المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي

دراسة مطبقة على بعض مدارس محافظة قنا الإعدادية

The technological skills of the school social worker to deal with individual cases in light of the digital transformation

د/ حامد محمود ركابي حامد

دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية

تخصص خدمة الفرد

باحث بقسم خدمة الفرد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا

ملخص باللغة العربية:

تسلط هذه الدراسة الضوء على أساليب تقديم الخدمات والتعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي في ضـــوء التحول الرقمي، بحيث تتأقلم الممارســـة المهنية الجديدة المبنية على إســـتخدام وســـائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال حتى يصبح الأخصائيون الإجتماعيون بالمدارس قادرون على إكساب مهارات في العمل مع العملاء مناسبة لتلك التقنيات الحديثة، ووضـع تصـور لتفعيل الإستفادة من تلك المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية المدرسية في ظل التحول الرقمي.

الكلمات الافتتاحية:

المهارات التكنولوجية – التحول الرقمي.

Abstract:

This study sheds light on the methods of providing services and dealing with individual cases in the school field in light of the digital transformation, so that the new professional practice based on the use of information and communication technology is adapted in making social workers in schools are able to acquire skills in working with clients suitable with these modern technologies, and develop a vision to activate the use of these technological skills in dealing with individual school cases in light of the digital transformation.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعتبر النظام التعليمي بأجهزته ومؤسـساته من أهم مجالات الممارسـة المهنية للخدمة الإجتماعية بل وأكثرها إستيعاباً للأخصـائين الإجتماعيين، كما للخدمة الإجتماعية من دور إيجابي في مساعدته على تحقيق أهدافه نظراً لإرتباط هذا النظام بأهداف الخدمة الإجتماعية. (أبو النصر، ٢٠١٩، ص ص ١٩٠، ١٩١)

ولا جدل في أن الواقع التعليمي يتأثر بالعديد من المتغيرات العالمية والمحلية على كافة الأصـــعدة الإجتماعية والإقتصـادية والسـياسـية والثقافية وكذلك التكنولوجية، وما فرضـته كل المتغيرات من تحديات وما ينتج عنها من احتياجات جديدة لدى الطلاب ومجتمع المدرســـة، لذلك وجب على الأخصـــائي الإجتماعي المدرســي أن يعدل من أســاليب الممارســة المهنية لتتوافق مع هذه التغيرات في إطار الهدف الرئيســي للخدمة الإجتماعية المدرسية. (Encyclopedia of social work, 2009, 538)

والأخصـائي الإجتماعي المدرسـي هو المحور الحقيقي الذي ترتكز عليه الخدمة الإجتماعية المدرسـية في تحقيق أهدافها وتأكيد فاعليتها، وهذا يتطلب بالضـــرورة تكاملاً وتلاحقاً وثيقاً بكافة المعارف والمهارات والخبرات التكنولوجية للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية بالمجال المدرسي. (شرشير، ٢٠١٥م، ص ٢٨٣)

والتطبيقات التكنولوجيـة في مجـال التعليم تقدم مجموعـة من الخبرات والمهـارات المتعددة والمتنوعـة والفنية بالمثيرات المرتبطة بحياة القائمين على العملية التعليمية داخل المدرســـة وخارجها، والتغلب على البعد الزماني والمكاني، مما أوجب ضرورة اكتساب الأخصائيين الإجتماعيين لهذه المهارات.

وهذا ما أكدته الجمعية القومية للأخصـــائين الإجتماعيين (N.A.W) على حاجة الأخصـــائيين الإجتماعيين بإســتمرار إلى المعارف الجديدة التي تواكب التطور لتفعيل عملية الممارســة من خلال إمدادهم بالعديد من المعارف والأساليب المتطورة والمستحدثة للتعامل مع القضايا والظواهر والمشكلات المستحدثة. (على، ٢٠١٧م، ص ص ١٥، ١٦)

وأصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة وحتمية في كافة المجالات والأنشطة، لذا وجب على الأخصائيون الإجتماعيون في المجال المدرســي أن يكون لهم دوراً أكثر فعالية في مواجهة المشــكلات المتزايدة للمدرســة وطلابها، من خلال الإســـتجابة للتغيرات والتطورات العلمية والمجتمعية والتكنولوجية التي تجعلها غير بعيدة عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والإتصـــال وتوظيفها والإســـتفادة منها في تطوير وتفعيل الممارســـة المهنية للأخصائي الإجتماعي المدرسي. (بركات، ٢٠١١م، ص٢)

وفي هذا السياق حاول القائمون على مؤتمر أجري عام (٢٠٠٥م)، في وضع رؤية متكاملة للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية في عصــر المعلومات وتكنولوجيا الإتصــال حيث أكدت توصــيات المؤتمر على ضــرورة الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والإتصــال بإعتبارها المقوم الأســاســي للممارســة المهنية للخدمة الإجتماعية، وكذلك إثراء البناء المعرفي النظري للمهنة والذي ينعكس على الإرتقاء بالممارسة المهنية والبحث العلمي. (الجمال، ٢٠٠٥م، ص ص ٢٠١-٢٠٤)

فالخدمة الإجتماعية المدرسية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطور وتغييرات وتحول رقمي، كما إنها تواجه تحديات عالمية مع التطور التكنولوجي الحادث في المجال التقني والتكنولوجي لتقديم كل ما هو جديد ومستحدث لصقل المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي. (خلود، ٢٠١٧م، ص١٥)

كما أن الخدمة الإجتماعية المدرســية تســتوعب العدد الأكبر من الأخصــائيين الإجتماعيين كما يعد العمل مع الحالات الفردية من أكثر الأنشــطة التي يقوم بها الأخصــائي الإجتماعي بالمدرســة، نظراً لتعدد مشكلات الطلاب وخاصــة المشاكل المستحدثة نتيجة التطور التكنولوجي والمعلوماتي، ويعد تسجيل الجهود المهنية التي يبذلها الأخصــائي الإجتماعي أمراً ضــرورياً وحيوياً يســاعد على تطوير أداؤه المهني من خلال إتاحة الفرصــة للعمل مع الحالات الفردية بإســتخدام المهارات التكنولوجية بالمجال المدرســي. (عبد الموجود، ٢٠٠٣م، ص٢٠٢)

حيث تمثل المهارات التكنولوجية عصــب الممارســة المهنية، وبدونها لن تســتطيع المهنة أن تحقق أهدافها، فتسجيل المعلومات والحقائق في مكان آمن يحقق لها السرية، وكذلك تدوين المقابلات الخطوات التي يقوم بها الأخصــائي الإجتماعي المدرسي بطريقة متطورة يساعده على حل المشكلات وتحقيق أهداف عملية المساعدة. (عوض، ٢٠٠٣م، ص ١٥٣)

ويرى الكثير إنه مســتقبل الخدمة الإجتماعية المدرســية ســيتحدد بإســتخدام الحاســب الآلي وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وذلك نظراً للأعباء المهنية التي يقوم بها الأخصــائي الإجتماعي المدرسي، وتعامله مع كم هائل من البيانات والمعلومات داخل المدرسة، ونتيجة التطور السريع الذي شهده العالم في ضوء التحول الرقمي، فكان من الضــروري تطوير عمل الأخصــائي الإجتماعي المدرســي لمواكبة هذا التقدم، حيث ظهرت

ضـــرورية الحاجة إلى الإســـتفادة من تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية بالمدارس. (عبد المجيد، ٢٠٠٣م، ص٢٠٢)

ونتيجة لما تقدم فإن أدوار الأخصـــائيين الإجتماعيين بالمجال المدرســـي تتغير وتتأقلم وفقاً للمتطلبات الجديدة للممارســة في عصــر التحول الرقمي الذي أصــبح حتماً لا مفر منه، حيث أن التحول إلى الممارســة الإلكترونية للعمل مع الحالات الفردية يستدعي إستحداث معارف ومهارات وقيم ووسائل تتناسب مع طبيعة هذا التحول.

لذا تحددت مشكلة الدراسة الحالية في الوقوف على إمكانية إستخدام المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي.

وقد أمكن الإطلاع على العديد من الدراســات الســابقة بموضــوع البحث مع محاولة تحديد موقف هذه الدراسة بالنسبة للدراسات السابقة.

المحور الأول: دراسات اهتمت بالمهارات التكنولوجية في عمل الأخصائي الإجتماعي المدرسي:

١- دراســـة (عبد اللاه، ٢٠٢١م) ســـعت للوقوف على متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصـــائيين الإجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية، وتوصـــلت نتائج الدراســـة إلى تحديد متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصـــائيين الإجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني، والتي تمثلت فى المتطلبات المعرفية والمتطلبات المهارية والمتطلبات القيمية ومتطلبات التقنية وكان مســـتوى هذه المتطلبات مرتفع، وتوصلت الدراسة إلى برنامج مقترح لتطوير وتنمية الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين لممارسة العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية.

٢- دراســة (الفقي، ٢٠١٧م) إســتهدفت التعرف على واقع إســتخدام الأخصــائيين الإجتماعيين لبعض وسـائل تكنولوجيا المعلومات والإتصـالات مثل الحاسـبات الآلية، الهواتف المحمولة، الحسـابات الإلكترونية، برامج التواصـــل الإجتماعي الإلكتروني، وكل ما تنتجه شـــبكة الإنترنت من وســـائل وأدوات تكنولوجية، والممارسـات التكنومهنية للأخصـائيين الإجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، وتحديد أهم المعوقات التي تحول دون الإســـتفادة من تلك التقنيات؛ بغية وضـــع مقترح لتوجيه الممارســـين لطرق الإســـتفادة من تلك التكنولوجيا في العمل مع الحالات الفردية، وأسـفرت نتائج الدراسـة عن وجود بعض الإسـتخدامات لعدد من وســـائل تكنولوجيا المعلومات والإتصـــالات في العمل مع الحالات الفردية كانت أكثر وضـــوحاً في عملية الدراسة.

٣- دراسة (عبد القوي، ٢٠١٢م) إلى تحديد الصعوبات التي تحول دون إستخدام وتوظيف الأخصائيين الإجتماعيين تكنولوجيا المعلومات في التسـجيل في خدمة الفرد وخلصـت نتائج هذه الدراسـة إلى عدة عوامل تتمثل في عدم تلقي الأخصـــائيين أي تدريب على إســـتخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات وإســـتخداماتها في التسـجيل وعدم توفر وسـائل تكنولوجيا المعلومات وعدم إتقان الأخصـائيين الإجتماعيين إسـتخدامها وأوصـت هذه الدراسة إلى ضـرورة توفير برامج إلكترونية مهنية وتدريب الأخصـائيين عليها وضـرورة إسـتخدام تكنولوجيا المعلومات في برامج الإعداد المهني.

٤- دراسة (سليمان، ٢٠١١م) والتي إستهدفت التعرف على العلاقة بين إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ومستويات الأداء المهني للمخطط الإجتماعي، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من جانب ومستويات الأداء المهني للمخطط الإجتماعي لمهامه التخطيطية المتعددة في المنظمات الإجتماعية من جانب آخر، كما أظهرت أهمية إستخدام الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات في أنشطة العمل مع الحالات الفردية والإستفادة منها في دعم عملية التسجيل في خدمة الفرد في المجال المدرسي.

٥- دراسة (Lester & Lolo, 2008) التي هدفت التعرف على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن إستخدامات تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الإجتماعية تنحصر في المرتبة الأولى حول الأغراض الإدارية، ومساعدة الأخصائي الإجتماعي في رصد المشكلات.

٦- دراسة (محمد الشربيني، ٢٠٠٨م) مقارنة بين المقابلة العادية والمقابلة من خلال الإنترنت في دراسة الحالة الفردية، وتوصلت إلى وجود فروق معنوية بين المقابلة من خلال الإنترنت والمقابلة العادية في دراسة الحالة وذلك لصالح المقابلة عن طريق الإنترنت، وأنها أكثر تفضيلاً من جانب العملاء عن المقابلة العادية، بسبب سهولة إجرائها، إضافة إلى أنها توفر الوقت والجهد عن المقابلة العادية.

٧- دراسة (Hodge, Diane, 2007) سعت للتعرف على فعالية إستخدام أجهزة الكمبيوتر في تعليم وممارسة الخدمة الإجتماعية من خلال الدورات التدريبية، وتوصلت إلى فاعلية إستخدام مهارات الفيديو والتسجيلات الرقمية في الممارسات العلاجية والتدريب العلاجي، ولقد ساعدت هذه الطريقة على تقييم مهارات التدريب العلاجي لطلاب البرنامج المهني بطريقة أكثر فعالية.

٨- دراسة (عبد المجيد، ٢٠٠١م) والتي استهدفت التعرف على توقعات الأخصائيين الإجتماعيين المتخصصين من أعضاء هيئة التدريب في العمل مع الحالات الفردية من إستخدامات الحاسب الآلي في أنشطتهم المهنية، وأكدت نتائجها على أهمية إستخدام الحاسب الآلي في العمل مع الحالات الفردية لأنه يوفر الوقت والجهد.

٩- دراسة (Peter Sharkey, 2000) التي أكدت على فاعلية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية، وأهمية إستخدام الأخصائي الإجتماعي قواعد البيانات والبرمجيات، وبرنامج معالجة النصوص، والبريد الإلكتروني والإنترنت في ممارسته المهنية مع العملاء، وأهمية التدريب عليها، وأوصت بضرورة دمج تكنولوجيا المعلومات بمناهج تعليم الخدمة الإجتماعية وبممارستها المهنية.

المحور الثاني: دراسات اهتمت بالتحول الرقمي:

١- دراسة (عبد الجواد، ٢٠٢٢م) بعنوان (تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الإجتماعية) والتي هدفت إلى التوصل إلى تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الإجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية نشر ثقافة التحول الرقمي بمنظمات الخدمات الإجتماعية، ضرورة إتاحة دليل بمنهاج عمل لكيفية تطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الإجتماعية، وتعزيز التفكير النقدي عند إستخدام التقنيات الرقمية بمنظمات الخدمات الإجتماعية، مع ضرورة تهيئة البنية التحتية الملائمة لتطبيق الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الإجتماعية.

٢- دراسة (عباسي، ٢٠٢٢م) بعنوان (الرقمنة كمطلب إستراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية) حيث هدفت إلى التعريف بالرقمنة وأهميتها ومتطلبات تطبيقها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الرقمنة يمكن من خلالها أن تجعل سبيلًا لترسيخ مبادئ حوكمة الجامعات المتمثلة في الشفافية والمشاركة والمسؤولية والمساءلة، بالإضافة إلى عرض متطلبات تحقيق الحوكمة ومعوقات تطبيقها في الجامعة كمؤسسة عمومية خدماتية، ذلك أن ارتباط الرقمنة بالحوكمة من وجهة نظرنا يتجسد في دقة وموضوعية وإتاحة الخدمة التي يتعين على الجامعة تقديمها للأفراد والمجتمع، بمستوى جودة يمكن أن تنافس بها نظيراتها على المستوى العالمي.

٣- دراسة (عمر، ٢٠٢١م) بعنوان (التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الإجتماعي للفئات الأولى بالرعاية) حيث هدفت التعرف على مدى إسهام التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الإجتماعي للفئات الأولى بالرعاية، وتوصلت نتائجها إلى بناء بنية معلوماتية للتحول الرقمي لتطوير أداء مراكز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات على الصعيدين الداخلي والخارجي، والتطوير في التشريعات والقوانين واللوائح الحاكمة لعمل مراكز المعلومات لتيسير استمرارية تنسيق الخدمات فيما بينها والوزارات الأخرى المعنية.

٤- دراسة (حسن، ٢٠٢١م) بعنوان (التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الإجتماعية) هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى أبعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الإجتماعية، وتحديد مستوى أبعاد تحقيق الإصلاح الإداري في مؤسسات الرعاية الإجتماعية، لمحاولة التوصل إلى خطة مستقبلية مقترحة لتفعيل إستخدام التحول الرقمي في تحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الإجتماعية، واستخدمت الدراسة منهج المسح الإجتماعي الشامل للمسئولين بمديرية التضامن الإجتماعي والإدارات الإجتماعية التابعة لها بمحافظة أسيوط، وأوضحت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الإجتماعية جاء بمستوى دلالة متوسط وفقا لاستجابات عينة الدراسة.

٥- دراسة (أبو خريص، ٢٠٢١م) بعنوان (مقومات رقمنة الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية بالمجال المدرسي) حيث هدفت إلى تحديد مقومات الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية التي ترتكز عليها في تعاملها مع مختلف الأنساق وخاصة في خضم التغيرات السريعة والمتلاحقة، الأمر الذي أوجب التركيز على الرقمنة في كافة مناحي الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية وفي ظل اتجاه الدولة نحو التحول الرقمي، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أبرزها التأكيد على أهمية التركيز على المقومات المعرفية اللازمة؛ لتحقيق

الرقمنة المنشـــودة لتفعيل الممارســـة المهنية للخدمة الإجتماعية في المجال المدرســـي، وضـــرورة الإهتمام بالمقومات المهارية اللازمة لدى الأخصـــائيين الإجتماعيين؛ لتحقيق الرقمنة في المجال المدرســـي، وأهمية المقومات التقنية وضـــرورة الإلمام بها لدى مجتمع الدراســـة لتحقيق الرقمنة في المجال المدرســـي، وأوصـــت الدراســـة بضـــرورة إجراء المزيد من الدراســـات والأطروحات المعنية برقمنة الممارســـة المهنية في الخدمة الإجتماعية.

٦- دراسـة (الشـوبري، ٢٠٢٠م) بعنوان (رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية دراســـة من منظور طريقة تنظيم المجتمع) حيث هدفت إلى تقديم رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية من منظور طريقة تنظيم المجتمع، في ظل التوجه العالمي نحو إقتصـــاديات المعرفة التي تعتمد بشـــكل أســـاســـي على التقنيات الحديثة في إســـتخدام المعرفة لرفع الرفاه الإجتماعي وإستثمار الموارد الإقتصادية المختلفة بشكل علمي وعقلاني، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجـــة تـــوافر متطلبات تحقيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية جاءت بالترتيب الأول المتطلبات البشـرية متوفرة بدرجة متوسـطة، يليها (البنية التحتية، والصـيانة والمعلومات، والمتطلبات المالية، والمتطلبات الإداريـة) جـاءت متوفرة بالمنظمات بدرجـة منخفضـة، وجاءت معوقات تحقيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكوميـــة بالترتيب الأول المعوقات الإقتصادية والمعوقات الإدارية بدرجة كبيرة، بينما المعوقات الإجتماعية بدرجة متوسطة.

٧- دراسة (Gourri, Zaineb, Bel Lakhdar, 2018) بعنوان (أثر الثورة الرقميـة فـي ضـوء مجتمع المعرفة والعصر الرقمي) حيث هدفت إلى التعرف على تأثير الثورة الرقمية في ضوء مجتمع المعرفة والعصر الرقمي، وأشـــارت نتائج الدراســـة إلى أنه لا يمكن للمؤســـســـات التعليمية الإبتعاد عن إبتكارات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، ولا عن الدعامات والأدوات التكنولوجية التي تغزو المجتمع حالياً، ففصل التكنولوجيا عن المؤســـســـات التعليمية يمثل إســـتبعاد هذه الأخيرة عن عمليات التنشـــئة الإجتماعية الحالية، لذلك يجب إعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لا تقتصر على الأداة فحسب، بـــل علـــى مـــا تنقله كمحتـــوى، وبالتالي يصـــبـــح مـــن الواضـــح أن إدخـــال تكنولوجيـــا المعلومات والإتصالات لا يشكل انسياقاً في التوجهات السائدة، بل هو رهان حاسم للإنتقال بالمنظومة التربوية إلى محطات الرقمنة.

٨- دراسة (Emily Henriette et al. 2015) بعنوان (شكل التحول الرقمي) حيث هدفت الدراسة إلى إســتكشــاف شــكل التحول الرقمي بالإعتماد على تحليل وتقييم مجموعة من البحوث والمقالات عددها (٣٩)، من خلال أربعة جوانب هي: القدرات الرقمية، ونماذج الأعمال، والعمليات التشـــغيلية، وخبرة المســـتخدم، وتوصـــلت الدراســـة إلى مجموعة من النتائج منها: أن القدرات الرقمية المتأثرة بالتحول الرقمي هي: (الرقمنة، تقنيات الإنترنت، إمكانية التنقل؛ المهارات والمعرفة)، أما نماذج الأعمال فهي: (توسيع السوق، والتركيز على مقترحات العملاء، إعادة تشكيل نموذج العمل الحالي بسبب ضـــرورات الســـوق)، في حين العمليات التشغيلية هي: (إدارة المعرفة؛ التســويق؛ التوصـــيل؛ المشـــاركة)، وأخيرا خبرة المســـتخدم: (نضـــج المســـتخدم، التعاون، التفاعلات) كما أكدت الدراسة على ضرورة: تحديد إطار نظري صارم حول ماهية الرقمنة والقدرات الرقمية، التركيز على البحـوث المتعلقة بتنفيذ مشاريع التحول الرقمي، والإجابة عن: كيفية إدارة التحول الرقمي؟ كيفية

تحديد وإدارة تكاليف هذا التحول؟ ثم الإهتمام بإنشاء أداة لتقييم نضج الرقمنة، لتحديد الفرص وتحديد معيار للمنظمات المهتمة بقيادة عملية التحول الرقمي.

وفي ضوء الطرح السابق للمعطيات النظرية والدراسات السابقة تبين أهمية المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي، وحرص مهنة الخدمة الإجتماعية بصفة عامة وطريقة خدمة الفرد بصفة خاصة بضرورة الإهتمام بالمهارات التكنولوجية في العمل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي المطروح في الوقت الحاضر.

ثانياً: أهمية الدراسة:

١- اتجاه الخدمة الإجتماعية المدرسية إلى التحول الرقمي كأهم المبادرات المطروحة في الوقت الحاضر وهي تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

٢- تحتل هذه الدراسة أهمية نظراً للتغيرات المتسارعة التي تحدث في تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأهمية الإستفادة من هذه التطورات في الممارسة المهنية للأخصائي الإجتماعي المدرسي.

٣- أهمية الممارسة المهنية للمهارات الإلكترونية للعمل مع الحالات الفردية في توفير الوقت والجهد والتكاليف.

٤- إستجابة الدراسة الحالية لتوصيات بعض الدراسات السابقة من حيث ضرورة الممارسة المهنية للمهارات التكنولوجية في العمل مع الحالات الفردية لما لذلك من توفير في الوقت والجهد والتكاليف.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

١- محاولة التعرف على واقع إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية في ضوء التحول الرقمي في العمل مع الحالات الفردية.

٢- تحديد معوقات إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي.

٣- محاولة التوصل لتصور مقترح يساهم في تفعيل إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

١- ما واقع إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي؟

٢- ما معوقات إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي؟

٣- ما التصور المقترح لتفعيل إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي؟

خامساً: مفاهيم الدراسة وإطارها النظري:

الجزء الأول: المهارات التكنولوجية:

١- مفهوم المهارات التكنولوجية:

تعرف المهارة في اللغة العربية بأنه مهر بالشـئ أي الحكمة والحداثة. (معجم اللغة العربية، ٢٠٠٣م، ص٥٩٣)

وينظر إليها في قاموس اللغة الإنجليزية Skill بأنها مهارة أو براعة. (البعلبكي، ٢٠٠٤م، ص٨٦١)

وتعرف المهارة أيضاً بأنها القدرات الأصلية والمكتسبة التي تمكن الفرد من أداء عمل ما فكرياً كان أو عقلياً أو يدوياً بأقل جهد وأقل تكلفة وبأسـرع وقت ممكن وبدقة بحيث يعطي أعلى عائد ومنفعة ممكنة. (عفيفي، ٢٠٠٨م، ص٣٥)

وفي إطار الخدمة الإجتماعية تعرف المهارة على إنها القدرة على أداء نشاط معين بفاعلية واستمرارية عبر فترة زمنية. (Neil Thompson, 2000, p 81)

التكنولوجيا هي كلمة مركبة من قطعين الأول (Techon) بمعنى (حرفة أو صـنعة أو فن)، والثاني (logy) بمعنى علم. والكلمة (technology) تشـير إلى الإسـتخدام الأمثل للعلم العملي. (سـالم، ٢٠١٢م، ص٢٢٧)

وكذلك تعرف المهارات التكنولوجية بأنها مجموعة من المعارف والأداءات المتوفرة لدى الفرد لتحقيق تعليم عصـري يتميز بالفاعلية والكفاءة المرتبطة بتوظيف بعض المسـتحدثات التكنولوجية مثل الأطالس الإلكترونية والرسوم الإلكترونية، وإنشاء وإستخدام البريد الإلكتروني والبحث عن المعلومات والتعامل مع القوائم البريدية. (الحصري، ٢٠١٤م، ص٨٢)

وهي أيضـاً مجموعة من الأداءات العلمية والتطبيقية التي يجب أن يمتلكها المتدرب ويطبقها بكفاءة وإتقان وبأقل جهد ووقت ممكنين، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المتدرب. (أحمد، ٢٠١٥م، ص٧١٢)

ويعرف الباحث المهارات التكنولوجية إجرائياً في الدراسـة الراهنة بأنها: مجموعة المعارف والمهارات والأداءات المتوفرة لدى الأخصـائي الإجتماعي المدرسـي للتعامل مع الحالات الفردية المدرسـية بأسـلوب عصري يتميز بالفاعلية والكفاءة والمرتبطة بإستخدام بعض المستحدثات التكنولوجية.

٢- تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والخدمة الإجتماعية:

يمر المجتمع المعاصر بتغيرات تقنية كبيرة تمثلت في حدوث ثورة معلوماتية إنعكست آثارها على كافة مجالات الحياة العلمية والعملية ومعها تغيرت أنماط وأسـاليب تفكير الإنسـان، وتحولت المجتمعات إلى مجتمعات معلوماتية تعتمد إعتماداً كلياً على تنامي تقنيات المعلومات والإتصالات.

وقد إسـتفادت الخدمة الإجتماعية من هذا التطور الذي يتمثل في الإسـتفادة من الحاسـب الآلي في عملية التسـجيل وكذلك تطبيقات الحاسـب الآلي في مجالات الاختبار السـيكولوجي والعلاج النفسـي والعلاج الأسـرى والطب النفسـي الاسـتشـاري ورعاية المرضـى المزمنين، وأيضـاً تطبيقات الحاسـب الآلي في المناهج الدراسية للخدمة الإجتماعية والإستفادة من نظم معالجة النصـوص وقواعد البيانات والجداول الإلكترونية ونظم إدارة المعلومات (Lucero A; 1992: 85).

كما يمكن للأخصـائي الإجتماعي الإسـتفادة من الحاسـب الآلي وخاصـة خصـائصـه الأسـاسـية مثل السرعة والدقة والقدرة على التعامل مع أحجام كبيرة من البيانات، فالأخصـائي الإجتماعي في الوقت الحاضـر

أصـــبح يتعامل مع أحجام كبيرة من البيانات المتعلقة على ســـبيل المثال بالعملاء والبرامج والمشـــروعات وبالمؤسســـة التي يعمل بها وبالمؤسســـات المجتمعية المحيطة بالمجتمع المحلي. كما يمكن الإستفادة من المعلومات الوفيرة وتنظيمها وترتيبها وذلك بشكل سهل وسريع، مما يساعد في عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج أو في عمليات الدراســـة والتخطيط والتنفيذ والتقويم كعمليات مهنية مشـــتركة بين الأخصـــائيين الإجتماعيين وعملائهم، وإن تأثير الخدمة الإجتماعية يجب أن يتضح في أدوارها أو في شكل الخدمة المقدمة وفي المجالات التي تهتم بها الخدمة الإجتماعية وتأثير وفاعلية الخدمات المختلفة على حياة الناس، ومن المهارات التي يجب أن يزود بها الإخصـــائي الإجتماعي المهارات المتعلقة بتجميع المعلومات والتحليل و صـنع القرارات ومهارات الإتصـال بالإضـافة لمهارات التدخل المهني، وإسـتخدام الحاسـب الآلي هو أفضـل السـبل لذلك، وعلى ذلك فإن إسـتخدام الحاسـب الآلي يؤدي إلى تجنب سـلبيات التسـجيل التقليدي في حفظ البيانات والمعلومات ومنها تضـــخم حجم الحيز الذي تشـــغله البيانات والمعلومات، والارتفاع المســـتمر في تكاليف حفظ الملفات مع زيادة حجمها وكبر حجم البيانات والمعلومات (عبد الحميد، ٢٠٠٢م، ٤٦٢-٤٦٣).

والواقع يشـير إلى أن العالم الذي نعيش فيه والسـياق المحيط بممارسـة الخدمة الإجتماعية يتأثران إلى درجة ما بالتكنولوجيا؛ فإنه يمكن القول بأن ممارســـة الخدمة الإجتماعية المعاصـــرة متضـــمنة في عالم التكنولوجيا، مما يتطلب إخصـائي إجتماعي لديه من الكفايات المهنية المرتكزة على التكنولوجيا بما يمكنه من مساعدة العملاء الذين من المحتم إتصالهم بالإنترنت بصفة يومية ومن ثم فإن التكنولوجيا المحددة على نطاق واسع يمكن أن تكون أداة للمساعدة في حل المشاكل وتحسين العمليات لذا ينظر إلى الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية القائمة على التكنولوجيا بالتكنولوجيا الصديقة للممارسة (Ruffolo & et.al, 2016: 22).

٣- وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وإستخداماتها العلاجية في الخدمة الإجتماعية:

تزايد إستخدام الممارسين الإجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية وغيرها لتوفير خدمات المشورة عن بعد، فلم تعد الممارسـة السـريرية بمعناها التقليدي القديم المعتمد على المكاتب، والإجتماعات الشـخصـية مع العملاء، فاليوم هناك أعداد متزايدة من الأخصـائيين الإجتماعيين السريريين المعاصـرين يستخدمون المشورة عن طريق وسـائل: الفيديو، دردشـة البريد الكتروني، مواقع الشـبكات الإجتماعية، الرسـائل النصـية، وتطبيقات الهاتف الذكي، والمواقع المســتندة إلى الصــورة الرمزية، والإتصــال الذاتي القائم علي شــبكة الإنترنت، وغيرها من التكنولوجيا لتوفير الخدمات السـريرية للعملاء، وبعضـهم قد لا يلتقي بصـورة شـخصـية طوال مدة المسـاعدة (Chester & Glass, 2006: 145-160).

لقد ذهبت الممارسـة الإجتماعية السـريرية إلى أبعد من اللقاءات المعتادة في المكاتب وزيارات العملاء في المنازل بل أصبح لها منصات متعددة، خاصة مع انتشار وسائل التواصل الإجتماعي مثل الفيسبوك، فلم يعد العالم الذي يوجد فيه العمل الإجتماعي محددا بالأطر والحدود التقليدية، مثل المدارس أو الوكالات أو حتى المكاتب. مع ظهور الإنترنت والإتصالات الرقمية (LaMendola, 2010: 108).

كما أصبحت التكنولوجيا الرقمية في الخدمات البشرية واسعة الانتشار وتشمل إستخدام الحواسيب (بما في ذلك الدردشـــة عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني) والوســـائل الإلكترونية الأخرى (مثل الهواتف الذكية وتكنولوجيا الفيديو بإستخدام أقراص الكترونية من أجل:

أ- تقديم الخدمات للعملاء. ب- الإتصال بالعملاء.

ج- إدارة السجلات السرية للحالة. د- الحصول على معلومات عن العملاء (Lee; 2010: 1-5)

إلا أن تلك الممارسة مقيدة بمبادئ وقيم الخدمة الإجتماعية من جانب ومجموعة من المعايير من جانب آخر تلك المعايير التي وضعت من قبل الجمعية القومية للأخصائيين الإجتماعيين في الولايات المتحدة الامريكية، بالتعاون مع رابطة مجالس الخدمة الإجتماعية، والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

٤- معايير وأخلاقيات إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في ممارسة الخدمة الإجتماعية:

وضعت الجمعية القومية للأخصائيين الإجتماعيين NASW، ورابطة مجالس الخدمة الإجتماعية ASWB معايير حاكمة لتكنولوجيا ممارسة الخدمة الإجتماعية من خلال إصدار وثيقة موحدة لهذه المهنة.

وفيما يلي عرض مختصر للمعايير (NASW, 2006: 7-21):

المعيار رقم (١): الأخلاق والقيم، يجب على الأخصائيين الإجتماعيين تقديم الخدمات عن طريق الهاتف أو الوسائل الإلكترونية الأخرى التي يجب أن تتم بشكل أخلاقي، وأن تضمن الكفاءة المهنية وحماية العملاء والحفاظ على قيم المهنة.

المعيار رقم (٢): التزود، يجب على الأخصائيين الإجتماعيين أن يتزودوا بالتكنولوجيا ونظم الدعم المناسبة لضمان ممارسة على مستوى عالي من الكفاءة والفاعلية.

المعيار رقم (٣): الكفاءة الثقافية والفئات السكانية المعرضة للخطر، ويجب على الأخصائيين الإجتماعيين تحديد وتطوير الطرق والمهارات والتكنيكات المناسبة للإتصال عن بعد والتي تتلاءم مع خبرات عملائهم سواء الثقافية أو ثنائية الثقافة والمهمشين في بيئاتهم.

المعيار رقم (٤): الكفاءة التقنية، يجب على الأخصائيين الإجتماعيين أن يكونوا مسئولين عن أن يصبحوا بارعين في المهارات والأدوات التكنولوجية المطلوبة للممارسة المهنية والأخلاقية والسعي إلى التدريب والإستشارة المناسبة لمواكبة التكنولوجيا الحديثة.

المعيار رقم (٥): الكفاءات المنظمة، يجب على الأخصائيين الإجتماعيين الذين يستخدمون الإتصال التلفزيوني أو الوسائل الإلكترونية الأخرى لتقديم الخدمات أن يلتزموا بجميع ضوابط الممارسة المهنية وخضوعها للقانون.

المعيار رقم (٦): التحديد والتحقق، يجب على الأخصائيين الإجتماعيين الذين يستخدمون الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات أن يبذلوا قصارى جهدهم للتحقق من هوية العميل ومن مصدر المعلومات.

المعيار رقم (٧): السرية والخصوصية والدعم الوثائقي وإستخدام الضمانات، يجب على الأخصائيين الإجتماعيين حماية خصوصية العميل عند إستخدام الأساليب التكنولوجية في ممارساتهم وتوثيق جميع الخدمات وأن يتبعوا الإجراءات الوقائية الخاصة للحفاظ على معلومات العملاء من خلال التسجيل الإلكتروني.

المعيار رقم (٨): إدارة المخاطر، يجب على الأخصـــائيين الإجتماعيين توفير الخدمات من خلال إســتخدام الهاتف أو الوسـائل الإلكترونية الأخرى التي تضـمن الممارسـات والإجراءات ذات الجودة العالية والتي تكون سليمة قانونياً وأخلاقياً لحماية العملاء وضمان عدم التقاضي.

المعيار رقم (٩): كفاءة الممارسة، ومنها الكفاءة الإكلينيكية: يجب على الأخصـائيين الإجتماعيين أن يبذلوا قصـــارى جهدهم ليكونوا على دراية بديناميكية العلاقة على الإنترنت ومزايا وعيوب التفاعلات التي لا تكون وجها لوجه، الطرق التي يمكن أن تكون آمنة ومناسبة لممارسة الخدمة الإجتماعية القائمة على التكنولوجيا.

٥- خصـــائص ومميزات العلاج الالكتروني في الخـدمـة الإجتمـاعيـة: (Enav Cwikel Julie, Friedmann, 2019 p: 6-13)

هناك خصـــائص ومميزات للعلاج الالكتروني في الخدمة الإجتماعية وهي أن العلاج الالكتروني يتطلب تدريب الأخصـائيين الإجتماعيين على أيدي متخصـصـين على كيفية إسـتخدام العلاج الالكتروني في الخدمة الإجتماعية، ويتطلب توفر مشـــرفين مهنيين والدعم الفنى، وكذلك يتيح المرونه في وضـــع الخطط والجداول مع أنواع معينة من العملاء، ويسـاعد في تقييم مدى التقدم في العلاج، ويمكن إسـتخدامه من خلال تقنيات مثل الواتس اب، كما يحافظ على خصوصية العميل عند إستخدام العلاج عبر الإنترنت.

٦- مجالات إستخدام الممارسة الإلكترونية للخدمة الإجتماعية:

ناقشت الادبيات والكتابات الدوليه موضوع الممارسة الإلكترونية للخدمة الإجتماعية وسلطت الضوء على امكانية تطبيق الممارســـة المهنيه للخدمة الإجتماعية عن بعد، لإمكانية تقديم الخدمة لأكبر عدد ممكن من الناس وفي الوقت المناســب. وتؤكد الجمعيه الامريكيه للخدمة الإجتماعية على أن إدماج التكنولوجيا في ممارســة الخدمة الإجتماعية يتيح تقديم خدمة تتسـم بالمرونه – ومميزه وفي الوقت المناسـب). فعلى سـبيل المثال لاحظ (Ozanne and Rose, 2013, p. 11) أن مقدمى الخدمة في الخدمة الإجتماعية يقومون بتقديم خدمات مثل (التعليم – الإمداد بالمعلومات – التدخل المبكر – ربط الاشـــخاص بمصـــادر الخدمات) وذلك من خلال المواقع والشـــبكات والتطبيقات التي تكون متاحة للمســـتفيدين من الخدمات على مدار ٢٤ ســـاعة، كما أن هذه المواقع تتيح المعلومات والخدمات والدعم من خلال جماعات المســـاندة، وربط الناس بمواقع تقديم هذه الخدمات. ومن الفوائد التي يمكن تحقيقها من الممارسـة المهنية للخدمة الإجتماعية عن بعد هي إمكانية وسهولة الوصول إلى سكان ومستفيدين كان يصعب الوصول إليهم وتقديم الخدمات اليهم. على سبيل المثال يمكن إستخدام الممارسة المهنية عن بعد لتقديم الخدمات الى الشباب الذين يعانون من (الاكتئاب – متلازمة فرط الحركه) وهناك أمثلة أخرى لإستخدام الممارسة عن بعد لتقديم الخدمات لاشخاص يعانون من (الإعاقة الحركيه – الإعاقة الحسية) والأشخاص غير قادرين للوصل الى الخدمات.

ومن الفوائد أو المميزات للممارسة عن بعد هي أن الأخصائيين الإجتماعيين على سبيل المثال يقومون بتقديم البرامج التعليمية للمسـتفيدين في الوقت الذي يتناسـب معهم وبدون قيود على الوقت مما يسـهل عملية الفهم والادراك لهذه المعلومات.

ومن الامثله الأخرى على مجالات إستخدام الممارسة المهنيه عن بعد:

أ- تطبيق (mDad) وهو عبارة عن تطبيق على الموبايل يوفر المعلومات والمهارات للآباء الجدد عن كيفيه

العناية باطفالهم وتقديم الرعاية لهم.

ب- منصه إجتماعيه لتوفير بيئة امنه لإستخدام الشبكات الإجتماعية وتسهيل التواصل بين مستخدمي الخدمات اون لاين.

ج- نماذج محاكاة ونمذجة السلوك التي يتم إستخدامها لتعديل السلوكيات بدلا من أساليب تعديل السلوك التي تتطلب التواصل وجها لوجه.

كما أن تقديم الخدمة الإجتماعية عن بعد أو ما يسمى بالممارسة الإلكترونية للخدمة الإجتماعية يساهم في تغيير مهنة الخدمة الإجتماعية، ويساعد على سهولة ومرونة وصول الخدمة لمستحقيها أو العملاء في الخدمة الإجتماعية. ولذا يجب استبدال الطرق التقليدية لممارسة الخدمة الإجتماعية التي تعتمد على تقديم الخدمة بشكل مباشر بالطرق الإلكترونية التي تعتمد على تقديم الخدمة عن بعد وهناك العديد من الأمثلة التي توضح نجاح الخدمة الإجتماعية عن بعد في العديد من المجالات، ولذا فقد حان الوقت لمهنة الإجتماعية الإعتماد على الممارسة الإلكترونية في مجالات مثل (خدمة الجماعة – الإرشاد – تنمية المجتمع – المجال التعليمي ومجالات أخرى للممارسة. (Kalpana et all, 2020, p: 157-158)

الجزء الثاني: التحول الرقمي:

١- مفهوم التحول الرقمي:

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية الحصول على مجموعات النصوص الإلكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تقليدية إلى صورة إلكترونية، وبالتالي يصبح للمحتوى التقليدي محتوى مرقمن يسهل الوصول والإطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسب الآلي. (محمد، ٢٠٢٢م، ص٢٦)

ويعرف أيضاً على إنه توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها، وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد. (إبراهيم، ٢٠١٩م، ص٩)

وبناء عليه فإن عملية تحويل البيانات والمعلومات من صورة مكتوبة ورقية إلى شكل رقمي من أجل معالجتها إلكترونيا، وتخزينها وإدارتها بشكل إلكتروني بواسطة الحاسب الآلي، ومن ثم يصبح المحتوى التقليدي للبيانات والمعلومات مرقمن ويمكن تداوله بصورة إلكترونية على الشبكة المحلية أو شبكة المعلومات الدولية. (محمود، ٢٠١٦م، ١٠)

كما يرتبط مفهوم التحول الرقمي بالإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات داخل المدرسة، وإستبدال العناصر والعمليات المادية بأخرى افتراضية من جهة، ومن جهة أخرى ارتبط بزيادة الانتاجية وتقديم الخدمات بصورة إلكترونية لزيادة القدرة على المنافسة، وذلك من خلال الإستجابة لمتغيرات البيئة والسوق العالمية وتحقيق التميز.(على، ٢٠١٣م، ٥٢٥)

ويشير كل من (Licka, Paul & Gautschi, Patricia, 2017, 6) إلى أن مفهوم التحول الرقمي أو الرقمنة ينطوي على التحول التقني والثقافي، وينعكس على جميع المجالات، ويعزز ويحدد الطرائق والأساليب والفرص الجديدة لتشكيل الجامعات، وأن تفادي ذلك التحول يبدو مستحيلا.

والتحول الرقمي بالمجال التعليمي يعني إستخدام التكنولوجيا التعليمية الجديدة من قبل أعضاء هيئة التدريس في إجراء تغييرات جذرية بالمؤسسات التعليمية من خلال المنصات التي تعزز التواصل والأنشطة مع الطلاب، وإعداد المواد الدراسية، واختبارات التقييم، والتكوين المادي للقاعات الدراسية. (Limani, et al, 2019, 53)

ويعرف الباحث إجرائياً التحول الرقمي بأنه الاعتماد على الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في البيئة التعليمية، والتي تنعكس على كافة مكوناتها من حيث الأدوار الجديدة للأخصائي الاجتماعي في العصر الرقمي واستراتيجيات التعليم والتعلم وطرق عرض المحتوى التعليمي للدارسين وطرق تقييمهم في ضوء إستخدام التقنيات الرقمية، ووضع استراتيجية للتحول الرقمي، ونشر ثقافة التحول الرقمي، وتصميم البرامج التعليمية الرقمية، وإدارة وتمويل التحول الرقمي، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية، والتقنية، والأمنية، والتشريعية.

٢- العصر الرقمي وأخلاقياته التواصلية:

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

فإن الأخلاقيات الرقمية هي تلك المعايير الأخلاقيه 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. (عبد الله، ماجده، ٢٠١٧م، ص ٢٥٧)

وكما هو الحال في أي إشكالية أخلاقية فإنه يمكن طرح سلسلة من التساؤلات المتعلقة بهذا العالم الرقمي حول النصوص والعوالم الافتراضية وحول طبيعة اللغة واللهجة المناسبة للتواصل وطبيعة المبادئ والارشادات التي تحكم مجتمع معين على الإنترنت، كذلك مراعاة كيفية إستخدام المصادر المتوافرة 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 والمحاثة وجهاً لوجه، ولذلك برز الإهتمام في الأخلاقيات التي يجب تطبيقها في التواصل الرقمي، واتخاذ الأساليب المناسبة لإدارة الإتصال بطريقة أخلاقية وظهرت برامج تنقية البريد الالكتروني من الرسائل غير اللائقة وغير المرغوب فيها. (عبدالله، ماجده، ٢٠١٧م، ص ٢٥٩)

٣- التحول الرقمي والبيئة الرقمية:

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

ترى تيلر (sylvie teller) أن المكونات الأساسية التي يجب توفرها في البيئة الرقمية هي:

أ- المعلومة في شكل رقمي.

ب- التكنولوجيا الحديثة لنقل المعلومات والإتصال.

ج- الوسائل التقنية المستعملة من خلال المستخدم للوصول إلى المعلومة.

ويمكن تمثيل هذه المكونات وفق مجموعة من العناصر والمتمثلة في:-

أ- البيانات (على الشكل الإلكتروني فقط) وهي المصادر المعلوماتيه المختلفة.

ب- ما وراء البيانات والتي تشمل كل ادوات الوصول الى المعلومات

ج- الخدمات: والمتمثلة في الاتاحه الكاملة وتسهيل الوصول الكامل إلى مختلف المصادر والاستفسار.

٤- أهمية التحول الرقمي في الخدمة الإجتماعية:

للتحول الرقمي بشكل عام أهمية كبيرة، حيث أن أهمية التحول الرقمي تكمن في قدرته على الإسهام في حل مشكلات الإنسان من ناحية وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية ثانية ويشمل ذلك جوانب إقتصادية وإجتماعية وبيئية بل وثقافية أيضاً، وتأتي التقنية لتكون عاملاً مساعداً ومحفزاً في كل هذه الجوانب، ومن الناحية العملية بعد تحسين تجربة العميل والمرونه التشغيلية والإبتكار من البداية إلى النهاية، عوامل رئيسيه للتحول الرقمي إلى جانب تطوير مصادر جديدة للإيرادات والنظم البيئية التي تدعمها المعلومات. وللتحول الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة للعملاء والجمهور وللمؤسسات الحكومية والشركات كما أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة المقدمة للمستفيدين، كما يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات. (إبراهيم، أحمد حسن، ٢٠١٩، ص:٩)

وأن رصد أهمية التحول الرقمي وقياس آثاره تكمن بالأساس في مدى قدرته في حل مشكلات الإنسان من ناحية، وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية ثانية. وهو أمر يشمل جوانب إقتصادية وإجتماعية، بيئية (تحدي فيروس كورونا ١٩) بل وثقافية أيضا. وتأتي التقنيه لتكون عاملاً مساعداً ومحفزاً في كل هذه الجوانب. ولتقديم مثال على ذلك لابد من العودة إلى أهداف التنمية المستدامة ال١٧ لعام ٢٠٣٠ ومستهدفاتها، والتي أعلنتها الأمم المتحدة عام ٢٠١٥، إذا قام تقرير صادر عام ٢٠١٧ عن منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية OECD موضوعه القضايا الرئيسية للتحول الرقمي في الدول العشرين G20 برصد وتحديد دور التقنية الرقمية في الإسهام في تحقيق جميع الأهداف ال ٤٧٤. وهكذا يكون التحول الذي تقوده التقنية شاملاً جميع توجهات التنمية المستدامة المنشودة على مستوى العالم. (بوخلوف بدر، ٢٠٢٠، ص: ١٩٨)

الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة:

تم تحديد نوع الدراسة وفقاً لمشكلة الدراسة وإتساقاً مع الأهداف التي تسعى لتحديدها، فهي تنتمي إلى الدراسات الوصفية التحليلية والتي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات والمعلومات

عنها وتحليلها للوصـــول إلى نتائج وإمكانية تعميم هذه النتائج، فهذه الدراســـة تســـتهدف تحديد المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي.

٢- منهج الدراسة:

تم إستخدم المنهج الوصفي، حيث أنه أنسب المناهج العلمية ملائمة لهذه الدراسة، حيث يهدف المنهج الوصفي لتسهيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات اللازمة والكافية عنها.

وتم إستخدام أسلوب المسح الإجتماعي بالعينة العشوائية، حيث أن المسح الإجتماعي يتميز بالتالي:

أ- المسح الإجتماعي يفيد في وصف خصائص وسمات أعداد كبيرة من الناس.

ب- يتميز بدقة الوصف وتتناول العديد من المتغيرات.

ج- يتميز بالمرونة حيث يمكن طرح العديد من الأســـئلة مما يعطى الباحث مرونة في التحليل. (نهى وآخرون، ٢٠١٩م، ص٩٧)

طريقة إختيار العينة:

تم الحصر الشامل للأخصائيين الإجتماعيين من خلال إدارة التربية الاجتماعية بالإدارة وكان عددهم (١٢٧)، وتم استبعاد (١٠) منهم من خلال تطبيق ثبات الاستمارة عليهم، لم يتمكن الباحث من مقابلة (١٧) منهم لظروفهم الخاصـــة، وأجريت الدراســـة الميدانية على عينة عشـــوائية بســـيطة قوامها (١٠٠) أخصـــائي إجتماعي بالمدارس الإعدادية بمحافظة قنا.

٣- أدوات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها تم إستخدام أداة رئيسية وهي إستمارة قياس لتحديد أبرز المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي من (إعداد الباحث).

وفيما يلي يتم عرض مراحل وخطوات تصميم إستمارة القياس وهي:

١- تحديد موضوع إستمارة القياس:

حيث قام الباحث بالرجوع إلى الدراسات السابقة المتصلة بالدراسة الراهنة، وقام بالإطلاع على الإستمارات والمقاييس الخاصة بهذه الدراسة وأستفاد منها في الحصول على بعض المتغيرات المتصلة بموضوع الدراسة الحالية وهي المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي.

٢- تحديد أبعاد ومؤشرات إستمارة القياس:

أ- البيانات الديموجرافية لمفردات مجتمع البحث.

ب- المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في ظل التحول الرقمي في مرحلة (التقدير).

ج- المهارات التكنولوجية للأخصـــائي الإجتماعي المدرســـي في ظل التحول الرقمي في مرحلة (التخطيط للتدخل).

د- المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في ظل التحول الرقمي في مرحلة (تنفيذ التدخل).

هـــ- المهارات التكنولوجية للأخصـــائي الإجتماعي المدرســـي في ظل التحول الرقمي في مرحلة (الانهاء والمتابعة والتقويم).

و– كما أشتملت إستمارة القياس على سؤالاً عن معوقات إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي.

٣– تحديد عبارات إستمارة القياس (مرحلة صياغة الأسئلة):

بعد أن قام الباحث بتحديد أبعاد الإستمارة ومؤشراتها قام بجمع عدد كبير من العبارات على كل بعد، وذلك من خلال الخبرة العلمية للباحث والرجوع إلى المراجع العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث قام الباحث بصياغة وتصنيف وتوزيع العبارات التي وجد لها إتصالاً بموضوع الدراسة.

٤– تحكيم إستمارة القياس:

قام الباحث بعرضها على السادة المحكمين منه أساتذة الجامعات المتخصصين في الخدمة الإجتماعية وكذلك الخبراء في المجال المدرسي وطلب منهم التحكيم من حيث:

- إرتباط العبارات بالبعد.
- مدى مناسبة الصياغة.
- إضافة أو حذف بعض العبارات التي يتفق عليها ٨٠٪ من المحكمين وتعديل صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى.

٥– حساب صدق وثبات إستمارة القياس:

لحساب صدق وثبات إستمارة القياس قام الباحث بتطبيقها على (١٠) من الأخصائيين الإجتماعيين بالمجال المدرسي بالمرحلة الإعدادية من غير الذين طبقت علهيم الدراسة، ثم إعادة الإختبار عليهم مرة أخرى بعد مرور أسبوعين، وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين بإستخدام معامل إرتباط بيرسون، وفيما يلي بيان بمعدلات الثبات والصدق.

جدول رقم (١)

يوضح معاملات ثبات وصدق المقياس

م	أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق	مستوى الدلالة	الدلالة
١	البعد الأول: المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (عملية التقدير).	٠.٨١	٠.٩٠	٠.٠١	دال
٢	البعد الثاني: المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (التخطيط للتدخل).	٠.٨٥	٠.٩٢	٠.٠١	دال
٣	البعد الثالث: المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (تنفيذ التدخل المهني).	٠.٨٢	٠.٩٠	٠.٠١	دال
٤	البعد الرابع: المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (الانهاء والتقويم والمتابعة).	٠.٧٦	٠.٨٧	٠.٠١	دال
	المقياس ككل	٠.٨١	٠.٩٠	٠.٠١	دال

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الصدق والثبات دالة إحصائياً كما يعني ثبات وصدق الإستمارة.

٦- إســـتمارة القياس في صـــورتها النهائية جاءت مكونة من ٣٢ عبارة موزعة على الأربع أبعاد، لكل بعد ثمانية عبارات.

٧- تحديد أوزان فقرات إستمارة القياس:

أعتمدت درجات هذه الإستمارة في صياغة الإستجابة على التدريج ريكاد الثلاثي.

جدول رقم (٢)

يوضح درجات الإستجابة لعينة الدراسة على إستمارة القياس

الإستجابة	نعم	إلى حد ما	لا
الدرجة الإيجابية	٣	٢	١
الدرجة السلبية	١	٢	٣

٤- مجالات الدراسة:

تتحدد مجالات الدراسة من خلال المحددات التالية:

أ- المجال الموضـوعي: وفيه تتحدد نتائج الدراســة بتحديد واقع إســتخدام المهارات التكنولوجية للأخصــائي الإجتماعي المدرسي في ضوء التحول الرقمي مع الحالات الفنية من وجهة نظر الأخصائيين الإجتماعيين.

ب- المجال المكاني (الجغرافي): وهو مجتمع البحث، وفي هذه الدراســة الحالية تم تحديده في محافظة قنا – منطقة (المســاكن – الشــئون – الكنوز)، وذلك كون الباحث مشــرفاً على طلاب الفرقة الثالثة خدمة إجتماعية عالي قنا (تدريب ميداني) مجال مدرسي ويبلغ عددهم (٢٥) مدرسة إعدادية.

ج- المجال البشــري: تم تطبيق الإســتمارة على جميع الأخصــائيين الإجتماعيين بالمدارس المختارة بطريقة الحصر الشامل وعددهم (١٠٠) أخصائي إجتماعي.

د- المجال الزمني: أستغرق تطبيق الدراسة ميدانياً ثلاثة أشهر ٢، ٣، ٢٠٢٣/٤م.

هـ- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

أعتمدت الدراسة الحالية على الأساليب الإحصائية التالي: (النسب والتكرارات – المتوسطات الحسابية – المتوسـط المرجح – النسـبة المرجحة – مسـتوى الدلالة – معامل إرتباط بيرسـون) بإسـتخدام معادلة كوبر Cooper لحساب نسبة الإتفاق.

الصعوبات التي واجهت الباحث في تطبيق الدراسة:

١- صعوبات خاصة بمديري المدارس في عدم الاستجابة لرغبات الباحث.

٢- صـعوبات خاصـة بالأخصـائيين الإجتماعيين بعدم الاهتمام بتطوير عمل الأخصـائي الإجتماعي في ظل التحول الرقمي.

٣- قلة خبرة عدد كبير من الأخصائيين الإجتماعيين بإجادة استخدام الحاسب الآلي.

النتائج العامة للدراسة:

أولاً: عرض النتائج الخاصــة بالبيانات الديموجرافية لمفردات مجتمع الدراســة من الأخصــائيين الإجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي:

جدول رقم (٣)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع (ن = ١٠٠)

م	النوع	التكرار	النسبة	الترتيب
١	ذكر	٤٠	٤٠٪	٢
٢	أنثى	٦٠	٦٠٪	١
	المجموع	١٠٠	١٠٠٪	

يتضح من الجدول السابق والذي يبين النوع لعينة الدراسة، بأن الغالبية من عينة الدراسة من الإناث حيث جاء ذلك في الترتيب الأول بنسبة مئوية ٦٠٪، وتأتي نسبة الذكور في الترتيب الثاني بنسبة ٤٠٪، ويشير ذلك إلى أن الغالبية العظمى من الأخصائيين الإجتماعيين في المدارس المختارة أخصائيات إجتماعيات.

جدول رقم (٤)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي (ن = ١٠٠)

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة	الترتيب
١	بكالوريوس خدمة إجتماعية	٥٠	٥٠٪	١
٢	ليسانس آداب إجتماع	٢٠	٢٠٪	٣
٣	دبلومة تربوية (دراسات عليا)	٢٥	٢٥٪	٢
٤	ماجستير خدمة إجتماعية	٥	٥٪	٤
	المجموع	١٠٠	١٠٠٪	

يتبين من الجدول السابق الذي يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين، حيث جاء في الترتيب الأول بكالوريوس خدمة إجتماعية بنسبة ٥٠٪، ويليها في الترتيب الثاني دبلومة تربوية (دراسات عليا) بعد مرحلة البكالوريوس بنسبة مئوية ٢٥٪، وجاء في الترتيب الثالث المؤهل العلمي ليسانس آداب إجتماع بنسبة مئوية ٢٠٪، وكان في الترتيب الرابع المؤهل العلمي ماجستير خدمة إجتماعية بنسبة مئوية ٥٪.

وأشار ذلك على أن الغالبية العظمى من الأخصائيات والأخصائيين الإجتماعيين الذين يعملون في المجال المدرسي حاصلين على بكالوريوس خدمة إجتماعية.

جدول رقم (٥)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للخبرة في مجال العمل (ن = ١٠٠)

م	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة	الترتيب
١	من سنة إلى أقل من خمس سنوات	٢٩	٢٩٪	٢
٢	من خمس سنوات إلى أقل من عشرة سنوات	١٦	١٦٪	٤
٣	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٢٠	٢٠٪	٣
٤	من ١٥ سنة فأكثر	٣٥	٣٥٪	١
	المجموع	١٠٠	١٠٠٪	

يتبين من الجدول السابق الذي يوضح سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة بأنه جاء في الترتيب الأول سنوات الخبرة (من ١٥ سنة فأكثر) في الترتيب الأول بنسبة مئوية (٣٥٪)، ويليها في الترتيب الثاني من سنوات الخبرة (من سنة إلى أقل من خمس سنوات) بنسبة مئوية (٢٩٪)، وجاء في الترتيب الثالث من سنوات

الخبرة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة مئوية (٢٠٪)، وفي الترتيب الرابع سنوات الخبرة (من خمس سنوات إلى أقل من عشرة سنوات) بنسبة مئوية (١٦٪).

وبذلك يشير الجدول بأن الغالبية العظمى من الأخصائيين الإجتماعيين لديهم سنوات خبرة في العمل بالمجال المدرسي وكانت سنوات الخبرة (من ١٥ سنة فأكثر).

جدول رقم (٦)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للمشاركة في دورات تدريبية (ن = ١٠٠)

م	المشاركة في دورات تدريبية حول التحول الرقمي	التكرار	النسبة	الترتيب
١	لم يشارك في دورات	٤	٤٪	٥
٢	دورة واحدة	٩	٩٪	٤
٣	دورتان	١٥	١٥٪	٣
٤	ثلاث دورات	٣٥	٣٥٪	٢
٥	أكثر من ثلاث دورات	٣٧	٣٧٪	١
	المجموع	١٠٠	١٠٠٪	

تشير بيانات الجدول السابق الذي يوضح مشاركة الأخصائيين الإجتماعيين في دورات تدريبية حول التحول الرقمي، وتبين أنه في الترتيب الأول تم المشاركة في (أكثر من ثلاثة دورات) بنسبة مئوية (٣٧٪)، وفي الترتيب الثاني (ثلاثة دورات) بنسبة مئوية (٣٥٪)، والترتيب الثالث (دورتان) بنسبة (١٥٪) وجاء في الترتيب الرابع (دورة واحدة) بنسبة (٩٪)، والترتيب الخامس والأخير (لم يشارك في دورات) بنسبة (٤٪).

ودل ذلك على أن الأخصائيين الإجتماعيين لديهم قدر من المهارات التكنولوجية وذلك بناءاً على مشاركتهم في الدورات التدريبية وهو ما أكدته دراسة (شلبي، ٢٠٢١م)، ودراسة (عبد اللاه، ٢٠٢١م).

جدول رقم (٧)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمدى إجادة الحاسب الآلي (ن = ١٠٠)

م	مدى إجادة الحاسب الآلي	التكرار	النسبة	الترتيب
١	نعم	٧٠	٧٠٪	١
٢	لا	٣٠	٣٠٪	٢
	المجموع	١٠٠	١٠٠٪	

يتبين من الجدول السابق الذي يوضح مدى إجادة عينة الدراسة للحاسب الآلي بأن الغالبية العظمى يجيدون ذلك بنسبة (٧٠٪)، وياتي في الترتيب الثاني بنسبة (٣٠٪) لم يجيد إستخدام الحاسب الآلي.

ويشير ذلك بأن الأخصائيين الإجتماعيين لديهم قدر كافي في إجادة الحاسب الآلي بناءاً على الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها.

جدول رقم (٨)

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع الإستفادة من الحاسب الآلي (ن = ١٠٠)

م	الإستفادة من الحاسب الآلي	التكرار	النسبة	الترتيب

١	تسجيل الأنشطة المهنية	٣٠	٣٠٪	٢
٢	الأعمال الإدارية المختلفة	١٠	١٠٪	٣
٣	زيادة المعارف المختلفة	١٠	١٠٪	٣م
٤	تسجيل الحالات الفردية ومتابعتها	٥٠	٥٠٪	١
	المجموع	١٠٠	١٠٠٪	

توضح بيانات الجدول السابق الذي يشير إلى نوع الإستفادة من الحاسب الآلي بأن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يستفيدون في (تسجيل الحالات الفردية ومتابعتها) وذلك بنسبة مئوية (٥٠٪)، وكان في الترتيب الثاني (تسجيل الأنشطة المهنية) حيث حصل على نسبة مئوية (٣٠٪)، وكان في الترتيب الثالث والثالث مكرر الإستفادة (الأعمال الإدارية المختلفة، زيادة المعارف المختلفة) وكان ذلك بنسبة مئوية (١٠٪) وهذا ما أشارت إليه دراسة (عبد العال، ٢٠٠٦م)، دراسة (الهادي، ٢٠٠٠م).

ثانياً: النتائج الخاصة بالمهارات التكنولوجية للأخصائيين الإجتماعيني العاملين بالمجال المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي:

جدول رقم (٩)

يوضح المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (التقدير)

(ن= ١٠٠)

م	المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (التقدير)	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	التكرار
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	استخدم الحاسوب في تسجيل بيانات ومعلومات العميل	٤٠	٤٠٪	٢١	٢١٪	٣٩	٣٩٪	٢٠١	٢.٠١	٦٧	٢
٢	أطبق بعض المقاييس لتقدير مشكلات العملاء من خلال وسائل التواصل الإلكتروني	٤٤	٤٤٪	١٤	١٤٪	٤٢	٤٢٪	٢٠٢	٢.٠٢	٦٧.٣	١
٣	أتواصل مع المحيطين بالعميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني	٢٨	٢٨٪	٢٠	٢٠٪	٥٢	٥٢٪	١٧٦	١.٧٦	٥٨.٧	٧
٤	أنفذ بعض الإجراءات التنظيمية للمقابلات المهنية عبر تقنيات الحاسوب	٣٨	٣٨٪	٢٦	٢٦٪	٣٦	٣٦٪	٢٠٢	٢.٠٢	٦٧.٣	١م
٥	أرتب الزيارات المنزلية بإستخدام وسائل التكنولوجيا والإتصال	٣٢	٣٢٪	٢٥	٢٥٪	٤٣	٤٣٪	١٨٩	١.٨٩	٦٣	٥
٦	أسجل المقابلات الفردية الجماعية عبر برامج المحادثة المرئية	٢٨	٢٨٪	٤٢	٤٢٪	٣٠	٣٠٪	١٩٨	١.٩٨	٦٦	٣
٧	احتفظ ببيانات ومعلومات العملاء بإستخدام تقنيات الحاسوب	٣٩	٣٩٪	١٤	١٤٪	٤٧	٤٧٪	١٩٢	١.٩٢	٦٤	٤
٨	أصنف أكثر العوامل تأثيراً في مشكلة العميل خلال برامج إحصائية عبر الحاسب الآلي	٣٤	٣٤٪	١٨	١٨٪	٤٨	٤٨٪	١٨٦	١.٨٦	٦٢	٦
	مجموع الأوزان	١٥٤٦									
	المتوسط المرجح العام	١٩٣									
	القوة النسبية للبعد	٦٣.٣٪									

بإستقراء بيانات الجدول السابق والذي يتعلق بالمهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (التقدير)، وذلك من خلال استجاباتهم، وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسبة المئوية المرجحة وترتيب العبارات وكذلك بحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١٩٣) وبقوة نسبية مرجحة للبعد تساوي (٦٣.٣٪).

مما يعكس أن المهارات التكنولوجية للأخصائيين الإجتماعيين في هذه المرحلة عالية، وقد جاءت وجهة نظرهم مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: احتلت العبارة (أطبق بعض المقاييس لتقدير مشكلات العملاء من خلال وسائل التواصل الإلكتروني) في الترتيب الأول بنسبة مرجحة (٦٧.٣٪) من عبارات هذا البعد الذي يبلغ عدد عباراته ثمانية عبارات، بينما جاءت عبارة (أتواصل مع المحيطين بالعميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني) في الترتيب الأخير بنسبة مرجحة (٥٨.٧٪).

وبتحليل النتائج السابقة يتضح أن الأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة التقدير يستخدم العديد من المهارات التكنولوجية المناسبة لهذه المرحلة وهو ما أكدته دراسة (حسين، ١٩٩٥م)، دراسة (عبد المجيد، ٢٠٠١م)، دراسة (الفقي، ٢٠١٧م).

جدول رقم (١٠)

يوضح المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (التخطيط للتدخل) (ن= ١٠٠)

م	المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (التخطيط للتدخل)	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	التكرار
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أوضح للعميل أهم النقاط اللازمة لمواجهة المشكلة عبر برامج المحادثة الإلكترونية.	٣٨	٣٨٪	١٢	١٢٪	٥٠	٥٠٪	١٨٨	١.٨٨	٦٢.٧٪	٣
٢	أحدد الأهداف العلاجية للعميل عبر الحاسب الآلي.	٣٣	٣٣٪	٢٨	٢٨٪	٣٩	٣٩٪	١٩٤	١.٩٤	٦٤.٧٪	١
٣	أحدد مع العميل عبر الحاسب الآلي الأولويات حول مشكلته.	٣٢	٣٢٪	٢٢	٢٢٪	٤٦	٤٦٪	١٨٦	١.٨٦	٦٢٪	٤
٤	أطبق مع العميل أنسب الأساليب العلاجية من خلال تقنيات الحاسب الآلي.	٣٦	٣٦٪	٢٠	٢٠٪	٤٤	٤٤٪	١٩٢	١.٩٢	٦٤٪	٢
٥	أتفق مع العميل وإدارة المدرسة على إجراءات الخطة العلاجية.	٣٢	٣٢٪	١٨	١٨٪	٥٠	٥٠٪	١٨٢	١.٨٢	٦٠.٧٪	٥
٦	أجرى التعاقد المهني مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	٢٤	٢٤٪	١٠	١٠٪	٦٦	٦٦٪	١٥٨	١.٥٨	٥٢.٧٪	٨
٧	أتفق مع العميل عبر الحاسب الآلي عن الأدوار والمهام للتعامل مع المشكلة.	٣٢	٣٢٪	٢٠	٢٠٪	٤٨	٤٨٪	١٦٤	١.٦٤	٥٤.٧٪	٧
٨	أتواصل مع ذوي الخبرة في العمل مع الحالات الفردية عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	٢٤	٢٤٪	٢٢	٢٢٪	٥٤	٥٤٪	١٧٠	١.٧٠	٥٦.٧٪	٦
	مجموع الأوزان	١٢٦٦									
	المتوسط المرجح العام	١٥٨									
	القوة النسبية للبعد	٥٢.٧٪									

توضح بيانات الجدول السابق الخاص بمحور المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (التخطيط للتدخل)، وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسبة المرجحة وترتيب العبارات وحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١٥٨) وبقوة نسبية للبعد تساوي (٥٢.٧٪).

مما يعكس أن المهارات التكنولوجية للأخصائيين الإجتماعيين في هذه المرحلة متوسطة، وقد جاءت وجهة نظرهم مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: تشير النتائج أن نسبة (٦٤.٧٪) من استجابات الأخصائيين الإجتماعيين (أحدد الأهداف العلاجية للعميل عبر الحاسب الآلي) حيث حصلت هذه العبارة على الترتيب الأول من عبارات هذا البعد الذي يبلغ عدد عباراته ثمانية عبارات، بينما أشارت نسبة (٥٢.٧٪) من استجابات الأخصائيين الإجتماعيين حول إستخدامهم للمهارات التكنولوجية في العمل مع الحالات الفردية للعبارة (أجرى التعاقد المهني مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني) في الترتيب الثامن والأخير.

وبتحليل النتائج السابقة الخاصة بالمهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي في مرحلة التخطيط للتدخل يتضح أن هناك العديد من تلك المهارات التكنولوجية وهو ما أشارت إليه دراسة (Hodge, Diane, 2007).

جدول رقم (١١)

يوضح المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (تنفيذ التدخل)

(ن= ١٠٠)

م	المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (تنفيذ التدخل)	الاستجابات						مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	التكرار
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أوجه العميل حول المهام المتفق عليها عبر تقنيات الحاسوب والإنترنت الحديثة.	٣٢	٣٢٪	١٣	١٣٪	٥٥	٥٥٪	١٧٧	١.٧٧	٥٩٪	٨
٢	أقوم ببعض المقابلات العلاجية من خلال المحادثة الإلكترونية.	٣١	٣١٪	٢١	٢١٪	٤٨	٤٨٪	١٨٣	١.٨٣	٦١٪	٤
٣	أسعى لتدعيم العلاقة المهنية مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	٣٠	٣٠٪	٢٨	٢٨٪	٤٢	٤٢٪	١٨٨	١.٨٨	٦٢.٧٪	٢
٤	أستخدم بعض الأساليب العلاجية مع العميل من خلال تقنيات الحاسوب.	٤٨	٤٨٪	٤	٤٪	٤٨	٤٨٪	٢٠٠	٢.٠٠	٦٦.٧٪	١
٥	استخدم فنيات وأساليب تعديل السلوك مع العميل عبر تقنيات الحاسوب.	٢٣	٢٣٪	٢٥	٢٥٪	٤٢	٤٢٪	١٨١	١.٨١	٦٠.٣٪	٦
٦	أطبق المبادئ المهنية في المقابلات العلاجية مع العميل عبر برنامج المحادثة الإلكترونية.	٢٢	٢٢٪	٣٨	٣٨٪	٤٠	٤٠٪	١٨٢	١.٨٢	٦٠.٧٪	٥
٧	أرتب لإنهاء عملية المساعدة مع العميل عبر المقابلات الإلكترونية.	٣٦	٣٦٪	١٥	١٥٪	٤٩	٤٩٪	١٨٧	١.٨٧	٦٢.٣٪	٣
٨	المحادثة الإلكترونية تسهل تنفيذ البرنامج العلاجي مع العميل.	٣٢	٣٢٪	١٢	١٢٪	٥٦	٥٦٪	١٧٦	١.٧٦	٥٨.٨٪	٧
	مجموع الأوزان	١٤٧٤									
	المتوسط المرجح العام	١٨٤.٢٪									
	القوة النسبية للبعد	٦١.٣٪									

باستقراء بيانات الجدول السابق والذي يتعلق بمحور المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (تنفيذ التدخل)، وذلك من خلال استجاباتهم في ضوء نطاق الدراسة، وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسبة المرجحة وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١٨٤.٢)، وبقوة نسبية للبعد (٦١.٣٪).

مما يشير إلى تعدد المهارات، حيث جاءت استجاباتهم مرتبة تنازلياً كما يلي: تشير النتائج أن النسبة المرجحة (٦٦.٧٪) من المهارات التكنولوجية للأخصائيين الإجتماعيين في مرحلة (تنفيذ التدخل)، حيث احتلت العبارة (أستخدم بعض الأساليب العلاجية مع العميل من خلال تقنيات الحاسب الآلي) في الترتيب الأول من عبارات هذا البعد والذي بلغ عدد عباراته ثمانية عبارات، بينما احتلت النسبة (٥٩٪) للعبارة (أوجه العميل حول المهام المتفق عليها عبر تقنيات الحاسوب والإنترنت) في الترتيب الثامن والأخير.

وبتحليل النتائج السابقة يتضح أن هناك العديد من المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي في مرحلة تنفيذ التدخل وأشارت لذلك دراسة (سليمان، ٢٠١١م)، دراسة (Hodge, Diane, 2007).

جدول رقم (١٢)

يوضح المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (الإنهاء والتقويم والمتابعة)

(ن= ١٠٠)

م	المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (الإنهاء والتقويم والمتابعة)	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	التكرار
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أطبق مقاييس تقييمه من خلال الحاسب الآلي لمعرفة معدلات التحسن عند العميل	٣٦	٣٦٪	٢٤	٢٤٪	٤٠	٤٠٪	١٩٦	١.٩٦	٦٥٪	٣
٢	أوضح للعميل عبر وسائل التواصل التكنولوجي ضرورة المحافظة على التغيرات الإيجابية	١٦	١٦٪	١٢	١٢٪	٧٢	٧٢٪	١٤٤	١.٤٤	٤٨٪	٧
٣	أرتب لبعض الزيارات المنزلية للمتابعة من خلال تقنيات الحاسب الآلي	٣٠	٣٠٪	٣٤	٣٤٪	٣٦	٣٦٪	١٩٤	١.٩٤	٦٤.٧٪	٤
٤	أتناقش مع العميل وأسرته عن نتائج التدخل عبر المحادثة الإلكترونية	٣٠	٣٠٪	٢٢	٢٢٪	٤٢	٤٢٪	١٧٦	١.٧٦	٥٨.٦٪	٦
٥	استخدم برامج إحصائية عبر الحاسب الآلي لتقييم نتائج التدخل	٣٣	٣٣٪	٢٨	٢٨٪	٣٩	٣٩٪	١٩٤	١.٩٤	٦٤.٧٪	م٤
٦	أعرض تقريراً إلكترونياً لمدير المدرسة حول نتائج التدخل مع الحالات	٣٨	٣٨٪	٢٦	٢٦٪	٣٦	٣٦٪	٢٠٢	٢.٠٢	٦٧.٣٪	١
٧	أقيم نتائج الأداء المهني مع العملاء من خلال عرضها على المتخصصين عبر الحاسب الآلي	٢٨	٢٨٪	٤٢	٤٢٪	٣٠	٣٠٪	١٩٨	١.٩٨	٦٦٪	٢
٨	أتابع العملاء عبر الحاسب الآلي للرد على بعض الاستشارات لديهم	٣٢	٣٢٪	٢٢	٢٢٪	٤٦	٤٦٪	١٨٦	١.٨٦	٦٢٪	٥
	مجموع الأوزان	١٤٩٠									
	المتوسط المرجح العام	١٨٦									
	القوة النسبية للبعد	٦٢٪									

تشير نتائج الجدول السابق والذي يتعلق بالمهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة (الإنهاء والتقويم والمتابعة)، وذلك من خلال استجاباتهم، وفي ضوء حساب الأوزان المرجحة والنسبة المئوية المرجحة وترتيب العبارات وبحساب المتوسط الحسابي المرجح لهذه العبارات وجد إنه يساوي (١٨٦) وبقوة نسبية مرجحة للبعد (٦٢٪)، مما يعكس أن المهارات التكنولوجية للأخصائيين الإجتماعيين في هذه المرحلة (الإنهاء والتقويم والمتابعة) عالية.

وقد جاءت وجهة نظر هؤلاء الأخصائيين مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: تشير النتائج أن نسبة مرجحة (٦٧.٣٪) من استجابات الأخصائيين الإجتماعيين (أعرض تقريراً إلكترونياً لمدير المدرسة حول نتائج التدخل مع الحالات) واحتلت هذه العبارة الترتيب الأول من عبارات البعد والذي بلغ عدد عباراته ثمانية عبارات، بينما جاءت العبارة (أوضح للعميل عبر وسائل التواصل التكنولوجي ضرورة المحافظة على التغيرات الإيجابية) في الترتيب السابع والأخير بنسبة مرجحة (٤٨٪).

وبتحليل النتائج السابقة يتضح أن مرحلة الإنهاء والمتابعة والتقويم في العمل مع الحالات الفردية للأخصائي الاجتماعي المدرسي تمتاز بالعديد من المهارات التكنولوجية وهو ما أكدت عليه دراسة (Lester, Lolo, 2008).

جدول رقم (١٣)

يوضح مؤشرات أبعاد الدراسة

(ن= ١٠٠)

	أبعاد إستمارة القياس	عدد العبارات	مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي المرجح	القوة النسبية المرجحة للبعد	الترتيب
١	المحور الأول	٨	١٥٤٦	١٩٣	٦٣.٣٪	١
٢	المحور الثاني	٨	١٢٦٦	١٥٨	٥٢.٧٪	٤
٣	المحور الثالث	٨	١٤٧٤	١٨٤	٦١.٣٪	٣
٤	المحور الرابع	٨	١٤٩٠	١٨٦	٦٢٪	٢
المجموع		**٣٢**	**٥٧٧٦**	**٧٢١**	**٦٠.٥٪**	

يوضح الجدول السابق إجمالي أبعاد إستمارة القياس، حيث جاء المحور الأول (المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي في مرحلة التقدير) في الترتيب الأول بقوة نسبية مرجحة للبعد بنسبة (٦٣.٣٪)، ويليها في الترتيب الثاني المحور الرابع (المهارات التكنولوجية في مرحلة الإنهاء والتقويم والمناقشة) حيث جاء بقوة نسبية للبعد (٦٢٪)، وجاء في الترتيب الثالث المحور الثالث (المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة تنفيذ التدخل) بقوة نسبية مرجحة للبعد (٦١.٣٪)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير المحور الثاني (المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي في مرحلة التخطيط للتدخل) بقوة نسبية مرجحة للبعد (٥٢.٧٪).

جدول رقم (١٤)

يوضح معوقات إستخدام المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي

(ن = ١٠٠) يسمح للمبحوثين بأكثر من إستجابة

م	المعوقات	التكرار	النسبة	الترتيب
١	عدم إهتمام إدارة المؤسسة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال	٧٦	٧٦٪	٤
٢	قلة الإهتمام بالدورات التدريبية حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال	٨٨	٨٨٪	٢
٣	عدم رغبة الأخصائيين الإجتماعيين بإستخدام تكنولوجيا الإتصال وتفضيلهم الممارسة التقليدية	٥٣	٥٣٪	٧
٤	عدم وجود برنامج إلكترونية مصمم خصيصاً لتسجيل الحالات	٨٢	٨٢٪	٣
٥	عدم تقبل العملاء وأسرهم التعامل معهم من خلال مواقع تكنولوجيا الإتصال	٦٧	٦٧٪	٥
٦	الافتقار للضوابط والمعايير الأخلاقية والقانونية اللازمة للممارسة المهنية بإستخدام تكنولوجيا الإتصال	٥٦	٥٦٪	٦
٧	إمكانية اختراق المواقع والبرامج الإلكترونية مما يؤثر سلبياً على سرية العمل المهني	٤٧	٤٧٪	٨
٨	عدم تقبل المجتمع فكرة اللقاءات النقاشية عبر مواقع التواصل بين الأخصائي وأطراف المشكلة	٩٠	٩٠٪	١

تبين نتائج الجدول السابق وجود عدد من المعوقات التي تقف أمام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي حيث جاءت في الترتيب الأول (عدم تقبل المجتمع فكرة اللقاءات النقاشية عبر مواقع التواصل بين الأخصائي وأطراف المشكلة) حيث حصلت على نسبة مئوية (٩٠٪)، جاء في الترتيب الثاني (قلة الإهتمام بالدورات التدريبية حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال) بنسبة مئوية (٨٨٪)، وجاء في الترتيب الثامن والأخير (إمكانية اختراق المواقع والبرامج الإلكترونية مما يؤثر سلبياً على سرية العمل المهني) بنسبة مئوية (٤٧٪).

وبتحليل النتائج السابقة يتضح أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه الأخصائيين الإجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية وأشارت لذلك دراسة (الفقي، ٢٠١٧م)، ودراسة (المنصور، ٢٠١٧م),

النتائج العامة للدراسة:

١– فيما يتعلق بالتساؤل ومؤداه ما واقع إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي أظهرت النتائج ما يلي:

– بلغت القوة النسبية المرجحة لمجموعة أبعاد إستمارة القياس الخاصة بالمهارات التكنولوجية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي في ضوء التحول الرقمي للعمل مع الحالات الفردية (٦٠.٥٪).

– حيث جاء في الترتيب الأول بعض المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي في مرحلة (التقدير)، حيث حصلت على قوة نسبية مرجحة للبعد (٦٣.٣٪) حيث أبرزت استجاباتهم إستخدام بعض الأخصائيين الإجتماعيين للمهارات التكنولوجية في عمليات جمع البيانات والمعلومات تسجيلها عبر الحاسب الآلي إضافة إلى تسجيل بعض المقابلات وترتيب الزيارات المنزلية وتطبيق بعض المقاييس لتقدير مشكلات العملاء.

– كما جاء في الترتيب الثاني بعض المهارات التكنولوجية للأخصـــائيين الإجتماعيين في مرحلة (الانهاء والمتابعة والتقويم)، حيث حصلت على قوة نسبية مرجحة للبعد (٦٢٪).

حيث أبرزت استجاباتهم إستخدام الأخصائيين الإجتماعيين ببعض المهارات التكنولوجية في إستخدام برامج إحصائية عبر الحاسب الآلي، عرض تقرير إلكترونياً عن نتائج التدخل مع الحالات بالإضافة إلى تقييم نتائج الأدار المهني مع العملاء من خلال عرضها على المتخصصين عبر الحاسب الآلي.

– كما جاء في الترتيب الثالث بعض المهارات التكنولوجية للأخصـــائيين الإجتماعيين في مرحلة (تنفيذ التدخل)، حيث حصلت على قوة نسبية مرجحة للبعد (٦١.٣٪).

حيث أبرزت اســتجاباتهم إســتخدام الأخصــائيين الإجتماعيين لبعض المهارات التكنولوجية في هذه المرحلة كإســتخدام بعض الأســاليب العلاجية مع العملاء عبر تقنيات الحاســب الآلي، كذلك ســعيهم لتدعيم العلاقة المهنية وأيضاً ترتيبهم للانتهاء من عملية المساعدة عبر المقابلات الإلكترونية.

– كما جاء في الترتيب الرابع والأخير بعض المهارات التكنولوجية للأخصـائيين الإجتماعيين في مرحلة (تنفيذ التخطيط للتدخل)، بقوة نســبية مرجحة للبعد (٥٢.٧٪) حيث أبرزت اســتجاباتهم إســتخدام الأخصـــائيين الإجتماعيين لبعض المهارات التكنولوجية في تحديد الأهداف العلاجية للعميل عبر الحاســب الآلي وتوضــح أهم النقاط اللازمة لمواجهة المشكلات عبر المحادثة الإلكترونية وكذلك إجراء التعاقد المهني مع العميل.

٢– وفيما يتعلق بالتساؤل ومؤداه: ما معوقات إستخدام الأخصائي الإجتماعي المدرسي للمهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية في ضوء التحول الرقمي، أظهرت النتائج ما يلي:

أن هناك بعض المعوقات التي أظهرتها النتائج كان أهمها على الترتيب:

١– عدم تقبل المجتمع فكرة اللقاءات النقاشية عبر مواقع التواصل بين الأخصائي وأطراف المشكلة.

٢– قلة الإهتمام بالدورات التدريبية حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال.

٣– عدم وجود برنامج إلكترونية مصمم خصيصاً لتسجيل الحالات.

٤– عدم إهتمام إدارة المؤسسة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال.

٥– عدم تقبل العملاء وأسرهم التعامل معهم من خلال مواقع تكنولوجيا الإتصال.

٦– الافتقار للضوابط والمعايير الأخلاقية والقانونية اللازمة للممارسة المهنية بإستخدام تكنولوجيا الإتصال.

٧– عدم رغبة الأخصائيين الإجتماعيين بإستخدام تكنولوجيا الإتصال وتفضيلهم الممارسة التقليدية.

٨– إمكانية اختراق المواقع والبرامج الإلكترونية مما يؤثر سلبياً على سرية العمل المهني.

وفي ضوء معطيات النتائج توصي الدراسة بالتالي:

١– ضرورة الإهتمام بنشر ثقافة التحول الرقمي في عمل الأخصائي الإجتماعي المدرسي.

٢– ضــرورة مشــاركة الأخصــائيين الإجتماعيين في الرؤية المســتقبلية للمدرســة وأن يكون عنصــر فعال في التطور المدرسي.

٣– عمل دورات تدريبية حول المهارات التكنولوجية للأخصـــائيين الإجتماعيين في المجال المدرســي لنشــر وتوضيح سبل تطوير عمل الأخصائي الإجتماعي في ظل التحول الرقمي.

التصور المقترح لتفعيل إستخدام المهارات التكنولوجية للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي

١- الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

أ- الدراسات السابقة التي تم الإستعانة بها.

ب- خبرة الباحث بهذا المجال حيث يقوم بالإشـــراف والمتابعة على طلاب المعهد العالي للخدمة الإجتماعية بقنا الفرقة الثالثة تدريب ميداني (مجال مدرسي).

ج- الإطار النظري للدراسة.

٢- الأهداف العامة للتصور المقترح:

يتمثل الهدف العام للتصــور المقترح في تفعيل إســتخدام الأخصــائي الإجتماعي المدرســي للمهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي، وذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

أ- تفعيل إستخدام المهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية المدرسية في مرحلة التقدير.

ب- تفعيل إســـتخدام المهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية المدرســـية في مرحلة التخطيط للتدخل.

ج- تفعيل إستخدام المهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية المدرسية في مرحلة تنفيذ التدخل.

د- تفعيل إستخدام المهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية المدرسية في مرحلة الإنهاء والتقويم والمتابعة.

هـ- تحديد ومواجهة المعوقات التي تحول دون إستخدام المهارات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية المدرسية في ظل التحول الرقمي.

٣- أساليب تحقيق أهداف التصور المقترح:

أ- يتم ذلك بتحديد واقع إســـتخدام التكنولوجيا الرقمية في ممارســـة الخدمة الاجتماعية، ونشـــر ثقافة التحول الرقمي في التعامل مع الحالات الفردية المدرسية.

ب- إعتماد المبادئ والقواعد الأخلاقية التي أصدرتها NASW لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الممارسات المهنية للخدمة الإجتماعية بصفة عامة ومع الحالات الفردية بصفة خاصة.

ج- تحديث الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الإجتماعية، ليشـتمل ضـمن بنوده على أخلاقيات إسـتخدام الحاسب الآلي، وإستخدام وسائل التواصل الإجتماعي.

د- ضـــرورة تنفيذ لمزيد من الأبحاث العلمية في مجال التحول الرقمي في بيئة عمل الأخصـــائي الإجتماعي المدرسـي، لتعزيز أهميتها وأهدافها حتى تعود الفائدة على المجال التعليمي بصـفة عامة، ومجال عمل الأخصائي الاجتماعي المدرسي بصفة خاصة.

هـ- تحديث وتعديل لوائح خطة عمل الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية بحيث تتضمن حتمية إستخدام الأخصـائيين الإجتماعيين للأسـاليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمة ومواجهة المشـكلات في التعامل مع الحالات الفردية المدرسية.

و- مواجهة المعوقات التي تحول دون إستخدام المهالات التكنولوجية للعمل مع الحالات الفردية المدرسية في ظل التحول الرقمي.

- ضرورة عقد برامج تدريبية للأخصائيين الإجتماعيين حول التحول الرقمي وإستخدام التكنولوجيا في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.
- العمل على توعية الطلاب (العملاء) حول الاحتياطات الأمنية المتعلقة بحفظ المعلومات وسريتها.
- تعزيز إهتمام إدارة المؤسسة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية المدرسية.
- توفير الأجهزة المتطورة والآمنة للأخصائيين الإجتماعيين، وتوفير بيئة تكنولوجية مناسبة للممارسة المهنية للعمل مع الحالات الفردية.
- إصدار تشريعات منظمة للعمل المهني المعتمد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في كافة مجالات ممارسة الخدمة الإجتماعية.
- ضرورة توفير الدعم المادي الكافي للأخصائيين الإجتماعيين للعمل مع الحالات الفردية المدرسية وكذلك الحوافز التشجيعية للأخصائيين الأكفاء.
- تزويد الأخصائيين الإجتماعيين بنموذج إلكتروني للعمل مع الحالات الفردية المدرسية في ظل التحول الرقمي، بما يتناسب مع طبيعة كل حالة فردية.

٤- الدور المقترح للأخصائي الإجتماعي المدرسي للتعامل مع الحالات الفردية المدرسية في ضوء التحول الرقمي:

أ- يجب أن يتميز عمل الأخصائي الإجتماعي المدرسي بالمبادأة والمبادرة عن طريق إستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات للتواصل المباشر بالطلبة والتعرف على مشكلاتهم وملاحظة تفاعلاتهم عبر وسائل التواصل الإجتماعي.

ب- كما يجب على الأخصائي الإجتماعي المدرسي أثناء التعامل مع الحالات الفردية في ظل التحول الرقمي ببحث الحالة من زوايا مختلفة، وتحديد التقدير الدقيق والخطوات الرئيسية التي يجب أن يقوم بها.

ج- وضع الخطط المناسبة لمواجهة المشكلات وتحديد الأكثر أولوية.

د- القيام بتنفيذ خطة التدخل المهني وفقاً لما يتم الإتفاق عليه ووفقاً لكل حالة.

هـ- كما يجب على الأخصائي الإجتماعي المدرسي إختيار أنسب الأساليب العلاجية الإلكترونية وفقاً لكل حالة.

و- ضرورة تتبع الحالات الفردية المدرسية التي يتعامل مها إلكترونياً للتأكد من فاعلية التدخل المهني.

٥- التوصيات:

إستناداً إلى نتائج الدراسة وتصورها المقترح يوصي الباحث على ما يلي:

أ- بضرورة العمل على التغلب على المعوقات التي كشفت عنها الدراسة.

ب- ضرورة تزويد الأخصائيين الإجتماعيين بكل ما هو جديد من معارف ومهارات تكنولوجية في مجال العمل مع الحالات الفردية المدرسية مما يساهم في زيادة قدراتهم.

ج- الإهتمام بتنظيم الدورات التدريبية للأخصائيين الإجتماعيين ونشر ثقافة تكنولوجيا ممارسة الخدمة الإجتماعية.

د- السعي في محاولة تحديد متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الإجتماعية في ظل التحول الرقمي.

المراجع:

١. إبراهيم، أحمد حسن (٢٠١٩): التحول الرقمي نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (٢١).

٢. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٩م): فن الممارسة في الخدمة الإجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ص ص ١٩٠، ١٩١.

٣. أبوخريص، هاني جودة مصباح (٢٠٢١): مقومات رقمنة الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية بالمجال المدرسي، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد (٢٢)، المجلد (١٦)، الجزء الرابع.

٤. أحمد عبد الله الأحمد، ماجده أحمد عمر، أمجد حمد هديب (٢٠١٧): الأخلاقيات الرقمية الحداثة في التواصل الإنساني، مقال منشور في المجلة الأردنية للعلوم الإجتماعية، العدد ٢، مجلد ١٠.

٥. أحمد، طاهر عبد الحميد العدلي (٢٠١٥): فاعلية برنامج تدريبي مقترح قائم على التعليم المدمج في تنمية المهارات التكنولوجية لدى معلمي الحاسب الآلي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طنطا، كلية التربية.

٦. بركات، وجدي (٢٠١١): اتجاهات الممارسة المهنية لطلاب الخدمة الإجتماعية في عصر المعلومات، ندوة الخدمة الإجتماعية (تجارب وخبرات) بمدينة الملك عبد العزيز الطبية.

٧. البعلبكي، منير (٢٠٠٤): المورد – قاموس انجليزي عربي، ٣٨، بيروت، دار العلم للملايين.

٨. الجمال، رانيا عبد العزيز (٢٠٠٥): الخدمة الإجتماعية وعصر المعلومات، مجلة مستقبل التربية العربية بمصر، المجلد الحادي عشر، ج٣٨.

٩. حسن، محمد عبدالرحمن (٢٠٢١): التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الإجتماعية، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد (٢٣)، المجلد(١٨).

١٠. الحصري، كامل دسوقي (٢٠١٤): أثر إستخدام بنية تعليم إلكترونية قائم على تطبيق الويب في تنمية الجوانب المعرفية لدى طلاب شعبة الدراسات الإجتماعية بكلية التربية، مجلة الجمعية التربوية للدراسات الإجتماعية، العدد ٥٦.

١١. خلود، برجس عبد الكريم (٢٠١٧): أخلاقيات ممارسة الخدمة الإجتماعية الإلكترونية، مقالة منشورة في مجلة الخدمة الإجتماعية الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين، ج٧، عدد ٧.
١٢. سالم، أحمد (٢٠١٢): تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني، الرياض، مكتبة الرشيد.
١٣. سليمان، سليم شعبان(٢٠١١): العلاقة بين إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والأداء المهني للمخطط الإجتماعي في المنظمات الإجتماعية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثلاثون، الجزء الثلاث، أبريل.
١٤. الشربيني، محمد محمد كامل (٢٠٠٨): دراسة مقارنة بين إستخدام المقابلة العادية والمقابلة من خلال الإنترنت في دراسة الحالة الفردية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الأول، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة أسيوط، فبراير.
١٥. شرشير، محمد عبد الحميد (٢٠١٥م): تقويم المهارات المهنية لأخصائي خدمة الفرد مع الحالات الفردية في ضوء إتجاهات الممارسة الحديثة، بحث منشور في مجلة الخدمة الإجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين، العدد (٥٤)، الجزء الثامن.
١٦. شلبي، هناء إسماعيل إسماعيل(٢٠٢١): فعالية برنامج تدريبي قائم على التعليم المدمج لتنمية مهارات الممارسة المباشرة في العمل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية، العدد ٣، المجلد ٥٥، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان، يوليو.
١٧. الشوبري، نهى محمد هلال (٢٠٢٠): رؤية تحليلية لإمكانات تطبيق التحول الرقمي بالمنظمات غير الحكومية "دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع"، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (١٨) مج (٣)، الجزء الثالث.
١٨. صالح، عبد المحي (٢٠١٥): الخدمة الإجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
١٩. عباسي، يزيد (٢٠٢٢): الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، بحث منشور في المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، العدد ٢، المجلد ٥، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، أبريل.
٢٠. عبد الجواد، علا جمال أحمد (٢٠٢٢): تصور تخطيطي لتعزيز الطلاقة الرقمية بمنظمات الخدمات الإجتماعية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة الفيوم، العدد السادس والعشرين، يناير.
٢١. عبد الحميد، يوسف محمد (٢٠٠٢). المفاهيم الأساسية لإستخدام الحاسب الآلي في الخدمة الإجتماعية، القاهرة، نور الإيمان للطباعة والنشر، ٢٠٠٢.
٢٢. عبد العال، حمدي عبد الله (٢٠٠٦): تقويم البرنامج التدريبي للأخصائي الإجتماعي المدرسي على إستخدام الحاسب الآلي في تحسين مستوى أدائه المهني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة الفيوم.

٢٣. عبد القوي، رضا رجب (٢٠١٢): واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد دراسة وصفية تحليلية مطبقة على المدارس الثانوية بمدينة أسيوط، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٣٣، الجزء ٢، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان.
٢٤. عبد اللاه، عبد اللاه صابر عبد الحميد (٢٠٢١): متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان، العدد، المجلد ٥٤، أبريل.
٢٥. عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٣): أسس الخدمة الإجتماعية، القاهرة، العمرانية للتجليد.
٢٦. عبد المجيد وآخرون، هشام سيد (٢٠١٠): المدخل إلى الممارسة العامة في الخدمة الإجتماعية، القاهرة، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
٢٧. عبد المجيد، هشام سيد(٢٠٠١): توقعات المتخصصين في العمل مع الحالات الفردية من إستخدام الحاسب الآلي في أنشطتهم المهنية، بحث منشور، المؤتمر العلمي الثاني عشر للخدمة الإجتماعية، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
٢٨. عبد الموجود، منى أحمد (٢٠٠٣): إستخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات الفردية بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر للخدمة الإجتماعية، ١٩-٢٠ مارس، كلبية الخدمة الإجتماعية، جامعة حلوان.
٢٩. عفيفي، عبد الخالق محمد (٢٠٠٨): مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الإجتماعية، القاهرة، مكتبة عين شمس.
٣٠. على، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٧): دليل التدريب الميداني لطلاب الخدمة الإجتماعية، القاهرة، مركز الكتاب.
٣١. علي، أسامة عبد السلام (٢٠١٣): التحول الرقمي بالجامعات المصرية: دراسة تحليلية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ٣٧، الجزء الثاني، ٥٢٣-٥٧٣.
٣٢. عمر، أسماء باشير حامد (٢٠٢١): التقنيات الرقمية كآلية تنسيقية لتقديم خدمات شبكات الأمان الإجتماعي للفئات الأولى بالرعاية، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الإجتماعية، كلية الخدمة الإجتماعية، جامعة أسيوط، العدد (١٥)، المجلد (٣)، سبتمبر.
٣٣. عوض، محمد أحمد (٢٠٠٣): آليات بناء المكتبة الافتراضية، تصور مقترح للجامعات المصرية في ضوء بعض التجارب العلمية، بحث منشور في مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد التاسع، العدد ٣١ أكتوبر.
٣٤. الفقي، مصطفى محمد أحمد (٢٠١٧): واقع إستخدام الأخصائيين الإجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور في مجلة الخدمة الإجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين، القاهرة، العدد ٥٨، الجزء (٨)، يونيو.
٣٥. فهمي وآخرون، سامية فهمي (٢٠١٩): مناهج البحث في الخدمة الإجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٣٦.محمد طاشور (٢٠١٤): الفضاءات الرقمية العمومية ودورها في تقليص الفجوة الرقمية، بحث منشور في المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، العدد٢، مجلد ٤٩.

٣٧.محمد، سمر (٢٠٢٢): متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بإدارة رعاية الشباب بالجامعات في ظل التحول الرقمي، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، المجلد ٢٦.

٣٨.محمود، أمل صلاح (٢٠١٦): تأثير التحول الرقمي للمعرفة على الثقافة المعلوماتية للمتخصصين في مجال الآداب والعلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بقنا، مجلة Cybrarians journal، البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، ٤٣، سبتمبر، ١-٥٤.

٣٩.معجم اللغة العربية (٢٠٠٣): المعجم الوجيز، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

40. Chester, A. & Glass, C. A. (2006). Online counseling: A descriptive analysis of therapy services on the internet. British Journal of guidance and counseling, 34, pp: 145-160.
41. Emily Henriette; Mondher Feki & Imed Boughzala (2015): The Shape of Digital Transformation: A Systematic Literature Review" Ninth Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS), Samos, Greece.
42. Encyclopedia of social work, school social work, the edition National Association of social workers, inc., in U.S.A., 2009.
43. Gourri, Zaineb (2018): Bel Lakhdar, Abdelhak La fracture numérique dans l'éducation: l'école Marocaine à l'épreuve des TICE. Attadriss. no. 9-10, Novembre.
44. Hodge, Diane M. (2007): Using tablet in social work practice education, Rad Ford Univ, Sch Social Work, U.S.A.
45. Julie Cwikel, Enav Friedmann (2019): E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training, International Social Work.
46. Kalpana Goel et al., (2020): Technology enhanced social work practice and education, The Institution of Engineering and Tchnology, United Kingdom.
47. LaMendola, W. (2010). Social work and social presence in an online world, Journal of Technology in Human Services, 28, 108-119.
48. Lester Parrott & Lolo Jones(2008): Reclaiming information and communication technology for empowering social work practice, Journal of social work, Vol. 8,2.
49. 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.
50. Licka, Paul & Gautschi, Patricia (2017): Survey The digital future of higher education What does it look like and how can it be shaped?, berinfor, Germany.

51. Limani, Y., Hajrizi, E., Stapleton, L., and Retkoceri, M.(2019). Digital Transformation Readiness Higher Education Institutions (HEI): The Case of Kosovo. IFAC (International Federation of Automatic Control), IFAC Papers On Line 52-25 (2019), Hosting by Elsevier Ltd.52-57.
52. Mary C. Ruffolo, Brian E. Perron, Ph.D., Elizabeth Harbeek Voshel (2016). Direct Social Work Practice: Theories and Skills for Becoming an Evidence based practioner, USA, Sage Publications.
53. National Association of Social Worker and Association of Social Work Boards (2006). Standards of Technology and Social Work Practice, pp.7: 21 (www.aswb.org/pdfs/technologyswpractice.pdf)
54. Neil Thompson (2000): Understanding social work preparing for practice, Macmillan, London.
55. Peter – Sharkey (2000): Runing hard to stand still: communication and information technology within social work training, social work education, Vol. 19. Issue 5, British, Oct.