباحثون بأن البريد الإلكتروني والرسائل الفورية ومؤتمرات الفيديو يمكن أن تخلق فرصًا للأشخاص في المناطق النائية وللسكان ذوي الحركة المحدودة بسبب الإعاقة لتلقي خدمات التقييم والاستشارة (Csiernik et al., 2006; Ginsberg, 2011; Kowalenko, Bartik, Whitefield, & Wignall, 2003).

أفاد براونلي وغراهام ودوسيت وهوتسون وهالفريسون (٢٠٠٩) أن الوصول إلى تكنولوجيا الاتصالات له تأثير إيجابي على ممارسة الخدمة الاجتماعية في المناطق الريفية. فعلى سبيل المثال، يستطيع الأخصائيون في مجال الخدمة الاجتماعية في المناطق الريفية، من خلال التداول عن بُعد، معالجة مشاكل مثل العزلة المهنية، والافتقار إلى التدريب المستمر، ومحدودية توافر الإشراف، وقلة فرص الوصول إلى التطوير المهني.

علاوة على ذلك، حدد الأخصائيون الاجتماعيون الإنترنت كأداة مفيدة للبحث عن موارد إضافية للعملاء، والتواصل مع مقدمي الخدمات، وإنشاء التسجيل عبر الإنترنت، وتقييم قواعد بيانات العملاء عبر الإنترنت. اقترح الباحثون أن توسيع الوصول إلى الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة والأفراد الذين يعيشون في

المناطق الريفية يمكن أن يكون فعالاً في إقامة علاقات قوية بين العملاء والاختصاصيين ونتائج ناجحة للعملاء تشبه الممارسة وجهًا لوجه. (Mishna et al., 2014)

وتقدم تكنولوجيا الاتصالات أيضاً فوائد للأخصائيين الاجتماعيين في الممارسة الكلية حيث يمكن لهذه الأدوات التكنولوجية الجديدة والمبتكرة أن تسهل على الممارسين إقامة روابط مع أصحاب المصلحة والسعي للحصول على دعم لمنظمتهم (Hill & Ferguson, 2014)

ويشمل ذلك إنشاء مسار للمشاركة في المساعي التعاونية مثل التنسيق بشأن تقديم الخدمات، والتماس فرص التمويل الخارجي، ووضع الخطط الاستراتيجية. ويمكن إنجاز كل هذه الجهود عندما يتواصل أصحاب المصلحة ويتواصلون وينسقون من مواقع نائية، مما يجعل التخطيط أكثر كفاءة وحسن التوقيت.

بدأ الأخصائيون الاجتماعيون في الانخراط في المدافعة الإلكترونية، وهي استخدام التكنولوجيا للتأثير في صنع القرار السياسي. (Dunlop & Fawcett, 2008)

حدد هيل وفيرغسون (٢٠١٤) الوظائف الرئيسية للمدافعة الإلكترونية: إجراء أبحاث السياسات وجمع المعلومات، وخلق الوعي العام والتثقيف، وبناء المجتمعات والنشاط السبراني، وتنظيم المجتمعات عبر الإنترنت وخارجها، وجمع الأموال، وممارسة الضغط والتأثير على صانعي السياسات.

تتم الدعوة الإلكترونية من خلال طرق مثل مواقع المدونات والبريد الإلكتروني وقوائم البريد الإلكتروني والمجموعات الإخبارية عبر الإنترنت والتصوير الصحفي ومواقع الشبكات الاجتماعية. من خلال استخدام هذه المدافعة الإلكترونية، يمكن لممارسي الخدمة الاجتماعية مساعدة المؤسسات غير الربحية في تعزيز العدالة الاجتماعية والمساواة للسكان المهمشين. (Dunlop & Fawcett, 2008)

ويمكن أيضاً القيام بالمدافعة على المستوى الجزئي الذي يدعو فيه الممارسون إلى تحسين وصول عملائهم إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (Baker et al., 2014)

يمكن للمؤسسات تسهيل الوصول اللاسلكي المجاني للعملاء في مناطق الانتظار. في الظروف التي يزور فيها الأخصائيون الاجتماعيون العملاء في منازلهم، يمكن تزويدهم بهواتف ذكية تسمح للقريبيين بمشاركة بيانات الهواتف.

هذه الاستراتيجيات لديها القدرة على المساعدة في تمكين العملاء وبناء الاستقلال من خلال الوصول إلى الدعم عبر الإنترنت (Baker et al., 2014).. وبالإضافة إلى ذلك، فإن هذا الاستخدام

للتكنولوجيا يتسم بالفعالية والكفاءة لأن تكنولوجيا الاتصالات تتطلب الحد الأدنى من الموارد ولديها القدرة على الوصول إلى جمهور عالمي (Hill & Ferguson, 2014)

رابعاً- الخدمة الاجتماعية الإلكترونية " حدود جديدة للممارسة المهنية " :-

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

وتتميز الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة متطورة، تسعى إلى تحديث معارفها المهنية وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى من العلمية مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية، لذا نجد باستمرار أن هناك محاولات جادة لتقديم الجديد والمفيد مما يساعد ممارسيها على تخطي المحاولات الشخصية والاعتماد على أسس علمية ومقننه شبه متفق عليها ، ومع هذا التطور المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت تحولاً مهماً في تقديم خدماتها للمستفيدين، إلا أنه ظهر هناك العديد من التحديات والمتغيرات وتأتى أبرز تلك التحديات في مفهوم إيصال الخدمات الاجتماعية (العبد الكريم، ٢٠١٧، ١٥-٣٢) حيث أن هناك تحولاً في أساليب تقديم الخدمات الاجتماعية يعتمد على استخدام التكنولوجيا في تقديم تلك الخدمات.

وفي هذا الصدد أشارت نتائج الدراسات والبحوث السابقة إلى أن هناك تحولاً في أساليب ممارسة الخدمة الاجتماعية. ومنها :

- ١- أن الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية تحتاج إلى مراجعات شاملة على مستويات البحث والتعليم والممارسة في ظل المجتمعات الافتراضية ، خاصة مع إقرار غالبية معلمي الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية بحاجة الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية إلى مراجعة أوضاعها البحثية والتعليمية وممارستها المهنية في ظل المجتمعات الافتراضية، حيث لم يعد اهتمام الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية بالمجتمعات الافتراضية سجلاً فكرياً أو رفاهية بحثية في ظل تنامي عضوية الناس حول العالم في المجتمعات الافتراضية بما تشمله من شبكات اجتماعية مختلفة مثل الفيس بوك وغيرها .
- ٢- ضرورة صياغة رؤية مستقبلية حول الممارسة الإكلينيكية في ظل المجتمعات الافتراضية تتضمن تهيئة للنماذج والمداخل الإكلينيكية والوصول إلى آليات تدخل جديد في المجتمعات الافتراضية.
- ٣- أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مركزية وأساسية في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأسر والأطفال. ومن العوامل التي ساعدت على هذا التطور والتقدم هو الأجنحة الحكومية الإلكترونية- التسويق .
- ٤- أن التطور الكبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، لتلقي الضوء على كيفية رؤية الأخصائيين الاجتماعيين لقضية استخدام العلاج الإلكتروني في ممارستهم المهنية للخدمة الاجتماعية ، فقد قام الأخصائيين الاجتماعيين بتجربة استخدام العلاج الإلكتروني مع بعض الفئات مثل (الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية - المرضى بأمراض مزمنة - الآباء الجدد - المراهقين) باعتبارهم من أنسب الفئات التي يمكن تطبيق العلاج الإلكتروني معها.

٥- التأكيد على امكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الأخصائيين الاجتماعيين لتقديم خدمات الصحة النفسية وخدمات أخرى.

٦- تأكيد الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي على أن استخدامهم للتكنولوجيا في الممارسة المهنية كان له تأثير مباشر على الممارسة المهنية بطرق مختلفة وهذا بناءً على عدة متغيرات منها (سن الممارس- مجتمع الممارسة- طبيعة الأشخاص متلقي الخدمة)، كما قدم الأخصائيون تصوراتهم حول كيفية تأثير استخدام الوسائل التكنولوجية على التواصل والتعاون واستيعاب ثقافة الشباب وتقديم الخدمات.

٧- التأكيد على أن مهنة الخدمة الاجتماعية يجب أن تنمي وتطور استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في ممارستها المهنية لتحسين مستوى الممارسة المهنية و تمكين متلقي الخدمة أو العملاء، فمن مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الخدمة الاجتماعية أنه سوف يساهم في حل مشكلة نقص الخدمات والاستبعاد الاقتصادي والاجتماعي لبعض الفئات.

٨- أما على مستوى البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات من الممكن أن يساهم في تضيق الفجوة بين البحث والممارسة حيث أن شبكات المعلومات وتكنولوجيا الاتصال سوف تحدث ثورة في مجال إدارة المعلومات عبر الشبكات، حيث تقدم لنا تكنولوجيا المعلومات منصات جديدة للمشاركة والتواصل بين الممارسين، ولذا فهي تسمح بمشاركة واسعة النطاق وتبادل المعلومات. وبالتالي فإن شبكات المعلومات لديها القدرة على تطوير وتنمية مجتمع الممارسة.

وعلى الرغم من أهمية وحتمية التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، إلا أن الواقع الفعلي يشير إلى ضعف استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجتمعات العربية ، فاستخدام الأخصائيين الاجتماعيين للوسائل المادية للتكنولوجيا الرقمية في الممارسة الرقمية ضعيف، كما أن استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبرامج وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية جاء بمستوى ضعيف في نتائج العديد من الدراسات، وكذلك جاء استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمصادر تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية الرقمية ضعيف،

وهذا يؤكد على أنه ما زال هناك ضعف في استخدام الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية

في المجتمعات العربية.

ومن ثم فإنه يجب على ممارسي الخدمة الاجتماعية التدريب على استخدام التكنولوجيا وعلى فوائدها

المحتملة لمجال الممارسة، ولو أن الأدوات تم تطويرها لتحسين جودة الحياة للعملاء فإنها مسؤولية مهنة الخدمة الاجتماعية لتعليم وتدريب ممارسيها على هذه الأدوات وتوفيرها للعملاء.

فمؤسسات ومعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية يجب أن تُعيد تشكيل قدرات طلابها وخريجها وإكسابهم المهارات اللازمة للممارسة في عصر الرقمنة، فمستقبل الخدمة الاجتماعية يفرض على الاخصائيين الاجتماعيين فهم التعامل مع المعلومات الرقمية. (عبد الموجود ، 2007 ، ١٠-١١)

وبناءً على ما سبق نجد أن اتجاه الخدمة الاجتماعية تجاه التحول الرقمي أصبح أمراً حتمياً ولا مفر منه . إذ أن الوضع الراهن يحتم على الاخصائيين الاجتماعيين تبني الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية واستخدام آليات التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية في كافة ميادين الخدمة الاجتماعية . ولكن هذا الأمر لا بد له من إعادة هيكلة وتحديث البناء المعرفي والمهارى والقيمي لمهنة الخدمة الاجتماعية ، حيث أن التحول إلى الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية يستدعي استحداث معارف ومهارات وقيم ووسائل تتناسب مع طبيعة هذا التحول.

خامساً : العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل في العصر الرقمي: استعراض أدبي

وتوصف العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والزبون بأنها أساسية للعمل الاجتماعي ولكنها مفهوم واسع النطاق ومتعدد الطبقات .واليوم ، فإن العلاقة تتعزز وتحد من خلال التحول الرقمي . والهدف من هذا الاستعراض الأدبي هو فهم الكيفية التي تصف بها البحوث المتعلقة بالخدمة الاجتماعية في الفترة من ٢٠١٥ إلى ٢٠٢٠ ، وتحلل أهمية الرقمنة بالنسبة للعلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل .

وتصور ثلاثة موضوعات هي فوائد وعيوب الرقمنة ، وكيف أن الرقمنة تولد أسئلة ومعضلات أخلاقية جديدة ، والمنظورات النظرية المختلفة المستخدمة .

وينبغي للبحوث المقبلة أن تتجاوز إيجابيات وسلبيات التمييط الرقمي ، وأن تستخدم نهجاً نظرية مختلفة لتحدي البيانات ، وإضاءة منظورات العملاء ، وطرح أسئلة إضافية.

*** ونصف نتائجا في ثلاثة مواضيع: الفوائد والعيوب في استخدام الأدوات الرقمية ، والمخاطر الأخلاقية في العلاقة بين الأخصائيين الاجتماعيين والزبائن ، وثلاث وجهات نظر نظرية محددة.

* - الفوائد والعيوب في استخدام الأدوات الرقمية: النتائج العامة أو الخاصة بالسياق ؟

وفي هذا الموضوع ، نركز على ٣٣ مادة تسلط الضوء على الفوائد والعيوب في استخدام الأدوات الرقمية في العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل .وتركز أغلب المقالات التي تم تحليلها على الاثنين (على سبيل المثال برييت أند هيل ، ٢٠١٥ ؛ وكويكل وفريدمان ، ٢٠٢٠ ؛ هوبيس ، ٢٠١٨ ؛ هودج وآخرون ، ٢٠١٧ ؛ لامبرتون وآخرون ، ٢٠١٦ ؛ لوليش وآخرون ، ٢٠١٩ ؛ ماكدونالد وآخرون ، ٢٠١٧ ؛ رونكو ، ٢٠١٨ على سبيل المثال لا الحصر .)ومع ذلك ، تركز المواد المدرجة على الأدوات الرقمية المختلفة وبيئات الممارسة المختلفة على حد سواء ، ويمكن أن يكون لذلك آثار على تفسيرات النتائج على مستوى أعم .ونعرض أدناه أربعة "توترات" محتملة بين منافع العلاقة وعيوبها ، كانت واضحة في الكتابات.

أولاً ، يبدو أن هناك توتراً بين الأدوات الرقمية التي لها آثار سلبية أو إيجابية على العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل .

فمن ناحية ، تبين دراسة فان دي لويتجاردن وفان دير تايبير (٢٠١٨) أن عملية إنشاء علاقة عمل في تطبيق للدرشة تختلف عن الأوضاع غير المترابطة .
ويشددون على أن هناك قيوداً زمنية وأن المشاركة في العلاقة محدودة وتتسم بالأحرى بأنها موحدة ومباشرة وموجزة .

وتركز التفاعلات على هدف محدد بدلاً من التركيز على بناء علاقة عمل دائمة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل (van de Luitgaarden & van der Tier, 2018) ؛ انظر R s nen ، (2015) . ويكتب أيضاً الذين يركزون على الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية في بيئة رقمية أن "حدود العلاقة بين الإكلينيكي والعميل أصبحت الآن أقل وضوحاً وأكثر مرونة وغموضاً". ومن ناحية أخرى ، قد يكون للأدوات الرقمية تأثير إيجابي على التحالف العلاجي أو تحالف العمل بين الأخصائي الاجتماعي والعميل (لوبيز ، ٢٠١٥ ؛ ماكرييل وأورنبول ، ٢٠١٩)

على سبيل المثال ، من خلال استخدام نظام التطبيق في ثلاث بلدات ، يستطيع الأخصائيون الاجتماعيون والعملاء (الذين تتراوح أعمارهم بين ١٥ و ٢٣ عاماً) أن يستكشفوا معاً أهدافاً وجوانب محددة من حياة العميل .ولكن هناك مخاوف بشأن ما إذا كان الأخصائي الاجتماعي والعميل قد أصبحا قريبين للغاية ، وما إذا كان العملاء يعتبرون بعض أهدافهم ومعلوماتهم شخصية إلى الحد الذي لا يسمح لهم بمشاركة أخصائهم الاجتماعيين (ماكرييل آند أورنبول ، ٢٠١٩) .(وتظهر دراسة حول دعم العمل الاجتماعي القائم على المدرسة كيف يمكن للاتصال الرقمي أيضاً أن يزيد من إحساس الشباب بالسيطرة على العلاقة لأنهم قادرون على التواصل بشكل أكبر بشروطهم الخاصة (بولين وسوريرينج ، ٢٠١٧) .(وتبين دراسة أخرى عن دور الهواتف الذكية في الكفالة كيف تعاني من شعور أكبر بالتمكين والفردية

وثانياً ، يبدو أن هناك توتراً بين الأدوات الرقمية التي تجعل الخدمات أكثر سهولة أو أقل سهولة بالنسبة للعملاء .فمن ناحية ، وصف الباحثون كيف يؤدي استخدام وسائل الاتصال الرقمية ووسائل الإعلام الاجتماعية إلى زيادة نظرة الشباب إلى إمكانية حصول الأخصائي الاجتماعي على الخدمات الاجتماعية .

لا توجد قيود جغرافية/مادية/زمنية كما هو الحال في الأوضاع غير المباشرة ، الأمر الذي يجعل الخدمات المقدمة أكثر سهولة ، وخاصة للشباب (تشان ونغاي ، ٢٠١٩) .(وباستخدام أقراص الأقراص ، فإن العملاء الأكبر سناً يتمتعون أيضاً بقدر أعظم من التفاعل مع مدربيهم (بروسوسكي وروزن ، ٢٠١٥) .(وتمكن وسائل الإعلام الاجتماعية من الوصول إلى مجموعات يصعب عادة إقامة علاقة معها ، مثل "الشباب الخفي" المنسحبين اجتماعياً (تشان ونغاي ، ٢٠١٩ ؛ ليونغ وآخرون ، ٢٠١٧) .(وفي وسائل

الإعلام الاجتماعية ، من الأسهل مناقشة قضايا حساسة مثل الجنس أو الانتحار (تشان ونغاي ، ٢٠١٩) ، ومن الأسهل تقديم الدعم الذي يلائم احتياجات العميل نفسه .

ومن ناحية أخرى ، أبرز الباحثون أن استخدام الأدوات الرقمية الجديدة أدى أيضاً إلى خلق "فجوة رقمية" ، أي جعل الخدمات المقدمة أقل سهولة بالنسبة لبعض المجموعات والأفراد المستهدفين (لي وكيم ، ٢٠١٩ ؛ (راجع Mishna وآخرون ، ٢٠٢٠ ، لدعم ضحايا العنف المنزلي خلال كوفيد - ١٩). وقد تتطلب التدخلات الرقمية في بعض الأحيان مساعدة شخصية ، وهناك مناقشات حول كيفية سد الفجوة الرقمية من خلال تقديم أنواع مختلفة من التدريب على المهارات الرقمية للعملاء (لي وكيم ، ٢٠١٩ ؛ انظر أيضاً بريث وآخرون ، ٢٠٢٠) وللمحترفين (لوليش وآخرون ، ٢٠١٩). ما يسمى بالإلمام بالقراءة والكتابة الرقمية مطلوب من الأخصائيين الاجتماعيين والزبائن على حد سواء

وثالثاً ، أبرز الباحثون أيضاً وجود توتر بين المراقبة الرقمية بوصفها مقاومة ومراقبة .

فمن ناحية ، يمكن للعملاء تسجيل اجتماعات مع أخصائهم الاجتماعيين دون موافقتهم كوسيلة لمقاومة اختلال توازن القوى داخل العلاقة .

ومن ناحية أخرى ، يرى العاملون الاجتماعيون في بعض الأحيان أنه من المقبول استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية لجمع المعلومات عن عملائهم (راجع بيرن وآخرون ، ٢٠١٩ ؛ لا روز ، ٢٠١٩ ؛ انظر أيضاً Briyette & Hill ، 2015؛ كونر وآخرون ، ٢٠٢٠ بشأن خطر مراقبة أنشطة العملاء على الإنترنت ؛ كبار السن مورتسون وآخرون ، ٢٠١٥ . (وبناقش ليم (٢٠١٧) ، الذي أجرى دراسة عن استخدام عمال الشباب للفيس بوك ، كيف أن الأخصائيين الاجتماعيين "مراقبة" العملاء لا تستخدم فقط في "السيطرة" على العملاء ، بل وأيضاً يمكن استخدامها للحصول على صورة أكثر اتساعاً عن حياة عملائهم ، وتعديل تدخلاتهم ، والتدخل عندما يشكل سلوك عملائهم نوعاً من المخاطر .

ورابعاً ، هناك توتر بين التشكيل والتشكيل التكنولوجي (على سبيل المثال دي ويت وآخرون ، ٢٠١٦ ؛ جيلينغهام ، ٢٠١٥ . (فمن ناحية ، تؤثر الأدوات الرقمية على محتوى وشكل عدة تدخلات (جيسينغهام ، ٢٠٢٠ ؛ Recmanova & Vávra, 2018 ؛ انظر أيضاً تيرنر ، ٢٠١٦ في وسائل الإعلام الاجتماعية .) على سبيل المثال ، تميل أنظمة المعلومات الإلكترونية في بعض الأحيان إلى تحويل العمل الاجتماعي إلى ممارسة تقنية في المقام الأول (Devlieghere & Roose, 2018) ، وتميل أنظمة الكمبيوتر المعطلة إلى الإخلال بالعلاقة بين الأخصائيين الاجتماعيين والعميل ويمكن أن تخلق مسافة بينهما .

ومن ناحية أخرى ، ومن أجل تجنب وضع التكنولوجيا مصطلح الخدمة الاجتماعية ، يشدد العلماء على أهمية الحوار بين واضعي الأدوات الرقمية والأخصائيين الاجتماعيين . وبدلاً من أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون هم المتلقون السلبيون للأدوات الرقمية الجديدة ، ينبغي أن يوظفوا بدور أكثر نشاطاً في عمليات التصميم القائمة على المشاركة .

كما تؤكد دراسة أجريت على كبار السن في المجتمعات الريفية على أهمية الموازنة بين وجهات نظر العملاء في التصميم لأن الآراء النمطية بشأن العملاء وقدرتهم على استخدام الأدوات الرقمية من الممكن أن تجعل من الصعب الوصول إلى بعض المجموعات المستهدفة (هودج وآخرون ، ٢٠١٧). (على سبيل المثال ، كتب ماكريل وإيبسن (٢٠١٨ ، ص ٩٥٢) اللذان أجريا دراسة عن أعمال حماية الشباب في البلديات: "إن الدعم الخارجي والتقييمات لكيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية وتطويرها وإدماجها في الممارسة العملية لابد وأن تكون متاحة للبلديات والأخصائيين الاجتماعيين والعملاء.

وخلاصة القول إن الباحثين خلصوا إلى استنتاجات مختلفة بشأن كيفية تأثير التحول الرقمي على العلاقات بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.

ومن غير الواضح ما إذا كانت هذه التفسيرات المختلفة تعكس فقط تركيز الدارسين على أنواع مختلفة من الأدوات الرقمية ، أو "المحادثات" ، أو المهام ، التي يمكن أن تؤثر على العلاقة بطرق مختلفة ، أو ما إذا كانت مجرد استخلاص استنتاجات مختلفة من نفس النوع من الملاحظات . وهناك حاجة إلى مزيد من الدراسات المقارنة لكي تتمكن من توسيع نطاق المعرفة المتعلقة بالفوائد والعيوب العامة والمحددة السياق في استخدام الأدوات الرقمية في العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.

* - المخاطر الأخلاقية في العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل :

ولقد أدى استخدام الأدوات الرقمية إلى خلق العديد من التحديات الأخلاقية فيما يتصل بمفاهيم الخدمة الاجتماعية المتمثلة في "الموافقة المستنيرة للعملاء ؛ وخصوصية العملاء وسريتهم ؛ والحدود والعلاقات المزدوجة ؛ وتضارب المصالح ؛ وكفاءة الممارسين ؛ والسجلات والوثائق ؛ والعلاقات الجماعية" (ريمر ، ٢٠١٥ ، ص ١٢٠). وفي هذا الموضوع ، نركز على ١٦ مادة تستخدم مفهوم الأخلاقيات وتصف كيف تصف المخاطر الأخلاقية الناجمة عن التحول الرقمي في العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل. وتركز ١١ مقالة على الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية مع الأفراد وأسره ومقالة واحدة عن العمل المجتمعي. وتنتمي أربع مواد إلى كلتا الفئتين.

أولاً ، تختلف المواد في استخدام مصطلح "الأخلاقيات". على سبيل المثال ، هناك انشغال بالقوانين المهنية في العديد من المقالات (مثل جروشونج وفيليبس ، ٢٠١٥ ؛ ماتيسون ، ٢٠١٨ ؛ سينها وآخرون ، ٢٠١٩).

ويزعم ماتيسون (٢٠١٨) أن الممارسات الإلكترونية تتألف من تهديدات ضد الخصوصية والسرية ويجب أن تنظمها أفضل ممارسات الموافقة المستنيرة وفقاً لقوانين مهنية قانونية وأخلاقية غير إلزامية.

الفكرة هي أن الرموز يمكن أن تحمي العملاء من إساءة استخدام السلطة في العلاقة. وهناك مقالات قليلة تتعلق بعدم المساواة وأهمية نوع الجنس ، أو العرق ، أو الطبقة ، أو الحياة الجنسية للعملاء فيما يتصل بالأخلاقيات في العلاقة بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء.

على سبيل المثال ، بيرن وآخرون. (٢٠١٩) لديها اهتمام بحثي مماثل لماتيسون (٢٠١٨) ، ولكنها أيضاً تحقق في أوجه عدم التماثل في القوة في العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل من خلال تصور مراقبة العملاء للأخصائيين الاجتماعيين كشكل من أشكال المقاومة.

وهكذا تختلف هذه المواد عن تلك المتعلقة بالقوانين المهنية ، التي تكتب عادة في إطار سريري. وبالتالي فإن الاختلاف في استخدام مصطلح "الأخلاقيات" يرتبط بالإطار الذي تمت فيه دراسة الأدوات. ثانياً ، إن الحدود الأخلاقية التي تحمي العملاء والأخصائيين الاجتماعيين على حد سواء توصف أيضاً بشكل مختلف في المواد المتعلقة بالأخلاقيات .

وبشكل عام ، توصف الحدود بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء بأنها بالغة الأهمية (على سبيل المثال كيلين وآخرون ، ٢٠١٥ ؛ ميشنا وآخرون ، ٢٠٢٠ ؛ ريمر ، ٢٠١٥) ، وتصف المقالات كيف أن الفشل في الحفاظ على الحدود المهنية في استخدام الأدوات الرقمية ينطوي على مخاطر أخلاقية . على سبيل المثال ، يعمل الأخصائيون الاجتماعيون بصدقتهم ودعوتهم للعملاء إلى وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة (أو عدم إدراكهم أنها ظاهرة للجميع) على انتهاك القوانين المهنية ، كما يجازفون بالكشف عن أنفسهم تجاه العملاء الذين يعانون من مشاكل في الحفاظ على الحدود بأنفسهم . كما أن عدم الحفاظ على مسافة بعيدة يخاطر بسوء الحكم من الأخصائي الاجتماعي الذي قد يلحق الضرر بالعميل من خلال التعدي على المجال الخاص لهم من خلال استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية الخاصة للعملاء لجمع المعلومات.

وتظهر بعض هذه المقالات وعياً بضعف موقف العملاء في العلاقة (على سبيل المثال بودي ودومينيلي ، ٢٠١٧ ؛ كونر وآخرون ، ٢٠٢٠) ، وكونر وآخرون. (٢٠٢٠) يجادل بأن الأخصائيين الاجتماعيين يجب أن ينظروا إلى قوة العملاء ونقص الموارد عند استخدام الأدوات الرقمية . ومع ذلك ، فإن معظم المقالات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية الإكلينيكية مع الأفراد وأسره تهتم في المقام الأول بمخاطر التحويل الرقمي للأخصائيين الاجتماعيين ويقدر أقل بالمخاطر على العملاء . ويمثل الجوهر في المواد الأخرى المتعلقة بالأخلاقيات في كيفية التغلب على المسافة المهنية مع إضفاء قدر أقل من التركيز على الفرد وعجزه ، وهي تركز أكثر على تطوير العلاقات من خلال العدالة الاجتماعية .

فعلى سبيل المثال ، تصبح إمكانية الاتصال الفوري واستخدام التكنولوجيا لتعزيز العلاقات التي يصعب القيام بها وجهاً لوجه لسبب ما ممكناً لخلق شعور بالمجتمع المحلي.

ويخلص شيفلار (٢٠١٧) إلى أن مشاركة أفقر الناس وأكثرهم فقراً في المجتمع أصبحت أكثر اعتماداً على التكنولوجيا الإلكترونية ، وأن الاتصال بالسلطات أو طلب الدعم يصبح قضية أخلاقية تتعلق

بالحياة الجيدة. ومن الشائع بالنسبة لجميع المواد المتعلقة بأهمية الرقمنة بالنسبة للحدود الأخلاقية ، بغض النظر عن السياق ، أنه لا يُسأل أي عميل عن الحدود وبالتالي يعطى صوتاً. وثالثاً ، لا تفتقد المقالات المتعلقة بالأخلاقيات وجهات نظر العميل فحسب ، بل لا تعترف أيضاً بعدة فئات من العملاء.

وهنا نتلخص الفئة الأكثر شيوعاً من العملاء في الشباب والأطفال وأسره (على سبيل المثال بريبت أند هيل ، ٢٠١٥ ؛ وكويكل وفريدمان ، ٢٠٢٠ ؛ Dolinsky & Helbig ، 2015) ، حيث وسائل الإعلام الاجتماعية والاتصالات الرقمية هي أدوات مشتركة.

ومن الفئات الأخرى التي يبدو أنها تحظى بالأولوية تلك التي تتعلق بسياق التعامل مع العملاء في إطار إكلينيكي (ميشنا وآخرون ، ٢٠٢١ ؛ ريمر ، ٢٠١٥). إذن ، ما هي الفئات وعلاقات القوة ؟ وعلى الرغم من صعوبة الإجابة على هذا السؤال بشكل لا لبس فيه نظراً لأن الفئات هي بناء اجتماعي ، فإننا نحدد بعض الفئات العريضة.

ولا يكاد يذكر الفقر ، ولا الأشخاص المسنين ، أو ضحايا العنف ، أو الأشخاص ذوي الإعاقة. كما أن نوع الجنس ، والنشاط الجنسي ، والعرق ، والطبقة ، وأهميتها بالنسبة للعلاقات لا تذكر على الإطلاق. وإجمالاً ، لا يعطى العملاء صوتاً في ١٦ مقالاً عن الأخلاقيات ، وفئات محددة من العملاء ، وبالتالي تكون علاقات السلطة غامضة وبالتالي معترضة. ونعتقد أن هذا يجعل البحث أقل فائدة ، وفي أسوأ السيناريوهات يكرر عدم المساواة بدلاً من تمكين العملاء في العلاقة مع الأخصائيين الاجتماعيين في إطار الخدمة الاجتماعية الرقمية.

* - ثلاثة منظورات نظرية بشأن العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل :

إن نصف المقالات (٢٥) عبارة عن دراسات تجريبية بدون استخدام صريح للنظرية. وهنا نتلخص الدراسة النموذجية في النوعية وتستخدم تحليل البيانات التعريفية على أداة رقمية لعرض النتائج المرتبطة بالممارسة مثل مزاياها وعيوبها بالنسبة للعلاقة وممارسة الخدمة الاجتماعية (انظر أيضاً الدراسات التجريبية الكمية ، على سبيل المثال ، موراي وآخرون ، ٢٠١٥). (على سبيل المثال ، كونر وآخرون. ٢٠٢٠) ، ص ١٣٨) دراسة كيفية قيام الأخصائيين الاجتماعيين "بإقامة وتطوير واستدامة العلاقات مع مستخدمي الخدمات في الأعمال القضائية الطويلة الأجل" من خلال استخدام فيسبوك .

وعلى الرغم من مناقشة العلاقات في استعراض الأدبيات ، فإنها ليست محددة نظرياً لفهم البيانات المجمعة. قد يكون قلة استخدام النظرية سمة من سمات مجال البحث في التنمية. وفي هذا الموضوع ، ننقل إلى ٢٥ مادة في النصف الآخر ونبين كيف أن استخدامها للنظرية لتحليل البيانات التجريبية أو مناقشة موضوع معين ، يمكن أن يضع الأهمية الرقمية للعلاقات في منظورات جديدة. لقد جمعنا المقالات في ثلاث وجهات نظر: العلاقات الشخصية (١٠) ، والسياقية (٩) ، والدرجة (٦)

ويصف المنظور بين الأشخاص بفهم العلاقات باعتبارها تفاعلات نفسية اجتماعية واتصالات بين الناس. وكثيراً ما تشير هذه المقالات إلى كتابات هاو (١٩٩٨) ، وتريفيثيك (٢٠٠٣) ، وروش (٢٠٠٥) ، وإلى الخدمة الاجتماعية القائمة على العلاقات ، أو العلاجية ، أو السيكودينامية.

وقد تقوم الأدوات الرقمية بتحويل هذه العلاقات وتشكيلها بطرق مختلفة. على سبيل المثال ، يزعم تيرنر (٢٠١٦ ، ص ٣٢٣) أن وسائل الإعلام الاجتماعية تلبي العديد من متطلبات تريفيثيك الأساسية (٢٠٠٣) لبناء العلاقات ، وقد تساهم في "تطوير ودعم العلاقات المهنية الداعمة في مواقف فريدة من نوعها وتحدياتها".

وعلى نحو مماثل ، يستكشف لوبيز (٢٠١٥) الإنترنت في مجال العلاج من خلال التحالف العلاجي ، أي "نوعية علاقة العمل بين العميل والمعالج لتحقيق نتائج العلاج الإيجابي" (ص ١٩٠) ، بما في ذلك جوانب مثل التعاطف ، والاعتبار الإيجابي ، والتحقق من الصحة العاطفية ، والثقة ، والصدق (انظر إطار العمل التحليلي لعلاقة العمل الذي وضعه فان دي لويتجاردن وفان دير تايبير في عام ٢٠١٨). بعض المقالات في المنظور الشخصي تستخدم مفاهيم محددة لتحليل العلاقات.

ويشرح "الوجود الاجتماعي" كيف يمكن تطوير العلاقات الإنسانية والحفاظ عليها من خلال "عملية اتصال ، ونشاط متبادل يعمل كأساس للتفاعل ، ونوع من المشاركة العاطفية أو النفسية المتصلة بالنشاط" (لوبيز ، ٢٠١٥ ، ص ١٩٠). ويجد لوبيز (٢٠١٥) أن الموارد القائمة على الإنترنت من الممكن أن تكمل العلاج التقليدي نظراً لتأثيرها على التحالف العلاجي. كما يقوم سمبسون (٢٠١٧) بالتحقيق في دور الاتصالات المتتقلة في علاقات العمل المهنية ، وتعريف الوجود الاجتماعي على أنه الوجود المتوقع لشخص ما (صورة على فيسبوك) ، والإحساس بالآخر (حادثة هاتفية) ، والحضور المشترك (بتم إثبات الارتباط النفسي).

وبالتالي فإن تجربة التواجد على مستويات مختلفة مع التقنيات المختلفة تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من استخدام مجموعة متنوعة من أساليب الاتصال (راجع بيرن وآخرون ، ٢٠١٩ في معضلات أخلاقية). وبالمثل ، ليونغ وآخرون. (٢٠١٧) يجادل بأن الأخصائيين الاجتماعيين يجب أن يكونوا حاضرين اجتماعياً عن طريق التواجد في جيل الإنترنت والمجتمع المحلي. وبوجه عام ، يبرز الوجود الاجتماعي كيف يشعر الناس بالترابط عندما يفصل بينهم الزمان أو المكان وإمكانيات ومسؤوليات التحول الرقمي للعلاقة.

وهناك مفهوم آخر يتلخص في "تحمل التكاليف" ، والذي يشير إلى أن فائدة الجسم لا تعتمد على سماتها الجوهرية فحسب ، بل وأيضاً على نوايا وتجارب الجهات الفاعلة الاجتماعية (تشان ونجاي ، ٢٠١٩ ، ص ١٦٠). (ويستخدم بولين وسوريرينج (٢٠١٧) المفهوم لتصور توفير الدعم والتحقيق في العوامل التي من شأنها أن تيسر سعي الأطفال النشط إلى الحصول على المساعدة من الأخصائيين الاجتماعيين في الموقع في البيئات المدرسية. وعلى نحو مماثل ، يستكشف تشان ونجاي (٢٠١٩) تجارب العملاء التي ربما

لم تكن ممكنة من دون التكنولوجيا ، على سبيل المثال مؤشرات الوضع على الإنترنت التي تعمل على تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات ، والتأكيد على أن فائدة وسائل الإعلام الاجتماعية تعتمد أيضاً على تصورات مستخدمي وسائل الإعلام الاجتماعية.

وفي حين أن المنظور الشخصي يتناول العلاقات بوصفها اتصالاً وتفاعلاً ، فإن المنظور السياقي يتسم بالتشديد على الطابع الرقمي كسياسة خارجية قد تهدد الخدمة الاجتماعية العلائقية والسرد .

وهو يحول العدسة التحليلية إلى كيفية تأثير السياق الإداري أو التنظيمي أو السياسي على العلاقة

بين الأخصائي الاجتماعي والعميل .

ويستخدم الأخصائيون الاجتماعيون "سلطتهم التقديرية" ، أي الحرية والاستقلالية والسلطة لإصدار

الأحكام على النحو الذي يراه المرء مناسباً (لييسكي ، ٢٠١٠) ، لتطوير استراتيجيات لتشكيل ، وإعادة تشكيل ، بل وحتى إحناء الأنظمة والإجراءات اللازمة لاستخدام EIS نظم المعلومات الإلكترونية) في

ممارسة الخدمة الاجتماعية ، بهدف تحقيق ممارسة الخدمة الاجتماعية المستجيبة على وجه التحديد.

ومن الممكن أن تسفر مثل هذه الاستراتيجيات عن فجوة بين التتميط الرقمي باعتباره سياسة

وممارسة (راجع دي ويت وآخرون ، ٢٠١٦) .

فضلاً عن ذلك فإن بعض المؤلفين يستفيدون من دراسات العلم والتكنولوجيا في البحث عن أهمية

التحف الفنية مثل أجهزة الكمبيوتر للعلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل (هوبي مورتسن ، ٢٠١٥)

أو بناء الأطفال كمجموعة مستهدفة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (لوكلويزي

وآخرون ، ٢٠١٥). (وتتعلق مساهمات أخرى ب "إعلام" الخدمة الاجتماعية ، أي "الاستخدام الكبير

للمعالجة الرقمية ، وتخزين ونقل المعلومات (Recmanova & Vavrova, 2018, p. 877) ؛ انظر إيتو

ماتيو وآخرون ، ٢٠١٨ من أجل التفكير النظري) وإنتاج أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والحس من

خلال الجدلية المكانية (جياسينغهام ، ٢٠٢٠)

وبصورة عامة ، يتجاوز هذا المنظور العلاقة بين شخصين من أجل فهم العلاقة من خلال سياقها.

وأخيراً ، يمكن تجميع بعض الدراسات على نحو فضفاض في منظور نقدي يتسم بمنظار نقدي

ومجتمعي بشأن تأثير الرقمي على الشروط المسبقة لممارسة الخدمة الاجتماعية وما يتبعها من تحديات

أخلاقية . يتم استكشاف المراقبة بمصطلحات فوكاوديان لفهم فيسوك على أنه تقنية مراقبة غير رسمية (ليم ،

٢٠١٧) فضلاً عن الكيفية التي يمكن بها للتكنولوجيا أن تحول الحياة اليومية في رعاية كبار السن

(مورتسن وآخرون ، ٢٠١٥) .

وبصورة مستمرة ، لينش وآخرون. (٢٠١٩) استخدام تحليل الخطاب لإبراز الصراع بين سياسة

الاتصالات وتجارب الممارسين والعملاء .وأخيراً ، تشكل العدالة الاجتماعية أساساً للمشاركة المجتمعية حيث

تتردد صدى الممارسة مع الإمكانيات غير الرسمية لوسائل الإعلام الاجتماعية.

وبشكل عام ، في حين أن نصف المقالات تمثل تصميمات بحثية تجريبية ، فإن النصف الآخر يظهر مجموعة متنوعة من النهج النظرية لدراسة العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعمل. لقد أنتجنا ثلاثة مواضيع عن كيفية وصف وتحليل البحوث المتعلقة بالخدمة الاجتماعية في الفترة من ٢٠١٥ إلى ٢٠٢٠ لأهمية الرقمنة بالنسبة للعلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعمل. فمن ناحية ، تظهر النتائج التي توصلنا إليها تفاعلاً تكنولوجياً . إن الأدوات الرقمية قادرة على بدء وصيانة وتغيير العلاقات بين الأشخاص بطرق جديدة تعمل على تحسين ممارسة الخدمة الاجتماعية وحياة العملاء .ويمكن للأدوات أن تحسن إمكانية الحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية .

خامساً :- الآثار المترتبة على ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

لما كانت الفجوة الرقمية آخذة في الازدياد في أعداد الأخصائيين الاجتماعيين ، حيث أن زيادة الدعوة إلى محور الأمية الرقمية، وإدماج التكنولوجيا، والوصول إليها هي حاجة ماسة (Belluomini, 2013).

لهذه الأسباب، قد ينطوي قبول الاتصالات التكنولوجية في مكان العمل على مزيج معقد من مدى سهولة استخدام النظام، واستعداد المنظمة للتضخيم، وتعزيز مهارات الموظفين، والمواقف، والخبرة مع البيانات (Carrilio, 2007).. ولتحقيق ذلك، فإن خصائص المستخدم (المهارة والخبرة)، وخصائص النظام (EOU)، وأهمية البيانات (U) هي عناصر مهمة يجب أن تكون موجودة في استخدام النظام. (Carrilio, 2007) علاوة على ذلك، أفاد ريردون (٢٠١٠) أن التوترات بين الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا قد تقل مع دخول الممارسين الأصغر سناً والأكثر ذكاءً في مجال الكمبيوتر إلى المهنة. كما ذكرت فيتش، الأستاذة المساعدة في كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة ميسوري، «نحن بحاجة إلى كادر من الطلاب الموهوبين والباحثين الشباب المهتمين بتصميم أنظمة المعلومات التي تعكس قيم الخدمة الاجتماعية» (as cited in Reardon, 2010, p. 3). إلى أن يتم تحديث تعليم الخدمة الاجتماعية بالتدريب التكنولوجي الحالي، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الإلمام التكنولوجي تثقيف الآخرين حول دمج التكنولوجيا في الممارسة (Belluomini, 2013).

هناك أبحاث محدودة تتناول التكنولوجيا وممارسات الخدمة الاجتماعية. لذلك، هناك حاجة إلى مزيد من البحث لفهم تأثير التكنولوجيا تمامًا كأداة في ممارسة الخدمة الاجتماعية (Hill & Ferguson, 2014). على الرغم من أن الدراسات قد حددت أن الأخصائيين الاجتماعيين الجدد المصنفين على أنهم مواطنون رقميون قد يكون لديهم القدرة على دمج التكنولوجيا في الممارسة بسهولة أكبر من المهاجرين الرقميين، إلا أن القليل من الدراسات البحثية تحدد السكان المحددين للأخصائيين الاجتماعيين الذين يظهرون أكبر مقاومة للتكنولوجيا. (Gillingham, 2014).

فالدراسات الإضافية التي لا تحلل فعالية التدخلات المتعلقة بالتكنولوجيا فحسب، بل تدرس أيضاً الخصائص الرئيسية للأخصائيين الاجتماعيين الذين تقل احتمالية استخدامهم للتكنولوجيا يمكن أن تساعد في تقليل مقاومة الممارسين للتكنولوجيا. مع توافر المزيد من البيانات القائمة على النتائج التي تقدم نماذج فعالة من حيث التكلفة للتكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية، سيتم توسيع نطاق تقديم الخدمات المعززة بالتكنولوجيا، وسيكون الممارسون أكثر استعداداً لاستخدام الأدوات التكنولوجية القائمة على الأدلة (Smith, 2009).

وعند التخطيط لإدماج تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الممارسة في المستقبل، يجب أن تكون هناك اعتبارات لاستخدام النهج القائمة على الممارسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً. يبدأ هذا بتقييم القادة التنظيميين للمهارات الحالية والترتيب للأخصائيين الاجتماعيين لحضور التدريب باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الجديدة.

أفاد هاريسون وراينر (١٩٩٢) أن تدريب المستخدمين له تأثير مهم على استخدام تكنولوجيا الاتصالات. كما أنه ينطوي على «البدء بممارسة الخدمة الاجتماعية، وليس بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات نفسها». (Hill & Shaw, 2011, p. 11)

أولاً، ينطوي النهج القائم على الممارسة على قيام الأخصائيين الاجتماعيين بدور رئيسي، إلى جانب أخصائيي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرهم من أصحاب المصلحة، في تطوير الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Hill & Shaw, 2011)

وينطوي ذلك على المشاركة النشطة للعاملين في الخطوط الأمامية في تصميم نظم إدارة البيانات. هذا أمر بالغ الأهمية إذا أرادت منظمات الخدمات البشرية أنظمة سيستخدمها الأخصائيون بالفعل ويستفيدون منها. (Reardon, 2010)

بالإضافة إلى ذلك، في بيئة تقودها الممارسة، يجب أن تكون أجهزة وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سهلة الاستخدام و «لا تقف في طريق العمل وجهاً لوجه». (Hill & Shaw, 2011, p. 17)

علاوة على ذلك، يجب أن تسمح برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأخصائيين الاجتماعيين بسرد قصة عملهم مع العملاء بشكل فعال (Hill & Shaw, 2011).. وأخيراً، ينبغي للنهج المتبعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من القيام بدور نشط في الدعوة إلى تحسين وصول عملائهم إلى شبكة المعلومات العالمية. (Baker et al., 2014)

وفي حين تم تسليط الضوء على الفوائد الملموسة لإدماج الإدارة التطبيقية والتنفيذية في الممارسة العملية، فإن الإدماج يأتي أيضاً مع وجود قيود ملحوظة.

ويتمثل أحد القيود المفروضة على استخدام تكنولوجيا معينة في افتراض أن هذا الاستخدام طوعي ؛ ومع ذلك، فإن العديد من الموظفين مطالبون باستخدام نظام تكنولوجي لأداء وظائفهم (Adomavicius & Gupta, 2009).

وثمة قيد ثانٍ معروف لـ TAM هو أنه حتى إذا لم يكن المستخدم مجبراً على استخدام التكنولوجيا من قبل أصحاب العمل، فقد يضطر إلى استخدام تقنية يجدها صعبة لأنه لا يوجد خيار آخر قابل للتطبيق. علاوة على ذلك، فإن القيد الثالث لـ TAM هو أن أداء الفرد قد لا يتأثر بالضرورة بشكل إيجابي حتى لو وجد المستخدم أدوات تكنولوجية مفيدة ودمج التكنولوجيا في عمله بسهولة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن النظام الذي لا يعمل بشكل جيد ولكن لا يزال يستخدم بشكل كبير من قبل المنظمة قد يضر بالفعل بالمنظمة التي تستخدمه. (Adomavicius & Gupta, 2009)

وقد اعتبرت أصول قبول ومقاومة الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا معقدة، لا سيما في ضوء كيفية استخدام التكنولوجيا في الماضي، وكيف يمكن اعتبارها أداة للقمع، وكيف أثرت هذه التجارب على مشاعر الموظفين ومواقفهم بشأن التكنولوجيا المقترحة في مكان العمل (Stam et al., 2004). وفي ممارسة الخدمة الاجتماعية، يمكن لتبني تكنولوجيات اتصال جديدة ومبتكرة أن يخلق فرصاً لتعزيز تقديم الخدمات البشرية. ومع ذلك، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة من التغيير التكنولوجي والتغلب على مقاومتهم لتعلم مهارات تكنولوجيا المعلومات الجديدة، والتغيير من الممارسة التقليدية إلى ممارسة الدعوة الإلكترونية، ودمج هذه التغييرات الجديدة في الممارسة. (Dunlop & Fawcett, 2008)

والغرض من هذه المسألة هو النظر في التحديات والفرص التي يتيحها المجال الناشئ للخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

ولتحقيق ذلك ، يجري استكشاف المنهجيات والخبرات من منظور مقارن ووصفها. في البداية ، اقترحنا معالجة ثلاثة مجالات رئيسية:-

- *- النهج النظرية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية ؛
- *- وتجارب التدخل القائمة على الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ؛
- *- أدوات وكفاءات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات الاجتماعية من نموذج الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

كنا نهدف إلى:

- (١) تحليل السمات الرئيسية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية ؛
- (٢) دراسة الأسس النظرية لتقارب التكنولوجيات والقضايا الاجتماعية من نهج متعدد التخصصات
- (٣) نشر البحوث ذات الصلة في مجال الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لتوفير فهم أعمق لهذا النهج الجديد.

مراجع الورقة

- A. Pereira-García (2021) : **Digital Technologies for Communication in Social Work, Sustainable Economic Development and Advancing Education Excellence in the Era of Global Pandemic**, Conference Paper,
- Adomavicius, G., & Gupta, A. (2009) : **Handbook of information systems series: Business computing**. Bingley, UK: Emerald Group Publishing.
- Ames, N.(1999) : **Social work recording: A new look at an old issue**, Journal of Social Work Education, 35.
- 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 Vol. 16 No..
- 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.
- Belluomini, E.(2013) : **Technology changing the face of social work**, The New Social Worker, 20(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, 25(4).
- Castells, M(1996) : **The rise of the network society, the information age: Economy, society and culture**, Vol. I. Malden, MA; Oxford, UK: Blackwell.
- Chester, A., & Glass, C. A(2006) : **Online counseling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet**, British Journal of Guidance and Counseling, 34.
- Day, P. R(2014) : **Communication in Social Work: The Commonwealth and International Library: Social Work Division**, Pergamon Press.

- Del Fresno García, M(2015) : **Connecting the disconnected: Social work and social network analysis. A methodological approach to identifying network peer leaders**, Arbor, 191(771), a209.
doi:10.3989/arbor.2015.771n1011
- Dunlop, J., & Fawcett, G(2008) : **Technology-based approaches to social work and social justice**, Journal of Policy Practice, 7(2-3).
Frederic G. Reamer : **Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk**
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, 11(1).
<https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
<https://www.researchgate.net/publication/343699678>
<https://www.researchgate.net/publication/348735597>
- Jackie Rafferty and Jan Steyaert(2006): **Social work in a digital society**, Lymbery(Social)-3499- Ch-16.qxd.
- Kanani, K., & Regehr, C(2003) : **Clinical, ethical, and legal issues in e-therapy**, Families in Society, 84.
- López Peláez, Chaime Marcuello-Servós(2018): **e-Social work and digital society**, European Journal of Social Work, Vol. 21, No. 6.
- López-Peláez, A., & Díaz, H. L(2015) : **Social work challenges in the 21 century: 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.
- Management Challenges**, Faculty Publications, Rhode Island College, 391,2013. <https://digitalcommons.ric.edu/facultypublications/391>
- Mattison, M(2012) : **‘Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology,’** Social Work, 57(3).
- Menon, G. M., & Miller-Cribbs, J(2002) : **Online social work practice: Issues and guidelines for the profession**, Advances in Social Work, 3.
- 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.
- National Association of Social Workers Board and the Association of Social Work Board. (2005). **NASW & ASWB standards for technology and social work practice**. Washington, DC: Author.
- National Association of Social Workers. (2008). **Code of ethics**. Retrieved from : <http://www.socialworkers.org/pubs/code/default.asp>
- Reamer, F. G(2013) : **Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges**, Social Work,.

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

Sergey Arkhipov(2020): **Virtual and digital transformation in the life of social workers**, Technical Report ,.

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

Willis, T(2008) : **An evaluation of the technology acceptance model as a means of understanding online social networking behavior**, Dissertation Abstracts International.

Zysman, J., & Newman, A(2006): **How revolutionary was the digital revolution ?** Stanford, CA: Stanford University Press.

خلود برجس العبد الكريم (٢٠١٧) : أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الاليكترونية، مقالة منشوره في

مجلة الخدمة الاجتماعية الصادرة عن الجمعية المصرية للأخصائين الاجتماعيين، الجزء ٧ ، العدد ٥٧.