

ورقة عمل بعنوان

خصائص الممارس العام كنسق للتغيير في ضوء متطلبات جودة

ممارسة الخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي

Characteristics of the general practitioner as a change agent system in light of the requirements of the quality of social work practice and digital transformation.

اعداد

أ.د/ محمد فاروق رضوان رزق

استاذ مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد

المخلص

تتطور المهن ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية بقدر القبول المجتمعي ومساهمتها الإيجابية في عملية التنمية المستدامة، ومع تتطور المهنة لمواكبة حركة التغيير في المجتمع والوفاء بمتطلبات جودة الممارسة المهنية في ظل التحول الرقمي تبدو الحاجة المستمرة الى تطوير الخصائص المهنية للممارسين (كنسق للتغيير) للعمل مع العملاء على مختلف المستويات (افراد - جماعات - مجتمعات) للمساهمة في احداث التغيير المنشود. وتناولت الورقة موضوعها الرئيسي من خلال الموضوعات الفرعية: الموضوع الأول: أهمية استخدام التقنيات الرقمية Digital Technologies في الخدمة الاجتماعية.

الموضوع الثاني: برامج تعليم الخدمة الاجتماعية واعداد الاخصائي الاجتماعي لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في الممارسة المهنية.
الموضوع الثالث: خصائص الممارس العام في ضوء متطلبات الجودة والتحول الرقمي.

Abstract

Professions, including the social work profession, are evolving to the extent of societal acceptance and their positive contribution to the process of sustainable development. As the profession develops to keep pace with the movement of change in society and meet the requirements for the quality of professional practice in light of digital transformation, there appears a continuing need to develop the professional characteristics of practitioners (as a change agent system) to work with clients on various levels (individuals - groups - societies) to contribute to bringing about the desired change.

The paper dealt with its main topic through the following subtopics:

The first: The importance of using digital technologies in social service.

The second: social work education programs and preparing social workers to use modern technological techniques in professional practice

The third: Characteristics of the general practitioner in light of quality requirements and digital transformation.

مقدمة:

يمثل التحول الرقمي عملية انتقال القطاعات الحكومية او الشركات الى نموذج عمل يعتمد التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها (١).

وتسعى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢) إلى بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع مصري يتعامل رقمياً في كافة مناحي الحياة. ولذا تعمل على تعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية، وذلك لتحسين أداء الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، ورفع جودة الخدمات وكفاءتها من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم لعملية صناعة القرار وإيجاد حلول للقضايا التي تهم المجتمع. ويتمثل التوجه الاستراتيجي للتحول الرقمي في الدولة المصرية في الآتي:

- تحسين جودة حياة المواطن من خلال تحسين ظروفه المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية.
 - تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقمياً من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية وتحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفعالية.
 - تمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية وتعزيز قيم الشفافية والمحاسبة والمراقبة لكافة الأعمال من خلال التفاعل والتشارك بين عناصر المجتمع المختلفة، بما في ذلك الجامعات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وغيره.
- ومن المنصات الأساسية في مصر للتحول الرقمي:

- منصة المحتوى والبوابات.
- منصة إدارة أملاك الدولة.
- منصة البيانات الجغرافية.
- منصة الموظفين الحديث.
- منصة المدفوعات.
- منصة البيانات.

مما تقدم يتبين ان هناك تحول سريع في إدارة مؤسسات الدولة في مصر – مواكبة لما يحدث إقليمياً وعالمياً – يعتمد بصورة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات في إدارة خدمات مواطنين في كافة القطاعات.

وتمارس كافة المهن التي تقدم خدماتها بصورة مباشرة للمواطنين ومنها الخدمة الاجتماعية في مؤسسات تعمل في إطار فكر جديد للدولة يتمثل في الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تقديم الخدمات للمواطنين.

ومن هنا كان لزاماً على مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر تطوير برامجها التعليمية واستراتيجياتها في التعليم لمواكبة متطلبات جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي لإعداد ممارس عام يتميز بمجموعة من الخصائص تؤهله للعمل مع غيره من التخصصات المختلفة في أحداث التغيير المنشود في العملاء على اختلاف مستوياتهم (أفراد – جماعات – مجتمعات).

ومما سبق عرضه يمكن القول ان الخدمة الاجتماعية كغيرها من المهن الأخرى تعمل الان – أكثر من ذي قبل – في ظل بيئة تكنولوجية تتطلب خصائص جديدة في ممارسي المهنة كطلب أساسي لتحقيق جودة الممارسة المهنية في ظل التحول الرقمي.

وتحاول ورقة العمل القاء الضوء على مجموعة من الخصائص التي يجب ان يتحلى بها الممارس العام كنسق للتغيير في ظل متطلبات جودة الممارسة المهنية والتحول الرقمي في مصر.

وهناك موضوعات فرعية رأينا ضرورة تناولها في إطار الهدف الرئيسي لورقة العمل، الموضوعات هي:

الموضوع الأول: أهمية استخدام التقنيات الرقمية Digital Technologies في الخدمة الاجتماعية.

الموضوع الثاني: برامج تعليم الخدمة الاجتماعية واعداد الاخصائي الاجتماعي لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في الممارسة المهنية.

الموضوع الثالث: خصائص الممارس العام كنسق للتغيير في ضوء متطلبات الجودة والتحول الرقمي.

الموضوع الأول: أهمية استخدام التقنيات الرقمية Digital Technologies في الخدمة الاجتماعية

تناولت دراسات عديدة هذا الموضوع ومنها دراسات حديثة نستعرض نماذج منها:
أ- دراسة مصطفى الفقي (٢٠١٨) (٣) استهدفت بصورة اساسية التعرف على واقع استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الحاسبات الآلية، الهواتف المحمولة، الحاسبات الالكترونية، برامج التواصل الاجتماعي الالكتروني، وكل ما تنتجه شبكة الانترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية، والممارسات التكنو مهنية للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع العمل مع الحالات الفردية.

واسفرت نتائج الدراسة عن وجود بعض الاستخدامات لعدد من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية كانت أكثر وضوحاً في عملية الدراسة، بينما كان الاستخدام الأقل في عملية تنفيذ التدخل.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من المقترحات لتفعيل الاستفادة المهنية من التطورات التكنولوجية في مجال الممارسة المهنية.

ب- دراسة منى أبو السعود (٢٠٢٠) (٤) كان هدفها الرئيسي تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (المتطلبات المعرفية والمتطلبات المهارية، والمتطلبات القيمة، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات ككل).

ج- دراسة عصام بدري احمد (٢٠٢١) (٥) استهدفت بصورة اساسية تحديد واقع التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وتحديد فوائده وتقنياته، وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إستراتيجية التحول الرقمي والمقترحات التي تساعد على تفعيل التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى تحديد واقع التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية وتمثل في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني، وجود ربط شبكي بين قواعد المعلومات.

أما عن أهمية الاستفادة من التحول الرقمي لتطوير برامج الحماية الاجتماعية فتمثلت في سرعة الأداء، وتعزيز الشفافية والحوكمة وعدالة توزيع الخدمات.

وبالنسبة لتقنيات التحول الرقمي فتمثلت في استخدام التابلت الإلكتروني، والربط الإلكتروني الشبكي بين المؤسسات المعنية، وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستخدمين من برنامج تكافل وكرامة.

وتمثلت أهم معوقات الاستفادة من التحول الرقمي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها، وتعطل العمل عند حدوث مشكلات تقنية، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية.

وأخيراً توصلت الدراسة الى مجموعة من المقترحات تمثلت في نشر الوعي بين المستخدمين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي، ونشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي.

د- دراسة حكمت عبد التواب (٢٠٢٢) (٦) استهدفت بصورة أساسية التعرف على العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعصر الرقمي في ظل المتغيرات العالمية وتوضيح مدى اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على الاخصائي الاجتماعي من خلال ممارسته المهنية.

واظهرت نتائج الدراسة ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اداة مهمة لتعزيز الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، ولكي ينمو أي مجتمع ما في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيجب عليه ان ينمي موارده البشرية بواسطة نظام تعليمي قوى ومتطور ليس قادر على القراءة والكتابة فقط، بل لديه القدرة على التفسير والتحليل أيضا.

ومن نتائج الدراسة أيضا ان الاخصائي الاجتماعي عاملا رئيسيا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهو بحاجة الى فهم القدرات التكنولوجية الحديثة وذلك من اجل تعزيز ثقافة الاستكشاف لديه وتحسين كفاءاته.

ه- دراسة ريهام المحمدي (٢٠٢٢) (٧) كان الهدف الرئيسي للدراسة التعرف على عمليات الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية والتعرف على المهارات المهنية في الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية وكذلك الأدوات الإلكترونية المستخدمة في الممارسة المهنية الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات منها: الاهتمام بتعليم طلبة الخدمة الاجتماعية على الممارسة المهنية الإلكترونية وتنمية مهاراتهم الرقمية ، تشجيع المؤسسات الاجتماعية والتعليمية والطبية بتمويل ودعم الاخصائيين الاجتماعيين في تدريبهم على استخدام التقنية في تدخلاتهم وتطوير الخدمات المقدمة، الاهتمام بالممارسة المهنية الإلكترونية في مجال الازمات والكوارث لتسهيل الوصول بين الممارسين والضحايا، استخدام الممارسة المهنية الإلكترونية في المجال الطبي كحل لضيق الوقت الذي يواجه الاخصائي الاجتماعي الطبي في التدخل المناسب ومتابعة الحالة تحت اشراف المؤسسة الطبية التابع لها.

و- دراسة سحر فتحي (٢٠٢٢) (٨) استهدفت الدراسة تحديد مستوى التحول الرقمي، وتحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلي.

وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية وتمثلت أبعاد التحول الرقمي الأكثر ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في الحقوق والمسئوليات وتوفير الأمن الرقمي، يليها الترابط والشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية ثم الموارد البشرية ذوي المعرفة، يليها التدريب وبناء القدرات الرقمية، ثم البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي.

ز- دراسة مدحت محمد أبو النصر (٢٠٢٣) (٩) القت الضوء على مفهوم التحول الرقمي، وفوائد وأهمية ومراحل التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي ورصدت بعض البحوث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي في مهنة الخدمة الاجتماعية.

وأكدت الدراسة على أهمية التحول الرقمي وتوفير متطلباته وتخصيص الموارد اللازمة لتحويله من رغبة الى واقع حقيقي يساهم في تطوير كل أبعاد ومراحل وعناصر ومجالات مهنة الخدمة الاجتماعية.

مما سبق ذكره من نماذج لدراسات وبحوث ميدانية ومن القراءات النظرية العديدة في الكتابات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع استخدام التقنيات الرقمية في المهن الانسانية ومنها الخدمة الاجتماعية نستخلص الآتي:

١- هناك تخوف دائم من استخدام التقنيات الرقمية في مجال عمل المهن الانسانية لاعتبارات أخلاقية وقانونية من ناحية ولمحدودية البنية التحتية التكنولوجية - في بعض الدول النامية - من جهة أخرى.

٢- على الرغم من ذلك لا تستطيع المهن الانسانية ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية العزوف عن استخدام الأساليب الرقمية الحديثة في مراحل عملها مهما كانت التحديات وعليها ان تعمل على الحد من الآثار السلبية لاستخدام الآلة مع الانسان .

٣- تظهر الأبحاث أن التقنيات الرقمية في الخدمة الاجتماعية تعزز توافر المعلومات ومشاركتها فضلاً عن الامتثال للقواعد والاجراءات. وهذا يوفر الوقت ويزيد من كفاءة التدخلات

٤- يمكن تخزين البيانات التي تم جمعها ومركزتها على المنصات الرقمية Digital Platforms، وبالتالي تزويد المهنيين الاجتماعيين بنظرة عامة على الأشخاص الذين يرافقونهم.

٥- يوضح الممارسون أن التكنولوجيا تزيد الثقة: فهي توفر الوصول إلى المزيد من المعلومات.

٦- يمكن أن تساهم التقنيات الرقمية أيضاً في اتخاذ قرارات متسقة ومماثلة في سياق التغييرات التنظيمية المتكررة وبهذه الطريقة، تساعد هذه التقنيات في تقليل عدم اليقين.

٧- ان استخدام التكنولوجيا الرقمية يعني إعادة تنظيم العمل. تعمل إدارة المهام باستخدام الأدوات التكنولوجية على تغيير أدوار العمل. ونتيجة لذلك، يتولى المهنيون الاجتماعيون أدوارًا جديدة ويحتاجون إلى تطوير مجموعة من المهارات لتلبية المتطلبات الحالية للمهنة.

٨- مع دمج التقنيات الرقمية، يصبح المهنيون الاجتماعيون مسؤولين عن عمل هذه الأدوات.

٩- يهدف التحول الرقمي للعمل الاجتماعي أيضاً إلى إشراك المستخدمين وتمكينهم بشكل فعال.

١٠- من خلال استخدام أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية. يتيح ذلك جمع بيانات المستخدم ومركزيتها، ومعالجة متابعة الملفات.

١١- استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في عملية صنع القرار الاجتماعي.

١٢- تظهر الأبحاث أن التقنيات الرقمية في الخدمة الاجتماعية تعزز توافر المعلومات ومشاركتها، فضلاً عن الامتثال للقواعد والاجراءات. وهذا يوفر الوقت ويزيد من كفاءة التدخلات.

١٣- التخفيف من أعباء العمل على الممارس العام.

- ١٤- تعتبر الممارسة المهنية الإلكترونية أحد المستجدات الهامة التي تؤثر في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتحسين أداء الاخصائيين الاجتماعيين.
- ١٥- الاهتمام بالممارسة المهنية الإلكترونية في مجال الازمات والكوارث لتسهيل الوصول بين الممارسين والضحايا.
- ١٦- توجد علاقة طردية دالة احصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية.
- ١٧- يسهم التحول الرقمي في سرعة الأداء، وتعزيز الشفافية والحوكمة وعدالة توزيع الخدمات.

الموضوع الثاني: التحول الرقمي وتعليم الخدمة الاجتماعية.

من اهم منطلقات فلسفة التميز في المؤسسات التعليمية المتطلب التكنولوجي خاصة وان التربية وثيقة الصلة بالتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة التي تحدث، وعليها ملاحقة هذه التغيرات من اجل تحقيق أهدافها في التنمية بمجالاتها المتعددة، وقد انعكست هذه التطورات والتغيرات على التربية، فقد أحدثت ثورة المعلومات وتطبيقاتها التكنولوجية تغييرا ملموسا على التربية. (١٠)

لذا أصبح التحول الرقمي للمناهج التعليمية ليست اختياريا في الوقت الحالي، بل اصبح ضرورة ملحة، فالجامعات والمؤسسات التعليمية تسعى الى مواكبة تلك التطورات بشكل عام، وعلى صعيد المناهج بشكل خاص، كما ان اتاحة الموارد التعليمية المفتوحة على شبكة الانترنت يسهم وبشكل كبير في إيصال المعرفة ونشرها ومشاركتها مع العالم. (١١)

اضافة الى ما سبق ومع انتشار فيروس كورونا COVID-19 اتجهت معظم دول العالم ومن بينها مصر الى تعظيم عمليات التعليم عن بعد باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والمنصات التعليمية وأصبح على الطالب التكيف السريع مع الاستراتيجيات الجديدة للتعلم. وقد اقترح المجلس الأعلى للجامعات يوليو ٢٠٢٠ (١٢) تطبيق التعليم الهجين وأقرته وزارة التعليم العالي، وأصبح على جميع مؤسسات التعليم العالي - ومن بينها بالطبع مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية - الالتزام بهذا النوع من التعليم.

كما ألزمت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (١٣) المؤسسات التعليمية بتقديم ما يوضح البنية الإلكترونية - نظام إدارة التعلم - الدعم الأكاديمي والتقني للطلاب - تقييم الطلاب الإلكتروني واعتبرت هذا ملحق للدراسة الذاتية التي تقوم باعدادها المؤسسات التعليمية الخاضعة لعمليات المراجعة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. وتتضمن معايير المراجعة للبنية التكنولوجية للمؤسسة التعليمية الآتي:

- ١- متطلبات البنية الإلكترونية بالمؤسسة:
 - توافر خادم Server.
 - توافر خادم احتياطي Backup Server.
 - وجود البريد الإلكتروني الجامعي: للطلاب - لعضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
 - توافر تجهيزات لدعم التعلم الإلكتروني وإعداد المادة التعليمية الإلكترونية (ستوديو، حجرة مجهزة، معامل الحاسب الآلي، برامج).
 - توافر خدمات الإنترنت داخل المؤسسة: للطلاب - لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
 - وجود معامل الحاسب الآلي لتكنولوجيا المعلومات.
- ٢- نظام إدارة التعلم Learning Management System:
 - وجود منصة التعلم الإلكتروني (Model, Blackboard, EKB ...).

- توافر تعلم متزامن synchronous sessions .
- شرح الدرس عبر الإنترنت من خلال بث حي باستخدام الفصول الافتراضية .Virtual classroom (Zoom, Microsoft teams, Google...)
- توافر تعلم غير متزامن asynchronous sessions (تسجيل صوتي/فيديوهات مسجلة لشرح الدروس).
- توافر برامج المعامل والتجارب الافتراضية virtual labs مثل Praxi Labs.
- إتاحة المواد التعليمية وسهولة الوصول إليها على نظام إدارة التعلم (Books, links, , videos ,....).
- إتاحة الامتحانات التكوينية Formative assessment على نظام ادارة التعلم.
- إتاحة وسائل النقاش والتواصل مع الطلاب وتفاعلهم Student Engagement مثل:
- Forums, Chats, Discussion rooms
- وجود آلية مفعلة لمتابعة أداء وتفاعل الطالب إلكترونيا Learning Analytics
- Reports
- وجود آلية مفعلة لمتابعة حضور الطلاب المحاضرات والمعامل الافتراضية الكترونيا
- student attendance
- توافر الدعم الفني والتقني لمستخدمي النظام من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- ٣- الدعم الأكاديمي والتقني للطلاب:
- توافر التوعية والتدريب على قواعد استخدام طرق التعلم عن بعد والتطبيقات التكنولوجية وإرشادات استخدامها.
- توافر التوعية بالقواعد السلوكية والأخلاقية الواجب اتباعها عند استخدام نظم التعلم الإلكتروني netiquette.
- إتاحة التواصل مع مسؤولي تكنولوجيا المعلومات.
- إتاحة للتواصل مع المرشد الأكاديمي/الرائد العلمي.
- وجود آلية لتلقي الشكاوى والمقترحات إلكترونيا.
- ٤- تدريب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة:
- تدريب على استخدام المنصة الإلكترونية وفنيات نظم التعلم الإلكتروني.
- تدريب على طرق التعليم والتعلم المناسبة للتعليم عن بعد.
- تدريب على طرق التقييم الإلكترونية.
- تدريب على طرق إدارة عملية التواصل عن بعد وتحفيز الطلاب على المشاركة.
- ٥- تقييم الطلاب الإلكتروني Summative Assessment:
- توافر طرق التقييم الإلكترونية داخل المؤسسة (اختيار من متعدد – أسئلة مقالية – اختبار الكتاب المفتوح – اختبار شفوي – تكليفات – مشاريع).
- توافر طرق التقييم الإلكترونية عن بعد في أماكن تواجد الطلاب خارج المؤسسة (اختيار من متعدد – أسئلة مقالية – اختبار الكتاب المفتوح – اختبار شفوي – تكليفات – مشاريع).
- مع وجود آليات أو قواعد أو برامج لمراقبة الطلاب الكترونيا Proctored Exam في حالة التقييم عن بعد.
- وجود ملف الإنجاز الإلكتروني E-portfolio.

- إتاحة التصحيح الإلكتروني: في الكلية - عن بعد.
- التقويم لجزء التعلم عن بعد بالمؤسسة.
- وجود التغذية الراجعة من الطلاب.
- وجود التغذية الراجعة من أعضاء هيئة التدريس.
- وجود التغذية الراجعة من القائمين على إدارة نظم التعلم.
- الإجراءات التصحيحية (إن وجد).

الموضوع الثالث: خصائص الممارس العام كنسق للتغيير في ضوء متطلبات الجودة والتحول الرقمي.

يمكن عرض خصائص الممارس العام كنسق للتغيير في ضوء متطلبات الجودة والتحول الرقمي من خلال مجموعة من الاعتبارات:

الاعتبار الأول: مجموعة خصائص خريج كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية التي اشارت إليها وثيقة المعايير الأكاديمية القياسية للخدمة الاجتماعية (مايو ٢٠١٠) والتي تعتبر الأساس الذي يجب الاستناد إليه عند مناقشة أي موضوع يتعرض لتطوير خصائص الممارس العام.

١- فهم رسالة الخدمة الاجتماعية، وقدرتها على إحداث التغييرات المرغوبة في المجتمع.

٢- الاستفادة من المعارف والنظريات العلمية للعلوم الإنسانية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية في فهم السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية المحيطة.

٣- توظيف نظريات ونماذج الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية في العمل المهني على كافة المستويات.

٤- إجراء البحوث الميدانية لتحديد حاجات الأفراد والأسرة والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية ومشكلاتها واستحداث برامج جديدة للتعامل معها.

٥- توظيف مهارات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وفقاً لمستويات العمل المهني.

٦- التدخل بفعالية مع مشكلات انساق المجتمع على اختلاف مستوياتها وفي مجالات الممارسة المتنوعة.

٧- توظيف تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصال في خطوات وإجراءات أنشطته المهنية.

٨- تقييم نتائج تدخله المهني مع جميع الانساق في كافة مجالات الممارسة المتنوعة.

٩- إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية والخدمات الإنسانية.

١٠- المشاركة في تخطيط وتنفيذ وتقييم برامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية والتنمية الإنسانية في المجتمع.

١١- الالتزام بالميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع انساق المجتمع على اختلاف مستوياتها.

١٢- التعلم الذاتي والتعلم المستمر لكل جديد في المهنة.

١٣- فهم واستيعاب ديناميات العمل الفرقي والمشاركة الفعالة مع التخصصات الأخرى في تحقيق أهداف مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية خدماتها.

يلاحظ مما سبق ان اللجنة المختصة بوضع وثيقة المعايير الأكاديمية القياسية للخدمة الاجتماعية وضعت في اعتبارها عملية التحول الرقمي حيث اشارت الى من بين خصائص الخريج قدرته على توظيف تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصال في مراحل التدخل المهني المختلفة .

الاعتبار الثاني: نتائج البحوث والدراسات المرتبطة بتعليم الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي وكذلك استخدام الوسائل التكنولوجية في مراحل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية السابق الإشارة الى نماذج منها في هذه الورقة .
الاعتبار الثالث: خصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وكذلك اختصاصات الممارس العام

هناك مجموعة من الآراء تناولت خصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية واختصاصات الممارس العام استخلصنا منها الآتي:

بالنسبة لخصائص الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

١- تعتبر الممارسة العامة تطور علمي وتطبيقي لمهنة الخدمة الاجتماعية يتواءم مع مشكلات العصر ومتطلباته الكثيرة والمعقدة. ويركز مفهوم الممارسة العامة على الإيجابية (كل من العميل والاختصاصي يعملان معاً بشكل تعاوني من خلال المشاركة البناءة لمواجهة الظروف التي يتعامل معها العميل) والشمولية (أن عملية التدخل في الحالة تتطلب النظر لكافة المستويات المتعلقة بالمشكلة وضرورة فهمها والتعامل معها) .

٢- يحدد نموذج الممارسة العامة بمرحلة خطوات التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي ويمنح الاختصاصي الحرية في اختيار الأسلوب أو الأساليب العلاجية التي تناسب مشكلات العملاء (افراد - جماعات - مجتمعات)

٣- يعتمد نموذج الممارسة العامة على مفاهيم العديد من النظريات منها النظرية العامة لأنساق Ecological General system theory والمنظور الأيكولوجي Ecological Perspective وخاصة فيما يتعلق بتفسير مشكلات العملاء في ضوء العلاقة التبادلية والتكاملية بين الأنساق وبعضها وبينها وبين البيئة التي تعيش فيها.

٤- تعتبر الممارسة العامة نموذجاً متكاملاً شاملاً يتضمن العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، حيث لا يركز على طريقة معينة للتدخل المهني، بل يعتبر أسلوباً عاماً وشاملاً لوصف وتفسير المشكلات على أي مستوى حيث يركز التدخل المهني على أنساق مؤثرة تؤدي إلى سهولة اختيار الاختصاصي الاجتماعي للأساليب المناسبة التي تتلاءم مع الموقف أو المشكلة التي يواجهها العميل في أي مجال من مجالات الخدمة الاجتماعية.

٥- تؤكد الممارسة العامة على أهمية التعامل مع العميل والبيئة التي تعيش فيها من أجل تفهم التأثير المتبادل والتفاعل المستمر وكيفية تعديل هذه التفاعلات من أجل التغيير المطلوب.

اما بالنسبة لاختصاصات الممارس العام نستخلص من الآراء المتنوعة ما يلي:

١- تحديد وتقدير المواقف التي من خلالها نحتاج إلى تعزيز العلاقة بين الناس وبين الأنساق الاجتماعية المرتبطة بهم.

٢- تصميم وتنفيذ خطة للتدخل المهني لتحسين نوعية حياة العملاء مما يساعد على تعزيز قدراتهم للقيام بدور إيجابي لحل المشكلات التي يتعرضون لها في الوقت الحالي أو مستقبلاً.

٣- ربط الأفراد بالأنساق التي تمدهم بالموارد والخدمات والفرص المتاحة التي تساعد على تحسين نوعية الحياة.

٤- تقييم مدى تحقيق أهداف خطط التدخل المهني لعملية التغيير المنشودة في العملاء (افراد - جماعات - مجتمعات).

٥- تقييم الاختصاصي الاجتماعي المستمر لنموه وتطوره المهني من خلال تقييم سلوكياته المهنية ومهاراته.

- وأخيرا وبعد استعراض ما سبق يمكن طرح خصائص للممارس العام كنسق للتغيير في ضوء متطلبات الجودة والتحول الرقمي للمناقشة العلمية من جانب المتخصصين والخريجين للوصول الى مجموعة من الخصائص تحظى بقبول الجميع، والخصائص المطروحة للمناقشة هي:
- ١- يؤمن بأهمية توظيف منتجات التحول الرقمي المختلفة في الممارسة المهنية مع العملاء.
 - ٢- يؤمن بأهمية توظيف الوسائل التكنولوجية في عملية النمو المهني للممارس العام وكذلك تقييم هذا النمو بصورة مستمرة.
 - ٣- لديه القدرة على التغلب على المعوقات الأخلاقية والمهنية لاستخدام الوسائل التكنولوجية في عمليات التدخل المهني المختلفة.
 - ٤- الوعي بالمفاهيم العلمية الحديثة مثل الحكومة الرقمية - التحول الرقمي - منصات التحول الرقمي.
 - ٥- تتوفر لديه المتطلبات المعرفية والمهارية والقيمية والتقنية لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الحاسبات الآلية، الهواتف المحمولة، الحاسبات الالكترونية، برامج التواصل الاجتماعي الالكتروني، وكل ما تنتجه شبكة الانترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية في الممارسة المهنية.
 - ٦- القدرة على المشاركة الإيجابية مع كافة التخصصات في تعزيز وتنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة.
 - ٧- القدرة على تقييم مدى الاستفادة من التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية (الحقوق والمسئوليات وتوفير الامن الرقمي).
 - ٨- القدرة على تخزين وتحليل البيانات على المنصات الرقمية **Platforms Digital** وتوظيفها في عمليات التدخل المهني المختلفة.
 - ٩- توظيف التقنيات الرقمية في اتخاذ قرارات مهنية تساعد في حل مشكلات العملاء على مختلف مستوياتهم.
 - ١٠- القدرة على استخدام أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية.
 - ١١- القدرة على توظيف تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي **Artificial Intelligence** في عملية صنع القرار الاجتماعي.
 - ١٢- تتوفر لديه الخبرة في توظيف الممارسات المهنية الإلكترونية في مجال الازمات والكوارث لتسهيل الوصول بين الممارسين والضحايا.

المراجع

(١) محمد سليمان حمزة: الحوكمة الرشيدة – الأهداف، المعايير، المتطلبات، العناصر، الفوائد والمركزات، لندن E-Kutub Ltd، ٢٠٢٣، ص ١٧٧.

(٢) للاستزادة في الموضوع راجع موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

[https://mcit.gov.eg/ar/Digital Government](https://mcit.gov.eg/ar/Digital%20Government)

(٣) مصطفى محمد احمد الفقي: واقع استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية، مجلة الخدمة الاجتماعية – الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين – العدد ٧ يوليو ٢٠١٨.

(٤) منى جلال ابو السعود: متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد الواحد والعشرون، أكتوبر ٢٠٢٠.

(٥) عصام بدري احمد محمد: التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ٢٤، يوليو ٢٠٢١.

(٦) حكمت عبد التواب عبد الكريم: الخدمة الاجتماعية والعصر الرقمي، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بنى سويف، المجلد ٢، العدد ١، مارس ٢٠٢٢.

(٧) ريهام المحمادي: الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة الخدمة الاجتماعية – الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين – العدد ٢ ابريل ٢٠٢٢.

(٨) سحر فتحي: التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدات تنمية المجتمع المحلى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٢ أكتوبر ٢٠٢٢.

(٩) مدحت محمد ابو النصر: التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلد ٤، العدد ١٣، اكتوبر، ٢٠٢٣.

(١٠) ياسر محمد خليل: مراكز التميز للمؤسسات التعليمية والتربوية في ضوء نماذج وجوائز التميز العالمية، الاسكندرية، دار إضافة للنشر والتوزيع، ٢٠٢١، ص ٥١.

(١١) محمد بن ناصر عقيل ال إبراهيم، عائشة بليهش محمد العمري: الموارد التعليمية المفتوحة خيارات بلا حدود (مفهومها – مبادئها – الممارسات الصحيحة)، الرياض، شركة العبيكان للتعليم، ٢٠٢١، ص ١٣٤.

(١٢) للاستزادة راجع: مقترح المجلس الأعلى للجامعات يوليو ٢٠٢٠ لتطبيق التعليم الهجين في مؤسسات التعليم العالي.

(١٣) للاستزادة راجع: موقع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

<https://naqaae.eg/ar/>