

بحث بعنوان

دليل استرشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الالكتروني للأخصائي الاجتماعي
في العمل مع الحالات الفردية

**A proposed guide to develop the electronic professional
performance of the social worker in working with individual cases**

اعداد

الباحث / احمد يونس جابر

معيد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

ملخص الدراسة:

تستهدف الدراسة "الوصول إلى دليل إرشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية"، من خلال أهداف فرعية: تحديد المعارف المهنية، والمهارات التكنولوجية، والأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية، تحديد إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية، محاولة التوصل لدليل إرشادي لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، تعتبر الدراسة وصفية وتستخدم منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة غرب الفيوم التعليمية وعددهم (٨٤)، باستخدام استمارة استبيان، وتوصلت الدراسة: لوجود معارف بمستويات جيدة لدى الأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بالممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية، قصور في مستوى المهارات التكنولوجية لديهم في العمل مع الحالات الفردية، ولديهم التزام عالي بالأخلاقيات المهنية في العمل مع الحالات الفردية، هناك إحتياجات للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية، أهمها "ضرورة وجود معايير أخلاقية لاستخدام وسائل تكنولوجيا في الممارسة المهنية، تحفيز وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائل تكنولوجيا في الممارسة المهنية" وخرجت نتائج الدراسة بدليل إرشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية.

الكلمات المفتاحية: الدليل الإرشادي - الأداء المهني الإلكتروني - الحالات الفردية.

Summary:

The study aims to "reach a proposed guide for the development of electronic professional performance of social workers in working with individual cases", through sub-objectives: identifying professional knowledge, techno professional skills, and professional ethics associated with the electronic professional performance of the social worker in working with the individual case, identifying the needs of social workers to apply electronic professional practice in working with individual cases, trying Reaching a guide for the development of electronic professional performance for social workers in working with individual cases, the study is descriptive and uses the comprehensive social survey methodology for social workers working in the West Fayoum Educational Administration, numbering (84), using a questionnaire form, and the study found: Because social workers have good levels of knowledge regarding electronic professional practice in working with individual cases, Lack of level of techno professional skills they have in working with individual cases, and they have a high commitment to ethics There are needs for social workers to apply electronic professional practice in working with individual cases, the most important of which is "the need for ethical standards for the use of technology in professional practice, motivating and training social workers to use technological means in professional practice" and the results of the study came out with a proposed guide to develop the electronic professional performance of social workers in working with individual cases.

Keywords: Guideline – Electronic professional performance – Individual cases.

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

تشهد المجتمعات اليوم العديد من المتغيرات على كافة الأصعدة ومختلف المجالات، يظهر ذلك واضحاً في المجالات العلمية والتكنولوجية، وما أحدثته من تغيير جذري في عمليات التواصل بين الأفراد والحصول على المعلومات بسهولة وسرعة، مما أفرز العديد من المصطلحات كـ "مجتمع المعلومات"، "المجتمع الافتراضي"، "المجتمع الرقمي"، والذي يتفاعل فيه الأفراد مع بعضهم البعض وأصبح الوصول إلى المعلومات أسهل من خلال الواقع الافتراضي (عبد الوهاب، ٢٠١٨، ص ١١).

ولقد أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية في المجتمع والمؤسسات الاجتماعية، كما ساعدت على سهولة التواصل بين أفراد المجتمع وسرعة إنجاز المهام وتقديم الخدمات في المؤسسات الاجتماعية بصورة أكثر كفاءة ودقة بأقل مجهود وتوفير كثيراً من التكلفة التي كانت توضع لبرامج المؤسسات الاجتماعية قبل دخول التكنولوجيا هذه المؤسسات، وهذا ما أكدت عليه دراسة "القحطاني، ٢٠١٨" بعنوان "مدى تضمن قيم المواطنة الرقمية في مقرر تقنيات التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس" أن التطورات التكنولوجية مهدت الطريق لكافة الأفراد والأسر والمجتمعات والمنظمات والمهن للتواصل وتبادل الأفكار والتجارب الناجحة، مما يسهم في تنمية القدرات وزيادة الأداء الاجتماعي بالمجتمع (القحطاني، ٢٠١٨، ص ٥٨).

كما تفيد تكنولوجيا المعلومات في التعرف على العملاء وتحديد سماتهم وإحتياجاتهم ورغباتهم وذلك من خلال التسويق لخدمات المؤسسات الاجتماعية عبر وسائل إلكترونية وأخذ آراء العملاء حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة مما يساعد على تقييم عملية تقديم الخدمات؛ وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات تساعد العاملين بالمؤسسات الخدمية من القيام بعملهم بفاعلية سواء على مستوى تسويق الخدمات أو تقييمها أو تجميع المعلومات بطرق إلكترونية؛ كما يحتاج الأخصائيين الاجتماعيين إلى معرفة مهارات متقدمة في إستخدامات تكنولوجيا المعلومات ليصلوا إلى مستوى من الكفاءة للتعامل مع تكنولوجيا القرن الحادي والعشرون خاصة وقد أصبحت معظم المؤسسات تعتمد في إجراءاتها على إستخدام تكنولوجيا المعلومات (علي، ٢٠١٣، ص ٥٧).

وتتميز الخدمة الاجتماعية بالتطور المستمر لأساليبها وتكتيكاتها المهنية التي تساعد الأخصائي الاجتماعي لمواكبة تغيرات المجتمع، لذا تسعى في تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى من العلمية مما يساعد على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية (العبد الكريم، ٢٠١٧، ص ١٥).

وفي إطار السعي نحو تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؛ وتطوير الأساليب التي يستخدمها أخصائي العمل مع الحالات الفردية في كافة مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة؛ فقد ساهمت بعض الدراسات في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، حيث سعت تلك الدراسات إلى الإستفادة من أدوات تكنولوجيا المعلومات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، حيث

تناولت دراسة "Salah, Al. Naggar, 2014, p4" تطوير التدريب في الخدمة الاجتماعية عبر الانترنت وتمت الدراسة من خلال تطبيق برنامج التدريب عبر الانترنت على كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم، وبعد تطبيق البرنامج على طلبة كلية الخدمة الاجتماعية أكدت نتائج الدراسة إمكانية تطبيق برنامج التدريب الميداني على الانترنت وذلك بعد إكساب الطلاب معارف ومهارات وقيم لمساعدتهم.

رغم كل الميزات التي تتمتع بها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية إلا أنه ما زال هناك فجوة كبيرة بين نتائج الدراسات والبحوث المتعلقة بالممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية وواقع تلك الممارسة، وإذا نظرنا في الأدبيات الغربية وجدنا أن هناك تطبيق فعلي لتلك الممارسة من فترات زمنية ليست بقريبة، ويمكن إبراز تأثير استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في أوروبا بشكل واضح في ممارسة الخدمة الاجتماعية؛ في مساهمة تكنولوجيا المعلومات والانترنت وغيرها من التقنيات الإلكترونية في تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث تمكن تلك الوسائل الأخصائيين الاجتماعيين المعاصرين من تقديم الخدمات للعملاء، على سبيل المثال استخدام الانترنت في تقديم خدمات الاستشارة، والاستشارة الهاتفية، واستشارات الفيديو، والمعالجة الإلكترونية والتدخلات الموجهة ذاتياً على الويب، والشبكات الاجتماعية الإلكترونية، أي أنه تم إدخال أشكال متنوعة من الخدمات الاجتماعية الإلكترونية فيما "يعرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية" (Reamer & Frederic G, 2013, 164).

على الرغم من فعالية وسائل تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وفي تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتطوير الأساليب المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية؛ إلا أن هناك عدد كبير من الأخصائيين الاجتماعيين غير مؤهلين لاستخدام تلك الوسائل والأدوات في الممارسة المهنية، وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة "محمد، ٢٠٢٢" بوجود نقص في الخبرات والمهارات الرقمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين، وعدم تمكنهم من حل المشكلات البسيطة بالحاسب الآلي، وعدم وعيهم بالإتجاهات والتحديات الجديدة التي يجلبها العصر الرقمي، وإتساع الفجوة بين مهارات الاخصائي الاجتماعي الواقعية وآليات التحول الرقمي المهني.

ونظراً للتطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا والتحول نحو الرقمنة؛ أصبح من الضروري استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ بعض العمليات المهنية وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على كيفية استخدام الحاسب الآلي ووسائل التكنولوجيا بما يفيد في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الأفراد والأسر وبوجه خاص، وإيماناً بضرورة العمل على تدعيم وتطوير الأساليب والعمليات المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية في ظل التطور التكنولوجي المعاصر والتي تساهم في تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، أهتمت بعض الدراسات بتوظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات في عملية التسجيل المهني، حيث أهتمت دراسة "عبد القوي، ٢٠١٢" برصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد بالمدارس الثانوية بمدينة أسيوط، وأظهرت نتائج الدراسة قلة وسائل وأدوات

تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين التي يمكن إستخدامها في التسجيل؛ كما أوضحت أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد من وجهة نظر عينة الدراسة، وأظهرت الدراسة إستخدام برامج ووسائل تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد بدرجة ضعيفة، وأوصت الدراسة بضرورة إستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد.

من خلال العرض السابق للدراسات والبحوث تأكد لنا أهمية وسائل تكنولوجيا المعلومات ودورها المؤثر في تطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على كافة المستويات ومختلف المجالات، ولعل المجال المدرسي من أهم المجالات التي يبرز فيها دور الخدمة الاجتماعية بصفة عامة؛ وخدمة الفرد على وجه خاص؛ حيث يتعامل الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي مع شباب وآباء وأمّهات المستقبل، ونظراً لأهمية تلك الفئة تسعى الخدمة الاجتماعية من خلال بحوثها ودراساتها إلى العمل على تدعيم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي من خلال إكسابهم بعض المهارات والمعارف التكنو مهنية لمواكبة التطور التكنولوجي وحتى يمكنهم تطبيق الأساليب والتكتيكات المهنية مع الأفراد، وبعدما جاءت به نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بوجود معارف متوسطة لدى الأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بالممارسة الإلكترونية، وضعف قدرتهم على تطبيقها في العمل مع الحالات الفردية، وما أوضحته جمعية نيوفاوندلاند ولابرادور للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٤ في معاييرها بضرورة تعلم الأخصائيين الاجتماعيين أفضل الممارسات المهنية للتسجيل بإستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات، وما أظهرته الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ودورها في تنمية الأداء المهني لهم وزيادة الكفاءة المهنية لديهم؛ تأتي هذه الدراسة للمساهمة في تنمية الأداء المهني الإلكتروني لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك من خلال محاولة التوصل إلى دليل استرشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية.

ثانياً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم الدليل الاسترشادي: يعرف في اللغة بأنه "يطلق على ما يستدل به، فهو المرشد عن الشيء والكاشف، وهو ما يمكن التوصل بصحيح النظر فيه إلى مطلوب خبري (العنزي، ٢٠٢٠م، ص١٤٤٤)، ويعرف بأنه "المرشد إلى المطلوب" كما يعرف بأنه " هو الذي إذا تأمله الناظر المستدل أوصله إلى العلم بالمدلول" (الشهري، ٢٠٢٢م، ص١٣٤٨).

ويعرفه الدارس بأنه "هو عبارة عن نموذج للتدخل المهني من منظور طريقة العمل مع الأفراد والأسر للاستفادة من الخبرات والتجارب، ونتائج البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، من أجل صياغة أهداف واقعية واقتراح آليات يمكن تطبيقها ميدانياً من أجل تنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية".

٢- مفهوم الأداء المهني الإلكتروني: The concept of electronic professional performance:

يُعرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية الأداء المهني بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب أدائه من الأخصائي الاجتماعي الكفء، ويمكن معرفة هذا المعدل من طرق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل الذي ينجزه في دور واحد أو مجموعة من الأدوار خلال زمن معين تحت ظروف طبيعية للعمل أو مقدار الزمن اللازم لإنجاز العمل" (أحمد، ٢٠٢٠، ص ٨٢).

كما يعرف بأنه استخدام الفرد لمهاراته وقدراته ومعلوماته وخبراته للقيام بأنشطة وظيفية معينة لإنجاز نتائج متفق عليها (سليمان، ٢٠٢٠، ص ٥١١).

ويعرف الدارس الأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي إجرائياً في هذه الدراسة على

النحو التالي:

- (أ) قدرة الأخصائي الاجتماعي على توظيف المعارف المهنية في العمل مع الحالات الفردية إلكترونياً على سبيل المثال "تشخيص الحالة عبر الانترنت، عقد جلسات استشارية عن بُعد، إدارة الحالات الفردية عن بُعد".
- (ب) قدرة الأخصائي الاجتماعي على تطبيق المهارات التكنولوجية في العمل مع الحالات الفردية إلكترونياً على سبيل المثال "التواصل الفعال عبر الفيديو، الاصغاء الفعال للعميل أثناء الجلسات الافتراضية، التوثيق الرقمي لبيانات الحالات الفردية".
- (ج) إلتزام الأخصائي الاجتماعي بالأخلاقيات المهنية في العمل مع الحالات الفردية إلكترونياً على سبيل المثال "إستخدام منصات اتصال آمنة ومشفرة لضمان حماية معلومات العملاء، توضيح حدود الخدمة الإلكترونية، توثيق جميع الاتصالات والتفاعلات مع العملاء بشكل دقيق ومنظم".

(١) مفهوم الحالات الفردية:

وتعرف في معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية بأنها "فرد أو أسرة يتعرض أي منهم لمشكلة اجتماعية، بحيث يتعامل الأخصائي الاجتماعي مع هذا الفرد أو تلك الأسرة للمساعدة على إيجاد حل للمشكلة" (الدخيل، ٢٠١٢، ص ٣٧).

ويعرف الدارس الحالات الفردية في هذه الدراسة على أنها "تجارب فردية يواجهها الأفراد وتؤثر في حياتهم الاجتماعية والنفسية والاقتصادية، يقوم الأخصائيين الاجتماعيين بتحليل هذه الحالات والبحث في العوامل المؤثرة فيها لتقديم التدخل اللازم والمساعدة في تحسين الوضع وتعزيز جودة حياة الأفراد.

الحالات الفردية في الخدمة الاجتماعية تشير إلى الأفراد الذين يحتاجون إلى دعم ومساعدة لتحقيق رفاهيتهم وتحسين حياتهم، ويمكن أن تشمل هذه الحالات مجموعة متنوعة من الظروف والمشكلات التي يواجهها الأفراد في حياتهم اليومية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:

- ١) تحديد المعارف المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية.
- ٢) تحديد المهارات التكنولوجية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية.
- ٣) تحديد الأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية.
- ٤) تحديد إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية.
- ٥) محاولة التوصل إلى دليل إسترشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات وهي:

- ١) ما المعارف المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية؟
- ٢) ما المهارات التكنولوجية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية؟
- ٣) ما الأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية؟
- ٤) ما إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية؟
- ٥) ما الدليل الإسترشادي المقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية؟

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:**١) نوع الدراسة:**

ترجع هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التي تستخدم منهج المسح الاجتماعي لقياس الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

٢) منهج الدراسة:

اعتمد الدارس في تطبيق الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي الشامل لمجتمع الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الثانوية العامة والثانوي الفني بإدارة غرب الفيوم التعليمية.

٣) الأداة المستخدمة في جمع البيانات:

قام الدارس بتصميم إستمارة إستبانة إلكترونية لقياس (الأداء المهني الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية) من إعداد الدارس.

واتبع الدارس في تصميمه لهذه الاستبانة المراحل التالية:

- أ) المرحلة الأولى: مرحلة جمع وصياغة عبارات الاستبانة في شكلها الأولى.
- ب) المرحلة الثانية: مرحلة التحكيم.
- ج) المرحلة الثالثة: مرحلة الصياغة النهائية.
- د) المرحلة الرابعة: صدق وثبات المقياس.

وضعت جميع العبارات على تدرج ثلاثي بحيث تكون الإجابة لكل سؤال بإحدى الاستجابات التالية:

لا	إلى حد ما	نعم
----	-----------	-----

ثم وضع الدارس العبارات في صورتها النهائية وقام بتوزيع الدرجات على الأسئلة بحيث تأخذ العبارات المطلوب الاجابة عليها (نعم) أو (إلى حد ما) أو (لا) وزناً كالتالي: (٣) عند الإجابة ب (نعم)، (٢) عند الإجابة ب (إلى حد ما)، (١) عند الإجابة ب (لا)، وبالتالي أصبحت الدرجات المعيارية للاستبانة.

جدول رقم (١)

الدرجات المعيارية للاستبانة

الدرجة الكلية الصغرى للبعد	الدرجة الكلية الوسطى للبعد	الدرجة الكلية العظمى للبعد	البعد
٥ = ١ * ٥	١٠ = ٢ * ٥	١٥ = ٣ * ٥	البعد الأول
٥ = ١ * ٥	١٠ = ٢ * ٥	١٥ = ٣ * ٥	البعد الثاني
٥ = ١ * ٥	١٠ = ٢ * ٥	١٥ = ٣ * ٥	البعد الثالث
٧ = ١ * ٧	١٤ = ٢ * ٧	٢١ = ٣ * ٧	البعد الرابع
٢٢ = ١ * ٥٢	٤٤ = ٢ * ٥٢	٦٦ = ٣ * ٥٢	الاستبانة ككل

ثبات الاستبانة:

إعتمد الدارس على طريقة التجزئة النصفية حيث تم تقسيم فقرات الاستمارة إلى جزئين وكانت نتائج الثبات على الأداة ككل من خلال إجراء الثبات على عبارات الاستبانة باستخدام معامل سبيرمان = ٠,٩٧٨، وهذا يعني أن الأداة على درجة عالية من الثبات.

جدول رقم (٢)

القياسات الناتجة من اختبار التجزئة النصفية على الأداة ككل وعلى الأجزاء

م	الأجزاء	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	معامل الارتباط (سبيرمان)	معامل جوتمان
١	الجزء الأول	٠,٨٠٤	١١	٥٩,٩٠	٠,٩٥٨	٠,٩٧٨
٢	الجزء الثاني	٠,٧٣٣	١١	٥٩,٧٠		
٣	ثبات الاستبانة ككل	٠,٩٧٨				

وبالنظر إلى النتائج الموجودة بالجدول السابق يتضح أن معامل ثبات الاستبانة والمجموع الكلي مرتفعة، وبناء على هذه النتيجة فإن مستوى الثبات لمحتوى الأداة يعد ملائماً من وجهة نظر البحث العلمي.

أدوات تحليل البيانات (المعالجات الإحصائية):

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الإصدار (٢٦) في تحليل بيانات الدراسة، واستخدم الدارس مجموعة من الاختبارات الإحصائية خلال الدراسة، وشملت الآتي: معامل ألفا كرونباخ، التكرارات، معامل الارتباط (سبيرمان)، المتوسط الحسابي، الوزن المرجح، القوة النسبية، النسب المئوية.

٤ - مجالات الدراسة:

أ) **المجال المكاني:** تمثل المجال المكاني للدراسة في مدارس التعليم الثانوي العام والفني التابعة لإدارة غرب الفيوم التعليمية، وقد بلغ عدد المدارس وقت تطبيق الدراسة طبقاً لبيان مديرية التربية والتعليم بالفيوم للعام ٢٠٢٢/٢٠٢٣م، (١٧) مدرسة ثانوي عام - فني بإدارة غرب الفيوم التعليمية.

ب) **المجال البشري:** تمثل المجال البشري للدراسة في الإحصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس التعليم الثانوي العام والفني بإدارة غرب الفيوم التعليمية، والبالغ عددهم (٨٤) إحصائياً وإحصائية من المعينين والمثبتين بالعمل، وقد تم تطبيق الاستبانة على العينة، وتم استبعاد عدد (٥) من العينة نظراً لعدم استكمال استجاباتهم على عبارات الاستبانة، وكذلك تم استبعاد عدد (١٠) إحصائياً وإحصائية تم تطبيق ثبات الاستبانة عليهم بطريقة التجزئة النصفية وبذلك تصيح عينة الدراسة (٦٩) مفردة وهو العدد الفعلي للتطبيق.

ويمكن استعراض نتائج الدراسة المرتبطة بمجتمع الدراسة الحالية على النحو التالي: -

جدول رقم (٣)

ن = ٦٩

يوضح خصائص النوع لعينة الدراسة

م	نوع المبحوثين	ك	المئوية النسبية
١	ذكر	٢٨	٤٠,٦%
٢	أنثى	٤١	٥٩,٤%
	الإجمالي	٦٩	١٠٠%

يتضح من خلال الجدول السابق والمتعلق بنوع عينة الدراسة من الإحصائيين الاجتماعيين والإحصائيين الاجتماعيات إن الغالبية العظمى من عينة الدراسة (إناث) وذلك بنسبة كبيرة تمثلت ب ٥٩,٤% ، بينما جاءت نسبة الذكور في المرتبة الثانية تمثلت ب ٤٠,٦%، وهذا يوضح أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي مهنة جاذبة للإناث عن الذكور وقد يرجع ذلك إلى أن يمارسها شخص تتوافر لديه أحاسيس ومشاعر مختلفة عن من يعمل في مهن أخرى، كذلك يمكن أن نفسر ذلك إلى أن المجتمع قد حدد بعض المهن التي يميل للعمل بها ذكور وأخري يميل للعمل بها إناث ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية.

جدول رقم (٤)

ن = ٦٩

يوضح خصائص الفئة العمرية لعينة الدراسة

م	الفئة العمرية للمبحوثين	ك	النسبة المئوية
١	من ٢٥: أقل من ٣٥ سنة	٢	٢,٩
٢	من ٣٥: أقل من ٤٥ سنة	٢٢	٣١,٩
٣	من ٤٥: أقل من ٥٥ سنة	٣٠	٤٣,٥
٤	من ٥٥: أقل من ٦٠ سنة	١٥	٢١,٧
	الإجمالي	٦٩	١٠٠%

يتضح من الجدول أن الغالبية العظمى من الإحصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة يتراوح معدل سنهم في الفئة الثالثة وهي من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة وذلك بنسبة ٤٣,٥% ثم جاءت الفئة الثانية والتي تتمثل في السن من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة بنسبة ٣١,٩%، وتشير هذه النتائج إلى ارتفاع عدد الإحصائيين الاجتماعيين الذين يتراوح سنهم فوق ٣٥ سنة وإن دل ذلك على شيء فهو دليل على عدم الاعتماد على الإحصائيين الشباب حديثي التخرج.

جدول رقم (٥)

ن = ٦٩

يوضح المؤهل العلمي لعينة الدراسة

م	المؤهل العلمي للمبحوثين	ك	النسبة المئوية
١	بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية	٥٢	٧٥,٤
٢	ماجستير في الخدمة الاجتماعية	٠	٠
٣	ليسانس آداب علم اجتماع	٣	٤,٣
٤	دكتوراة في الخدمة الاجتماعية	١	١,٤
٥	دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	١٣	١٨,٨
	الإجمالي	٦٩	%١٠٠

يبين الجدول السابق إن غالبية عينة الدراسة من الإخصائيين الاجتماعيين قد حصلوا علي مؤهل بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية وذلك بنسبة كبيرة تمثلت في ٧٥,٤٪ من إجمالي عينة الدراسة، أما ما يلفت النظر في تلك النتائج هي نسبة من حصلوا على دبلوم دراسات عليا، ومن حصلوا علي الماجستير أو الدكتوراة كانت نسبتهم ضئيلة للغاية من إجمالي عينة الدراسة وكانت علي التوالي ١٨,٨٪، ٠٪، ١,٤٪، من إجمالي عينة الدراسة، ومن خلال تلك النتائج نستنتج بكل وضوح عدم حرص الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية علي متابعة التعليم ومواصلة مشوار الحصول على ماجستير أو دكتوراة في الخدمة الاجتماعية وبالتالي عدم حرصهم وتمكنهم من مجازة كل ما هو جديد في مجال تخصصهم، مما يجعلهم يقفون عند الاتجاهات التقليدية في ممارسة مهنتهم وتخصصاتهم، وبالتالي لن يتمكنوا من مساعدة طلابهم على الوجه الأمثل.

جدول رقم (٦)

يوضح عدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة ن = ٦٩

م	سنوات خبرة المبحوثين	ك	النسبة المئوية
١	أقل من ٥ سنوات	٠	٠
٢	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٦	٨,٧
٣	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٢٠	٢٩
٤	من ١٥ سنة فأكثر	٤٣	٦٢,٣
	الإجمالي	٦٩	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن غالبية عينة الدراسة لديهم خبرة بالعمل في المجال المدرسي تتراوح من ١٥ سنة فأكثر وذلك بنسبة ٦٢,٣٪، بينما جاءت فئة سنوات الخبرة من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة في المرتبة الثانية بنسبة ٢٩٪، وجاءت فئة سنوات الخبرة من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات في المرتبة الثالثة بنسبة ٨,٧٪، بينما لم يكن بين عينة الدراسة من هم من فئة سنوات الخبرة أقل من ٥ سنوات، مما يؤكد بيانات الجدول رقم (٤) الخاص بأعمار عينة الدراسة والتي ظهرت غالبية أعمارهم بين ٣٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة، أيضاً تشير هذه النتائج إلى الاعتماد الكبير في مدارسنا على ذوي الخبرة وليس الشباب مما قد يؤثر على مهنة الخدمة الاجتماعية مستقبلاً.

جدول رقم (٧)

"يوضح حصول عينة الدراسة على دورات التحول الرقمي" ن = ٦٩

م	الحصول على دورات التحول الرقمي	ك	النسبة المئوية
١	نعم	٣٣	٤٧,٨
٢	لا	٣٦	٥٢,٢
	الاجمالي	٦٩	١٠٠٪

يبين الجدول السابق أن نسبة الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية بالمجال المدرسي ممن حصلوا على دورات تدريبية في التحول الرقمي بلغت ٤٧,٨٪، بينما جاءت نسبة غير الحاصلين على دورات التحول الرقمي ٥٢,٢٪، وهذا يشير إلي وجود علاقة متوسطة تربط الجانب الميداني ويمثله الأخصائيين الاجتماعيين بالجانب الأكاديمي ويمثله كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، مما يؤكد علي ضرورة عقد دورات تدريبية تتعلق بإستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في الممارسة المهنية بصفة مستمرة في كل تخصصات الخدمة الاجتماعية وطرقها المختلفة وبصفة خاصة طريقة العمل مع الأفراد والأسر حتى يمكن إفادة العاملين بالخدمة الاجتماعية بالأساليب والوسائل الجديدة التي يمكن أن تفيدهم في العمل حتي يتمكنوا من مواكبة كل ما هو جديد في تخصصاتهم.

جدول رقم (٨)

يوضح مدى استفادة عينة الدراسة من دورات التحول الرقمي

م	أوجه الاستفادة	ك	النسبة المئوية
١	التواصل مع العملاء إلكترونياً	١٧	51.52%
٢	الحصول على مصادر البيانات إلكترونياً	١١	33.33%
٣	التعامل إلكترونياً مع الحالات الفردية	٧	21.21%
٤	تشخيص الحالات الفردية إلكترونياً	٥	15.15%

30.30%	١٠	إختيار الأساليب العلاجية المناسبة إلكترونياً	٥
33.33%	١١	متابعة الحالات الفردية إلكترونياً	٦

يتضح من خلال الجدول السابق أن الغالبية ممن حصلوا على دورات التحول الرقمي من عينة الدراسة من الإخصائيين الاجتماعيين قد استفادوا من دورات التحول الرقمي على مستوى تواصلهم مع عملائهم إلكترونياً، بينما بلغ عدد الذين استفادوا من دورات التحول الرقمي على مستوى الحصول على مصادر البيانات إلكترونياً ومتابعة الحالات الفردية إلكترونياً (١١) إحصائياً وأخصائية، بينما بلغ عدد الذين استفادوا من دورات التحول الرقمي على مستوى إختيار الأساليب العلاجية المناسبة إلكترونياً (١٠) إحصائياً وأخصائية، وأخيراً بلغ عدد المستفيدين من دورات التحول الرقمي على مستوى تشخيص الحالات الفردية إلكترونياً (٥) إحصائياً وأخصائية فقط.

المجال الزمني: يتحدد المجال الزمني للدراسة كالتالي: وهو فترة إجراء الدراسة بشقيها النظري والعملي، وهي تلك الفترة من ٢٠٢٤/٢/٧م إلى ٢٠٢٤/١٢/٢٥م.

جدول رقم (٩)

يوضح المعارف المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالة الفردية (ن = ٦٩)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	
١	أعرف كيفية التواصل مع العملاء من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات	41	0.59	27	0.39	1	0.01	1
٢	أمتلك المعرفة بالوسائل التكنولوجية لعمل مقابلة فردية عبر الإنترنت	19	0.28	45	0.65	5	0.07	3
٣	أعلم الوسائل التكنولوجية للتعامل مع المواقف الطارئة لدى العملاء	18	0.26	35	0.51	16	0.23	4
٤	أتعرف على المواقع الإلكترونية للحصول على المعلومات حول نوعية الحالة	24	0.35	38	0.55	7	0.10	2
٥	لدى معرفة بكيفية تطبيق عملية الدراسة لمشكلة العميل عبر الإنترنت	13	0.19	40	0.58	16	0.23	5
		مجموع التكرارات المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان المرجحة	القوة النسبية (%)	المؤشر ككل	
		760	11.01	152.00	253.33	73.43%		

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٩) والذي يوضح (المعارف المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالة الفردية بالمدارس

الثانوية بإدارة غرب الفيوم التعليمية) جاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة:

- ١) في الترتيب الأول جاءت عبارة " أعرف كيفية التواصل مع العملاء من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات " بقوة نسبية (٨٥,٩٩٪) ونسبة مرجحة (٢٣,٤٢٪).
- ٢) في الترتيب الثاني جاءت عبارة " أتعرف على المواقع الإلكترونية للحصول على المعلومات حول نوعية الحالة " وبقوة نسبية (٧٤,٨٨٪) ونسبة مرجحة (٢٠,٣٩٪).
- ٣) في الترتيب الثالث جاءت عبارة " أمتلك المعرفة بالوسائل التكنولوجية لعمل مقابلة فردية عبر الإنترنت " وبقوة نسبية (٧٣,٤٣٪) ونسبة مرجحة (٢٠٪).
- ٤) في الترتيب الرابع جاءت عبارة " أعلم الوسائل التكنولوجية للتعامل مع المواقف الطارئة لدى العملاء " وبقوة نسبية (٦٧,٦٣٪) ونسبة مرجحة (١٨,٤٢٪).
- ٥) في الترتيب الخامس جاءت عبارة " لدى معرفة بكيفية تطبيق عملية الدراسة لمشكلة العميل عبر الإنترنت " وبقوة نسبية (٦٥,٢٢٪) ونسبة مرجحة (١٧,٧٦٪).

ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر مجموعها بـ (٧٦٠) ومتوسط حسابي عام

(١١,٠١) وقوة نسبية بلغت (٧٣,٤٣٪) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن المعارف لدى الأخصائيين الاجتماعيين المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني مع العملاء تم

الموافقة عليه بنسبة عالية، ويعكس هذا ما لدى الأخصائيين الاجتماعيين من قوة معرفية متعلقة بالجانب التكنولوجي في الممارسة المهنية مع العملاء ولعل ذلك يرجع إلى ما

اكتسبوه من معلومات من خلال الدورات التدريبية التي حصلوا عليها من خلال الإدارة التعليمية عن التحول الرقمي أو ما اكتسبوه من معارف ومعلومات من خلال التعلم

الذاتي عن طريق استخدام وسائل التكنولوجيا في التواصل والحصول على المعلومات التي يريدونها، حيث أثبتت نتائج الدراسة أن الأخصائي الاجتماعي يمتلك المعارف

المهنية التي تمكنه من التواصل مع العملاء من خلال وسائل التكنولوجيا، كما يمتلك المعرفة الخاصة بإجراء المقابلات مع العملاء بواسطة وسائل التكنولوجيا، وكذلك لديه

معارف حول المواقع الإلكترونية التي يستطيع الحصول على معلومات من خلالها كما أنه يعرف كيف يقوم بجمع معلومات حول مشكلة العميل من خلال الوسائل

التكنولوجية، حيث يستطيع المرء التواصل مع الآخرين والحصول على المعلومات التي يريدها في ظل المجتمعات الافتراضية، وهذا ما أكدت عليه الكتابات النظرية المعنية

بدراسة المجتمعات الافتراضية، وما أحدثته من تغيير جذري في عمليات التواصل بين الأفراد والحصول على المعلومات بسهولة وسرعة، مما أفرز العديد من المصطلحات كـ

"مجتمع المعلومات"، "المجتمع الافتراضي"، "المجتمع الرقمي"، والذي يتفاعل فيه الأفراد مع بعضهم البعض وأصبح الوصول إلى المعلومات أسهل من خلال الواقع

الافتراضي (عبد الوهاب، ٢٠١٨، ص ١١).

ويتفق ذلك مع ما أوصت به دراسة (NA SW, A SWB, C SWE, & C SWA, 2017) بضرورة حصول الأخصائيين الاجتماعيين المستخدمين للتكنولوجيا

في تقديم الخدمات الاجتماعية على المعارف التي تؤهلهم لتقديم هذه الخدمات بطريقة أخلاقية وأمنة، وأن يكونوا على درجة من الكفاءة في استخدام التكنولوجيا.

جدول رقم (١٠)

يوضح المهارات التكنولوجية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالة الفردية (ن = ٦٩)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	
١	أتواصل مع العميل من خلال البريد الإلكتروني	11	0.16	30	0.43	28	0.41	2
٢	أجري مقابلة فردية مع العميل من خلال الكاميرا	9	0.13	9	0.13	51	0.74	5
٣	أحصل على معلومات من العميل من خلال الإتصال الهاتفي	38	0.55	20	0.29	11	0.16	1
٤	أسجل المقابلة الفردية عبر الإنترنت بواسطة الحاسب الآلي	9	0.13	14	0.20	46	0.67	4
٥	أستخدم برامج الفيديو لعمل أنشطة مهنية مع العميل عبر الإنترنت	13	0.19	14	0.20	42	0.61	3
		مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	مجموع التكرارات المرجحة	المتوسط الحسابي	القوة النسبية (%)	المؤشر ككل	
		197.33	118.40	592	8.58	57.20%		

- باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٠) والذي يوضح (المهارات التكنولوجية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالة الفردية بالمدارس الثانوية بإدارة غرب الفيوم التعليمية) وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة:
- (١) في الترتيب الأول جاءت عبارة " أحصل على معلومات من العميل من خلال الإتصال الهاتفي" وبقوة نسبية (79,71%) ونسبة مرجحة (21,71%).
- (٢) في الترتيب الثاني جاءت عبارة " أتواصل مع العميل من خلال البريد الإلكتروني" وبقوة نسبية (58,45%) ونسبة مرجحة (15,92%).
- (٣) في الترتيب الثالث جاءت عبارة " أستخدم برامج الفيديو لعمل أنشطة مهنية مع العميل عبر الإنترنت" وبقوة نسبية (٥٢,٦٦%) ونسبة مرجحة (١٤,٣٤%).
- (٤) في الترتيب الرابع جاءت عبارة " أسجل المقابلة الفردية عبر الإنترنت بواسطة الحاسب الآلي" وبقوة نسبية (48,79%) ونسبة مرجحة (13,29%).
- (٥) في الترتيب الخامس جاءت عبارة " أجري مقابلة فردية مع العميل من خلال الكاميرا " وبقوة نسبية (46,38%) ونسبة مرجحة (12,63%).
- ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر مجموعها بـ (٥٩٢) ومتوسط حسابي عام (٨,٥٨) وقوة نسبية بلغت (٥٧,٢٠%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن المهارات التكنولوجية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية بالمجال المدرسي مع العملاء تم الموافقة عليه بنسبة متوسطة، وهذا ما يعكس ضعف قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تنفيذ المهارات المهنية مع العملاء من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة "محمد، ٢٠٢٢" بوجود نقص في الخبرات والمهارات الرقمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين، وعدم تمكنهم من حل المشكلات البسيطة بالحاسب الآلي، وعدم وعيهم بالإتجاهات والتحديات الجديدة التي يجلبها العصر الرقمي، وإتساع الفجوة بين مهارات الأخصائي الاجتماعي الواقعية وآليات التحول الرقمي المهني.
- ويتفق ذلك مع ما جاءت به الكتابات النظرية بأن الأخصائيين الاجتماعيين في حاجة إلى معرفة مهارات متقدمة في إستخدامات تكنولوجيا المعلومات ليصلوا إلى مستوى من الكفاءة للتعامل مع تكنولوجيا القرن الحادي والعشرون خاصة وقد أصبحت معظم المؤسسات تعتمد في إجراءاتها على إستخدام تكنولوجيا المعلومات (علي، ٢٠١٣، ص٥٧).

جدول رقم (١١)

يوضح الاخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالة الفردية (ن = ٦٩)

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبرة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
4	24.08%	61.00	183	0.06	4	0.23	16	0.71	49	أحافظ على سرية معلومات العملاء في ظل الممارسة المهنية الإلكترونية	١
2	25.13%	63.67	191	0.03	2	0.17	12	0.80	55	أحفظ كرامة العملاء في ظل الممارسة المهنية الإلكترونية	٢
1	25.26%	64.00	192	0.01	1	0.19	13	0.80	55	أحترم خصوصية العملاء أثناء تعاملي معهم عبر الإنترنت	٣
3	24.34%	61.67	185	0.03	2	0.26	18	0.71	49	أقدم الخدمة الإلكترونية للعملاء دون تمييز أو تحيز	٤
5	23.82%	60.33	181	0.01	1	0.35	24	0.64	44	أراعي الفروق الفردية بين العملاء أثناء التواصل عبر الإنترنت	٥
	القوة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	المؤشر ككل					

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب	
		%	ك	%	ك	%	ك					
								932	13.51	186.40	310.67	90.05%

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (11) والذي يوضح (الاخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين مع الحالة الفردية بالمدارس الثانوية بإدارة غرب الفيوم التعليمية) وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة:

- ١) في الترتيب الأول جاءت عبارة " أحترم خصوصية العملاء أثناء تعاملتي معهم عبر الإنترنت " وبقوة نسبية (٩٢,٧٥%) ونسبة مرجحة (٢٥,٢٦%).
 - ٢) في الترتيب الثاني جاءت عبارة " أحفظ كرامة العملاء في ظل الممارسة المهنية الإلكترونية " وبقوة نسبية (٩٢,٢٧%) ونسبة مرجحة (٢٥,١٣%).
 - ٣) في الترتيب الثالث جاءت عبارة " أقدم الخدمة الإلكترونية للعملاء دون تمييز أو تحيز " وبقوة نسبية (٨٩,٣٧%) ونسبة مرجحة (٢٤,٣٤%).
 - ٤) في الترتيب الرابع جاءت عبارة " أحافظ على سرية معلومات العملاء في ظل الممارسة المهنية الإلكترونية " وبقوة نسبية (٨٨,٤١%) ونسبة مرجحة (٢٤,٠٨%).
 - ٥) في الترتيب الخامس جاءت عبارة " أراعي الفروق الفردية بين العملاء أثناء التواصل عبر الإنترنت " وبقوة نسبية (87,44%) ونسبة مرجحة (٢٣,٨٢%).
- ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر مجموعها بـ (932) ومتوسط حسابي عام (١٣,٥١) وقوة نسبية بلغت (٩٠,٠٥%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن الاخصائيين الاجتماعيين يقوموا بتطبيق الاخلاقيات المهنية في تعاملهم مع العملاء من خلال تكنولوجيا المعلومات حيث تم الموافقة عليها بنسبة شبة تامة، ويعكس هذا ما لدى الاخصائيين الاجتماعيين من إلتزام بالأخلاقيات المهنية أثناء الممارسة المهنية الإلكترونية مع العملاء، حيث يقوم الاخصائي الاجتماعي بتقديم الخدمة للعملاء من خلال وسائل التكنولوجيا دون تمييز أو تحيز، وكذلك يحترم خصوصية العملاء، كما يحافظ على كرامة العملاء ويحفظ المعلومات الشخصية للحالات بسرية تامة، كما يراعي الفروق الفردية

بين العملاء أثناء الممارسة الالكترونية، ويتفق ذلك مع إصدار الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين دليلها الاسترشادي حول قواعد توظيف التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية والأخلاقيات والقواعد المنظمة لها (McConnell, ٢٠٠٥, ٥).

جدول رقم (١٢)

يوضح إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية (ن = ٦٩)

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
5	13.90%	62.00	186	0.04	3	0.22	15	0.74	51	تهيئة البنية التحتية بالمدارس لإستخدام الوسائل التكنولوجية	١
3م	14.50%	64.67	194	0.03	2	0.13	9	0.84	58	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية	٢
3م	14.50%	64.67	194	0.03	2	0.13	9	0.84	58	توفير نماذج إلكترونية لأعمال التربية الاجتماعية	٣
4	13.98%	62.33	187	0.07	5	0.14	10	0.78	54	وجود فريق دعم فني تكنولوجي لحل المشكلات التقنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين	٤
1	15.02%	67.00	201	0.00	0	0.09	6	0.91	63	وجود معايير أخلاقية لإستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية	٥
2	14.87%	66.33	199	0.01	1	0.09	6	0.90	62	تحفيز الأخصائيين الاجتماعيين لإستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية	٦
6	13.23%	59.00	177	0.12	8	0.20	14	0.68	47	ربط ترقى الأخصائيين الاجتماعيين بالخبرة والكفاءة في إستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية	٧
				المؤشر	مجموع	المتوسط	المتوسط	مجموع	القوة		

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
				%	ك	%	ك	%	ك		
النسبية (%)	الأوزان المرجحة	المرجح	الحسابي	التكرارات المرجحة	ككل						
92.34%	446.00	191.14	19.39	1338							

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (12) والذي يوضح (إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية) وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة:

- ١) في الترتيب الأول جاءت عبارة " وجود معايير أخلاقية لإستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية" وبقوة نسبية (97,10%) ونسبة مرجحة (١٥,٠٢%).
- ٢) في الترتيب الثاني جاءت عبارة " تحفيز الأخصائيين الاجتماعيين لإستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية " وبقوة نسبية (٩٦,١٤%) ونسبة مرجحة (١٤,٨٧%).
- ٣) في الترتيب الثالث جاءت عبارة " تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية " وعبارة " توفير نماذج إلكترونية لأعمال التربية الاجتماعية " وبقوة نسبية (93,72%) ونسبة مرجحة (14,50%).
- ٤) في الترتيب الرابع جاءت عبارة " وجود فريق دعم فني تكنولوجي لحل المشكلات التقنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين " وبقوة نسبية (90,34%) ونسبة مرجحة (13,98%).
- ٥) في الترتيب الخامس جاءت عبارة " تهيئة البنية التحتية بالمدارس لإستخدام الوسائل التكنولوجية " وبقوة نسبية (٨٩,٨٦%) ونسبة مرجحة (١٣,٩٠%).
- ٦) في الترتيب السادس جاءت عبارة " ربط ترقى الأخصائيين الاجتماعيين بالخبرة والكفاءة في إستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية " وبقوة نسبية (٨٥,٥١%) ونسبة مرجحة (١٣,٢٣%).

ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر مجموعها ب (1338) ومتوسط حسابي عام (١٩,٣٩) وقوة نسبية بلغت (٩٢,٣٤%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن البعد المتعلق بإحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية تم الموافقة عليه بنسبة شبه تامة.

ثانياً: دليل استرشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل

مع الحالات الفردية من منظور طريقة العمل مع الأفراد والأسر :

تمهيد:

انطلاقاً من الدراسة الميدانية التي قام بها الدارس، وما أسفر عنها من نتائج ومن التحليل للدراسات السابقة فضلاً عن الاستفادة من الإطار النظري وتحليل الدراسات السابقة، قام الدارس بوضع دليل استرشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية من منظور طريقة العمل مع الأفراد والأسر، وقد تم اقتراح الدليل وفق مجموعة من الأبعاد التي تم وضعه في ضوئها وهي كالاتي:

أولاً: مفهوم الدليل الاسترشادي المقترح.

ثانياً: الأسس التي تم في ضوئها وضع الدليل الاسترشادي المقترح.

ثالثاً: مبررات صياغة الدليل الاسترشادي المقترح.

رابعاً: أهداف الدليل الاسترشادي المقترح.

خامساً: متطلبات تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح.

سادساً: آليات تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح.

- سابعاً:** مبادئ خدمة الفرد المستخدمة كمبادئ إرشادية للدليل الاسترشادي المقترح.
- ثامناً:** الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح.
- تاسعاً:** الأساليب المستخدمة في الدليل الاسترشادي المقترح.
- عاشرًا:** الأدوات المستخدمة في تنفيذ الدليل الاسترشادي المقترح.
- حادي عشر:** المهارات المقترحة التي يجب أن يكتسبها الأخصائي الاجتماعي لتنمية أدائه المهني الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية.
- ثاني عشر:** الأدوار أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية في الممارسة المهنية الإلكترونية.

المحتوي العلمي والتطبيقي للدليل الاسترشادي المقترح

أولاً: مفهوم الدليل الاسترشادي المقترح:

هو عبارة عن نموذج للتدخل المهني من منظور طريقة العمل مع الأفراد والأسر للاستفادة من الخبرات والتجارب، ونتائج البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، من أجل صياغة أهداف واقعية واقتراح آليات يمكن تطبيقها ميدانياً من أجل تنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية.

ثانياً: الأسس التي تم في ضوءها وضع الدليل الاسترشادي المقترح:

يقوم الدليل الاسترشادي المقترح على مجموعة من الأسس نذكرها فيما يلي:

- ١- الرجوع إلى الدراسات السابقة وما انتهت إليه من نتائج المرتبطة بموضوع الدراسة.
- ٢- ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج.
- ٣- الإطار النظري الذي اعتمدت عليه الدراسة الحالية.
- ٤- ملاحظات الممارسين في الواقع الميداني.
- ٥- ملاحظات الدارس بالميدان.

ثالثاً: مبررات صياغة الدليل الاسترشادي المقترح:

تم صياغة هذا الدليل وفقاً لمجموعة المبررات التالية: -

- أهمية الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي، بوصفه آلية ضرورية وفعالة ويمكن الاعتماد علىها في معالجة المشكلات الاجتماعية للطلاب بصفة عامة والحالات الفردية بصفة خاصة.
- ما يمكن أن يقوم به الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي؛ مما يساهم على تحقيق أهداف الممارسة المهنية الاجتماعية وأهداف المؤسسة (المدرسة) من خلال تنمية أدائه في هذا المجال.
- الوظائف التي تقوم بها مهنة الخدمة الاجتماعية وطريقتها خدمة الفرد بصفة خاصة، عن طريق تهيئة الظروف الـ

تساعد تلك المؤسسات على تفعيل دورها في المجتمع وتطوير أدائها.

ما أكدت عليه الدراسة الحالية والعديد من الدراسات والبحوث السابقة، من خلال الدراسة الميدانية، بوجود ضعف استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في العمل مع الحالات الفردية ضرورة اتخاذ التدابير اللازمة من أجل تحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات

رابعاً: أهداف الدليل الاسترشادي المقترح:

الهدف الأساسي:

"وضع مجموعة من الآليات التي تساعد في تنمية الأداء المهني الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية"

الأهداف الفرعية:

- ١- تنمية الأداء المهني الالكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية.
- ٢- الحد من المعوقات التي تواجه تطبيق الممارسة المهنية الالكترونية لطريقة العمل مع الأفراد والأسر .
- ٣- تحديد الآليات والمقترحات اللازمة لتنمية الأداء المهني الالكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات
- ٤- توصيف دور الجهات المشاركة في تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح.

خامساً: متطلبات تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح:

١- متطلبات عامة

لكي يتم تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح في الواقع الميداني يتطلب توافر ما يلي (المعارف - الفهم - المهارات)، وفيما يلي توضيح كل واحدة من تلك المتطلبات:

المعارف: ويقصد بها الإلمام بالمعارف والمنطلقات النظرية التي تساعد الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية، من خلال البحوث والمواقع الالكترونية، حتى يكون الأخصائي الاجتماعي مهياً نفسياً واجتماعياً وعقلياً ومعرفياً للتعامل مع الحالات إلكترونياً.

الفهم: ويقصد به فهم الأخصائي الاجتماعي لأهمية استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الكافية للممارسة الالكترونية.

المهارات: هي القدرة على استخدام المعرفة الاستخدام الأمثل وتطبيقها عند التنفيذ وسرعة الإنجاز عند القيام بالدور وكذلك إدماج هذه المعرفة بالقيم والمبادئ المهنية بطريقة تؤدي الغرض وتوصل إلى الهدف المراد الوصول إليه.

٢- متطلبات خاصة بتنمية الأداء المهني الالكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية:

تهيئة البنية التحتية بالمدارس لإستخدام الوسائل التكنولوجية

<ul style="list-style-type: none"> ➤ تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية ➤ توفير نماذج إلكترونية لأعمال التربية الاجتماعية ➤ وجود فريق دعم فني تكنولوجي لحل المشكلات التقنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين ➤ وجود معايير أخلاقية لإستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية ➤ تحفيز الأخصائيين الاجتماعيين لإستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية
<p>سادساً: آليات تحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح:</p>
<p>آليات عامة:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تفعيل دور وزارة التربية والتعليم بشأن تزويد المدارس المواد التكنولوجية الحديثة، وتهيئة البنية التحتية بالمدارس الوسائل التكنولوجية. ➤ العمل على توفير معايير أخلاقية لإستخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية. ➤ توفير نماذج إلكترونية لأعمال التربية الاجتماعية. ➤ وجود فريق دعم فني تكنولوجي لحل المشكلات التقنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين ➤ تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائل التكنولوجيا في الممارسة المهنية
<p>آليات خاصة بمؤسسات الاجتماعية (المدرسة):</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تسهيل الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات. ➤ فهم الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي داخل المدرسة. ➤ تحفيز الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائل التكنولوجيا في تقديم الخدمات. ➤ الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات. ➤ تبني نظام تقييم مستمر لقياس الأداء والخدمات المقدمة. ➤ التجديد والابتكار من قبل المؤسسة في تقديم الخدمات بأساليب جديدة ومبتكرة.
<p>آليات تنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالة الفردية:</p>

- **التدريب المستمر عبر الإنترنت:** حضور دورات تدريبية وورش عمل عبر الإنترنت يساعد في تحسين المهار والبقاء على اطلاع بأحدث التطورات في المجال.
- **استخدام أنظمة إدارة الحالات الرقمية:** تتيح أنظمة إدارة الحالات الإلكترونية تتبع حالات العملاء وتوثيق المعلو منظم وآمن، مما يسهل الوصول إلى البيانات وتحليلها عند الحاجة.
- **التواصل الفعال عبر المنصات الرقمية:** استخدام أدوات التواصل مثل البريد الإلكتروني، والدردشة الفورية المقابلات الافتراضية يساعد في تقديم الدعم المستمر والفوري للعملاء.
- **استخدام التطبيقات المتخصصة:** تطبيقات الهاتف المحمول المتخصصة يمكن أن توفر خدمات دعم وإر ومخصصة للعملاء، مما يزيد من فعالية التدخلات.
- **الابتكار والتكيف مع التقنيات الجديدة:** استكشاف وتبني التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات يساعد في تحسين الأداء وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات المختلفة.
- **التعاون الافتراضي مع الزملاء:** تعزيز التعاون والتواصل مع الزملاء من خلال الأدوات الرقمية يمكن أن يسه الخبرات والمعرفة وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- **الاهتمام بالخصوصية والأمان:** الالتزام بأعلى معايير الأمان والخصوصية الرقمية لضمان حماية معلومات العم الثقة في الخدمات المقدمة.

آليات تنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع المحيطين بالحالة الفردية:

- **تعزيز التواصل الفعال:** استخدام أدوات التواصل الرقمي مثل منصات المقابلات عبر الفيديو، البريد الإلكتروني الفورية لتسهيل التواصل المستمر والفعال مع المحيطين بالحالة.
- **التدريب التوعوي عبر الإنترنت:** تقديم جلسات تدريبية وورش عمل إلكترونية للمحيطين بالحالة لزيادة وعيهم وفهم وكيفية تقديم الدعم المناسب.
- **توفير الموارد الإلكترونية:** إنشاء وتوزيع مواد تعليمية إلكترونية مثل الكتيبات الرقمية، الفيديوهات التوضيحية، والم توضح كيفية التعامل مع الحالة الفردية بفعالية.
- **التقييم الدوري باستخدام الأدوات الرقمية:** استخدام استبيانات وتقارير إلكترونية لجمع ملاحظات المحيطين بالمدى فعالية التدخلات والبرامج المقدمة.
- **الاستشارات الافتراضية:** تقديم جلسات استشارية عبر الإنترنت للمحيطين بالحالة لمساعدتهم في فهم التحديات الفردي وتقديم الإرشادات اللازمة للتعامل معها.
- **بناء شبكات دعم إلكترونية:** إنشاء مجموعات دعم إلكترونية أو منتديات حيث يمكن للمحيطين بالحالة تبادل والمعرفة والدعم النفسي بين بعضهم البعض.
- **استخدام تقنيات المتابعة الرقمية:** اعتماد تطبيقات وبرامج لمتابعة التقدم وتقديم تقارير دورية للأخصائي الاجت

الحالة وكيفية استجابة المحيطين للتدخلات.

- **تحفيز المشاركة الفعالة:** تشجيع المحيطين بالحالة على المشاركة في الأنشطة والبرامج الرقمية المصممة لدعم البرامج العلاجية الجماعية عبر الإنترنت.
- **التوثيق الإلكتروني:** توثيق التفاعلات والأنشطة بشكل إلكتروني لضمان الاستفادة من البيانات في تحسُّن الاستراتيجيات المستقبلية.
- **الالتزام بالخصوصية والأمان:** التأكد من الحفاظ على سرية المعلومات وخصوصية البيانات المتعلقة بالحالة والمشاركة من خلال استخدام تقنيات أمان موثوقة.

آليات تنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع المؤسسات الاجتماعية:

- **الشراكات والتعاون الرقمي:** إنشاء شراكات مع مؤسسات اجتماعية أخرى من خلال منصات رقمية لتبادل المعرفة وتنفيذ برامج مشتركة تدعم الأهداف المشتركة.
- **التدريب المهني عبر الإنترنت:** تقديم وتلقي التدريبات عبر الإنترنت لتعزيز مهارات الأخصائيين الاجتماعيين ومواكبة أحدث التطورات والاتجاهات في مهنة الخدمة الاجتماعية.
- **التواصل الفعال عبر الأدوات الرقمية:** استخدام منصات التواصل المهني مثل Microsoft Teams أو Slack للتعامل مع الزملاء والشركاء، وتسهيل تبادل المعلومات والتنسيق المستمر.
- **المشاركة الفعالة في المؤتمرات والندوات الرقمية:** حضور المؤتمرات والندوات الرقمية التي تنظمها مؤسسات أكاديمية لتوسيع المعرفة وتبادل الأفكار والممارسات الأفضل.

سابعاً: مبادئ خدمة الفرد المستخدمة كمبادئ إرشادية للدليل الاسترشادي المقترح:

هناك مجموعة من المبادئ التي يعتمد عليها الدليل المقترح نذكرها فيما يلي:

- **مبدأ السرية:** يجب الحفاظ على سرية بيانات العملاء وحمايتها باستخدام تقنيات الأمان مثل التشفير وكلمات المرور والالتزام بالمعايير والقوانين الوطنية والدولية المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية.
- **التواصل الفعال:** استخدام لغة واضحة ودقيقة في جميع الاتصالات الإلكترونية لضمان فهم العملاء للمعلومات المطلوبة ردود سريعة ومناسبة لاستفسارات العملاء واحتياجاتهم.
- **التمكين الشخصي:** مساعدة العملاء في اكتساب المهارات والمعرفة التي تمكنهم من اتخاذ قرارات مستقلة، تقديم التوجيه والدعم المستمرين للعملاء لمساعدتهم في مواجهة تحدياتهم.
- **الاحترافية والمهنية:** احترام القيم والمعايير المهنية في جميع التفاعلات الإلكترونية، والسعي لتحسين المهارات والتدريب والتعليم المستمر.
- **التقييم والتحسين المستمر:** استخدام أدوات التقييم الإلكترونية لجمع ملاحظات العملاء حول الخدمات المقدم

البيانات المستمدة من التقييمات لتحسين جودة الخدمات وتقديم تدخلات مخصصة.

- **التقنيات الملائمة:** اختيار الأدوات المناسبة: مثل استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية التي تناسب احتياجا وتدعم أهداف الممارسة المهنية، والتأكد من استخدام أحدث الإصدارات من البرامج والأدوات لضمان الفعالية والأمان
- **المرونة والتكيف:** القدرة على التكيف مع التقنيات الجديدة وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة، وتطوير حلول مبتكرة التي تواجه العملاء باستخدام التكنولوجيا.
- **التوثيق الدقيق:** توثيق جميع التفاعلات والخدمات المقدمة بشكل دقيق ومنظم، ومراجعة السجلات والتحديث لضمان دقتها وتكاملها.
- **التعاون والشراكة:** تعزيز التعاون مع الزملاء والمهنيين الآخرين من خلال أدوات التعاون الرقمية، بناء شراكة مع المؤسسات الاجتماعية والمجتمعات المحلية لتعزيز الدعم المتكامل.
- **مبدأ الفردية:** تقديم خدمات مخصصة تراعي الاحتياجات الفردية لكل عميل، العمل بما يحقق أفضل مصلح والمجتمع ككل.

ثامناً: الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق أهداف الدليل الاسترشادي:

هناك مجموعة من الاستراتيجيات التي يعتمد عليها الدليل المقترح لتحديد فيما يلي: -

- استراتيجية الاستشارة. - استراتيجية البناء المعرفي. - استراتيجية المشاركة.
- استراتيجية التدعيم. - استراتيجية التعاون. - استراتيجية الاتصال.
- استراتيجية التعليم والتدريب. - استراتيجية التنسيق. - استراتيجية التفاعل.
- استراتيجية الضغط. - استراتيجية تحسين الخدمات. - استراتيجية العدالة.
- استراتيجية المدافعة. - استراتيجية الأcnاع. - استراتيجية العلاج والتعلم.
- استراتيجية تنمية الوعي. - استراتيجية تغيير السلوك.

تاسعاً: الأساليب المستخدمة في الدليل الاسترشادي المقترح:

وتحدد في مجموعة الأساليب التالية: -

- التفاعل والاتصال والتعاون.
- التعلم بالممارسة.
- محاضرات وورش عمل.
- المتابعة والتقييم.
- التوجيه والإرشاد.

عاشراً: الأدوات المستخدمة في تنفيذ الدليل الاسترشادي المقترح:

يمكن الاستعانة بالأدوات التالية لتحقيق أهداف الدليل الاسترشادي المقترح:

- المحاضرات. - ورش العمل. - دورات تدريبية. - التعلم عبر الانترنت.
- منصات التعليم والتدريب الإلكتروني - التطبيقات التفاعلية والتثقيفية.

المراجع:

- (١) الدخيل؛ عبد العزيز عبد الله (٢٠١٢) معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية _ انجليزي _ عربي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط٢.
- (٢) أحمد؛ محمد الطاهر محمد (٢٠٢٠) الأداء المهني لمشرفي اللغة الانجليزية لمرحلة التعليم الاساسي وعلاقته بالإشراف الابداعي، دار الوطن للنشر والتوزيع، ط١، الجيزة.

- (٣) العنزي؛ زينب طريقي فهد (٢٠٢٠) التعارض والترجيح في الأدلة النقلية، مجلة الدراسات العربية، جامعة المنيا، المجلد ٤٢، العدد ٣.
- (٤) الشهري؛ أحمد بن محمد بن عبد الله (٢٠٢٢) تطور دليل القاعدة الأصولية عند الحنفية "الاستحسان بالنص حجة نموذجاً" جمعاً ودراسة وتحليلاً، مجلة الدراسات العربية، جامعة المنيا، المجلد ٤٦، العدد ٣.
- (٥) العبد الكريم؛ خلود برجس (٢٠١٧) أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الاليكترونية، مقاله منشورة في مجلة الخدمة الاجتماعية الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، الجزء ٧، العدد ٥٧، مصر.
- (٦) القحطاني؛ أمل بنت سفر حسين (٢٠١٨) مدى تضمن قيم المواطنة الرقمية في مقرر تقنيات التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مجلد ٢٦، عدد ١، غزة - فلسطين.
- (٧) سليمان؛ رمضان أنور محمد (٢٠٢٠) متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، المجلد ١٩، العدد ١٩، الجزء ٢.
- (٨) عبد القوي؛ رضا رجب (٢٠١٢) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد "دراسة وصفية تحليلية مطبقة على المدراس الثانوية بمدينة أسيوط"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، مجلد ٢، عدد ٣٣.
- (٩) عبد الوهاب؛ بسمة عبد اللطيف أمين (٢٠١٨) الفعالية التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الوظيفي للعاملين في إدارات رعاية الشباب بجامعة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم، ع ٢.
- (١٠) علي؛ ماهر أبو المعاطي (٢٠١٣) الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- (١١) محمد؛ سمر عبد المقصود (٢٠٢٢) متطلبات تفعيل الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارة رعاية الشباب بالجامعات في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، المجلد ٢٦، العدد ١.

- 1) Reamer, Frederic G (2014) Clinical Social Work in a Digital age: Ethical and risk -2 management challenges, Social Work Journal, Vol. 58, Issue.
- 2) Salah; Ahmed Farouk Mohamed, Al Naggari; Mostafa El Hussein (2014): Development of Web-based Courseware Applied ARCS Model to enhance the social work training Web-based training project at the faculty of social work, Fayoum University, Research published in the 28th conference - Faculty of Social Work - Helwan University.

