

**تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية
بالجامعات والمعاهد المصرية من منظور الممارسة العامة**
Challenges of Implementing Electronic Social "
Work Practice in Social Work Departments at
Egyptian Universities and Institutes: A Generalist
Practice Perspective

د/ معوض محمود معوض

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببها

DOI: 10.21608/fjssj.2025.465196

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_465196.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/١٠/٢١ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/١١/٢٦ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/١/١ م
توثيق البحث: معوض، معوض محمود. (٢٠٢٥). تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية
بالجامعات والمعاهد المصرية من منظور الممارسة العامة. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية. ع. ٢٠، ج. (١)، ص: ٢٥٧-٢٩٦.

٢٠٢٥ م

تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات والمعاهد المصرية
من منظور الممارسة العامة

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التحديات التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات والمعاهد المصرية من منظور الممارسة العامة. تكونت عينة الدراسة من (١١٣) عضو هيئة تدريس يعملون في أقسام كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المصرية. أظهرت النتائج أن التحديات متعددة ومتنوعة، وتتراوح مستوياتها بين مرتفعة ومرتفعة جداً، وتشمل: التحديات التعليمية والتطبيقية، البنية التحتية التقنية، التحديات الأكاديمية والبحثية، الكفايات الرقمية البشرية، التحديات الأخلاقية والمهنية، والتحديات التنظيمية والإدارية. كما قدمت الدراسة توصيات عملية تهدف إلى تعزيز فاعلية الممارسة الإلكترونية وتطويرها في أقسام كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المصرية.

الكلمات المفتاحية: التحديات، الممارسة الإلكترونية، التحول الرقمي، الخدمة الاجتماعية.

"Challenges of Implementing Electronic Social Work Practice in Social Work Departments at Egyptian Universities and Institutes: A Generalist Practice Perspective"

Abstract:

This study aimed to analyze the challenges facing the implementation of electronic social work practice in Social Work departments at Egyptian universities and institutes from a generalist practice perspective. The study sample consisted of 113 faculty members working in Social Work colleges and institutes across Egypt. The findings revealed that the challenges are diverse and multifaceted, ranging from high to very high levels, and include educational and practical challenges, technological infrastructure, academic and research challenges, human digital competencies, ethical and professional challenges, and organizational and administrative challenges. The study also presented practical recommendations to enhance the effectiveness and development of electronic social work practice in Social Work colleges and institutes in Egypt.

Keywords: Challenges, E-Practice, Digital Transformation, Social Work

أولاً: مشكلة الدراسة:

شهدت مؤسسات التعليم العالي في السنوات الأخيرة تحولاً متسارعاً نحو توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في التدريس، والتقييم، والتواصل الأكاديمي، الأمر الذي أوجد بيئة تعليمية جديدة تتسم بالمرونة والتفاعلية، وأدى إلى بروز أنماط جديدة من الممارسات الأكاديمية والمهنية. غير أن هذا التحول لم يخلُ من تحديات تتعلق بخصوصية البيانات، وحماية الملكية الفكرية، وعدالة التقييم، وحدود العلاقة الإلكترونية بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

وفي هذا السياق، برز مفهوم الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية (E-Social Work Practice) بوصفه أحد الاتجاهات الحديثة التي تربط بين التكنولوجيا الرقمية والممارسة المهنية في مجال الخدمة الاجتماعية، بما يسهم في تطوير أساليب تقديم الخدمات الاجتماعية داخل مؤسسات التعليم العالي (Berzin & Chan, 2015, p. 277). وقد شهدت مهنة الخدمة الاجتماعية خلال العقدين الأخيرين تحولات بنيوية جوهرية في أساليبها المهنية وأدواتها المنهجية، نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع وثورة المعلومات والاتصال التي أعادت تشكيل طبيعة العمل الإنساني والمؤسسي في مختلف المجالات.

وتعد الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية إحدى صور التطور المهني التي تسعى إلى توظيف التكنولوجيا في تقديم الخدمات الاجتماعية بشكل أكثر كفاءة وفعالية. وقد عرّفها بيرزن وتشين بأنها "استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات والوسائط الرقمية لتقديم خدمات مهنية، وتوثيقها، وتقييمها، وتعزيز التواصل بين الأخصائي الاجتماعي والمتعاملين معه" (Berzin & Chan, 2015, p. 9). ويتفق مع هذا المفهوم عبد المنعم (٢٠٢٢، ص. ١١٥) من أنّ الممارسة الإلكترونية هي "عملية مهنية تستخدم الوسائط الرقمية والمنصات الإلكترونية في تشخيص المشكلات الاجتماعية، وتقديم خدمات الإرشاد والدعم، وتنفيذ البرامج الوقائية والعلاجية والتأهيلية من خلال بيئة افتراضية تفاعلية تربط الأخصائي بالعمل والمجتمع". كما أوضح البيومي (٢٠٢١، ص. ٦٢) أن "الممارسة الإلكترونية تمثل تطبيقاً للأساليب المهنية باستخدام التقنيات الحديثة بما ينسجم مع أخلاقيات المهنة ومتطلبات التحول الرقمي".

وفي سياق التحول الرقمي، يرى الخولي (٢٠٢٣، ص. ٣٣) أن هذا التحول يمثل عملية تحويل شاملة تستهدف إعادة بناء العمليات والخدمات والإجراءات في المؤسسات باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة لرفع الكفاءة وتحسين جودة المخرجات المؤسسية، وهو ما انعكس

على طبيعة الأداء الأكاديمي والممارسات المهنية في الجامعات. وأكد البيومي (٢٠٢١، ص. ١٠١) أن التحول الرقمي في المؤسسات الاجتماعية لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا فحسب، بل يمتد ليشمل إعادة هندسة الخدمات الاجتماعية وتجويدها من خلال المنصات الذكية وأنظمة إدارة المعرفة. وتشير الجمل (٢٠٢٠، ص. ٧٧) إلى أن التحول نحو الممارسة الإلكترونية يمثل امتداداً طبيعياً لتطور المهنة في ظل ثورة الاتصالات والمعلومات، بما يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الاجتماعية ورفع كفاءة الممارسين. كما يؤكد الهاشمي (٢٠٢٠، ص. ٩١) أن الممارسة الإلكترونية لا تقتصر على استخدام أدوات رقمية حديثة، بل تتطلب تحولاً ثقافياً ومهارياً شاملاً داخل المؤسسات التعليمية لتبني الفكر الابتكاري والقدرة على التكيف مع نظم العمل الرقمية.

وتشير نتائج دراسة (Berzin & Chan, 2015) إلى أن دمج التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية يعزز الإبداع في تصميم البرامج الاجتماعية ويزيد من الوصول إلى المستفيدين، لكنه في الوقت ذاته يثير قضايا مهنية تتعلق بالخصوصية وسرية البيانات. ويؤكد رامسي أن من أبرز التحديات التي تواجه توظيف التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية هي التحديات التقنية والبشرية والتنظيمية التي تحد من فاعلية الممارسة الإلكترونية (Ramsey, 2014, p. 482). ومن ثم، يمكن القول إن الممارسة الإلكترونية لا تُعدّ مجرد استخدام لأدوات تكنولوجية جديدة، بل هي تغيير في فلسفة الممارسة المهنية ذاتها، بما يتطلب إعادة صياغة الأدوار المهنية ومواءمتها مع قيم المهنة ومبادئها، خاصة فيما يتعلق بالخصوصية والمسؤولية المهنية وأمن المعلومات.

وفي ظل التطور التقني المتسارع وثورة المعلومات، أصبحت أقسام الخدمة الاجتماعية في الجامعات المصرية مطالبة بإدماج التكنولوجيا الرقمية في التعليم، والإشراف، والتدريب الميداني، والبحث العلمي. غير أن هذا التحول يواجه عدة تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، وضعف الكفاءة التقنية، ونقص التدريب المهني، وغياب الأطر الأخلاقية المنظمة لاستخدام التكنولوجيا في الممارسة الاجتماعية. وهكذا يتضح أن التحول نحو الممارسة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي ليس مجرد خيار تقني، بل يمثل ضرورة مهنية تفرضها متطلبات الواقع الرقمي الجديد، مما يستدعي فهماً عميقاً للتحديات المصاحبة له، سواء كانت تقنية أو بشرية أو أخلاقية أو تنظيمية، بما يضمن فاعلية تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية.

وفي هذا السياق، يشير الأنصاري (٢٠٢١، ص. ٩٢) إلى أن التحول الرقمي في التعليم العالي يمثل أداة استراتيجية لإعادة بناء مؤسسات التعليم من الداخل، سواء على المستوى الإداري أو الأكاديمي، بهدف تحقيق كفاءة الأداء وتيسير تقديم الخدمات التعليمية والمجتمعية بفعالية أكبر. كما أوضحت أن التدخلات المهنية الرقمية في الخدمة الاجتماعية تواجه معوقات متشابهة تتعلق بنقص الموارد، وضعف التدريب، وغياب المعايير الأخلاقية المنظمة. وتعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات من أهم التحديات التي تواجه الجامعات، والتي أحدثت تغييرات شتى في مراكزها وأوضاعها وعلاقاتها. الأمر الذي يؤدي إلى ضرورة سد الفجوة الرقمية في مجال استخدام التكنولوجيا، وحثمية التحول إلى نموذج تنظيمي رقمي للجامعات (عبد السلام، ٢٠١١، ص. ٢٩٦).

ومن جانب آخر، يمكن أن تظهر مشكلة الدراسة بشكل واضح من خلال من خلال ما كشفت عنه تقارير وزارة التعليم العالي (٢٠٠٨، ص. ١) حول القصور في تطبيقات مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بالجامعات المصرية، حيث تحتاج الشبكات الداخلية إلى تطوير، ولا يوجد ربط شبكي مناسب بين الجامعات، وضعف في برمجيات ميكنة العمل الإداري على مستوى كل جامعة والمجلس الأعلى للجامعات، باستثناء بعض المحاولات الفردية على مستوى الكليات، كما تقتصر الكليات إلى معايير موحدة لضبط جودة المقررات الإلكترونية. وتؤكد تقارير الوزارة (٢٠١٠، ص. ٢٨) كذلك على ضعف الدعم المالي والمعنوي لأعضاء هيئة التدريس المشاركين في تحويل مقرراتهم إلى مقررات إلكترونية، مما يحد من نشر ثقافة التعلم الإلكتروني. ويشير حسن (٢٠١٠، ص. ٩٢٢) إلى أن واقع الجامعة المصرية للتعلم الإلكتروني يعكس تجربة غير مكتملة بسبب نقص الوعي بالرؤية الصحيحة للتعليم الافتراضي وبرامجه، وضعف التمويل والتجهيزات التكنولوجية، وقلة أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في تخطيط وتصميم المقررات الإلكترونية.

وفي هذا الإطار، تؤكد أبو السعود (٢٠٢٠، ص. ٦٧٠) أن الخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عن هذا الواقع المتغير، فهي مهنة تواجه تحديات عالمية في التعامل مع التطور التقني والتكنولوجي. ويضيف الناجم (٢٠٠٧، ص. ٢) أن الخدمة الاجتماعية مهنة متطورة تسعى لتحديث معارفها وأساليبها باستمرار لتطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية، مستفيدة من العلوم ذات الصلة لتعزيز النمو والتطور المهني.

وهكذا يتضح أن التحول نحو الممارسة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي ليس مجرد خيار تقني، بل يمثل ضرورة مهنية تفرضها متطلبات الواقع الرقمي الجديد، مما يستدعي فهماً عميقاً للتحديات المصاحبة له، سواء كانت تقنية أو بشرية أو أخلاقية أو تنظيمية، بما يضمن فاعلية تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية. لقد أصبحت الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية ضرورة مهنية لا خياراً، إذ أسهمت في توسيع مجالات التدخل وتيسير الوصول إلى المستفيدين من خلال بيئات إلكترونية تفاعلية، بما يتطلب تطوير مهارات جديدة لدى الأخصائيين الاجتماعيين وتحديث النظم الأكاديمية بما يتواءم مع متطلبات التحول الرقمي (العيسوي، ٢٠٢٢، ص. ١١٥).

من هنا تتبع أهمية دراسة تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، للكشف عن أبعادها الأكاديمية والمهنية، وتقديم تصور تطبيقي لتفعيلها في إطار مبادئ الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

وعليه نجد العديد من الدراسات التي تناولت الممارسة الإلكترونية، والخدمة الاجتماعية الإلكترونية، والتحول الرقمي وعلاقته بالممارسة المهنية. وقد اتجهت هذه الدراسات في مجملها إلى تحليل التحديات التي تواجه دمج التكنولوجيا في الممارسة الاجتماعية، والبحث في أبعادها المؤسسية، والمهنية، والأخلاقية، ويمكن استعراض أبرزها وفق التسلسل الزمني التالي:

في هذا السياق، تناولت دراسة (Alenezi & Akour, 2023) لتحول الرقمي في التعليم العالي من منظور مؤسسي، مركزة على التجربة السعودية كنموذج. هدفت الدراسة إلى بناء مخطط تحويلي متكامل لتفعيل التحول الرقمي في الجامعات من خلال توظيف نظم المعلومات الإدارية والتقنيات الذكية. اعتمد الباحثان على منهج وصفي تحليلي باستخدام استبيان موجه إلى (٤٢٧) عضو هيئة تدريس في الجامعات السعودية. أظهرت النتائج أن أبرز التحديات تمثلت في ضعف البنية التحتية التكنولوجية، ومحدودية ثقافة التحول الرقمي لدى بعض القيادات الأكاديمية، ونقص الموارد المالية والبشرية المؤهلة. كما أكدت النتائج أهمية التكامل بين السياسات الرقمية والتدريب المهني لتحقيق التحول المستدام.

وانسجاماً مع هذا التوجه، جاءت دراسة (جودة، ٢٠٢٣) التي استهدفت قياس واقع استخدام الممارسة المهنية الإلكترونية في المدارس من منظور موجهي التربية الاجتماعية، ومعرفة معوقات الاستخدام واقتراح آليات مبتكرة. وتوصلت إلى أن التطبيقات الأكثر

استخداماً: البريد الإلكتروني، واتساب، مجموعات فيسبوك والمننديات التعليمية؛ من أهم المعوقات: نقص البنية التحتية في بعض المدارس، محدودية تدريب المعلمين والأخصائيين، ومخاوف حول سرية بيانات الطلاب. أوصت الدراسة بتطوير منصات تفاعلية رسمية وتدريب موجهي التربية والأخصائيين على إدارة التدخل الإلكتروني.

كما أظهرت دراسة (German, 2022) أن التحول إلى العمل الرقمي في مجال الإرشاد الاجتماعي يؤدي إلى تغييرات في تنظيم العمل والتفاعلات الاجتماعية. وأصبحت الاستشارات عبر الإنترنت تدمج بشكل متزايد في الممارسات الاجتماعية، لكن ما زال هناك نقص في الدراسات التي تتناول الضغوط النفسية والمهنية الناجمة عن هذا التحول الرقمي، والآثار الصحية المترتبة عليه. وتشير النتائج إلى ضرورة تطوير سياسات مؤسسية تدعم التوازن بين العمل الرقمي وصحة العاملين النفسية والاجتماعية.

وهدف دراسة (Alston & Bowles, 2022) تحليل التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تبني الممارسة الإلكترونية بعد جائحة كوفيد-١٩، مع التركيز على العقبات التقنية والتنظيمية والأخلاقية. وأظهرت النتائج أن غياب البنية التحتية الرقمية وضعف تدريب الأخصائيين على استخدام المنصات الإلكترونية يمثلان أكبر التحديات، بالإضافة إلى مقاومة التغيير داخل المؤسسات. كما بينت الدراسة أهمية تطوير سياسات مهنية ومعايير أخلاقية خاصة بالممارسة الإلكترونية. وأوصت بضرورة دمج التدريب الرقمي ضمن برامج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين. بينما سعت دراسة (Alsahou et al., 2022) الكشف عن أبرز التحديات التعليمية والتقنية المتعلقة بالتعلم الإلكتروني، وتحديد المتطلبات التعليمية والتقنية لضمان جودة التعلم الإلكتروني. وأظهرت النتائج أن الطلاب اتخذوا مواقف متوسطة تجاه التعلم الإلكتروني، بينما كانت التحديات التعليمية والتقنية من أبرز المخاوف. أبرزت التحديات والمتطلبات التعليمية عدة محاور، منها الدعم التعليمي، تقييم التقدم الدراسي، مهارات التعلم الذاتي، مدى الانتباه، التفاعل، وحجم الفصل. أما التحديات التقنية فشملت ضعف الاتصال بالإنترنت، دعم تكنولوجيا المعلومات، واجهة نظام إدارة التعلم، والدورات التدريبية. ثم تمت مناقشة النتائج لاستنتاج التوصيات والتطبيقات العملية.

وفي الإطار العربي ذاته، ركزت دراسة (حسانين، ٢٠٢٢) والتي استهدفت إلقاء ضوء شامل على مفهوم الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية داخل «عصر المعرفة»؛ تحديد فوائدها، معوقاتهما، ومتطلبات مؤسساتية لتفعيلها، وتوصلت إلى العديد من النتائج

أهمها: رصدت الدراسة فوائد عديدة (توسيع الوصول، توثيق أفضل، خفض تكاليف) لكنها أشارت إلى معوقات عملية: ضعف السياسات المؤسسية، نقص التدريب الرقمي، واحتياج لآليات ضمان الخصوصية وجودة الخدمة. توصي بدمج التعليم الرقمي في مناهج الخدمة الاجتماعية وبتبني معايير وطنية للممارسة الإلكترونية.

كما تناولت دراسة (المحمادي، ٢٠٢٢) وتناولت دراسة عمليات الممارسة الإلكترونية، المهارات المهنية الرقمية المطلوبة، والأدوات المستخدمة في الممارسة المهنية الرقمية في الوطن العربي. وكانت أهم النتائج: تؤكد الحاجة لتعليم طلبة الخدمة الاجتماعية مهارات رقمية عملية، وضرورة تمويل ودعم المؤسسات لتدريب الأخصائيين على أدوات التدخل الإلكتروني، مع التركيز على الممارسات أثناء الأزمات والكوارث. توصي بدمج مقررات الممارسة الإلكترونية ضمن برامج البكالوريوس والماجستير.

وفي سياق مقارن، جاءت دراسة (Mishna et al., 2021) الدولية الموسعة التي تناولت كيفية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتقنيات الاتصال والمعلومات، وأوضحت أن مستوى تطبيق الممارسة الإلكترونية يتأثر بمدى توفر البنية التحتية التقنية والسياسات المؤسسية والتدريب المهني. كما بينت أن غياب التدريب الكافي في مؤسسات التعليم العالي يمثل أحد أهم العوائق أمام دمج التكنولوجيا في الممارسة الاجتماعية.

ومن منظور عربي تطبيقي، استهدفت دراسة (Abdelatif, 2021) تحديد العقبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام مهارات "الثقافة الرقمية" عند العمل مع مجموعات النشاط المدرسي. وطبقت على عينة ممثلة من (٢٠٩) أخصائيًا اجتماعيًا في المرحلة الثانوية بمحافظة بني سويف، وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى العقبات، خصوصًا في التعامل مع التطبيقات الرقمية وبناء العلاقات الافتراضية، وأوصت الدراسة ببرامج تدريبية ودعم تقني لتعزيز كفاءة الممارسة الرقمية في المدارس.

بينما هدفت دراسة (Stanfield & Beddoe, 2020) فهم التأثيرات المهنية والأخلاقية لاستخدام تقنيات الاتصال عبر الإنترنت في الممارسة الاجتماعية. وتوصلت النتائج إلى أن التحديات الرئيسية تشمل غموض الحدود المهنية في التواصل الإلكتروني، ومخاطر الأمن السيبراني، وضعف الفهم القانوني لاستخدام المنصات الافتراضية. وأوصت الدراسة بضرورة صياغة مدونات سلوك محدثة تتناسب مع متطلبات الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية.

وفي ظل التحول الطارئ بفعل جائحة كورونا، سعت دراسة (Mishna et al., 2020) إلى استكشاف أنماط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الأخصائيين الاجتماعيين أثناء التحول نحو العمل الإلكتروني في كندا. وأشارت النتائج إلى صعوبات كبيرة واجهت الممارسين بسبب ضعف التدريب وغياب الدعم المؤسسي ومخاوف تتعلق بسرية البيانات والحدود الأخلاقية للممارسة الرقمية، مؤكدة أهمية تضمين مهارات الممارسة الإلكترونية في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين.

بينما هدفت دراسة (Abdellahi et al., 2021) إلى تحديد التحديات المرتبطة بتطبيق التعلم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي في إيران، مع التركيز على جامعة أصفهان التي أطلقت دوراتها الإلكترونية في عام ٢٠١٢. وأظهرت النتائج أن أبرز التحديات تمثلت في غياب الرؤية الاستراتيجية والتخطيط لاستخدام التعلم الإلكتروني بما يتوافق مع رسالة الجامعة (تحدي استراتيجي)، إضافة إلى ضعف المشاركة الفاعلة من المدرسين والطلاب بسبب محدودية التفاعل وجهًا لوجه في الصفوف الافتراضية (تحدي تشغيلي). وأشارت الدراسة إلى ضرورة تغيير نظرة صناع القرار والمسؤولين لتحديد هذه التحديات وإيجاد حلول مناسبة لضمان فاعلية التعلم الإلكتروني في التعليم العالي.

أما دراسة أبو السعود (٢٠٢٠) فقد ركزت على تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، وكشفت عن علاقة وجود علاقة طردية دالة إحصائيًا بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل المتطلبات المعرفية، والمتطلبات المهارية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات ككل. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه.

بينما استهدفت دراسة (Goldkind & Freddolino, 2018) استكشاف التحديات التنظيمية والمهنية لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية. وأظهرت النتائج أن العقبات الرئيسية تشمل نقص التمويل، وغياب الأمان المعلوماتي، والتخوف من انتهاك خصوصية المستفيدين. كما أكدت على أن نجاح الممارسة الإلكترونية يتطلب تطوير سياسات حماية البيانات وتوفير تدريب مستمر للأخصائيين الاجتماعيين.

ومن زاوية التعليم والتدريب، هدفت دراسة عبد المجيد (٢٠١٧) إلى التعرف على تحديات الخدمة الاجتماعية بين واقع مؤلم ومستقبل غامض، وتناولت التحديات المتعلقة بهوية

الخدمة الاجتماعية وتعليمها وممارستها، وأبرزت الانفصال بين مؤسسات التعليم ومؤسسات الممارسة، وعدم وضوح أدوار التنظيمات المهنية، وضعف الأطر البحثية والتنظيمية. وفي السياق ذاته، جاءت دراسة (Abdelmaguid, 2016) لتعرض تحديات التدريب الميداني في البلدان النامية (مصر نموذجًا) وتأثيرها على جودة إعداد الطلبة للممارسة الحديثة، وأشارت إلى ضعف التمويل وافتقار التدريب للممارسات الرقمية، ودعت إلى ربط التدريب الميداني بالمنصات الإلكترونية.

كما بينت دراسة (Berzin, Singer, & Chan, 2015) أن الثورة الرقمية تمثل تحديًا جوهريًا لمهنة الخدمة الاجتماعية، إذ فرضت ضرورة إعادة التفكير في أنماط الممارسة التقليدية بما يتناسب مع بيانات العمل الرقمية. هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية دمج التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بوصفها أحد "التحديات الكبرى" للمهنة في القرن الحادي والعشرين. اعتمدت الدراسة على تحليل نوعي لمجموعة من المبادرات التقنية في الجامعات الأمريكية ومؤسسات التدريب الاجتماعي. وأظهرت النتائج أن التحديات الرئيسية تمثلت في ضعف الكفاءة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين، وغياب الأطر الأخلاقية الواضحة، وافتقار المؤسسات التعليمية لسياسات رقمية متكاملة تدعم الممارسة الإلكترونية.

وصولًا إلى دراسة (Reamer, 2013) التي حلت التحديات الأخلاقية والمهنية التي تواجه ممارسي الخدمة الاجتماعية عند استخدامهم للتقنيات الرقمية في أداء أدوارهم المهنية. كشفت الدراسة عن مجموعة من التحديات الجوهرية التي تعيق التطبيق الآمن والمسؤول للممارسة الإلكترونية، أبرزها ضعف الكفاءة الرقمية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وصعوبة ضمان السرية وحماية البيانات، وغموض حدود العلاقة المهنية في البيئات الافتراضية، إضافة إلى محدودية التشريعات المنظمة للممارسات الإلكترونية. وأكدت النتائج ضرورة تطوير أطر أخلاقية وتشريعية جديدة تواكب التحول الرقمي في المهنة، إلى جانب تضمين مهارات التكنولوجيا الرقمية ضمن برامج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات التعليم العالي. كما أوصت الدراسة بضرورة بناء سياسات مؤسسية واضحة للممارسة الإلكترونية، وتوفير تدريب متخصص في إدارة المخاطر الأخلاقية للممارسين الاجتماعيين.

وفي الإطار العربي المبكر، أشارت دراسة خليل (٢٠١١) إلى ضرورة العمل على نشر ثقافة استخدام شبكة المعلومات الدولية والانترنت للحصول على المعلومات ونشر ثقافة استخدام الكتب والمكتبات الرقمية ودعم مؤسسات التعليم والتدريب للتوجه الرقمي وتزويدها

بأحدث التقنيات المستخدمة في مجال المعرفة الرقمية. كما أوضحت دراسة مصيلحي؛ محمد (٢٠٠٧) أن من أهم التحديات التي تواجه التعليم الجامعي الإلكتروني مدى توافر البنية الأساسية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأجهزة والبرامج الإلكترونية، والقاعات والمعامل والمكتبات الإلكترونية. وأن تأهيل العناصر البشرية للقيام بأدوارها في ظل مفهوم التعليم الجامعي الإلكتروني يمثل تحديًا بشريًا؛ مما يتطلب التركيز على ضرورة تنمية العناصر البشرية في خط متواز مع تأسيس البنية التحتية.

يتضح من مجمل هذه الدراسات أن التحديات التي تواجه الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية تتوزع بين تحديات بنيوية (ضعف البنية التحتية والدعم المؤسسي)، وتحديات مهنية (قصور الإعداد الأكاديمي في المهارات الرقمية)، وتحديات أخلاقية (قضايا الخصوصية وسرية البيانات وحدود العلاقة المهنية الرقمية). وتشير النتائج مجتمعة إلى أن دمج التكنولوجيا في مؤسسات التعليم العالي يحتاج إلى استراتيجية شاملة تجمع بين التطوير التقني والتهيئة المهنية، وهو ما يرتبط مباشرة بسياق الجامعات المصرية التي تواجه صعوبات مماثلة في تطبيق التحول الرقمي في أقسام الخدمة الاجتماعية.

ومن ثم، تُسهم هذه الدراسات في إرساء الأساس العلمي للدراسة الحالية من خلال تحليل العلاقة بين تحديات الممارسة الإلكترونية وآليات التحول الرقمي الأكاديمي، بما يدعم تطوير سياسات تطبيقية تراعي خصوصية البيئة المصرية ومنظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية. وعلى الرغم مما يشهده التعليم الجامعي من تطور رقمي متسارع، فإن أقسام الخدمة الاجتماعية تواجه صعوبات في تطبيق الممارسة الإلكترونية على مستوى التعليم والتدريب والبحث. وتتمثل هذه التحديات في ضعف البنية التقنية، ونقص الكفاءات الرقمية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب، وضعف التكامل بين مهارات الممارسة العامة ومتطلبات التحول الرقمي، بالإضافة إلى قصور السياسات التعليمية في تهيئة بيئة رقمية داعمة.

من هنا تبرز مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية من منظور الممارسة العامة؟

ثانيًا: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

١. الأهمية العلمية:

- إثراء الأدبيات في موضوع الممارسة الإلكترونية من منظور الممارسة العامة.
- الربط بين التحول الرقمي وأبعاد الممارسة المهنية في التعليم الجامعي.
- المساهمة في تطوير مناهج الخدمة الاجتماعية لتواكب متطلبات العصر الرقمي.

٢. الأهمية التطبيقية:

- تزويد أقسام الخدمة الاجتماعية بمؤشرات عملية لتطوير الأداء الأكاديمي الرقمي.
- مساعدة صانعي القرار بالجامعات في صياغة سياسات داعمة للتحول الرقمي.
- تحسين جودة التدريب الميداني والإشراف الأكاديمي عبر الوسائط الإلكترونية.

ثالثًا: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل التحديات التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المصرية من منظور الممارسة العامة. ويتفرع عن الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

- ١- تحديد أبرز تحديات البنية التحتية التقنية التي تؤثر على فاعلية الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية.
- ٢- إظهار التحديات المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية لدى أعضاء هيئة التدريس في التعامل مع بيئة العمل الإلكترونية.
- ٣- الكشف عن التحديات التنظيمية والإدارية المرتبطة بإدارة أقسام الخدمة الاجتماعية لتحقيق التحول الرقمي.
- ٤- استكشاف المشكلات الأخلاقية والمهنية التي قد تعيق دمج الممارسة الإلكترونية في التعليم والممارسة المهنية.
- ٥- تحليل الصعوبات الأكاديمية والبحثية التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في التعليم العالي.
- ٦- التعرف على التحديات التعليمية والتطبيقية التي تؤثر على دمج الممارسة الإلكترونية في برامج التعليم والتدريب الميداني.

٧- تقديم توصيات عملية لتطوير الممارسة الإلكترونية في أقسام كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المصرية.

رابعًا: تساؤلات الدراسة:

استنادًا إلى أهداف الدراسة، تسعى للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١- ما أبرز تحديات البنية التحتية التقنية التي تؤثر على فاعلية الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات المصرية؟
 - ٢- ما أهم التحديات المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية لدى أعضاء هيئة التدريس في التعامل مع بيئة العمل الإلكترونية؟
 - ٣- ما أبرز التحديات التنظيمية والإدارية التي تواجه إدارة أقسام الخدمة الاجتماعية لتحقيق التحول الرقمي؟
 - ٤- ما التحديات الأخلاقية والمهنية التي قد تعيق دمج الممارسة الإلكترونية في التعليم والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟
 - ٥- ما أهم التحديات الأكاديمية والبحثية التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي؟
 - ٦- ما أبرز التحديات التعليمية والتطبيقية التي تؤثر على دمج الممارسة الإلكترونية في برامج التعليم والتدريب الميداني؟
- خامسًا: مفاهيم الدراسة:

تُعد الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية إحدى التحولات المهنية الكبرى في العصر الرقمي، إذ أتاحت توظيف التقنيات الحديثة والوسائط الرقمية في أداء الأدوار المهنية لأعضاء هيئة التدريس بما يعزز جودة الخدمات الأكاديمية والاجتماعية وفعاليتها. وفي مقابل هذا التطور، تظهر مجموعة من التحديات التي تعيق أو تحدّ من فاعلية تطبيق الممارسة الإلكترونية في بيئات العمل الأكاديمي والاجتماعي. فقد عرّف Ramsey (2014, p. 482) التحديات بأنها "العوامل أو الظروف التي تعيق أو تحدّ من فاعلية تطبيق الممارسة الإلكترونية داخل المؤسسات، سواء كانت بشرية أو فنية أو تنظيمية".

ويؤكد عبد المنعم (٢٠٢٢، ص. ١٤٥) أن "التحديات هي جملة العوامل التي تعيق تحقيق أهداف الممارسة المهنية، سواء كانت تنظيمية أو إدارية أو بشرية، وتحدّ من فعالية الأداء المهني داخل المؤسسات الاجتماعية". كما يوضح البيومي (٢٠٢١، ص. ٧٩) أن

"التحديات في الممارسة الاجتماعية هي الفجوة القائمة بين الإمكانيات المتاحة والاحتياجات المهنية والتقنية المطلوبة لتقديم الخدمة الاجتماعية بفاعلية". ويضيف الخولي (٢٠٢٣، ص. ١٦٥) أن "التحديات التكنولوجية والمعرفية في الممارسة الإلكترونية تمثل أبرز المعوقات أمام الأخصائيين الاجتماعيين، نتيجة محدودية التدريب على البرمجيات المتخصصة أو ضعف البنية الرقمية للمؤسسات".

وفي الإطار نفسه، يشير الجمل (٢٠٢٠، ص. ١١٨) إلى أن "التحديات المهنية هي تلك الضغوط التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي أثناء تكيفه مع التحول الرقمي واعتماده أدوات جديدة في التواصل المهني". ويرى يوسف (٢٠٢١، ص. ٢١١) أن "التحديات الأخلاقية في الممارسة الإلكترونية تتجلى في صعوبة ضمان السرية والخصوصية والموثوقية في التعامل مع العملاء عبر الوسائط الرقمية". كما أشار (Dominelli 2020, p. 57) إلى أن "التحديات تشير إلى مجموعة الحواجز التنظيمية والأخلاقية والتقنية التي تعوق تطبيق الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية داخل المؤسسات". ويؤكد (Mishna et al. 2021, p. 243) أن "التحديات في الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية تظهر عند تقاطع محدودية البنية التكنولوجية واستعداد المهنيين للتكيف معها".

ويُقصد بتحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية في هذه الدراسة جميع التحديات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في أقسام الخدمة الاجتماعية عند تطبيق الممارسة الإلكترونية، وتقاس من خلال ستة أبعاد رئيسية تتمثل في تحديات: البنية التحتية التقنية، الكفايات الرقمية البشرية، الإدارة المؤسسية للتحول الرقمي، الأخلاقية والمهنية، الأكاديمية والبحثية في الممارسة الإلكترونية، التعليمية والتطبيقية.

سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

١- النظرية المعرفية: تركز النظرية المعرفية في ممارسة الخدمة الاجتماعية على كيفية استخدام الأفراد للمعلومات، وفهم دور الانفعالات في تشكيل المعرفة، وتحديد الأساليب المرتبطة بالمشكلة بما يساعد على إدراك طبيعة التفاعل بين الفرد والبيئة (المسيري، ٢٠٠٢، ص. ١٠٢). تؤكد على أهمية مصادر المعرفة واستراتيجيات التعلم مثل الانتباه، والفهم، والذاكرة، ومعالجة المعلومات، واكتساب المهارات الرقمية. فوعي الفرد بما يمتلكه من مهارات ينعكس على نشاطه وخبرته ويُحدث تغييرًا في السلوك، مع التركيز على البنية المعرفية من حيث التنظيم، التكامل، الترابط، الكم والكيف، والثبات النسبي.

وترى أن اكتساب المعرفة يمر بمراحل متسلسلة: الانتباه الانتقائي، التفسير، إعادة صياغة المعلومات وبناء معرفة جديدة، ثم الاحتفاظ بها واسترجاعها عند الحاجة (الزهران، ٢٠١٩، ص. ٥٠٢). كما تفترض أن الفرد ينظم خبراته ومهاراته لتحقيق أهدافه وتجاوز العقبات عبر التعلم الفعال (قطامي، ٢٠١٣، ص. ٣٢-٣٤).

٢- **نظرية التعلم للعصر الرقمي:** تسهم نظريات التعلم في تفسير السلوك الإنساني، والتنبؤ به، وضبطه، وفهم التغيرات التي تطرأ عليه بهدف صياغة مبادئ عامة لتوجيهه (صبري، ٢٠٢٠، ص. ٤٦٦). وتمتاز نظرية التعلم للعصر الرقمي بتوفير الوقت والتكلفة، وتشجيع المنافسة، وربط التعليم بتحسين الحياة وتحقيق القيمة الحقيقية منه (بدر، ٢٠٢١، ص. ١٦). وترتكز على مبادئ أبرزها: الدمج بين المعرفة والوجدان، وأن القدرة على التعلم والمعرفة كيف نتعلم أهم من امتلاك المعرفة ذاتها، وأهمية الحفاظ على الاتصالات لدعم التعلم المستمر، والقدرة على رؤية الروابط بين المجالات، وأن التعلم عملية خلق للمعرفة وليس مجرد استهلاك لها. كما تؤكد على أن اتخاذ القرار يمثل بحد ذاته عملية تعلم، وأن تنوع المهارات والآراء يُثري عملية التعلم، التي تتم بطرق متعددة وتعتمد على بناء روابط بين مصادر المعلومات (Siemens, 2005, p. 3-5).

سابعاً: الإجراءات المنهجية:

١- **نوع الدراسة:** تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية المقارنة، إذ تهدف إلى وصف وتحليل طبيعة التحديات التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام وكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، إلى جانب تحليل العلاقة بين تلك التحديات ومستوى التحول الرقمي في هذه المؤسسات الأكاديمية.

٢- **منهج الدراسة:** اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، لما يتمتع به هذا المنهج من قدرة على جمع بيانات كمية وكيفية متعمقة حول واقع تطبيق الممارسة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي المتخصصة في الخدمة الاجتماعية.

٣- مجالات الدراسة:

أ- **المجال البشري:** تتمثل عينة الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، وقد بلغ عددهم (١١٣) عضو هيئة تدريس، ممن وافقوا على المشاركة طوعاً في الدراسة واستكملوا مقياس الدراسة بشكل كامل. وقد تم اختيار هذه العينة وفق مجموعة من الشروط المنهجية، تمثلت في أن يكون عضو هيئة التدريس:

١. من العاملين فعليًا بإحدى كليات أو معاهد الخدمة الاجتماعية في مصر.
 ٢. شارك في تدريس أو الإشراف على مقررات تتعلق بالممارسة المهنية أو التطبيقات الرقمية.
 ٣. لديه خبرة أكاديمية أو بحثية في مجال الممارسة الإلكترونية أو التحول الرقمي في الخدمة الاجتماعية.
 ٤. لديه ممارسات إلكترونية فعلية (استخدم منصة تعليمية/بريد جامعي/تواصل إلكتروني مهني مع الطلبة أو زملاء في آخر ١٢ شهرًا).
 ٥. يُبدي استعدادًا للمشاركة الطوعية في الدراسة، ويلتزم بالإجابة بموضوعية وصدق.
 ٦. متاح للتواصل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف لإجراء المقياس الرقمي/الورقي.
- وقد تم اختيار هذه الفئة تحديدًا لعدة مبررات علمية ومهنية، من أهمها:
- ارتباطهم المباشر بتدريس وتطبيق مفاهيم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتقييمها في ضوء التحول الرقمي.
 - امتلاكهم خبرات بحثية وتطبيقية في مجال التقنيات الحديثة وأساليب التعليم والتدريب الميداني الإلكتروني.
 - دورهم الفاعل في قيادة جهود التحول الرقمي الأكاديمي داخل كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.
 - سهولة التواصل معهم واستجابتهم للمشاركة في البحث، نظرًا لاهتمامهم بتطوير المهنة ومواكبة متغيرات البيئة الرقمية.

ب- المجال المكاني: كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر.

ج- المدى الزمني: استغرقت فترة جمع البيانات للدراسة شهرين تقريبًا من ٢٠٢٤/٨/١م إلى ٢٠٢٤/٩/١٥م.

٤- أدوات الدراسة: صمّم الباحث مقياسًا لقياس تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية، مع مراعاة الصدق والثبات العلمي، **على النحو التالي:**

عند تصميم المقياس، إعتد الباحث على الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة، والكتابات النظرية، والمقاييس المستخدمة التي تناولت موضوع الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية وتحدياتها. وقد تم تصميم المقياس على جزأين:

الجزء الأول: يشمل البيانات الأولية المتعلقة بالعينة، وهي: (الجنس، العمر، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة الأكاديمية، مؤسسة العمل، نوع المؤسسة).

الجزء الثاني: يشتمل على (٤٨) فقرة لقياس تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية موزعة على ست محاور هي التحديات: (البنية التحتية التقنية - الكفايات الرقمية البشرية - الإدارة المؤسسية للتحويل الرقمي - الأخلاقية والمهنية - الأكاديمية والبحثية في الممارسة الإلكترونية - التعليمية والتطبيقية).

وقد راعى الباحث في تصميم المقياس ما يأتي:

- أ- تحديد نوع البيانات المطلوب جمعها بدقة.
 - ب- صياغة العبارات بشكل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف الدراسة.
 - ج- وضوح العبارات وسهولة فهمها، والتأكد من ذلك عند اختبار المقياس.
 - د- ملائمة العبارات مع المستوى التعليمي والثقافي لعينة الدراسة.
- اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي لتقدير استجابات أفراد العينة، بحيث تُعطى كل عبارة درجة وفق مستوى الانطباق كما يلي: (تتطبق تماماً = ٥، تتطبق بدرجة كبيرة = ٤، تتطبق بدرجة متوسطة = ٣، تتطبق بدرجة قليلة = ٢، لا تتطبق تماماً = ١). وتُحسب الدرجة الكلية للمقياس من مجموع درجات الأبعاد الفرعية، كما تُحسب درجة كل بعد فرعي بجمع درجات بنوده. كلما ارتفعت الدرجة الكلية، دل ذلك على ارتفاع مستوى تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية لدى أفراد العينة. وتبلغ الدرجة العظمى للمقياس (٢٤٠) درجة، بينما تبلغ الدرجة الصغرى (٥٠) درجة.

وقام الباحث بحساب الصدق والثبات على النحو الآتي:

- ١- **الصدق للمقياس:** اعتمد الباحث على صدق المحتوى من خلال مراجعة الأدبيات والأطر النظرية، وتحليل الدراسات السابقة لتحديد الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. كما تم عرض الأداة على (١٠) من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية لإجراء تقييم المحكمين، واعتمدت نسبة الاتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وتم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض الآخر. وفيما يتعلق بالاتساق الداخلي: طبقت الأداة على عينة مكونة من (٣٠) مفردة دون عينة البحث الأساسية ولها نفس الخصائص، وأظهرت النتائج معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية كما يلي:

جدول (١) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية

الابعاد	قيمة معامل الارتباط
تحديات البنية التحتية التقنية	٠,٨٣**
تحديات الكفايات الرقمية البشرية	٠,٨٤**
تحديات الإدارة المؤسسية للتحويل الرقمي	٠,٨١**
التحديات الأخلاقية والمهنية	٠,٧٩**
التحديات الأكاديمية والبحثية في الممارسة الإلكترونية	٠,٧٨**
التحديات التعليمية والتطبيقية	٠,٨٢**

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى صدق المقياس وصلاحيته للدراسة.

٢- **ثبات المقياس:** تم تحليل ثبات المقياس إحصائياً على عينة مكونة من (٣٠) مفردة من أعضاء هيئة التدريس باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٦). كما تم حساب ثبات الأداة بطريقة التجزئة النصفية (Split-half) باستخدام معادلة سبيرمان - براون Spearman-Brown، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٥). ويعد هذا مستوى مناسباً للثبات الإحصائي، ويشير إلى صلاحية المقياس للتطبيق على عينة الدراسة.

٥- أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 26.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، معامل ارتباط سبيرمان - براون، معامل ارتباط بيرسون.

جدول (٢) مستويات المتوسطات الحسابية

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١,٨	مستوى منخفض جداً
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١,٨ - ٢,٦	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٢,٦ - ٣,٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٣,٤ - ٤,٢	مستوى مرتفع
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٤,٢ - ٥	مستوى مرتفع جداً

ثامناً: نتائج الدراسة:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس:

جدول (٣) وصف أعضاء هيئة التدريس (عينة الدراسة - ن=١١٣)

م	الجنس	ك	%
١	ذكر	٤٥	٣٩,٨
٢	أنثى	٦٨	٦٠,٢
المجموع			
١١٣			١٠٠
م	العمر	ك	%
١	أقل من ٣٠ سنة	١٤	١٢,٤
٢	من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة	٣٣	٢٩,٢
٣	من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة	٤٠	٣٥,٤
٤	من ٥٠ سنة فأكثر	٢٦	٢٣
المجموع			
١١٣			١٠٠
متوسط العمر ٤١,٩١ سنة تقريباً			
م	الدرجة العلمية	ك	%
١	مدرس	٥٣	٤٦,٩
٢	أستاذ مساعد	٣٥	٣١
٣	أستاذ	٢٥	٢٢,١
المجموع			
١١٣			١٠٠
م	عدد سنوات الخبرة	ك	%
١	أقل من ١٠ سنوات	٢٠	١٧,٧
٢	من ١٠ سنوات لأقل من ٢٠ سنة	١٩	١٦,٨
٣	من ٢٠ سنة لأقل من ٣٠ سنة	٣٨	٣٣,٦
٤	من ٣٠ سنة فأكثر	٣٦	٣١,٩
المجموع			
١١٣			١٠٠
متوسط سنوات الخبرة ٢٢,٩٧ سنة تقريباً			
م	مؤسسة العمل	ك	%
١	كلية	٤٨	٤٢,٥
٣	معهد	٦٥	٥٧,٥
المجموع			
١١٣			١٠٠
م	نوع المؤسسة	ك	%
١	حكومية	٤٨	٤٢,٥
٢	خاصة	٦٥	٥٧,٥
المجموع			
١١٣			١٠٠

يوضح الجدول السابق والذي يرتبط بمتغيرات خصائص مجتمع الدراسة:

- ١- فيما يتعلق بمتغير الجنس: تُظهر نتائج الدراسة أن الإناث يمثلن الأغلبية بنسبة (٦٠,٢%) مقابل (٣٩,٨%) للذكور، وهو انعكاس للواقع المصري في تخصص الخدمة الاجتماعية، الذي يشهد عادة تفوقاً نسبياً للكوادر النسائية. ويعكس هذا التوزيع الطابع المهني النسبي للإناث في المجال، وقد يكون له تأثير على توجهات استخدام التكنولوجيا والممارسة

الإلكترونية، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن التفضيلات والسلوكيات الرقمية قد تتباين باختلاف الجنس، وهو ما يُعتبر عاملاً مؤثراً في تقييم فعالية الممارسة الإلكترونية.

٢- **فيما يتعلق بمتغير العمر:** تشير نتائج الدراسة إلى أن متوسط أعمار أعضاء هيئة التدريس بلغ حوالي (٤٢ سنة)، مع توزيع يتراوح بين (أقل من ٣٠ سنة و ٥٠ سنة فأكثر). وتتركز الغالبية في الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٦٤,٦%)، مما يعكس مرحلة ناضجة من الخبرة المهنية والقدرة على التعامل مع التحولات التكنولوجية في بيئة التعليم العالي. هذا التوزيع العمري يشير إلى أن أغلب أعضاء هيئة التدريس لديهم مزيج من الخبرة العملية والمرونة الذهنية التي تمكنهم من استيعاب تطبيق الممارسة الإلكترونية بشكل فعال. ومع ذلك، قد تظهر بعض مقاومة التغيير أو الحذر تجاه التكنولوجيات الجديدة لدى بعض الأعضاء نتيجة التعود على الأساليب التقليدية والمؤسسية، وهو عامل يجب مراعاته عند تصميم برامج تدريبية أو مبادرات تحول رقمي في أقسام الخدمة الاجتماعية.

٣- **فيما يتعلق بمتغير الدرجة العلمية:** فيشكل المدرسون والأستاذ المساعدان نسبة (٧٧,٩%) من العينة، هو ما يعكس أن أغلب أعضاء هيئة التدريس يمتلكون خبرة أكاديمية كافية تمكنهم من تقييم دمج الممارسة الإلكترونية علمياً، والمساهمة في تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الرقمية بشكل فعال.

٤- **فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة:** فإن معظمهم يمتلك خبرة تتراوح بين (٢٠ سنة فأكثر) بنسبة (٦٥,٥%)، بمتوسط حوالي (٢٣ سنة تقريباً)، مما يعكس تراكم المعرفة المهنية والقدرة على التعامل مع المشكلات التنظيمية والتقنية في بيئة التعليم العالي. وفي الوقت نفسه، يشير هذا إلى أهمية برامج تطوير الكفايات الرقمية المستمرة لتواكب التغيرات السريعة في البيئة الإلكترونية.

٥- **فيما يتعلق بمؤسسة العمل:** فتبين أن أغلبية العينة تعمل في المعاهد (٥٧,٥%) مقارنة بالكليات (٤٢,٥%)، وهو ما قد يعكس اختلاف الإمكانيات التكنولوجية والدعم المؤسسي بين النوعين من المؤسسات، مما يؤثر على مستوى التحديات في تطبيق الممارسة الإلكترونية.

٦- **فيما يتعلق بمتغير بنوع المؤسسة:** فإن النسبة الأكبر من أعضاء هيئة التدريس تعمل في مؤسسات خاصة (٥٧,٥%) مقابل المؤسسات الحكومية (٤٢,٥%)، مما قد يشير إلى تفاوت

في الموارد والدعم الفني متاح، وبالتالي يؤثر على جوانب الفاعلية والبنية التحتية للممارسة الإلكترونية داخل أقسام الخدمة الاجتماعية.

المحور الثاني: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

١- إجابة التساؤل الأول: ما أبرز تحديات البنية التحتية التقنية التي تؤثر على فاعلية الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات المصرية؟

جدول رقم (٤) يوضح أبرز تحديات البنية التحتية التقنية التي تؤثر على فاعلية الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات المصرية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تحديات البنية التحتية التقنية
١	مرتفع جداً	٠,٦٤٢	٤,٣٠	١ تتأثر الممارسة الإلكترونية ببطء شبكة الإنترنت في المؤسسة.
٢	مرتفع جداً	٠,٦٤٢	٤,٣٠	٢ تواجه المنصات التعليمية أعطالاً تقنية متكررة.
٣	مرتفع جداً	٠,٦٥٤	٤,٢٧	٣ لا تتوافر أجهزة حديثة كافية لجميع أعضاء هيئة التدريس.
٤	مرتفع جداً	٠,٦٧٣	٤,٢٣	٤ الحماية الأمنية للبيانات غير كافية لضمان السرية.
٥	مرتفع جداً	٠,٦٨٦	٤,٢٠	٥ صعوبة التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المستخدمة.
٦	مرتفع جداً	٠,٦٦٨	٤,٢٤	٦ ضعف الصيانة الفنية المستمرة للأنظمة.
٧	مرتفع	٠,٦٩١	٤,١٩	٧ ارتفاع تكاليف تحديث البرامج والأنظمة الرقمية.
٨	مرتفع	٠,٦٩٦	٤,١٨	٨ محدودة الدعم الفني الفوري أثناء الاستخدام.
٩	مرتفع	٠,٦٩٦	٤,١٨	٩ ضعف جودة الصوت والصورة أثناء الجلسات الإلكترونية.
إجمالي تحديات البنية التحتية التقنية ككل				٤,٢٣
مستوى مرتفع جداً				٠,٦٦٧

يوضح الجدول السابق أن تحديات البنية التحتية التقنية تمثل عقبة رئيسية أمام فاعلية الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات المصرية، حيث تراوحت مستويات التحديات بين "مرتفع" و"مرتفع جداً". فقد أظهرت النتائج أن متوسط تقييم العينة لهذه البنية كان (٤,٢٣) مع انحراف معياري (٠,٦٦٧)، مما يشير إلى اتفاق نسبي بين أعضاء هيئة التدريس على شدة هذه المشكلات.

وقد أظهرت النتائج أن أبرز هذه التحديات تتمثل في بطء شبكة الإنترنت داخل المؤسسات، ومواجهة المنصات التعليمية لأعطال تقنية متكررة، حيث جاءتا في المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (٤,٣٠). هذا يعكس أهمية وجود شبكة إنترنت مستقرة وسريعة لضمان استمرارية التعليم الإلكتروني، وهو واقع ملموس في الجامعات المصرية، سواء الحكومية أو الخاصة، التي غالباً ما تواجه تفاوتاً في سرعة واستقرار الشبكة نتيجة اختلاف الميزانيات والقدرات التقنية لكل مؤسسة.

وجاء في المرتبة الثانية عدم توافر أجهزة حديثة كافية لجميع أعضاء هيئة التدريس بمتوسط (٤,٢٧)، مما يشير إلى محدودية الموارد التقنية المتاحة مقارنة بالحاجة الفعلية، وهو أمر شائع في المؤسسات التعليمية المصرية نتيجة تفاوت الميزانيات المخصصة للتجهيزات الرقمية بين الكليات والمعاهد. أما في المرتبة الثالثة، فقد تم تقييم ضعف الصيانة الفنية المستمرة للأنظمة بمتوسط (٤,٢٤)، مما يعكس أن صيانة الأجهزة والبرمجيات لا تتم بشكل دوري، الأمر الذي يؤثر على استمرارية استخدام المنصات الرقمية بكفاءة.

كما سلطت النتائج الضوء على الحماية الأمنية للبيانات، التي جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط (٤,٢٣)، موضحة الحاجة لتعزيز سياسات أمن المعلومات لضمان سرية البيانات الأكاديمية والطلابية. أما صعوبة التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المستخدمة فاحتلت المرتبة الخامسة بمتوسط (٤,٢٠)، وهو ما يدل على تعدد المنصات الرقمية وقلة توافرها، مما يزيد من أعباء أعضاء هيئة التدريس ويؤثر على تنظيم العملية التعليمية.

وأخيراً، أظهرت النتائج أن بعض التحديات جاءت ضمن المستوى "مرتفع"، مثل ارتفاع تكاليف تحديث البرامج والأنظمة الرقمية (٤,١٩)، ومحدودية الدعم الفني الفوري أثناء الاستخدام، وضعف جودة الصوت والصورة أثناء الجلسات الإلكترونية (٤,١٨)، وهو ما يعكس التحديات الاقتصادية والفنية المتعلقة بصيانة ودعم الأنظمة الرقمية وتهيئة بيئة تعليمية إلكترونية مستقرة وفعالة.

وقد تتفق تلك النتائج مع السياق النظري للنظريات العلمية؛ فمن منظور النظرية المعرفية، هذه النتائج تؤكد أهمية البنية التحتية التقنية في دعم عمليات اكتساب المعرفة وتنظيمها ومعالجتها لدى الأفراد (المسيري، ٢٠٠٢؛ الزهراء، ٢٠١٩). فغياب الأجهزة الحديثة أو ضعف الشبكة والأنظمة يقلل من قدرة الأعضاء على الانتباه الانتقائي، والتفسير، وإعادة صياغة المعلومات، وبالتالي يؤثر سلباً على بناء معرفة جديدة والاحتفاظ بها واسترجاعها عند الحاجة. وعليه، فإن الفعالية المهنية في الممارسة الإلكترونية تتأثر مباشرة بجودة البنية التحتية، حيث تمثل أداة أساسية لتمكين التعلم النشط واكتساب المهارات الرقمية (قطامي، ٢٠١٣).

كما تتفق هذه النتائج مع نظرية التعلم الرقمي للعصر الحديث، التي تشدد على ضرورة دمج المعرفة والإدراك والوجدان في بيئات التعلم الرقمية، وربط التعلم بالخبرة العملية وتحقيق القيمة الحقيقية منه (صبري، ٢٠٢٠؛ بدر، ٢٠٢١). فضعف البنية التحتية، كما أظهرت

الدراسة، يعوق قدرة الأعضاء على الوصول إلى المعلومات، والتفاعل في المنصات الرقمية، واتخاذ القرارات التعليمية المبنية على البيانات الرقمية، وهو ما يؤثر على كفاءة التعلم المهني والتربوي، ويبرز الحاجة إلى تحسين الشبكات، وصيانة الأنظمة، وتطوير السياسات المؤسسية.

وتتسق النتائج مع الدراسات السابقة في السياق العربي والدولي، مثل دراسة (Alenezi & Akour, 2023) التي أظهرت أن ضعف البنية التحتية والتدريب المهني يمثلان أكبر التحديات أمام التحول الرقمي في الجامعات السعودية، ودراسة (جودة، ٢٠٢٣) التي رصدت نقص البنية التحتية كأحد أهم معوقات استخدام الممارسة الإلكترونية في المدارس، وكذلك دراسة (Goldkind & Freddolino, 2018) التي أكدت على أن نقص التمويل وضعف الأمان المعلوماتي يمثلان تحديات أساسية أمام استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية. بالإضافة إلى الدراسات العربية مثل (حسانين، ٢٠٢٢؛ المحمادي، ٢٠٢٢) التي ربطت بين ضعف البنية التحتية وحاجة المؤسسات إلى برامج تدريبية لتعزيز المهارات الرقمية لدى مستخدميها.

وفي ضوء الواقع المصري، يُظهر الجدول أن هذه التحديات التقنية ليست مجرد صعوبات عابرة، بل تمثل حاجزاً مؤسسياً ومجتمعياً، حيث تتفاوت الميزانيات المخصصة للتجهيزات الرقمية بين الكليات والمعاهد، وتختلف سرعة الإنترنت واستقرار المنصات، كما أن ضعف الصيانة والدعم الفني يقلل من القدرة على تطبيق الممارسة الإلكترونية بكفاءة. ويؤكد هذا ما توصلت إليه دراسة (مصيلحي، ٢٠٠٧) حول أهمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأهمية تنمية العناصر البشرية المؤهلة لاستخدامها بكفاءة.

بناءً على ذلك، يمكن تفسير النتائج العلمية للجدول على أن تحديات البنية التحتية التقنية ليست مجرد معوقات تشغيلية، بل تؤثر مباشرة على عمليات اكتساب المعرفة، التعلم الرقمي، وتطوير مهارات الممارسة الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس، ما يستدعي دمج حلول عملية تشمل تحديث الشبكات، توفير أجهزة حديثة، صيانة مستمرة، وتكامل الأنظمة، مع تعزيز التدريب المهني والتكيف الرقمي بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي والواقع المصري في مؤسسات التعليم العالي.

٢- إجابة التساؤل الثاني: ما أهم التحديات المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية لدى أعضاء هيئة التدريس في التعامل مع بيئة العمل الإلكترونية؟
جدول رقم (٥) يوضح أهم التحديات المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية لدى أعضاء هيئة التدريس في التعامل مع بيئة العمل الإلكترونية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحديات المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية
١	مرتفع جداً	٠,٦٥٧	٤,٢٦	بعض أعضاء هيئة التدريس يفتقرون إلى المهارات التقنية اللازمة.
٢	مرتفع جداً	٠,٦٧٣	٤,٢٣	توجد مقاومة لدى بعض الزملاء للتحويل الرقمي في التعليم والممارسة.
٣	مرتفع جداً	٠,٦٨٠	٤,٢١	لا يتوافر تدريب مستمر على المهارات الرقمية.
٤	مرتفع	٠,٧٠٥	٤,١٤	كثرة استخدام المنصات الإلكترونية تسبب إرهاقاً ذهنياً.
٥	مرتفع	٠,٦٩٤	٤,١٧	ضعف الالتزام بالاستفادة من الأدوات الرقمية المتاحة.
٦	مرتفع	٠,٧١٢	٤,١٢	انخفاض الدافعية للمشاركة في الأنشطة الإلكترونية.
٧	مرتفع	٠,٧١٢	٤,١٢	صعوبة التكيف مع بيئات العمل الرقمية الجديدة.
٨	مرتفع	٠,٧٠٥	٤,١٤	غياب فرق دعم بشرية متخصصة في التحول الرقمي.
مستوى مرتفع		٠,٦٨٩	٤,١٧	إجمالي التحديات المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية ككل

يوضح الجدول السابق أن التحديات المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية تعد من أبرز المعوقات أمام فاعلية الممارسة الإلكترونية لدى أعضاء هيئة التدريس في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات المصرية. فقد تراوحت مستويات هذه التحديات بين "مرتفع" و"مرتفع جداً"، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٤,١٧) مع انحراف معياري (٠,٦٨٩)، مما يدل على توافق نسبي بين أعضاء هيئة التدريس على شدة هذه الصعوبات وتأثيرها على القدرة على استخدام البيئة الرقمية بكفاءة.

ففي المرتبة الأولى جاءت عبارة بعض أعضاء هيئة التدريس يفتقرون إلى المهارات التقنية اللازمة بمتوسط (٤,٢٦)، مما يعكس أن نقص المهارات الرقمية يمثل عائقاً جوهرياً أمام تطبيق الممارسة الإلكترونية، ويؤثر على قدرة الأعضاء على التعامل مع المنصات الرقمية بشكل فعال. يليها في المرتبة الثانية وجود مقاومة لدى بعض الزملاء للتحويل الرقمي في التعليم والممارسة بمتوسط (٤,٢٣)، وهو ما يشير إلى أن العادات المؤسسية والاعتقاد على أساليب التعليم التقليدية قد تحد من تبني التكنولوجيات الجديدة.

وجاءت المرتبة الثالثة عدم توافر تدريب مستمر على المهارات الرقمية بمتوسط (٤,٢١)، وهو مؤشر على غياب برامج تدريبية متواصلة لتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس في مواجهة بيئة العمل الرقمية المتغيرة بسرعة. أما المرتبة الرابعة فاحتلتها عبارة ضعف الالتزام بالاستفادة من الأدوات الرقمية المتاحة بمتوسط (٤,١٧)، ما يعكس أن توفر الأدوات وحده لا يكفي، بل يجب توافر دافعية واستخدام فعلي لضمان تحقيق أهداف التعلم الرقمي.

أما بقية التحديات، فجاءت ضمن المستوى "مرتفع"، وتشمل كثرة استخدام المنصات الإلكترونية مما يسبب إرهاقًا ذهنيًا وغياب فرق دعم بشرية متخصصة في التحول الرقمي بمتوسط (٤,١٤)، إضافة إلى انخفاض الدافعية للمشاركة في الأنشطة الإلكترونية وصعوبة التكيف مع بيئات العمل الرقمية الجديدة بمتوسط (٤,١٢)، مما يشير إلى أن ضغوط العمل الرقمي، ونقص الدعم البشري والفني، تحد من كفاءة الأعضاء في التفاعل والمشاركة.

وقد تتفق تلك النتائج مع السياق النظري للدراسة؛ فمن منظور النظرية المعرفية، تؤكد هذه النتائج أن الكفايات الرقمية البشرية تعد عنصرًا أساسيًا في قدرة الأفراد على معالجة المعلومات وتنظيمها واكتساب المعرفة (المسيري، ٢٠٠٢؛ الزهراء، ٢٠١٩). فغياب المهارات الرقمية، وعدم التدريب المستمر، والمقاومة للتغيير يعيق العمليات المعرفية الأساسية مثل الانتباه الانتقائي، إعادة صياغة المعلومات، وبناء معرفة جديدة، وبالتالي يقلل من فعالية الممارسة المهنية في البيئة الرقمية (قطامي، ٢٠١٣).

كما تتسق النتائج مع نظرية التعلم الرقمي للعصر الحديث، التي تؤكد على أهمية دمج المعرفة، والإدراك، والوجدان في بيئات التعلم الرقمية، وربط التعلم بالخبرة العملية وتحقيق قيمة حقيقية من التعليم (صبري، ٢٠٢٠؛ بدر، ٢٠٢١). فغياب التدريب المستمر، ونقص الدافعية، وصعوبة التكيف مع بيئة العمل الرقمية يقلل من القدرة على اتخاذ القرارات التعليمية المبنية على البيانات الرقمية، ويعيق التفاعل الفعّال مع أدوات التعلم الإلكترونية.

وتتوافق النتائج أيضًا مع الدراسات السابقة، مثل دراسة (Alenezi & Akour, 2023) التي أظهرت أن نقص التدريب المهني وغياب الكفاءات الرقمية يمثلان أبرز التحديات أمام التحول الرقمي في الجامعات، ودراسة (Goldkind & Freddolino, 2018) التي أكدت على أن ضعف الكفاءات الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين يقلل من فعالية تقديم الخدمات الإلكترونية. كما بينت الدراسات العربية مثل (حسانين، ٢٠٢٢؛ المحمادي، ٢٠٢٢؛

(Abdelatief، ٢٠٢١) أن تطوير الكفاءات الرقمية البشرية، وتوفير برامج تدريبية مستمرة، ودعم فرق متخصصة، أمر ضروري لرفع مستوى الممارسة المهنية الإلكترونية. في سياق الواقع المصري، تشير النتائج إلى أن التحديات البشرية المتعلقة بالكفاءات الرقمية ليست مجرد مشكلات فردية، بل تعكس الحاجة الماسة إلى استراتيجيات تدريبية مستدامة، دعم فني مستمر، وتعزيز الثقافة المؤسسية للتحويل الرقمي. ويبرز ذلك التفاوت في مستويات المهارات الرقمية بين أعضاء هيئة التدريس، ووجود مقاومة نسبية للتغيير، ما يستدعي دمج برامج تدريبية، تحفيز المشاركة الرقمية، وتوفير فرق دعم فني متخصصة لضمان تطبيق الممارسة الإلكترونية بكفاءة وفاعلية.

بناءً على ذلك، يمكن تفسير النتائج بأن الكفايات الرقمية البشرية تمثل حجر الزاوية في نجاح الممارسة الإلكترونية، إذ تؤثر مباشرة على قدرة الأعضاء على التفاعل، اكتساب المهارات، وتحقيق أهداف التعلم الرقمي في بيئة التعليم العالي، ما يتطلب حلولاً شاملة تشمل التدريب المستمر، الدعم الفني، وتعزيز الدافعية والمؤسساتية للتحويل الرقمي.

٣- إجابة التساؤل الثالث: ما أبرز التحديات التنظيمية والإدارية التي تواجه إدارة أقسام الخدمة الاجتماعية لتحقيق التحويل الرقمي؟

جدول رقم (٦) يوضح أبرز التحديات التنظيمية والإدارية التي تواجه إدارة أقسام الخدمة

الاجتماعية لتحقيق التحويل الرقمي

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحديات التنظيمية والإدارية
٢	مرتفع	٠,٧٠٥	٤,١٤	١- تفقر المؤسسة إلى رؤية استراتيجية واضحة لتطبيق الممارسة الإلكترونية.
٤	مرتفع	٠,٧١٢	٤,١٢	٢- ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة في تنفيذ الأنظمة الرقمية.
٥	مرتفع	٠,٧١٨	٤,١١	٣- لا توجد تشريعات واضحة تنظم الممارسة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية.
١	مرتفع	٠,٦٩٤	٤,١٧	٤- غياب معايير موحدة لتقويم الأداء الإلكتروني.
٦	مرتفع	٠,٧٢٣	٤,٠٩	٥- بطء الإجراءات الإدارية في اعتماد الأنظمة الجديدة.
٥	مرتفع	٠,٧١٨	٤,١١	٦- ضعف متابعة الإدارة لمستوى التزام العاملين.
٣	مرتفع	٠,٧٠٩	٤,١٣	٧- غياب سياسات حماية بيانات محددة ومعلنة.
٤	مرتفع	٠,٧١٢	٤,١٢	٨- محدودية التخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي.
مستوى مرتفع				إجمالي التحديات التنظيمية والإدارية ككل

يوضح الجدول أن التحديات التنظيمية والإدارية تشكل عائقاً بارزاً أمام تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات المصرية، حيث جاء متوسطها العام

مرتفعًا (٤,١٢) بانحراف معياري (٠,٧١٣)، مما يعكس اتفاقًا بين أعضاء هيئة التدريس على وجود صعوبات مؤسسية مؤثرة. تمثلت أبرز التحديات في غياب معايير موحدة لتقويم الأداء الإلكتروني (٤,١٧)، وضعف الرؤية الاستراتيجية لتطبيق الممارسة الإلكترونية (٤,١٤)، وغياب سياسات واضحة لحماية البيانات (٤,١٣)، إضافة إلى ضعف التنسيق بين الإدارات ومحدودية التخطيط الاستراتيجي (٤,١٢). كما شملت تحديات أخرى مثل غياب التشريعات المنظمة للممارسة الإلكترونية وبطء الإجراءات الإدارية (٤,١١-٤,٠٩)، ما يعكس هشاشة البنية التنظيمية في دعم التحول الرقمي.

وتتسق هذه النتائج مع النظرية المعرفية التي تؤكد أهمية التنظيم الإداري في تعزيز قدرة الأفراد على اكتساب المعرفة ومعالجتها بشكل فعال (المسيري، ٢٠٠٢؛ الزهراء، ٢٠١٩)، وأن غياب الرؤية والمعايير يعيق تنظيم المعلومات واكتساب المهارات الرقمية (قطامي، ٢٠١٣). كما تتوافق مع نظرية التعلم للعصر الرقمي التي تشدد على ضرورة وجود سياسات ومعايير مؤسسية واضحة لضمان فعالية التعلم الإلكتروني (صبري، ٢٠٢٠؛ بدر، ٢٠٢١).

وتتوافق أيضًا مع دراسات سابقة أكدت أثر غياب الرؤية والسياسات المتكاملة في عرقلة التحول الرقمي مثل: (Alenezi & Akour, 2023؛ Goldkind & Freddolino, 2018؛ حسانين، ٢٠٢٢؛ المحمادي، ٢٠٢٢). وفي السياق المصري، كشفت دراسة (مصيلحي، ٢٠٠٧) عن أهمية تطوير السياسات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي ووضع معايير للتقويم لدعم التعلم الإلكتروني.

وبناءً على ذلك، فإن هذه التحديات تضعف التخطيط، التقييم، وممارسات ضمان الجودة، مما يجعل تطوير الرؤية الاستراتيجية، صياغة سياسات حماية بيانات، وتوحيد معايير التقويم، وتحسين التنسيق الإداري ضرورة لتعزيز استدامة وكفاءة الممارسة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي المصرية.

٤- إجابة التساؤل الرابع: ما التحديات الأخلاقية والمهنية التي قد تعيق دمج الممارسة الإلكترونية في التعليم والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؟

جدول رقم (٧) يوضح التحديات الأخلاقية والمهنية التي قد تعيق دمج الممارسة الإلكترونية في التعليم والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحديات الأخلاقية والمهنية
١	مرتفع	٠,٦٩١	٤,١٩	ضعف الوعي بأمن المعلومات والخصوصية في التعامل الإلكتروني.
٢	مرتفع	٠,٦٩٦	٤,١٨	وجود مخاوف من تسريب بيانات المستفيدين أو الطلاب.
٣	مرتفع	٠,٧٠٨	٤,١٥	لا يوجد ميثاق أخلاقي واضح للممارسة الإلكترونية.
٤	مرتفع	٠,٧١٨	٤,١٣	ضعف التزام بعض العاملين بالضوابط المهنية عبر المنصات.
٥	مرتفع	٠,٧٠٣	٤,١٦	صعوبة الحفاظ على سرية الحالات الاجتماعية إلكترونياً.
٦	مرتفع	٠,٧٠٨	٤,١٥	انتشار حالات انتحال الهوية في بعض المنصات.
٧	مرتفع	٠,٧٠٨	٤,١٥	ضعف التدريب على أخلاقيات الممارسة الرقمية.
٨	مرتفع	٠,٧٠٣	٤,١٦	غموض الحدود المهنية في التواصل عبر الوسائط الإلكترونية.
مستوى مرتفع		٠,٧٠٦	٤,١٦	إجمالي التحديات الأخلاقية والمهنية ككل

تشير نتائج الجدول إلى أن التحديات الأخلاقية والمهنية تمثل عائقاً أساسياً أمام دمج الممارسة الإلكترونية في التعليم والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، حيث جاء متوسطها العام مرتفعاً (٤,١٦) بانحراف معياري (٠,٧٠٦)، بما يعكس اتفاقاً بين أعضاء هيئة التدريس على خطورتها وتأثيرها على كفاءة استخدام المنصات الرقمية. تصدر هذه التحديات ضعف الوعي بأمن المعلومات والخصوصية (٤,١٩)، يليه القلق من تسريب بيانات المستفيدين أو الطلاب (٤,١٨)، ثم صعوبة الحفاظ على السرية وغموض الحدود المهنية عبر الوسائط الإلكترونية (٤,١٦). كما برزت تحديات أخرى متعلقة بغياب ميثاق أخلاقي واضح، انتشار انتحال الهوية، وضعف التدريب على أخلاقيات الممارسة الرقمية (٤,١٥)، بالإضافة إلى ضعف الالتزام بالضوابط المهنية عبر المنصات (٤,١٣).

وتتفق هذه النتائج مع النظرية المعرفية التي تؤكد أن نقص الكفايات المعرفية والأخلاقية في البيئة الرقمية يعيق اتخاذ القرارات المهنية السليمة وحماية البيانات وإدارة التفاعلات الرقمية (المسيري، ٢٠٠٢؛ الزهراء، ٢٠١٩)، إذ تتطلب الممارسة الإلكترونية وعياً معرفياً متقدماً ومهارات أخلاقية واضحة (قطامي، ٢٠١٣). كما تتسق مع نظرية التعلم الرقمي التي تبرز أهمية الدمج بين المعرفة والمهارات والوجدان، بما يشمل بأخلاقيات الممارسة الرقمية لضمان تفاعل مهني مسؤول (صبري، ٢٠٢٠؛ بدر، ٢٠٢١).

وتدعم الدراسات السابقة هذه النتائج، مثل (Stanfield & Beddoe, 2020)؛ (Reamer, 2013) التي أبرزت مخاطر الأمن السيبراني وغموض الحدود المهنية، وحاجة المؤسسات إلى أطر أخلاقية وتشريعية واضحة. كما أظهرت الدراسات العربية (حسانين، ٢٠٢٢؛ المحمادي، ٢٠٢٢) أهمية تطوير سياسات مهنية وتدريب مستمر لضمان ممارسة إلكترونية آمنة. وفي السياق المصري، تعكس النتائج غياب الأطر المنظمة ونقص التدريب والمخاوف حول سرية البيانات، مما يبرز ضرورة وضع ميثاق أخلاقي للممارسة الإلكترونية، وسياسات واضحة، وتوفير تدريب متخصص لتعزيز المسؤولية المهنية في البيئة الرقمية. وعليه، فإن هذه التحديات تؤثر مباشرة على جودة وكفاءة الممارسة الإلكترونية، وتتطلب تدخلات تشمل وضع سياسات ومعايير، تدريب متخصص، وتعزيز الوعي الأخلاقي لضمان بيئة رقمية مهنية وآمنة.

٥- إجابة التساؤل الخامس: ما أهم التحديات الأكاديمية والبحثية التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي؟

جدول رقم (٨) يوضح التحديات الأكاديمية والبحثية التي تواجه تطبيق الممارسة

الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحديات الأكاديمية والبحثية
١	مرتفع جداً	٠,٦٥٤	٤,٢٧	صعوبة متابعة الإشراف على الرسائل العلمية من خلال المنصات الإلكترونية.
٢	مرتفع جداً	٠,٦٨٠	٤,٢١	محدودية أدوات البحث العلمي الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية.
٣	مرتفع جداً	٠,٦٨٦	٤,٢٠	ضعف توافر قواعد بيانات عربية متخصصة في الممارسة الإلكترونية.
٤	مرتفع جداً	٠,٦٧٣	٤,٢٣	صعوبة جمع البيانات الميدانية إلكترونياً لبحوث الخدمة الاجتماعية.
٥	مرتفع جداً	٠,٦٧٧	٤,٢٢	ضعف الوعي باستخدام التحليل الرقمي في الدراسات الاجتماعية.
٦	مرتفع جداً	٠,٦٨٠	٤,٢١	غياب التدريب على أدوات البحث العلمي الإلكتروني.
٧	مرتفع جداً	٠,٦٦٨	٤,٢٤	تزايد الأعباء التدريسية والبحثية بسبب تعدد المنصات الإلكترونية.
٨	مرتفع جداً	٠,٦٧٧	٤,٢٢	ضعف التكامل بين التعليم الإلكتروني والبحث التطبيقي في الخدمة الاجتماعية.
٩	مرتفع جداً	٠,٦٨٠	٤,٢١	صعوبة تقييم إنتاجية عضو هيئة التدريس في ظل البيئة الرقمية.
إجمالي التحديات الأكاديمية والبحثية ككل				٤,٢٣
مستوى مرتفع جداً				٠,٦٧٦

تشير نتائج الجدول إلى أن التحديات الأكاديمية والبحثية تمثل عائقاً جوهرياً أمام تفعيل الممارسة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، حيث جاء متوسطها العام مرتفعاً (٤.٢٣) بانحراف معياري (٠,٦٧٦)، بما يعكس اتفاقاً على تأثيرها المباشر في جودة التعليم والبحث. تصدر هذه التحديات صعوبة متابعة الإشراف على الرسائل العلمية إلكترونياً (٤,٢٧)، يليها زيادة الأعباء التدريسية والبحثية بسبب تعدد المنصات (٤,٢٤)، ثم صعوبة جمع البيانات الميدانية إلكترونياً (٤,٢٣). كما برزت تحديات مثل ضعف الوعي بالتحليل الرقمي والتكامل بين التعليم الإلكتروني والبحث التطبيقي (٤,٢٢)، إضافة إلى محدودية أدوات البحث العلمي الرقمية، ونقص التدريب عليها، وصعوبة تقييم إنتاجية عضو هيئة التدريس (٤,٢١)، وأخيراً ضعف توافر قواعد بيانات عربية متخصصة (٤,٢٠).

وتتفق النتائج مع النظرية المعرفية التي ترى أن ضعف الكفايات الرقمية البحثية والتنظيم المعرفي يعيق تحليل البيانات وبناء المعرفة الجديدة، ويؤثر على تطور المهارات المهنية في الممارسة الإلكترونية (المسيري، ٢٠٠٢؛ الزهراء، ٢٠١٩)، مما يستلزم قدرات معرفية منظمة ومتسلسلة للاستفادة من الموارد الرقمية. كما تتوافق مع نظرية التعلم الرقمي التي تؤكد أهمية دمج المهارات الرقمية والمعرفة والإدراك العملي لتعزيز التعلم النشط وربط البحث بالممارسة (صبري، ٢٠٢٠؛ بدر، ٢٠٢١)، حيث يؤدي غياب التدريب وتعدد المنصات إلى إضعاف اتخاذ القرار المبني على البيانات وتقليل فعالية التعليم والبحث.

وتتسق النتائج مع دراسات سابقة؛ حيث أوضحت دراسة (Alenezi & Akour, 2023) أن نقص الأدوات الرقمية والتدريب يمثلان أبرز تحديات التحول الرقمي في الجامعات، وأشارت (جودة، ٢٠٢٣) إلى محدودية التدريب كمعوق للممارسة الإلكترونية، كما أكدت (Abdelatif, 2021) أهمية تعزيز الثقافة الرقمية وتوفير الدعم التقني لضمان جودة البحث والممارسة. وفي السياق المصري، تظهر النتائج أن هذه التحديات ذات طابع مؤسسي وهيكلية، نتيجة محدودية الأدوات الرقمية، وضعف التدريب، وتعدد المنصات، وضعف الربط بين التعليم النظري والبحث التطبيقي، مما يعزز الحاجة لبناء بيئات تعليمية وباحثة رقمية متكاملة، وتحديث أدوات البحث، وتوفير تدريب مستمر، ووضع آليات عادلة لتقييم الإنتاجية البحثية.

وبناءً على ذلك، فإن هذه التحديات تؤثر بصورة مباشرة على جودة التعليم والبحث، مما يتطلب تنفيذ برامج تطوير للكفايات الرقمية البحثية، تحديث الأدوات، وتعزيز التكامل بين التعليم الإلكتروني والبحث التطبيقي بما يتلاءم مع متطلبات التحول الرقمي.

٦- إجابة التساؤل السادس: ما أبرز التحديات التعليمية والتطبيقية التي تؤثر على دمج

الممارسة الإلكترونية في برامج التعليم والتدريب الميداني؟

جدول رقم (٩) يوضح أبرز التحديات التعليمية والتطبيقية التي تؤثر على دمج الممارسة

الإلكترونية في برامج التعليم والتدريب الميداني

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحديات التعليمية والتطبيقية
١	مرتفع جداً	٠,٦٥٧	٤,٢٦	صعوبة متابعة التدريب الميداني عبر الوسائط الإلكترونية.
٢	مرتفع جداً	٠,٦٤٩	٤,٢٨	غياب معايير واضحة لتقييم أداء الطلاب في الممارسة الإلكترونية.
٣	مرتفع جداً	٠,٦٥٧	٤,٢٦	نقص الموارد الرقمية المساندة لتدريب الطلاب.
٤	مرتفع جداً	٠,٦٥٣	٤,٢٧	ضعف التكامل بين التعليم النظري والتطبيق الإلكتروني.
٥	مرتفع جداً	٠,٦٤٩	٤,٢٨	صعوبة الإشراف الإلكتروني على الحالات الدراسية.
٦	مرتفع جداً	٠,٦٤٤	٤,٢٩	محدودية الأدلة الإرشادية الخاصة بالممارسة الرقمية في الخدمة الاجتماعية.
إجمالي التحديات التعليمية والتطبيقية ككل		٠,٦٥٣	٤,٢٧	مستوى مرتفع جداً

تشير نتائج الجدول إلى أن التحديات التعليمية والتطبيقية تعد من أبرز العوائق أمام دمج الممارسة الإلكترونية في برامج التعليم والتدريب الميداني بأقسام الخدمة الاجتماعية، إذ جاء متوسطها العام مرتفعاً (٤,٢٧) بانحراف معياري (٠,٦٥٣)، بما يدل على اتفاق واضح حول تأثيرها السلبي على جودة التعليم والتدريب. تمثلت أهم هذه التحديات في محدودية الأدلة الإرشادية للممارسة الرقمية (٤,٢٩)، يليها غياب معايير واضحة لتقييم أداء الطلاب وصعوبة الإشراف الإلكتروني (٤,٢٨)، ثم ضعف التكامل بين التعليم النظري والتطبيق الإلكتروني وصعوبة متابعة التدريب الميداني عبر الوسائط الرقمية (٤,٢٧)، وأخيراً نقص الموارد الرقمية المساندة لتدريب الطلاب (٤,٢٦).

وتتوافق هذه النتائج مع النظرية المعرفية التي تؤكد أن ضعف الأدلة والمعايير وصعوبة المتابعة الرقمية يعيق اكتساب المعرفة وتنظيمها وتطبيقها في مواقف عملية، مما يحد من بناء المعرفة المهنية المتكاملة (المسيري، ٢٠٠٢؛ الزهراء، ٢٠١٩). كما تتسجم مع نظرية التعلم

الرقمي التي تبرز أهمية دمج المعرفة والمهارات التطبيقية وربط التعليم بالخبرة الواقعية في بيئة رقمية داعمة للتعليم النشط واتخاذ القرار (صبري، ٢٠٢٠؛ بدر، ٢٠٢١).

وتتسق النتائج مع دراسات سابقة محلية ودولية، مثل (جودة، ٢٠٢٣) التي أشارت إلى نقص التدريب والمراجع الرقمية الإرشادية، و(المحمادي، ٢٠٢٢) التي شددت على أهمية التدريب على الأدوات الرقمية وربط الممارسة بالتطبيق أثناء الأزمات، و(Abdelatif, 2021) التي أكدت ضرورة توفير دعم تقني وإرشادي لتعزيز مهارات الطلاب الرقمية. وفي السياق المصري، تظهر النتائج أن هذه التحديات ذات طابع مؤسسي وهيكلية، نتيجة محدودية الموارد وغياب المعايير وضعف الربط بين المناهج النظرية والتطبيق الرقمي، مما يستدعي تطوير بيئات تدريبية رقمية شاملة، وإتاحة أدلة إرشادية رقمية، وتدريب الموجهين، ووضع معايير تقييم دقيقة لضمان تعلم مهني فعال ومستدام.

وعليه، فإن التحديات التعليمية والتطبيقية تؤثر مباشرة على جودة التعليم والتدريب الميداني، وتستوجب برامج تطوير لدعم الممارسة الإلكترونية، تشمل إعداد أدلة إرشادية، تعزيز التدريب الرقمي، وتحديد معايير تقييم واضحة لدمج المعرفة النظرية بالتطبيق العملي الرقمي بكفاءة.

جدول رقم (١٠) يوضح أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التحديات
٢	مرتفع جدًا	٠,٦٦٧	٤,٢٣	١ البنية التحتية التقنية
٣	مرتفع	٠,٦٨٩	٤,١٧	٢ المرتبطة بالكفايات الرقمية البشرية
٥	مرتفع	٠,٧١٣	٤,١٢	٣ التنظيمية والإدارية
٤	مرتفع	٠,٧٠٦	٤,١٦	٤ الأخلاقية والمهنية
٢	مرتفع جدًا	٠,٦٧٦	٤,٢٣	٥ الأكاديمية والبحثية
١	مرتفع جدًا	٠,٦٥٣	٤,٢٧	٦ التعليمية والتطبيقية
مستوى مرتفع جدًا		٠,٦٨٤	٤,٢٠	إجمالي التحديات ككل

تُظهر نتائج الجدول أن تحديات تطبيق الممارسة الإلكترونية في أقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات والمعاهد المصرية ذات طابع شامل ومتعدد الأبعاد، حيث بلغ المتوسط

العام للتحديات (٤,٢٠) بانحراف معياري (٠,٦٨٤)، بما يعكس ارتفاع مستوى الصعوبات وارتباطها ببنية مؤسسية ومعرفية ومهنية تحتاج لمعالجة استراتيجية متكاملة. جاءت التحديات التعليمية والتطبيقية في المرتبة الأولى (٤,٢٧)، بما يشمل صعوبة متابعة التدريب الميداني إلكترونياً، غياب معايير تقييم واضحة، وضعف التكامل بين التعليم النظري والتطبيق الرقمي، وهو ما يتوافق مع (جودة، ٢٠٢٣) و (Alenezi & Akour, 2023). تلتها في المرتبة الثانية التحديات التقنية والبنية التحتية بمتوسط (٤,٢٣)، مثل بطء الإنترنت وضعف الصيانة والحماية الأمنية، بما يتسق مع (Goldkind & Freddolino, 2018) و (حسانين، ٢٠٢٢؛ المحمادي، ٢٠٢٢). كما جاءت التحديات الأكاديمية والبحثية بالمتوسط ذاته (٤,٢٣)، وأبرزت ضعف أدوات البحث الرقمي وقواعد البيانات وصعوبة الإشراف الإلكتروني، وهو ما أكدته دراسات (Alsahou et al., 2022) و (Abdellahi et al., 2021).

أما تحديات الكفايات الرقمية البشرية فجاءت في المرتبة الثالثة (٤,١٧)، وتتمثل في نقص المهارات التقنية، مقاومة التغيير، وضعف التدريب المستمر، بما يتوافق مع (Alston & Bowles, 2022) و (Mishna et al., 2020). تلتها التحديات الأخلاقية والمهنية (٤,١٦)، وتشمل ضعف الوعي بأمن المعلومات، غياب ميثاق أخلاقي، وصعوبة الحفاظ على سرية البيانات، وهو ما أشارت إليه (Stanfield & Beddoe, 2020) و (Reamer, 2013). وجاءت التحديات التنظيمية والإدارية في المرتبة الخامسة (٤,١٢)، وتشمل غياب الرؤية الاستراتيجية، ضعف التنسيق، وغياب معايير تقييم الأداء الإلكتروني، بما يتسق مع (Berzin, Singer, & Chan, 2015) و (Abdelmaguid, 2016).

وبناءً على ذلك، تعكس هذه التحديات طبيعتها المركبة والمتداخلة، وليست مجرد مشكلات تشغيلية، مما يتطلب خطة وطنية مؤسسية لتعزيز الممارسة الإلكترونية، تشمل: تطوير البنية التحتية، رفع الكفايات الرقمية، وضع سياسات وإجراءات تنظيمية، إعداد أطر أخلاقية، وتوفير تدريب ودعم فني مستمر، بما يتناسب مع الواقع المصري ومتطلبات العصر الرقمي.

تاسعًا: توصيات عملية لتطوير الممارسة الإلكترونية في أقسام كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المصرية من منظور الممارسة العامة:

بناءً على جميع التحديات السابقة، يمكن تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات العملية من منظور الممارسة العامة التي تناسب واقع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر:

١- على مستوى الوحدات الصغرى (الميكرو - Micro Level) - الممارسة الفردية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب:

- أ- توفير برامج تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب على المهارات الرقمية الأساسية والمتقدمة.
- ب- تحفيز التفاعل الرقمي والمشاركة من خلال ورش عمل وشهادات معتمدة للمهارات الرقمية.
- ج- تعزيز التكامل بين التعليم النظري والتطبيق العملي عبر منصات رقمية تفاعلية، وتوفير موارد رقمية مساندة كالمحاكاة والمكتبات الرقمية.
- د- تطوير آليات رصد الانتهاكات الرقمية مثل انتحال الهوية أو تسريب البيانات وربطها بإجراءات تصحيحية سريعة.
- هـ- تحسين نظم الصيانة والدعم الفني لضمان تشغيل المنصات الرقمية بشكل مستمر وفعال.

٢- على مستوى الوحدات الوسطى (الميزو - Mezzo Level) - إدارة الأقسام والتنسيق بين الوحدات:

- أ- وضع معايير تقييم واضحة لأداء الطلاب تشمل المهارات الرقمية والمعرفة المهنية والتطبيق العملي.
- ب- تطوير سياسات وإجراءات موحدة لتقويم الأداء الإلكتروني للأعضاء والطلاب وفق معايير أكاديمية ومهنية واضحة.
- ج- تعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة لضمان تكامل المنصات الرقمية وسلاسة العمليات التعليمية والمهنية.
- د- تشكيل فرق دعم رقمية داخل كل كلية أو معهد لتقديم المساندة العملية للأعضاء والطلاب أثناء التعلم والتطبيق الإلكتروني.

هـ- توسيع استخدام أدوات البحث العلمي الرقمية وربطها بالبيانات المحلية والدولية لتسهيل الدراسات الميدانية.

٣- **على مستوى الوحدات الكبرى (الماكرو - Macro Level) - السياسات والاستراتيجيات المؤسسية:**

أ- وضع رؤية استراتيجية واضحة للتحويل الرقمي في أقسام الخدمة الاجتماعية، تشمل أهدافاً قابلة للقياس مرتبطة بتطوير الممارسة الإلكترونية.

ب- دمج التعليم الإلكتروني مع البحث التطبيقي لضمان توافق المشاريع البحثية والرسائل العلمية مع بيئة الممارسة الرقمية.

ج- تحديث البنية التحتية الرقمية الجامعية، بما يشمل شبكات الإنترنت وأجهزة الحاسب لتلبية احتياجات الأقسام والطلاب.

د- اعتماد ميثاق أخلاقي موحد للممارسة الإلكترونية، وتعميمه على جميع الأقسام لضمان الامتثال المهني والأخلاقي.

المراجع:

أبو السعود، منى جلال. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحويل الرقمي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢١ (٤).

بدر، ياسر أحمد. (٢٠٢١). فاعلية التعلم النقال القائم على وحدات التعلم الرقمي في انتاج المحتوى الرقمي لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية. مجلة تكنولوجيا التعليم والتعليم الرقمي، ٢ (٢).

البيومي، أحمد عبد العال. (٢٠٢١). الخدمة الاجتماعية الرقمية: المداخل والأساليب التطبيقية (الطبعة الأولى). الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

الجمال، إيمان عبد الرحمن. (٢٠٢٠). التكنولوجيا الحديثة في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: مقاربة مستقبلية. القاهرة: دار النهضة العربية.

جودة، ياسر حسن. (٢٠٢٣). واقع استخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال المدرسي من وجهة نظر موجهي التربية الاجتماعية. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف، ٤ (٣).

- حسانين، أمل عبد الكريم عباس. (٢٠٢٢). ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ٣(٩).
- حسن، أميرة رمضان عبد الهادي (٢٠١٠). دراسة مقارنة لبعض الجامعات الافتراضية العربية والأجنبية وإمكانية الاستفادة منها في تطوير التعليم الجامعي الافتراضي بمصر. في المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر: اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي. الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة بني سويف، (٢).
- خليل، منى عطية خزام. (٢٠١١). تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية. المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية- الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، (٢).
- الخولي، ناهد عبد العزيز. (٢٠٢٣). التحول الرقمي والممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية. (الطبعة الأولى). القاهرة: دار الصفوة للنشر والتوزيع.
- الزهران، فاطمة فشار. (٢٠١٩). نظريات التعلم المعرفية. مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور - الجلفة، ١١ (١).
- صبري، رشا السيد. (٢٠٢٠). برنامج مقترح قائم على نظريتي تعلم لعصر الثورة الصناعية الرابعة باستخدام استراتيجيات التعلم الرقمي وقياس فاعليته في تنمية البراعة الرياضية والاستمتاع بالتعلم وتقديره لدى طالبات السنة التحضيرية، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة عين شمس، ٧٣.
- عبد السلام، أسامه عبد السلام علي (٢٠١١). التحول الرقمي للجامعات المصرية: المتطلبات والآليات، المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، ٣٣ (٤).
- عبد المجيد، هشام سيد. (٢٠١٧). تحديات الخدمة الاجتماعية بين واقع مؤلم ومستقبل غامض. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٧.
- عبد المنعم، سحر محمد. (٢٠٢٢). الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية: التحول الرقمي في المهن الإنسانية. (الطبعة الأولى). القاهرة: دار الفكر العربي.
- قطامي، يوسف. (٢٠١٣). النظرية المعرفية في التعلم. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

المحمادي، ريهام. (٢٠٢٢). الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢ (٧٢).

المسيري، نوال خليل. (٢٠٠٢). استخدامات النظرية المعرفية في ممارسة الخدمة الاجتماعية. المؤتمر العلمي الثاني: قضايا ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي. كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الملك سعود، الرياض - المملكة العربية السعودية.

مصيلحي، زينب محمود؛ محمد، أماني عبد القادر (٢٠٠٧). تحديات التعليم الجامعي الإلكتروني في مصر والفرص المتاحة للاستفادة منه. مستقبل التربية العربية، المركز العربي للتعليم والتنمية، ١٣ (٤٦).

الناجم، مجيده محمد. (٢٠٠٧). مدى الاتساق في فهم وتطبيق التشخيص بين الممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية الإكلينيكية: دراسة ميدانية مطبقة على عينة من الممارسين المهنيين في مدينة الرياض. (رسالة دكتوراه غير منشورة). عمادة الدراسات العليا. جامعة الملك سعود.

الهاشمي، عبد الرحمن بن سعيد. (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية الرقمية في المجتمعات العربية: تحديات وآفاق مستقبلية (الطبعة الأولى). الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.

وزارة التعليم العالي (٢٠٠٨). مشروع نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي: الأهداف والإنجازات - المرحلة الأولى ٢٠٠٤ - ٢٠٠٨، القاهرة: وحدة إدارة المشروعات. وزارة التعليم العالي (٢٠١٠). تقرير عن المركز القومي للتعليم الإلكتروني - أغسطس. القاهرة: المجلس الأعلى للجامعات.

يوسف، سمر عبد الحليم. (٢٠٢١). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في العصر الرقمي: الإطار النظري والتطبيقي. (الطبعة الأولى). الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

- Abdelatief, Emad. (2021).** Obstacles to social workers using digital culture skills with members of school activity groups. *Egyptian Journal of Social Work*, 12(1).
- Abdellahi, S. M., Bagherzadegan, A., & Aghakasiri, Z. (2021).** The challenges of implementing e-learning courses in Iran's higher education: A university management perspective. *Interdisciplinary Journal of Virtual Learning in Medical Sciences*, 11(4).
- Abdelmaguid, Hesham. (2016).** Issues and challenges of social work practicum at developing countries in comparable with developed countries. *Egyptian Journal of Social Work*, 2(1).
- Alenezi, M., & Akour, M. (2023).** Digital transformation blueprint in higher education: The Saudi experience. *Sustainability*, 15(10).
- Alsahou, H., Abbas, Z., & Alfayly, A. (2022).** The attitude of undergraduates towards e-learning considering educational and technical challenges and requirements in Kuwaiti applied colleges. *Journal of Technology and Science Education (JOTSE)*, 12(1).
- Alston, M., & Bowles, W. (2022).** Digital Social Work Practice: Challenges and Opportunities in the Post-COVID-19 Era. *Journal of Social Work*, 22(4).
- Berzin, S. C., Singer, J. B., & Chan, C. (2015).** Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work (Working Paper No. 12). Cleveland, OH: American Academy of Social Work and Social Welfare.
- Dominelli, L. (2020).** *Social Work in a Digital Society*. Cambridge: Polity Press.
- Goldkind, L., & Wolf, L. (2019).** *Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations, and Communities*. New York: Oxford University Press.
- Goldkind, L., Wolf, L., & Freddolino, P. (2018).** Digital Social Service Delivery: The Promise and Peril of Technology in Human Services. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 42(2).
- Mishna, F., Bogo, M., & Sawyer, J. (2021).** *Digital Practice in Social Work: Ethics and Challenges*. New York: Oxford University Press.

- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., & Sawyer, J. (2020).** Social Work and Digital Technology: The Shift to Online Practice. *Journal of Social Work Education*, 56(2).
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2021).** Responding to COVID-19: New trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(4).
- Ramsey, A. T. (2014).** "Technology-based Interventions in Social Work Practice." *Journal of the Society for Social Work and Research*, 5(4).
- Reamer, F. G. (2013).** Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2).
- Reamer, F. G. (2018).** E-Social Work: Ethical Challenges in the Digital Age. *Social Work*, 63(4).
- Schlenger, W., Jöllenbeck, M., et al. (2022).** Digitizing social counseling — Insights for workplace health management, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2).
- Siemens, G. (2005).** Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1).
- Stanfield, D., & Beddoe, L. (2020).** Social Work Practice in a Digital World: The Impact of Online Communication Technologies. *Qualitative Social Work*, 19(5–6).
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021).** Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122.
- Vial, G. (2019).** "Understanding digital transformation: A review and a research agenda." *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2).
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014).** *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.