التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية

Digital transformation and the social service profession

إعداد

أ.د/ مدحت محمد أبو النصر

Prof. Dr. Medhat Mohamad Abu Al-Nasr

أستاذ تنمية وتنظيم المجتمع - جامعة حلوان

Doi: 10.21608/jinfo.2023.321080

استلام البحث ٢ / ٩ / ٢٠٢٣

قبول النشـــر ٢١ / ٩ / ٢٠٢٣

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٢٣). التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية. ***المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٤(١٣)، ١٣٩ – ١٥٤.

https://jinfo.journals.ekb.eg/

التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية

المستخلص :

البحث الحالي يلقي الضوء علي مفهوم التحول الرقمي ، وفوائد وأهمية ومراحل التحول الرقمي ، وأهمية التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، وأسس ممارسة الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي. ثم تم رصد بعض البحوث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية. وفي نهاية البحث تم تقديم خاتمة تؤكد علي أهمية التحول الرقمي وتوفير متطلباته وتخصيص الموارد اللازمة لتحويله من رغبة إلي واقع حقيقي يساهم في تطوير كل أبعاد ومراحل وعناصر ومجالات مهنة الخدمة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية : التحول الرقمي ، الرقمنة ، فوائد التحول الرقمي ، أهمية التحول الرقمي ، مراحل التحول الرقمي ، أهمية التحول الرقمي في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

Abstract

The current research shed light on the concept of digital transformation, the benefits, importance and stages of digital transformation, the importance of digital transformation in social work practice, and the foundations of social work practice in light of digital transformation. Then, some previous research studies were monitored that dealt with the topic of digital transformation in the social work profession. At the end of the research, a conclusion was presented that emphasized the importance of digital transformation, providing its requirements, and allocating the necessary resources to transform it from a desire into a real reality that contributes to the development of all dimensions, stages, elements, and fields of the social work profession.

key words: Digital transformation, digitization, benefits of digital transformation, importance of digital transformation, stages of digital transformation, importance of digital transformation in practicing the social work profession.

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

التحول الرقمي والخدمة الاجتماعية

مقدمة :

البحث الحالي يلقي الضوء علي مفهوم التحول الرقمي ، وفوائد وأهمية ومراحل التحول الرقمي ، وأهمية التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، وأسس ممارسة الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي. ثم تم رصد بعض البحوث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية. وفي نهاية البحث تم تقديم خاتمة تؤكد علي أهمية التحول الرقمي وتوفير متطلباته وتخصيص الموارد اللازمة لتحويله من رغبة إلي واقع حقيقي يساهم في تطوير كل أبعاد ومراحل وعناصر ومجالات مهنة الخدمة الاجتماعية.

مفهوم التحول الرقمي :

تتعدد المفاهيم المتعلقة بمفهوم التحول الرقمي فأحيانا يطلق عليه الرقمنة أو الرقمية Digitizing أو Digital transformation ، وذلك وفقاً للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر "تيري كاني Terry Kuny إلى التحول الرقمي على أنه عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة....) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتاتBits) ، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠٢٠ ؛ ٢٠٢٣).

وتشير شارلوت بيرسي Charlette Buresi إلى التحول الرقمي علي أنه منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي. ويقدم دوج هودجز Doug Hodges مفهومًا أخرًا تم تبنيه بواسطة المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه التحول الرقمي عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط....) إلى شكل رقمي.

ويري كل من Dewan, Naakesh A. & Luo, John S. (2015) أن التحول الرقمي هو اتجاه المجتمعات والحكومات والمهن والمؤسسات نحو الرقمية والأساليب الالكترونية في كافة خدماتها حتى تتكيف مع التطور السريع في عالم التقنية لضمان سرعة وتسهيل عملية تقديم الخدمات للمستفيدين.

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية التحول الرقمي لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصًا مرقمنًا يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية.
http://numerisations.blogspot.com/2012/05/blog-post_9642.html
بكلمات أخري ففى مجالات التكنولوجيا ذات العلاقة بالبيانات Data والمعلومات Information فقد تم التحول من الطرق التقليدية والتى غالبها اليدوى ومن بعد استخدمت الطرق التناظرية الالكترونية والتى بعضها لازال معمول به، ومن بعد ذلك حلت طرق التكنولوجيا الرقمية أو ما يطلق عليها التحول الرقمى والتى هى عمليات تحويل البيانات والمعلومات إلى شكل رقمي.

ففي هذا الشكل يتم تنظيم وتحويل البيانات والمعلومات إلى وحدات منفصلة من البيانات التي يمكن معالجة كل منها بشكل منفصل كمجموعات من الرقمين الصفر والواحد أي النظام الثنائى الذى تستطيع الاجهزة والادوات ذات التكنولوجيا الرقمية من حواسيب وآلات تصوير ومسجلات الصوت والصورة فهمها ومعالجتها والتعامل معها للحصول على المعلومات.

بالتحول الرقمي يتم ادخال النصوص والصور والصوت الى وحدات الادخال الرقمية بالحواسيب من ماسحات ضوئية وفارة ولوحة مفاتيح ولاقطات صوت وغيرها، ومن ثم معالجتها وتخزينها واخراجها رقميا كمعلومات. الرقمنة تجعل من السهل الحفظ والتداول والمشاركة فى كل المحتوى الذى تتم معالجته رقميا وذلك فى كل وقت وفي أي مكان.

ومن تعريفات التحول الرقمي :

١- التحول الرقمي : السعي إلى تحقيق استراتيجية المنظمات وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير لخلق قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين وأصحاب العلاقة والمصلحة والمستفيدين.
٢- التحول الرقمي : هو الاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات وذلك لتقديم خدمات ومنتجات جديدة مبتكرة.
٣- التحول الرقمى : هو التغيير المرتبط بتطبيق تكنولوجيا الرقمية في جميع الجوانب والاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات والمنتجات بشكل ابتكاري يولد تجربة مميزة على جميع الاصعدة.
٤- التحول الرقمي : هو عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها.

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

٥- التحول الرقمي : هو الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل.

٦- التحول الرقمي : يستهدف كل المؤسسات و كل الأنشطة، حيث يعمل علي تغيير نموذج العمل وإجراءات العمل والمبنية على إعادة هيكلة المؤسسات و الخدمات من أجـــل الوصول الي تبسيط إجراءات العمل، تسهيل الخدمات وتشغيلها ، تحسين تجربة المستخدم طالب الخدمة.

٧- التحول الرقمي : عبارة عن الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق التي تساعد المنظمة على تسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات (انظر : مها طاهر الخفاف : ٢٠١١ ؛ أحمد المهدي المجدوب : ٢٠١٩ ؛ محمد جابر عباس : ٢٠٢٠ ؛ بدر بوخلوف : ٢٠٢٠ ؛ مني طه محروس : ٢٠٢١).

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه عملية تبادل البيانات والمعلومات والمراسلات والوثائق والصور وتقديم السلع والخدمات والبرامج والاستشارات بطريقة الكترونية عن بعد وبطريقة آمنة وسهلة وذات جودة في أقل وقت وجهد وتكاليف داخل وبين المنظمات بأنواعها المختلفة حتى تصل إلى نظام عمل بلا أوراق.

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ظهور مفهوم **"مجتمع المعلومات القائم على المعرفة"** الذي أدى إلى تطور نماذج العلاقات بين المجتمعات البشرية وتحسين الاتصال بين شعوب العالم دون اعتبار لمواقعهم الجغرافية المختلفة وثقافتهم المتنوعة وسرعة تبادل المعلومات ووصولها في زمن قياسي.

ومازال التطور مستمراً بالفعل حيث تطور مجتمع المعلومات إلى ما يسمى **بالمجتمع الرقمي** Digital Society الذي يشير إلى تطور وتغيير كبير

وفى مجالات التكنولوجيا ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات فقد تم التحول من الطرق التقليدية والتى غالبا ذات نمط يدوي ، ثم استخدمت الطرق التناظرية الالكترونية والتى بعضها لازال معمول به، ومن بعد ذلك حلت طرق التكنولوجيا الرقمية أو ما يطلق عليها التحول الرقمى والتى هى عمليات تحويل البيانات والمعلومات إلى شكل رقمي.

وقدم كل من S. Seufert & C. Meier (2016) نموذجا لعملية التحول للرقمي ، اشتمل علي المكونات أو العناصر التالية :

١- تجربة المستفيدون : تقديم سلع أو خدمات تتماشي مع نمط الحياة الرقمية للمستفيدين.

٢- ابتكار المنتجات : استخدام التقنيات الرقمية لتقديم سلع أو خدمات مبتكرة .

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

٣- الاستراتيجية : ترتكز استراتيجية المنظمة علي الاستفادة من موارد وامكانات التقنيات الرقمية.
٤- التنظيم : توفر المنظمة الكفاءات الرقمية داخلياً بطريقة فاعلة.
٥- العمليات : تقوم المنظمة بمواءمة جميع العمليات مع الهياكل الرقمية.
٦- التعاون : تستخدم المنظمة التقنيات الرقمية داخلها لتدعيم وتعزيز الاتصال والتنسيق والتعاون.
٧- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : تستخدم المنظمة البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل تمكين المستفيدين من شراء واستخدام والاستفادة من السلع والخدمات إلكترونيا.
٨- الثقافة : انفتاح المنظمة علي التقنيات الرقمية وفهمها واكتساب المهارات المرتبطة بها.
٩- التحول : من الإدارة التقليدية والورقية إلي الإدارة بلا أوراق وعن بعد أو الإلكترونية ، بدأ من الإدارة العليا ثم الإدارة الوسطي ثم الإدارة التنفيذية...

فوائد وأهمية التحول الرقمي :

من فوائد التحول الرقمي أكدت دراسة بدر بوخلوف (٢٠٢٠) على أن التحول الرقمي يساعد على الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع وتقديم أفضل السلع والخدمات ذات الجودة العالية وبأقل تكلفة ممكنة عبر الشبكة الالكترونية.

وتتضح أهمية التحول الرقمي في جميع مجالات الحياة. فعلي سبيل المثال في المجال الصحي بصفة خاصة في مواجهة جائحة كورونا كإحدى الأزمات الصحية العالمية التي تأثرت بها دول العالم، ساهم التحول الرقمي في التعامل مع هذه الجائحة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حصر حالات المرض والشفاء والموت ، وفي تنمية وعي المجتمع وتثقيفه بأساليب الوقاية والعلاج من هذا الفيروس، وتحفيز أفراده على التعاون في مواجهته.

واعتمدت كثير من المؤسسات الطبية علي سبيل المثال على الخدمات الرقمية والتكنولوجية مثل : تحليل نتائج الدم والإشاعة وتقديم الاستشارات والمعلومات والبيانات المطلوبة حول الأمراض وكيفية الوقاية منها وإجراء فحص وتشخيص لبعض الأعراض الجسدية والنفسية والاجتماعية التي يعاني منها المرضي والمخالطين لهم...

هذا ويمكن توضيح بعض الفوائد المترتبة علي التحول الرقمي للمحتوى المعلوماتى والمعرفى في الآتي :

١- الاحتفاظ والحفظ من العوامل الجوية والتقادم والضياع والتلف وما إلى ذلك.

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

٢- سهولة التعامل مع ما تم رقمنته من استرجاع وبحث وسرعة الوصول والاتاحة الانية ولأكثر من شخص فى نفس الوقت وفى اى مكان وزمان.
٣- امكانيات إظهار التفاصيل والتصغير والتكبير والنسخ والطباعة وفق الصلاحيات التى تعد من قبل ما لكى المحتوى.
٤- التوفير فى أماكن التخزين وخاصة ما يتعلق بالوثائق الورقية مع امكانيات حمل كميات كبيرة من الوثائق الرقمية فى الجيب (أحمد المهدي المجدوب : ٢٠١٩).

مراحل التحوّل الرقمي :

لا يوجد مسار واضح للتحول الرقمي ولكل منظمة مسار مختلف. والتالي مقترح لمراحل التحول الرقمي كدليل إرشادي لكل مهتم بهذا الموضوع :

المرحلة الأولى – الوضع الراهن

في المرحلة الأولى، تستمر المنظمة في عملها على النحو المعتاد، وتحافظ على الوضع الراهن بدون الوعي بمتطلبات العملاء المتغيرة والتقدم التكنولوجي. ومن شأن الافتقار إلى المبادرات الرقمية أن ينتهي بأي منظمة إلى الزوال. ومن الأهمية بمكان الانتقال إلى المرحلة التالية في أسرع وقت ممكن.

المرحلة الثانية – الخطوة الإيجابية

في المرحلة الثانية، تصبح المنظمة أكثر إدراكًا للحاجة إلى التحسين الرقمي. فهي تدرك التحديات الحالية التي تواجهها وحاجاتها إلى مبادرة للتحوُّل الرقمي. وتبدأ الأقسام والإدارات المختلفة بالمنظمة في محاولة حل المشكلات ذاتها ولكن بأساليب مختلفة. وعلى الرغم من أن هذه المرحلة أفضل من سابقتها، فإنها تكشف عن النقص الموجود في التركيز والوحدة. وإذا أرادت أي منظمة النجاح في تحقيق التحوُّل الرقمي، فسيكون لزامًا عليها إيجاد وسيلة للخروج من الفوضى الأولية .

المرحلة الثالثة – العزم

يبدأ التحوُّل الرقمي عند انتقال المنظمة إلى مرحلة العزم. وهنا، يظهر القادة الرقميون الرئيسيون ووكلاء التغيير ويبدؤون في اختبار التقنيات الجديدة. ويسعون للحصول على الموافقات الرسمية من المديرين التنفيذيين للشركة لقيادة التغيير. وفي هذه المرحلة، قد تصبح ثقافة العمل عقبة، ويتعين على القادة تشجيع ثقافة الابتكار بنشاط لإحداث المزيد من التحوُّل.

المرحلة الرابعة - الإستراتيجية

في المرحلة الرابعة، تحقق المنظمة تغييرات ثقافية، ولذا، توافق المجموعات والأقسام الفردية على العمل بشكل تعاوني. يضع أصحاب المصلحة الرئيسيون خارطة طريق إستراتيجية مركزة لتحقيق النجاح في التحولات الرقمية. ويخططون للجوانب المختلفة للتغيير، مثل الملكية والبحث والجهد والاستثمار.

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

المرحلة الخامسة – الاستهداف

في المرحلة الخامسة، تبدأ المنظمة في تنفيذ إستراتيجية التحوُّل الرقمي المحددة في المرحلة السابقة. وهي تمتلك فريقًا متعدد الأقسام من المبتكرين الذين يحددون ما يجب القيام به في الوقت الحالي والأشهر القادمة لتحقيق تحوُّل رقمي ناجح. ومن هذه المرحلة تبدأ المشروعات الرقمية والبنية التحتية والمبادرات الجديدة في التبلور.

٥- **المرحلة السادسة – التكيُّف**

في المرحلة السادسة يكون لدى المنظمة التي تصل إلى هذه المرحلة إطار عمل للتحوُّل الرقمي للتعامل مع جميع متطلبات العملاء المستقبلية. ويصبح ذلك جزءًا أساسيًا من نهج المنظمة ، ومن ثم يمكنها أن تسلك المسارات التكنولوجية المبتكرة بسهولة. وخلال المرحلة السادسة، تصبح مشروعات التحوُّل الرقمي هي الوضع الطبيعي الجديد في المنظمة.

https://aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation/#:~:text=%D9%84%D8%AE%D9%81%D8%B6%20%

العلاقة بين الرقمنة والتحول الرقمي :

الرقمنة هي عملية تحويل الجوانب المادية في عمليات الأعمال وتدفقات العمل إلى جوانب رقمية. إن المقصود من تمثيل الأشياء غير الرقمية أو المادية في تنسيق رقمي هو أن يكون بإمكان نظام الكمبيوتر أو الحاسب الآلي استخدام هذه المعلومات بشكل أفضل. فعلى سبيل المثال فإن تحوَل النماذج الورقية التي يملؤها العملاء إلى نماذج رقمية يكملونها عبر الإنترنت ، وحينئذ، يمكن استخدام هذه البيانات الرقمية في التحليلات المطلوبة ، بما يساعد في معرفة خصائص العملاء وتحديد احتياجاتهم... إن الاكتفاء بالرقمنة وحدها لا يعد تحولا رقميا، إلا أنها خطوة أولى مهمة في رحلة التحول الرقمي. وللتحول الرقمي نطاق أوسع بكثير يقود إلى تحول ثقافي مهيمن في أي منظمة.

وبكلمات أخري فإن الرقمنة تتعلق بالاستفادة من التكنولوجية الرقمية لتغيير الهياكل الاجتماعية والتقنية ، حيث تشمل الهياكل الاجتماعية (التفاعلات البشرية ، والعلاقات ، والمعايير ، وما الي ذلك) بينما تشمل الجوانب التقنية (التقنية ، المهام ، الاجراءات ، وما الي ذلك) وبالتالي فإن الرقمنة تتجاوز مجرد كونها عملية تقنية لترميز المعلومات في شكل تنسيق رقمي.

وغالبا ما يتم استخدام مفهوم التحول الرقمي بالتبادل مع مفاهيم اخري مثل : الرقمنة والابتكار الرقمي. وعلي الرغم من وجود بعض اوجه التشابه فمن المهم التفرقة بين المفاهم الثلاث. وباختصار فإن التحول الرقمي يتم من خلال الرقمنة والابتكار الرقمي.

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية :

مهن كثيرة بدأت منذ فترة في الاستفادة من عملية التحول الرقمي منها : مهن الطب والتمريض والتحاليل الطبية والهندسة والإدارة ... تلي ذلك مهن أخري منهم : مهنة الخدمة الاجتماعية. والجزء التالي سوف يلقي الضوء علي علاقة مهنة الخدمة الاجتماعية بالتحول الرقمي.

أهمية التحول الرقمي في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية :

يمكن تحديد أهمية التحول الرقمي في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في الآتي:

١- المساعدة علي تطبيق وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

٢- التحول الرقمي يعمل علي تحويل الأعمال المكتبية من النمط اليدوي التقليدي البطيء إلى النمط الالكتروني الحديث والسريع بهدف تحسين كفاءة وفاعلية العمل وتسهيل تقديم المعلومات والاستشارات والخدمات للعملاء.

٣- التحول الرقمي يوفر فرص حقيقية للإعلان المستمر عن خدمات وبرامج ومشروعات المنظمات - وشروط الحصول عليها أو الاستفادة منها - التي تمارس بها مهنة الخدمة الاجتماعية على نطاق واسع بدون التقيد بحدود جغرافية أو زمنية.

٤- التحول الرقمي يمكن أن يسهل عملية تواصل الأخصائيين الاجتماعيين مع عملاء من الصعب الوصول إليهم ، نظرا لوجودهم في أماكن بعيدة أو في أماكن صعب الوصول إليها أو في أماكن حدث بها زلازل أو بها كوارث أو أوبئة أو فيضانات ...

٥- التحول الرقمي يمكن أن يساهم في زيادة سرعة الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات للعملاء وفي أقل وقت ممكن على عكس الممارسة التقليدية.

٦- التحول الرقمي يمكن أن يساعد الأخصائي الاجتماعي على تقديم الخدمات الإلكترونية (مثل : المقابلة الإلكترونية والاستبيان الإلكتروني والدراسة الإلكترونية والتشخيص الإلكتروني والعلاج الإلكتروني والاستشارات الالكترونية ...).

٧- التحول الرقمي يمكن الأخصائي الاجتماعي من ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من أي مكان (في المؤسسة أو في منزل الأخصائي الاجتماعي) حيث أنه أصبح غير مقيد بوجوده كل الوقت داخل المؤسسة التي يعمل بها.

٨- التحول الرقمي يمكن أن يساعد في تحقيق الشفافية في معرفة رأي العملاء في الخدمات المقدمة لهم سواء بالإيجاب أو بالسلب ، وتلقي مقترحاتهم من خلال التقييم الالكتروني في نهاية الحصول على الخدمة.

٩- التحول الرقمي يساهم في تحقيق الشفافية والمحاسبية والمساءلة للعاملين بما فيهم الأخصائيين الاجتماعيين، بما يساهم في تحسين وجودة الممارسة المهنية.

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

١٠- التحول الرقمي يساعد في توفير المعلومات والخبرات المتراكمة التي يمكن استرجعها عند الحاجة إليها مرة أخري ، وخصوصاً في عمليات صنع واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتسجيل المهني.

أسس ممارسة الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي :

يمكن تحديد أسس ممارسة الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي في التالي:

١- **الأساس المعرفي:**

يشمل الأساس المعرفي فهم الأساليب التقنية والأدوات الرقمية لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للعملاء ، وتنمية معارف الأخصائي الاجتماعي بوسائل التواصل الاجتماعي ومصادر نظم المعلومات التكنولوجية وكيفية الاستفادة منها في تطبيق وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، وتزويده بأشكال التدخل المهني عبر الوسائل التكنولوجية مثل : الإرشاد والاستشارات السريعة من خلال الانترنت والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية... أيضا توفير التدريب للأخصائيين الاجتماعيين لإكسابهم المعارف والمعلومات عن أهمية التحول الرقمي وعن كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لمساعدة العملاء. كذلك توعية الأخصائيين الاجتماعيين بالقوانين والتشريعات المنظمة لاستخدام الوسائل التكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي...

٢- **الأساس القيمي:**

يتضمن الأساس القيمي ضرورة المحافظة على سرية بيانات ومعلومات العملاء عند استخدام التكنولوجيا الرقمية ، والحصول على موافقة شفهية أو مكتوبة من العملاء في التواصل معهم إلكترونيا ، مع مراعاة الفروق الفردية بين العملاء في قدرتهم على استخدام التكنولوجيا الرقمية ، وتحقيق العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات الالكترونية...

٣- **الأساس المهاري:**

يشير الأساس المهاري إلي ضرورة إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات استخدام التكنولوجيا الرقمية ، ومنها علي سبيل المثال : مهارات التواصل الإلكتروني واستخدام شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية. أيضا كيفية عقد المقابلات المهنية الإلكترونية واجراء الدراسة والتشخيص الإلكتروني والتسجيل الإلكتروني وتقديم الإرشاد والاستشارات الإلكترونية والعلاج الإلكتروني والمدافعة الإلكترونية ...

أمثلة علي بعض البحوث والدراسات السابقة :

ومن أمثلة البحوث والدراسات التي تناولت موضوع التحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية دراسة إبراهيم علي أبو هرجه (٢٠١٦) بعنوان تكنولوجيا

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية. وتوصلت الدراسة إلي أهمية وضرورة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية وأعضاء هيئة التدريس والأخصائيين الاجتماعيين علي كيفية وتوظيف تكنولوجيا المعلومات الرقمية.

ومن أمثلة الدراسات التي وضحت أهمية التحول الرقمي لمهنة الخدمة الاجتماعية دراسة

Paul Freddollino (٢٠١٨) التي استهدفت تحديد أهمية المعلومات الالكترونية في تحسين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي. واعتمدت الدراسة على المقابلة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية من الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات كاربونديل. ومن أهم نتائجها أن نظم المعلومات الالكترونية والتحول الرقمي :

١- يساعد في اتخاذ القرارات السريعة،
٢- وضع خطة علاج مناسبة للمرضى ،
٣- سرعة الاستجابة لطلبات المرضي.

وأوصت الدراسة بضرورة توسيع استخدام نظام المعلومات الالكترونية والتحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي حيث إنه من المجالات المطلوب فيها سرعة الاستجابة للمرضى وتوفير المعلومات اللازمة لمساعدتهم وتوفير المعلومات المطلوبة لباقي الفريق الطبي في أقل وقت ممكن.

أيضا دراسة John Naslund & et.al.(٢٠١٩) التي استهدفت تحديد أهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في تقديم الرعاية الصحية العقلية. اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية من الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية في بعض الدول (الهند - باكستان - زيمبابوي – بيرو - الصين - نيجيريا). ومن أهم نتائجها أن استخدام التكنولوجيا الرقمية تساعد المرضى في سرعة الحصول على خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية، وتفيد في تطوير أساليب العلاج وبأقل تكلفة ولاسيما في الأماكن منخفضة الموارد، ولكن يحتاج العاملين إلى دورات تدريبية على التكنولوجيا الرقمية وطرقها وأساليب تطبيقها حتى تتواكب مع المتغيرات العالمية.

كذلك دراسة محمد جابر عباس (٢٠٢٠) وهي بعنوان نحو معايير جديدة لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. وتري الدراسة أن التحول الرقمي لمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية هو عملية أعم واكبر من مجرد ممارسة بعض الدروس وأنماط التعلم الالكتروني للمؤسسة التعليمية بل يتعدي ذلك ليشمل

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

جميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة في مجتمعها الداخلي والخارجي وتتحول بشكل كامل ومترابط إلي البيئة الرقمية وتتحول المؤسسة إلي مؤسسة رقمية منذ بداية دخول الطالب إليها وتسجيله عليها رقمياً إلي تصنيفه واختباره الاختبارات الأولية وسداد مصروفاته وتلقي دروسه واستقبال تعليمات المهام وأداء الامتحانات وتلقي نتائجها وانتقاله إلي الصفوف الأعلي وتخرجه وإمكانية دمجه في الحياة العملية واستمرارية التنمية المهنية بشكل رقمي مستدام.

ولما كانت مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية خاصة في البيئة المصرية قد قطعت شوطاً لا بأس به في طريق الجودة وحصول كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان علي شهادة الجودة والاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد بمصر وسعي عدد من كليات الخدمة الأخري بالجمهورية للحاق بها ومحاولة تحقيق الالتزام بمعايير الجودة القومية والمعايير القياسية للخدمة الاجتماعية التي أعدها قطاع الخدمة الاجتماعية في مصر وهو جهد محمود، إلا أن هذه المعايير قد تضمنت بعض المؤشرات الخاصة بالتكنولوجيا لكنها لم تنطلق من فلسفة شاملة للتحول الرقمي وهو ما يستلزم ضرورة البحث واستشراف معايير جديدة لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

وتري الدراسة أنه في ظل التحول الرقمي فإن البنية التحتية لمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية يجب أن تتطور لتشمل إدارة العمليات الداخلية والخارجية لمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية بشكل رقمي، وتحسين الخبرات لدي قوة العمل الداخلية بهذه المؤسسات وطلابها داخل وخارج المؤسسة التعليمية ومجتمعها الاكبر.

أخيرا دراسة مني طه محروس (٢٠٢١) وهي بعنوان رؤية مستقبلية لتطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي في ضوء التحول الرقمي من منظور الممارسة العامة. وأشرت الدراسة إلي أن الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية تعد جزءاً لا يتجزأ من النظام الصحي، حيث تسعى إلى تحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية بالإضافة إلى تذليل الصعوبات التي تحول دون استفادة المرضى وأسرهم من الخدمات الطبية، كما أنها تؤثر وتتأثر بالتغييرات المجتمعية كالتحول الرقمي ودخول التكنولوجيا في مجالات الحياة والمهن المختلفة ولذا كان لزاماً علينا تطويرها بالمجال الطبي في ضوء التحول الرقمي حتى تصبح أكثر فعالية.

وتحددت مشكلة هذه الدراسة في تحليل أحدث البحوث والدراسات العربية والأجنبية المتناولة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي وصولاً إلى رؤية مستقبلية لتطويرها بما يتواكب مع التحول الرقمي الراهن في ضوء الممارسة العامة.

وهذه الدراسة تعتبر من البحوث الاستشرافية أو المستقبلية، وتم استخدام المنهجين الاستقرائي والاستنباطي واعتمدت الدراسة على البحث المكتبي ودليل

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

تحليل المحتوي أو المضمون كأداتين لجمع البيانات طُبِقَا على عينة من البحوث والدراسات العربية والأجنبية في الفترة الزمنية ما بين (٢٠٠٠ - ٢٠٢١). ومن أهم نتائج الدراسة الإجابة عن تساؤلاتها بخصوص تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي في ضوء التحول الرقمي من منظور الممارسة العامة. كما توصلت الدراسة إلى رؤية مستقبلية لتطوير هذه الممارسة في ضوء متطلبات التحول الرقمي.

خاتمة :

يقصد بالتحول الرقمي بأنه عملية تبادل البيانات والمعلومات والمراسلات والوثائق والصور وتقديم السلع والخدمات والبرامج والاستشارات بطريقة الكترونية عن بعد وبطريقة آمنة وسهلة وذات جودة في أقل وقت وجهد وتكاليف داخل وبين المنظمات بأنواعها المختلفة حتى تصل إلى نظام عمل بلا أوراق.

وبكلمات أخري فإن التحول الرقمي هو الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل وبأقل وقت وجهد وتكاليف.

ولا يزال التحول الرقمي مفهوم حديث نسبيا ، إذ في الوقت الحاضر يتم تطبيق هذا المفهوم ضمن عدد محدد من المنظمات والمؤسسات والشركات حول العالم حالياً ، وذلك لأن التكنولوجيا الموجودة في عصرنا الحاضر ليست متاحة لجميع المستخدمين، كما أن تكلفة تطبيق هذا المفهوم وتضمينه في أي منظمة أو مؤسسة أو شركة يعتبر مرتفعاً بالنسبة لبعض هذه التنظيمات أو الكيانات ، وخصوصاً الناشئة والصغيرة .

ولكن في المستقبل سوف يصبح هذا المفهوم ركناً أساسياً في عمل أي مؤسسة أو منظمة أو شركة ، وذلك بغض النظر عن مجال العمل الخاص بها ، حيث ستساعد التكنولوجيا الحديثة على تسهيل العمليات المختلفة بين المؤسسات أو المنظمات أو الشركات من ناحية وعملاءها من ناحية أخري.

ويوصي البحث الحالي بضرورة توسيع استخدام نظام المعلومات الالكترونية والتحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مختلف مجالات العمل (مثل : المجال الطبي والمجال العمالي ومجال حماية البيئة ومجال رعاية الأسرة ...) حيث يوفر ذلك سهولة اتصال العملاء بالأخصائيين الاجتماعيين، وسهولة اتصال الأخصائيين الاجتماعيين بهم ، وسرعة الاستجابة لمطالب واحتياجات العملاء ، وتوفير المعلومات اللازمة لمساعدتهم ، وتوفير المعلومات المطلوبة لباقي فريق العمل في أقل وقت ممكن...

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

وفي نهاية البحث نؤكد علي أهمية التحول الرقمي وتوفير متطلباته وتخصيص الموارد اللازمة لتحويله من رغبة إلي واقع حقيقي يساهم في تطوير كل أبعاد ومراحل وعناصر ومجالات مهنة الخدمة الاجتماعية.

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

مراجع البحث

أولا : المراجع العربية

١- بدر بوخلاف : " دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب " ، **مجلة القانون والأعمال** ، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية ، المغرب : ٢٠٢٠.

٢- محمد جابر عباس : " نحو معايير جديدة لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي " ، **المؤتمر العلمي الثاني التحول الرقمي وقضايا الخدمة الاجتماعية** ، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية ، القاهرة : أغسطس ٢٠٢٠.

٣- مدحت محمد أبو النصر : " الخدمة الاجتماعية الإلكترونية " ، **المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات** ، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، العدد ١ ، بنها : أكتوبر ٢٠٢٠.

٤- مدحت محمد أبو النصر : " مجالات استخدام وتطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية " ، **المؤتمر العلمي الثاني التحول الرقمي وقضايا الخدمة الاجتماعية** ، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية ، القاهرة : ٨-٩ أغسطس ٢٠٢٠.

٥- مدحت محمد أبو النصر : **الخدمة الاجتماعية الالكترونية في عصر التحول الرقمي** (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٢٣).

٦- مدحت محمد أبو النصر: **"** الخدمة الاجتماعية الالكترونية ", **الندوة العلمية : الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة**, المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ,٢٥ مارس,٢٠٢٠.

٧- مني طه محروس : **رؤية مستقبلية لتطوير المُمارَسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المَجَال الطبي في ضوء التحول الرقمي من منظور الممارسة العامة** (القاهرة : بحث مرجعي مقدم إلي اللجنة الدائمة للترقية إلى درجة أستاذ فى الخدمة الاجتماعية ، المجلس الأعلي للجامعات ، ٢٠٢١).

٨- مها الطاهر الخفاف : **نظم المعلومات الإدارية** (عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، ٢٠١١).

ثانيا : المراجع الأجنبية

1- A. Rogers : **The Digital Transformation Playbook Rethink Your Business for the Digital Age** (N.Y. : Columbia University Press, 2016).

2- Paul Freddollino : **Digital Social Work Tools for Practice with Cell Phone** (Uk : Oxford University Press , 2018).

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

3- Rob Laurens : **Digital Transformation** (N.Y. : Rouyledge Freebook , 2022).
4- S. Seufert & C. Meier : " Trends in Faculty Use and Perceptions of E-Learning " , **Journal of Distance Education**, Vol. 9 , No. 2. , 2016.

ثالثا : مواقع شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

- http://numerisations.blogspot.com/2012/05/blog-post_9642.html
- https://aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation/#:~:text=%D9%84%D8%AE%D9%81%D8%B6%20%

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745