الخدمة الاجتماعية الالكترونية

Electronic Social Work

إعداد

أ.د/ مدحت محمد أبو النصر

أستاذ تنمية وتنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

استلام البحث : ٢٢ / ٨ / ٢٠٢٠ قبول النشر: ١٦ / ٩ / ٢٠٢٠

المستخلص:

مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة ديناميكية وكائن حي ، تتوافق مع الظروف المجتمعية المحيطة بها ، فهي ليست كيان منعزل عن البيئة أو المجتمع المحيط بها ، تتأثر به وتؤثر فيه . كذلك هي تعدل وتغير وتطور من نفسها استجابة لظروف المجتمع (المحلي والقومي والإقليمي والدولي) المتغيرة . ومع تطور المهن المختلفة ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية واتجاهها نحو المهنية وأسلوب الممارسة العامة والجودة والتحديث والمعاصرة والتأصيل والمدخل الوقائي والشفافية والمحاسبية والمساءلة والالكترونية والعمل الفريقي وإدارة الأخطاء وإدارة المخاطر . ظهرت العديد من الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية، أثرت في مفهومها وخصائصها وأهدافها... مما ساهم في تعديل المناهج التعليمية وأساليب الممارسة الميدانية في هذه المهنة لتطبيق هذه الاتجاهات والاسترشاد بل والالتزام بها. والبحث الحالي اهتم برصد بعض الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية بإيجاز. ويهدف إلي إلقاء الضوء علي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالتفصيل كواحدة من هذه الاتجاهات. هذا ويقصد بالخدمة الاجتماعية الالكترونية بأنها : تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد ، ولتحقيق التواصل مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية. والبحث تناول بالتفصيل : نشأة وتعريف وأهداف ومميزات ومقومات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ومجالات استخداماتها والمعوقات التي تواجهها. أيضا تم رصد العوامل التي أدت إلي ظهور الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. كذلك تم عرض لبعض البحوث والدراسات السابقة المرتبطة. وفي نهاية البحث تم تقديم مجموعة من التوصيات بهدف مزيد من الفاعلية

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية سواء في التعليم أو التدريب أو البحث أو الإدارة أو الممارسة.

كلمات مفتاحية : الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، التعليم والتدريب الإلكتروني ، الإدارة الإلكترونية ، العلاج الإلكتروني ، الاتصالات الإلكترونية.

Abstract:

The social work profession is a dynamic profession and a living organism, compatible with the surrounding social conditions, it is not an isolated entity from the environment or the surrounding community, influenced and influenced by it. It also adjusts, changes, and develops itself in response to the changing conditions of society (local, national, regional and international). With the development of various professions, including the social work profession, its trend towards professionalism, the generalist practice style, quality, modernization, contemporary, authentization, preventive approach, transparency, accounting, electronic, teamwork, mistake management and risk management ... many recent trends have emerged in the social work profession, affecting its concept, characteristics and goals, which contributed to the modification of educational curricula and methods of field practice in this profession to apply these directions and guide and even adhere to them. The current research was concerned with briefly monitoring some recent trends in the social work profession. It aims to shed light on the electronic social work in detail as one of these trends.

The e-social work means : teaching, training, researching , managing and practicing social work by taking advantage of information and communication technology, using the functions of both computers and the international information network (the Internet) and social media ... in communicating with clients and achieving the goals of assistance to them on line or on a distance base , and to achieve communication with colleagues from the same profession or from other professions and with community institutions

and professional organizations, and in conducting social work research The research presented in detail the emergence, definition, goals, features and components of the electronic social work and the areas of its uses and the obstacles it faces. Also, the factors that led to the emergence of the electronic social work were monitored. Also some related previous research and studies are presented.

At the end of the research, a set of recommendations are presented with the aim of increasing the effectiveness of the practice of electronic social work , whether in education, training, research, administration or practice.

Keywords: Recent trends in the profession of social work, Electronic social work, E-learning and E. Training, E-Management, E. Therapy, E. communication.

مقدمة :

يقول جون ستيوارت ميل " لا يمكن تحقيق تحسن كبير في رفاهية البشر إلا إذا تغيرت الطرق الأساسية لتفكير الناس تغيراً كبيراً". أيضاً يقول ديدور" لا يكفي أن تصنع خيراً.. عليكم أن تحسن صنعه". كذلك يقول جورج اليوت " ماذا نعيش من أجله ، إذا لم نجعل الحياة أقل صعوبة للآخرين.

مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة ديناميكية وكائن حي ، تتوافق مع الظروف المجتمعية المحيطة بها ، فهي ليست كيان منعزل عن البيئة أو المجتمع المحيط بها ، تتأثر به وتؤثر فيه . كذلك هي تعدل وتغير وتطور من نفسها استجابة لظروف المجتمع (المحلي والقومي والإقليمي والدولي) المتغيرة .

أيضا يمكن أن نقول أن مهنة الخدمة الاجتماعية تستجيب لاحتياجات ومشكلات عملاء الخدمة الاجتماعية المتغيرة والمتجددة والمتنوعة ... كذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل جاهدة لتلبية مطالب واحتياجات المنظمات التي تعمل بها ، تلك المطالب والاحتياجات المتغيرة والمتجددة والمتنوعة ، بما يساهم في تقديم البرامج والخدمات التي يحتاج إليها عملاء هذه المنظمات ...

ونظراً لزيادة وتعدد وتنوع المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية في الوقت المعاصر ، استوجب ذلك أن تقوم مهنة الخدمة الاجتماعية ببذل جهد أكبر للتعرف على هذه المشكلات ومحاولة التوصل لأساليب علمية أصيلة لمواجهتها.

ومع تطور المهن المختلفة ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية واتجاهها نحو **المهنية وأسلوب الممارسة العامة والجودة والتحديث والمعاصرة والتأصيل والمدخل الوقائي**

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

والشفافية والمحاسبية والمساءلة والالكترونية والعمل الفريقي وإدارة الأخطاء وإدارة المخاطر ... ظهرت العديد من الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، أثرت في مفهومها وخصائصها وأهدافها... مما ساهم في تعديل المناهج التعليمية وأساليب الممارسة الميدانية في هذه المهنة لتطبيق هذه الاتجاهات والاسترشاد بل والالتزام بها .

والبحث الحالي يهتم برصد بعض الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية بإيجاز. ويهدف إلي إلقاء الضوء علي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالتفصيل كواحدة من هذه الاتجاهات ، من خلال عرض نشأة وتعريف وأهداف ومميزات ومقومات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ومجالات استخداماتها والمعوقات التي تواجهها. أيضا تم رصد العوامل التي أدت إلي ظهور الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. كذلك تم عرض لبعض البحوث والدراسات السابقة المرتبطة. وفي نهاية البحث تم تقديم مجموعة من التوصيات بهدف مزيد من الفاعلية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية سواء في التعليم أو التدريب أو البحث أو الإدارة أو الممارسة.

المتغيرات العالمية والإقليمية والمحلية :

مهنة الخدمة الاجتماعية لابد أن تراعي وتدرس وتستفيد من جميع المتغيرات المحلية والإقليمية والعالمية المحيطة بها ، بل عليها أن تسهم في إحداث هذه المتغيرات Pro-action ولا أن تكون دائماً رد فعل لها Reaction.

ومن المتغيرات العالمية، نذكر:

١- نحن في عصر العولمة.
٢- نحن في عصر المعلومات.
٣- نحن في عصر إدارة الجودة الشاملة.
٤- نحن في عصر حماية البيئة.
٥- نحن في عصر التقدم التكنولوجي.
٦- نحن في عصر التكتلات الاقتصادية والسياسية والعسكرية.
٧- نحن في عصر إدارة بلا أوراق.
٨- نحن في عصر الإدارة على المكشوف أو الإدارة المفتوحة.
٩- نحن في عصر الإدارة فائقة السرعة.
١٠- جائحة فيروس كورونا.

ومن المتغيرات الإقليمية والمحلية، نذكر:

١- زيادة الرغبة في التنمية.
٢- زيادة الاهتمام بالمجتمع المدني Civil Society قطاع الجمعيات الأهلية .
٣- زيادة قوة التطلعات الشعبية والتوقعات الجماهيرية.
٤- استمرار مسؤولية الدولة عن تحقيق مفهوم الدولة الإيجابية Positive State أو دولة الرفاهية Welfare State بمعنى مسؤوليتها عن تحقيق الحد الأدنى من

مستوى المعيشة المناسب لجميع المواطنين وتحمل الدولة عبء تقديم الخدمات الأساسية لهم مع مراعاة عدم التمييز أو التفرقة فيما بينهم.

٥- النمو الحضاري السريع .

٦- الزيادة السكانية بمعدلات تفوق معدلات التنمية .

٧- سوء توزيع السكان.

موقف مهنة الخدمة الاجتماعية من هذه المتغيرات:

على مهنة الخدمة الاجتماعية أن تستجيب لهذه المتغيرات من خلال قيامها بالمهام والأدوار التالية :

١- دراسة هذه المتغيرات ، دراسة علمية موضوعية دقيقة .

٢- فهم هذه المتغيرات، بشكل عقلاني وموضوعي ومتعمق .

٣- الاستجابة البناءة والإيجابية لهذه المتغيرات .

٤- العمل على إحداث التغيير واستثماره .

٥- العمل على تحقيق النمو المستمر والمتوازن .

٦- التخلص من القوالب التنظيمية الجامدة .

٧- السعي إلى التميز بتعبئة واستثمار كل الطاقات .

٨- الحرص على تطبيق أساليب ومبادئ إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management، وعلى رأسها كسب رضاء العملاءClient Satisfaction

٩- تبني مفهوم الابتكار والإبداع والاختراع Innovation & Creation

١٠- تبني مبادئ الإدارة بالمعرفة Knowledge Management

١١- تبني خصائص المنظمة المتعلمة - القادرة على التعلم - Learning Organization .

١٢- تبني مفاهيم القيادة المتطورة وخاصة القيادة التحولية.

١٣- الإيمان بأهمية العلاقات الإنسانية والرعاية الاجتماعية ودورهما في زيادة الولاء والانتماء التنظيمي وزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لدى أي منظمة.

١٤- تبني وممارسة التعليم والتدريب الإلكتروني أو عن بعد.

تحديات تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في الوقت المعاصر :

في ضوء ما سبق يمكن رصد بعض التحديات Challenges التي تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في الوقت المعاصر كما يلي :

١- كثرة الطلب علي مهنة الخدمة الاجتماعية مما أدي إلي كثرة عدد عملاء الخدمة الاجتماعية بما يفوق عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مختلف المؤسسات والجمعيات والمنظمات.

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

٢- ضعف الميزانيات المخصصة لبرامج وخدمات مهنة الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية.
٣- ضرورة تطبيق ثقافة ومبادئ ومعايير الجودة الشاملة في التعليم والتدريب والممارسة .
٤- ضرورة العمل في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه خدمة المجتمع ، كمجال جديد من مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية .
٥- التدخل الحكومي ، وخاصة في عمل الجمعيات الأهلية .
٦- مطالب النقابات العمالية.
٧- مطالب النقابات المهنية .
٨- التقدم التكنولوجي السريع .
٩- التقدم في الحاسبات الآلية .
١٠- المطالب الفئوية (وخاصة المرأة والمعاقين والعمال والفلاحين).
١١- الإضرابات والاعتصامات العمالية .
١٢- الصراعات في بيئة العمل .
١٣- زيادة مطالب الجماهير بمزيد من الحرية والديموقراطية والعدالة الاجتماعية والكرامة والعيش بعد ثورات الربيع العربي في بعض الدول العربية.
١٤- الآثار الاجتماعية السلبية المترتبة علي جائحة فيروس كورونا.

بعض الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية :

هناك اتجاهات حديثة أو معاصرة New or Current Trends في مهنة الخدمة الاجتماعية، نذكر منها سبيل المثال ، الاتجاهات التالية :

١- تطبيق أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية The Generalist Practice of Social Work .
٢- تطبيق أسلوب الممارسة العامة المتقدمة The Advanced Generalist Practice.
٣- زيادة الاهتمام بالمدخل الوقائي في تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وظهور الخدمة الاجتماعية الوقائية Preventive Social Work.
٤- تطبيق فكر وثقافة إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management علي برامج تعليم الخدمة الاجتماعية والبرامج والخدمات التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون.
٥- بناء وتطوير نماذج حديثة New Models في تعليم وتدريب وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
٦- تطبيق مبادئ وتكنيكات العمل الفريقي Team Work عند التعاون مع الزملاء من نفس المهنة ومع التخصصات المهنية الأخرى.
٧- الاستفادة من الأنماط الإدارية الحديثة في مهنة الإدارة في إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

٨- الاستفادة من المدخل الروحي Spirituality Approach في ممارسات الخدمة الاجتماعية.
٩- ضرورة مراعاة قيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية ومواثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية لها Code of Ethics والعمل علي الالتزام بها ، ومحاولة بنائها أو وضعها في حال عدم وجودها.
١٠- محاولة تطبيق المواصفة القياسية ISO 26000 عن المسئولية الاجتماعية للمنظمات.
١١- زيادة الاهتمام بتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية International Social Work.
١٢- زيادة الاهتمام بموضوع الأخطاء التي يقع بها بعض الأخصائيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وبداية ظهور مفهوم إدارة الأخطاء Mistakes Management من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية.
١٣- زيادة الاهتمام بموضوع المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها بعض الأخصائيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الاجتماعية ، وبداية ظهور مفهوم إدارة المخاطر Risk Management من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية.
١٤- تطبيق فكر وثقافة التسويق الاجتماعي Social Marketing في تسويق الأفكار الاجتماعية الجيدة وتسويق برامج وخدمات الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية وتسويق مؤسساتها ومنظماتها.
١٥- زيادة الاهتمام باستخدام التكنولوجيا في التعليم والتدريب والبحث والإدارة والممارسة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، وظهور ما يسمي بالخدمة الاجتماعية الالكترونية Electronic Social Work.

والبحث الحالي سوف يقوم بإلقاء الضوء بالتفصيل علي موضوع الخدمة الاجتماعية الالكترونية ، وذلك من حيث النشأة والتعريف والعوامل المؤدية والأهداف والمميزات والمقومات ومجالات الاستخدام والمعوقات ....

فنحن نعيش الآن في عصر التكنولوجيا والانفجار التقني والمعرفي والثقافي والتواصل مع الآخرين عن بعد ، ومن الضروري جدا أن يواكب الإنسان هذا التطور ومسايرته والتعايش معه ... وهذا يتطلب منه أن يكتسب مهارة استخدام الحاسب الآلي Computer والاستفادة من شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت Internet) وشبكات أو وسائل التواصل الاجتماعي Social Media.

لقد أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن العشرين ، نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال ، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أرجاء المعمورة ، وربطت أجزاء هذا العالم المترامية بفضائها الواسع ، ومهدت

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات ، واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة المتاحة فيها ، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات ، ثم ظهرت المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية وشبكات المحادثة ، التي غيرت مضمون وشكل الإعلام التقليدي ، وخلقت نوعاً من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة ، وبين المستخدمين أنفسهم من جهة أخرى (انظر : Ruben & Budd : ١٩٧٥ ؛ Don Stacks & et. al. : ١٩٩١).
وبكلمات أخري يمكن أن نقول أن العالم شهد في السنوات الأخيرة نوعًا من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي ، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزاوج بين الثقافات ، وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس بشبكات التواصل الاجتماعي (أو ما يطلق عليها أحيانا بالإعلام التفاعلي Interactive Media أو الإعلام الاجتماعي Social Media أو الإعلام البديل Alternative Media) (J. Watson : ٢٠٠٢). وتعددت هذه الشبكات واستأثرت بجمهور واسع من المستخدمين. ومن أشهر هذه الشبكات: الفيس بوك وتويتر ويوتيوب وجوجل والبريد الإلكتروني ولين والواتس آب والفيبر والانستجرام ...

ويعرف زين عبد الهادي (٢٠٠٧) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم. بمعني أن هذه التكنولوجيا تشكل مجموعة متنوعة من المصادر والأدوات التقنية التي تستخدم في نقل وابتكار ونشر وتخزين وإدارة المعلومات .

ومن أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، الفيديو التفاعلي، الوسائط المتعددة، الأقراص المضغوطة، البث التلفزيوني الفضائي، تقنيات شبكة الانترنت كالكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية، البريد الإلكتروني، البريد الصوتي، التخاطب الكتابي، التخاطب الصوتي، المؤتمرات المرئية، الفصول الدراسية الافتراضية على الشبكة، المكتبات الرقمية، التلفزيون التفاعلي، التعليم الإلكتروني، التعليم عن بعد، المجتمعات الافتراضية...إلخ) (انظر : محمود عبد المجيد : ٢٠٢٠).

نشأة الخدمة الاجتماعية الالكترونية :

يتمثل جزء كبير من وظيفة ووقت الأخصائي الاجتماعي في التفاعل وجهًا لوجه مع العملاء بشكل مباشر. إلا أنهم أصبحوا يعتمدون علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساعدتهم على جودة عملهم المهني وإدارة وقتهم بشكل أفضل والتواصل مع عملائهم عن بعد... ويأتي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملهم مع مزايا وتحديات سيتم الحديث عنها.

في البداية بعض الكتابات تشير إلي مفهوم الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا وبعض الكتابات الأخري تشير إلي مفهوم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. وبفحص هذه الكتابات وجد أنها واحدة وتشير إلي نفس المضمون. والتكنولوجيا Technology هي مصطلح يونانيّ في الأصل، يتكوّن من مقطعين؛ المقطع الأوّل: تكنو Techno، ويعني حرفة أو مهارة أو فن ، أما المقطع الثاني : لوجيا Logy، فيعني علم أو دراسة. ومن هنا فإنّ كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التّطبيق. وقد أورد الكثير من العلماء تعريفات أخرى عديدة لكلمة التكنولوجيا تتقارب من بعضها أكثر ممّا تتباعد (مدحت أبو النصر : ٢٠٢٠).ومن هذه التعريفات ، التكنولوجيا هي عمليّة شاملة تطبق العلوم والمعارف بشكلٍ منظّم في كافة الميادين، وذلك لتحقيق نواتج (في شكل سلع أو خدمات) يحتاج إليها الإنسان والمجتمع ، بما يساهم في تسهيل حياته ورفاهيته.

والبدايات الأولي لاستخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية كانت في فترة الخمسينيات من القرن العشرين. ثم شهدت فترة الثمانينيات من القرن العشرين استخدام الحاسب الآليComputer في تعليم الخدمة الاجتماعية Social Work Education ثم في ممارسة الخدمة الاجتماعية Social Work Practice (وفاء هانم وآخرون : ٢٠١٦). وفي تسعينيات القرن العشرين ظهر مفهوم الخدمة الاجتماعية الالكترونية Electronic Social Work وأحيانا يتم كتابتها كالتالي E. Social Work . وفي بعض الكتابات يطلق عليها الخدمة الاجتماعية الافتراضية Virtual Social Work ، من منطلق أنها تتعامل مع مجتمعات افتراضية. حيث يطلق علي مرتادي أو مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي مصطلح مجتمعات افتراضية Virtual Communities أو جماعات افتراضية Groups Virtual أو مجتمعات إلكترونية E. Communities أو مجتمعات علي شبكة الإنترنت On-Line Communities (Sandra Cain : ٢٠٠٩ ؛ ساندرا كان : ٢٠١٤). ويعرف هيجل وأرمسترنج Hegel & Armestrong (١٩٩٧) المجتمع الافتراضي بأنه مجتمع مكون من مجموعة من الناس يتفاعلون معا إلكترونيا أكثر من تفاعلهم وجها لوجه لأسباب اجتماعية أو تعليمية أو تدريبية أو مهنية .

هذا ويمكن تعريف المجتمع الافتراضي أو الإلكتروني بأنه مكون من أفراد وجماعات، يتواصلون معا إلكترونيا في اتجاهين ، وذلك بشكل اختياري في استخدام أو عدم استخدام (أو الدخول أو الخروج أو الاستمرار أو عدم الاستمرار علي) شبكات التواصل الاجتماعي ، ولا يرتبطون معا بإطار جغرافي معين أو مكاني واحد ، ولكنهم منتشرين في مختلف أنحاء العالم ، وخلال تواصلهم معا يتم تبادل الأخبار والمعلومات والآراء والخبرات والصور والطرائف والمنافع فيما بينهم ، والشيء الذي يجمعهم هو أن لديهم الرغبة في التواصل مع الآخرين والتعبير عن آرائهم وأفكارهم للآخرين والتحاور معهم وأن لديهم اهتمامات ورغبات مشتركة .

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

أيضا أحيانا يطلق علي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية مصطلح الخدمة الاجتماعية الرقمية Digital Social Work ، من منطلق استفادة مهنة الخدمة الاجتماعية من التكنولوجيا الرقمية. ويقصد بالرقمنة Digital أو الرقمية أو التحويل الرقمي Digitizing بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة....) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية.

وتشير شارلوت بيرسي Charlette Buresi إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي. ويقدم دوج هودجز Doug Hodges مفهومًا أخرًا تم تبنيه بواسطة المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط....) إلى شكل رقمي.
والتحول إلي الرقمنة أصبح أمرا ضروريا لحل كثير من المشكلات المعاصرة من أهمها القضاء علي الروتين الحكومي وتعقد الإجراءات وزيادة عدد المستخدمين ، وفي ظل التوجه إلى الحكومة الإلكترونية، وكذلك القضاء على مشكلات التكدس وصعوبة الحفظ والاسترجاع للبيانات.

وفي أحيان أخري يطلق علي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية مصطلح الخدمة الاجتماعية عن بعد Distance Social Work (وهي عكس الخدمة الاجتماعية عن قرب والتي يلتقي فيها الأخصائي الاجتماعي بالعملاء بشكل مباشر وجها لوجه في المؤسسة أو الجمعية أو في منزل العميل) علي أساس أن بعض الخدمات الاجتماعية يتم تقديمها لبعض عملاء الخدمة الاجتماعية عن بعد نظرا لوجودهم في مكان غير المكان الموجود فيه الأخصائي الاجتماعي لأي سبب من الأسباب. من هذه الأسباب علي سبيل المثال : وجود العملاء في أماكن متفرقة جغرافياً أو في أماكن بعيدة ، أو بسبب عدم قدرة بعض العملاء علي زيارة المؤسسة أو الجمعية لأسبب من الأسباب ، أو بسب سياسات التباعد الاجتماعي المطلوبة ووجود أوقات طويلة للحظر كما يحدث الآن كإجراءات احترازية للوقاية من فيروس كورونا المستجد كوفيد ١٩...
فالخدمة الاجتماعية عن بعد قائمة علي أسلوب إيصال عملية المساعدة والخدمات المهنية للعملاء من خلال استخدام الحاسب الآلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة وآليات بحث وذلك بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة.

أخيرا وفي بعض المقالات يطلق علي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية مصطلح الخدمة الاجتماعية عبر الإنترنت Social Work through Internet or On Line ، من منطلق أن ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية قائم بشكل رئيسي علي الاستفادة من وظائف ومصادر شبكة الإنترنت والتواصل On Line مع العملاء والزملاء والمسئولين

والقيادات والمنظمات من خلالها ، بما يوفر الوقت والجهد ويحقق السرعة في التواصل وبتكلفة بسيطة...

العوامل التي مهدت إلي ظهور الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

هناك عوامل عديدة ومتنوعة أدت ومهدت إلي وهيئت لظهور الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، منها :

١- دخول العالم في عصر المعلومات
٢- زيادة قوة الحاسب الآلى وزيادة وظائفه
٣- انتشار شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)
٤- الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥- وجود كثير من عملاء الخدمة الاجتماعية لديهم مهارات استخدام التقنيات السابقة.
٦- زيادة اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بتطبيق ثقافة وسلوكيات إدارة الجودة الشاملة.
٧- حدوث تطورات حديثة في هذا الشأن ، مثل : الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني والنشر الإلكتروني والمكتبة الإلكترونية ...

ويمكن القول بأن مجالات العلم والتكنولوجيا في الوقت المعاصر تعتبر من أهم مجالات التنمية وأسرعها تطوراً ، وقد ازدادت أهمية تلك المجالات مع زيادة الاهتمام بالجودة والتحسين المستمر ، حتي أصبحت المعلوماتية موضوعاً تهتم به كل العلوم والمهن بلا استثناء سواء في التعليم أو التدريب أو البحث أو الإدارة أو الممارسة. بهدف تحسين وتطوير هذه المكونات.

فمع دخول عصر المعلومات وثورة الاتصالات، فإن برامج الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية بحاجة إلى إعادة النظر والتطوير لتواكب هذه التغيرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسوب من أجل التوافق مع يحدث حولها من تطور مذهل في هذه الأمور ، مما يتطلب معه تطوير التعليم والتدريب والبحث والإدارة والممارسة لمواكبة التقدم التكنولوجي الذي يحدث من حول مهنة الخدمة الاجتماعية.

وبكلمات أخري فإن هذه البيئة التكنولوجية الجديدة لا تؤثر فقط على أساليب تعليم الخدمة الاجتماعية فقط ، بل أيضا على تقنيات المقابلة والدراسة والتشخيص والتدخل والعلاج والتقييم علي سبيل المثال. وهذا يتطلب أن يصبح الأخصائيون الاجتماعيون أكثر تدريبا ومهارة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (Antonio & Chaime : ٢٠١٨).

تعريف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

١- الخدمة الاجتماعية الإلكترونية : ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من الوسائل الإلكترونية في التواصل بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء بغض النظر عن مكان وجود كل منهما (ASWB : ١٩٩٨).

٢- الخدمة الاجتماعية الإلكترونية : هي عملية استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت في إدارة وتقديم الخدمات الاجتماعية (Levine & Karger : ١٩٩٩).
٣- الخدمة الاجتماعية الإلكترونية : هي عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين لتعزيز التواصل المهني وتحسين المهارات المهنية وإجراء بحوث الخدمة الاجتماعية (QAA : ٢٠٠٨).
٤- الخدمة الاجتماعية الإلكترونية : هي جهد أو نشاط مهني يعتمد علي التكنولوجيا بشكل رئيسي ، يُستخدم بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم وإدارة وتقييم الخدمات الاجتماعية. أيضا يتم الاستفادة من هذا الجهد أو النشاط في تعليم الخدمة الاجتماعية (NASW : ٢٠١٥).
٥- الخدمة الاجتماعية الإلكترونية هي استخدام أجهزة الحاسب الآلي (بما في ذلك الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والدردشة عبر الإنترنت والنصوص والبريد الإلكتروني) وغيرها من الوسائل الإلكترونية (مثل : الهواتف الذكية ، والهواتف الأرضية ، وتكنولوجيا الفيديو) من أجل : توفير المعلومات للجمهور ، وتقديم خدمات الخدمة الاجتماعية للعملاء ، والتواصل مع العملاء ، وإدارة المعلومات السرية وسجلات الحالات ، وتخزين المعلومات عن العملاء والوصول إليها وترتيب دفع الرسوم مقابل الخدمات المهنية (ASWB : ٢٠١٦).
٦- الخدمة الاجتماعية الإلكترونية : نمط من أنماط مهنة الخدمة الاجتماعية يشمل علي سبيل المثال : البحث عبر الإنترنت ، وعلاج العملاء (العلاج الفردي والجماعي) ، وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين وتعليمهم ، وتقييم برامج الخدمة الاجتماعية (Antonio & Chaime : ٢٠١٨).
٧- الخدمة الاجتماعية الإلكترونيّة بأنّها منظومةٌ حديثةٌ في مهنة الخدمة الاجتماعية تعتمدُ على التكنولوجيا الإلكترونيّة، وتهدفُ إلى تحويل اسلوب العمل التقليديّ إلى اسلوب عمل إلكترونيّ يعتمدُ على استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته (Jenny & Annika : ٢٠١٨).

في ضوء ما سبق يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية الالكترونية بأنها : تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي ...في التواصل مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد ، ولتحقيق التواصل مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ، وفي تخزين واسترجاع ومعالجة بيانات العملاء والخدمات والموارد والمؤسسات (مدحت أبو النصر : ٢٠٢٠).

البحوث والدراسات السابقة :

تم اجراء بعض البحوث والدراسات السابقة في موضوع الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، والتالي اشارة لبعض هذه البحوث والدراسات :

١- **دراسة مدحت أبو النصر (١٩٩١) :** ورقة عمل عن استخدام الحاسب الآلي في مهنة الخدمة الاجتماعية ، المميزات والمحاذير. تم التأكيد علي أهمية استفادة الأخصائيين الاجتماعيين بالحاسب الآلي نظرا للمميزات التي يقدمها. أيضا تم توضيح اعتراضات البعض علي هذا الاستخدام : تخوفا من عدم مراعاة الخصوصية ، وعدم المحافظة علي سرية معلومات العملاء ، وتقليل النواحي الإنسانية والعلاقات المباشرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية. وفي ورقة العمل تم مناقشة كل هذه الاعتراضات.

٢- **دراسة مصطفي حسان (١٩٩٢) :** وهي دراسة ميدانية عن امكانية استخدام الحاسب الآلي في تطوير عمل الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي. وأكدت الدراسة علي ضرورة إدخال مادة الحاسب الآلي ضمن مناهج الدراسة لطلاب الخدمة الاجتماعية. وأوضحت الدراسة علي أن استخدام الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي ساهم في تطوير عمله المهني وفي تحقيق أهدافه المهنية في أقل وقت وجهد.

٣- **دراسة أيمن إسماعيل (٢٠٠٤) :** وهي بحث ميداني بعنوان استخدام الحاسبات الآلية في أنشطة وممارسات أجهزة تنظيم المجتمع. وحددت الدراسة أكثر الجوانب التي يتم استخدام الحاسبات فيها في مجالات الممارسة هو تقديم الاستشارات المهنية المناسبة للعملاء ، وتوفير البيانات والمعلومات التي يحتاج إليها الأخصائيين الاجتماعيين للقيام بعمليات الدراسة والتشخيص والتقييم.

٤- **دراسة أبو الحسن عبد الموجود (٢٠٠٧) :** وهي أصلا كتاب بعنوان تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية. وقام الكتاب بتعريف التكنولوجيا وتحديد أهميتها ووسائلها. ووضح المؤلف أن مهنة الخدمة الاجتماعية تعتبر نوعا من التكنولوجيا الاجتماعية والتي تم اختراعها لمساعدة الناس علي تحقيق أهدافهم. ثم قام بتوضيح فوائد ومميزات استخدام مهنة الخدمة الاجتماعية للتكنولوجيا ، ومنها : تحسين جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية والبحوث التي يتم اجراؤها علي موضوعات هذه المهنة.

٥- **دراسة عبد الله محمود محمد (٢٠١٤) :** وهي بعنوان جودة مواقع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر علي شبكة الإنترنت. وتوصلت الدراسة إلي أن أغلب هذه المواقع يفتقر لمعايير الجودة ولا يعطي لها الاهتمام الواجب من قبل القائمين عليها. وقدمت الدراسة مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساهم في بناء وتطوير هذه المواقع.

٦- **دراسة عبير حسن علي (٢٠١٤) :** وهي بعنوان التدخل المهني بطريقة خدمة الجماعة والتخفيف من مشكلة الخيانة الزوجية الإلكترونية عبر الإنترنت. وهي دراسة شبه

تجريبية طبقت علي عينة عشوائية (حجمها ٢٠) من الأزواج الذين يستخدمون الإنترنت في علاقات مع الجنس الآخر عبر الشات والمواقع الإباحية. تم تطبيق برنامج التدخل المهني عليهم من خلال مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة كفر الشيخ. وتوصلت الدراسة أن برنامج التدخل المهني بطريقة خدمة الجماعة أدي إلي التخفيف من مشكلة الخيانة الزوجية عبر الإنترنت لدي عينة الدراسة.

٧- **دراسة محمد تركي موسي (٢٠١٤) :** وهي بعنوان إسهامات المجتمع الافتراضي في تدعيم ثقافة الديموقراطية لدي الشباب الجامعي. وهي دراسة وصفية طبقت علي عينة عشوائية حجمها ٢٨٠ طالب وطالبة من طلاب جامعة جنوب الوادي والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا. وتوصلت الدراسة إلي أن المجتمع الافتراضي ساهم بالفعل في تحقيق حرية الرأي والتعبير وتحقيق ثقافة الاختلاف وتحقيق ممارسة العمل السياسي لدي الشباب الجامعي وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

٨- **دراسة كل من تومادر مصطفي وإبراهيم صبري (٢٠١٤) :** وهي أصلا كتاب بعنوان المدافعة الإلكترونية وحماية المستهلك من منظور تنظيم المجتمع. وقام الكتاب بتعريف المدافعة الإلكترونية بأنها شكل من أشكال العمل الاجتماعي في طريقة تنظيم المجتمع بهدف الدفاع عن حقوق عملاء الخدمة الاجتماعية وذلك باستخدام نمط الخدمة الاجتماعية الإلكترونية المعتمدة علي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحاسب الآلي.

٩- **دراسة كل من وفاء هانم وعلي سيد وإبراهيم صبري (٢٠١٦) :** وهي أصلا كتاب بعنوان الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (الأسس والتطبيقات). وهو يعتبر مرجع مهم وأساسي في هذا الموضوع. وتناول موضوعات كثيرة منها : نشأة وتعريف وأهداف وأهمية واستخدامات ومميزات ومعوقات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية...

١٠- **دراسة أنطونيو لوبيز Antonio López وآخرون (٢٠١٧) :** قامت هذه الدراسة بحصر ٧٠ بحث ومقالة عن الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أو عن استخدام التكنولوجيا في مهنة الخدمة الاجتماعية ووجدوا التالي :

- أن التكنولوجيا لها تأثير ايجابي علي تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
- وأكدت علي مراعاة القضايا الأخلاقية الخاصة بخصوصية وسرية معلومات العملاء.
- ضرورة تطوير البرامج التعليمية لطلاب الخدمة الاجتماعية بواسطة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي.
- ضرورة تقديم البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتحسين مهاراتهم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والحاسب الآلي.

١١- **دراسة أنطونيو إلتو Antonio Eito وآخرون (٢٠١٨) :** عرض هذا البحث دراسة حالة برنامج قدمته جمعية الصليب الأحمر للتدخل المهني مع الأشخاص

المستضعفين. يهتم هذا البرنامج بكبار السن من خلال نظام المساعدة المنزلية بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

١٢- **دراسة كل من جيني وأنيكا Jenny & Annika (2018) :** قامت هذه الدراسة بتحليل ضع الخدمة الاجتماعية في دولة السويد. وتوصلت الدراسة إلي ضرورة وجود تعاون أعمق بين مهنة الخدمة الاجتماعية ومجال المعرفة ونظم المعلومات من أجل تسهيل استخدام هذه النظم وتصميم نظم خاصة بالخدمة الاجتماعية من أجل توليد معرفة مهنية خاصة بهذه المهنة وكيفية تشغيلها وتوظيفها والاستفادة منها.

١٣- **دراسة كل من جولي وإيناف Enav & Julie (٢٠١٩) :** وهي بعنوان من العلاج الإلكتروني وممارسة الخدمة الاجتماعية : الفوائد والمعضلات والتدريب. وتناولت الدراسة رأي عينة من ١٢٣ من الأخصائيين الاجتماعيين عن طريق استبيان الكتروني عن مدي ممارسة هؤلاء الأخصائيين للعلاج الإلكتروني. ووجدت الدراسة أن ٤ % فقط من عينة الدراسة هم فقط الذين مارسوا العلاج الإلكتروني. وتناولت الدراسة أيضا فوائد ومعضلات العلاج الإلكتروني ، وما هي تحفظات الأخصائيين الاجتماعيين تجاه العلاج الإلكتروني. وفي نهاية الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات منها أهمية توفير التدريب للأخصائيين الاجتماعيين علي مهارات وفنيات العلاج الإلكتروني.

١٤- **دراسة نجلاء أحمد المصيلحي (٢٠٢٠)** : وهي بعنوان نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي في ضوء التحديات العالمية المعاصرة. وهدفت الدراسة تحديد المتطلبات المالية والمادية والبشرية والتنظيمية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي في مصر ؛ ورصد المعوقات التي يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية بهذه المؤسسات ؛ وتقديم عدد من المقترحات للتغلب علي هذه المعوقات. وقد حققت الدراسة أهدافها من خلال تحديد المتطلبات والمعوقات والمقترحات المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي في مصر. أيضا قدمت الدراسة تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتعزيز هذه المتطلبات والتخفيف من المعوقات وتدعيم وتنفيذ المقترحات.

١٥- **دراسة أمل عبد الكريم عباس (٢٠٢٠) :** وهي بعنوان ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (الفوائد والمعوقات). وهي دراسة ميدانية تم تطبيقها علي عينة عمدية مكونة من ٤٠ أخصائي اجتماعي يعملون في بعض المؤسسات الاجتماعية في مختلف مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، وذلك في محافظة أسيوط. وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، منها : تسهيل إجراءات حصول العملاء علي الخدمات ، ، وسرعة تقديم الخدمات ، وتوفير الوقت والجهد لكل من العميل والأخصائي الاجتماعي ،...كذلك رصدت الدراسة عدد من

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

معوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، وعلي رأسها: عدم اتقان كثير من الأخصائيين الاجتماعيين ومعظم عملاء الخدمة الاجتماعية لمهارات استخدام الحاسب الآلي...

١٦- **دراسة مدحت محمد أبو النصر (٢٠٢١) :** وهي أصلا كتاب بعنوان الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية. تناول فيها المؤلف بعض الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية وفي الخدمة الاجتماعية ، ومن هذه الاتجاهات تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في تعليم وتدريب وممارسة وبحوث الخدمة الاجتماعية وفي الاشراف المهني وفي إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

التعقيب على البحوث والدراسات السابقة:

من خلال استعراض بعض البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث يتضح أنها قد أجمعت على ضرورة وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتدريب والممارسة وبحوث الخدمة الاجتماعية وفي الإشراف المهني وفي إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

أيضا أظهرت البحوث والدراسات السابقة الحاجة إلى تطوير وتحسين مهارات كل من عضو هيئة التدريس والطلبة فيما يتعلق باستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم عن بعد وفي تحقيق أهداف العملية التعليمية ، وضرورة توفير الإمكانات البشرية والتكنولوجية والمالية والمادية لتحقيق ذلك.

كذلك أظهرت البحوث والدراسات السابقة وجود ضعف في مستوى وكفايات معظم أعضاء هيئة التدريس وغالبية الأخصائيين الاجتماعيين في مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مما يطرح ضرورة توفير التدريب لهم في هذا المجال.

أهداف ومميزات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

للخدمة الاجتماعية الإلكترونيّة أهداف ومميزات عديدة نذكر منها :

١- تحقيق المرونة في الوقت والمكان.
٢- إمكانية الوصول إلى عدد أكبر من العملاء والجمهور والمتابعين في مختلف العالم.
٣- تطوير عمل الأخصائي الاجتماعي والذي يؤدّي إلى استبدالِ الأدوات التقليدية للعمل مثل: الأوراق، والأقلام بأدواتٍ إلكترونيّة ، كأجهزةِ الحاسب الآلي.
٤- السرعة في تنفيذ العمل المهني المطلوب من الأخصائي الاجتماعي ، وبالتالي توفير الوقت والجهد في هذا الشأن.
٥- تحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى عملاء الخدمة الاجتماعية ، من خلال علي سبيل المثال سهولة التعامل وتقليل الفترة الزمنيّة المخصّصة للقيامِ بالمهام الوظيفية والمهنية.
٦- المساهمة في تعزيزِ التواصل مع عملاء الخدمة الاجتماعية في أقل وقت ممكن.

٧- توفير فرص أكبر للتوسع والانتشار بشكل كبير بين العملاء والمواطنين الراغبين في الحصول على خدمات الخدمة الاجتماعية ، عن طريق حلول مبتكرة وبسيطة بعيدة عن الروتين المعقد.
٨- تحسين نوعيّة الحياة في المُجتمعات التي تحتاج إلى رعاية ، حيث إنّ تقنيّات الاتصالات الحديثة تُتيح للخدمة الاجتماعية إمكانية الوصول إلى الأماكن والفئات والجماعات المهمّشة وتوعيتهم واشراكهم وتوفير الخدمات لهم.
٩- المساهمة في تدعيم التواصل والتعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين من خلال بناء بيئةٍ من الحوار المشترك.
١٠- المساهمة في تدعيم التواصل والتعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين وزملائهم من التخصصات المهنية الأخري من خلال بناء بيئةٍ من الحوار المشترك.
١١- المساهمة في زيادة رأس المال الاجتماعي لدي العملاء والناس والمؤسسات بصفة عامة من خلال زيادة العلاقات الاجتماعية الايجابية المتبادلة بينهم وتعزيز التواصل والحوار الايجابي الهادف المتبادل فيما بينهم.
١٢- استخدام وسائل وتطبيقات شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي للتعريف بالمؤسسات والجمعيات ، بالخدمات التي تقدمها ، وشروط الاستفادة منها ، ومواعيدها ، وبالدور المهنيّ الخاصّ بالأخصائي الاجتماعي...
١٣- تقليل المصاريف المخصّصة لمكوّنات اسلوب العمل التقليدي ، مثل: تقليل المصاريف المخصّصة لشراء الورق والأقلام والفاكس والتليفونات والمقابلات والزيارات.
١٤- المساهمة في تطوير أساليب تعليم وتدريب الخدمة الاجتماعية والبحوث والممارسة المهنية ، ومن ثم زيادة فاعلية المهنة فى تحقيق أهدافها.

في بعض الحالات يجد الأخصائيين الاجتماعيين مضطرين لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وذلك عندما يتعاملون مع بعض نوعيات من العملاء الذين لديهم صعوبة في الذهاب إلي المؤسسات ، مثل : المرضي والأشخاص ذوي الإعاقة (وخاصة المكفوفين والمعاقين حركيا) وكبار السن والمدمنين وضحايا الاغتصاب الجنسي والعملاء في حالات الطوارئ والكوارث والأزمات والعملاء المقيمين في مناطق جغرافية بعيدة ... Tate & :). (Zabinski ٢٠٠٤ ؛ Sana Loue : ٢٠١٦).

مقومات الخدمة الاجتماعية الإلكترونيّة :

لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لابد من توفير مجموعة من المقومات أو الأسس حتي تنجح هذه الممارسة وتحقق أهدافها ، من هذه المقومات :

١- توفير كادر من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد ومدارس وأقسام الخدمة الاجتماعية القادرين على التعامل مع الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي.
٢- تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية علي مهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي.
٣- توفير كادرٍ من الأخصائيين الاجتماعيين القادرين على التعامل مع الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي.
٤- توفير أجهزة الحاسب الآلي.
٥- توفير خدمة الإنترنت.
٦- بناء شبكةٍ حاسوبيّةٍ قويةٍ ، لتحقيق التواصل المتبادل بين مختلف أقسام وإدارات وفروع المؤسسة.
٧- توفير قسم لنظم المعلومات المهنية والإداريّة.

مجالات استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية :

الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تتسم بالاستخدام الكثيف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسب الآلي وبرامجه وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي وذلك في التعليم التقليدي وفي التعليم عن بعد في الخدمة الاجتماعية ، وفي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وفي التسويق الاجتماعي الالكتروني ، وفي المدافعة الالكترونية ، وفي التدريب الميداني ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ، وفي تسجيل المقابلات المهنية والزيارات المنزلية والزيارات الميدانية ، وفي جمع البيانات من الميدان ، وفي استطلاعات الرأي ، وفي الدراسة والتشخيص والعلاج الإلكتروني ، وفي التخطيط لبرامج ومشروعات الخدمة الاجتماعية ، وفي التواصل مع العملاء والمؤسسات والمواطنين والقيادات والشركاء والرعاة ومع باقي أطراف عملية المساعدة .

لقد ساهم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي في تحقيق : دقة العمل، وإعطائه شكل مهني أفضل ومتطور مع طبيعة العصر ، والمحافظة علي معلومات العملاء ، وتسجيلها ، والمحافظة عليها ، وسهولة التعامل معها ، ومعالجتها ، واسترجاعها ، والبناء عليها ، وتحليلها ، وسهولة إرسالها لجهات أخري عندما يتطلب الأمر ذلك (في حالة الإحالة).

أيضا لقد ساهم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسب الآلي في تسهيل عملية التواصل مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد ، ولتحقيق التواصل مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ...

فعلي سبيل المثال الغالبية العظمي من بحوث الخدمة الاجتماعية تستخدم برنامج حزمة التحليل الاحصائي للعلوم SAS (Statistical Analysis for Sciences) وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for Social Sciences) في تفريغ وجدولة وتحليل بيانات بحوث الخدمة الاجتماعية. أيضا بدأت بعض بحوث الخدمة الاجتماعية تستخدم الاستبيان الإلكتروني Electronic Questionnaire في جمع البيانات من عملاء الخدمة الاجتماعية ومن المؤسسات والجمعيات ومن الأخصائيين الاجتماعيين ومن أعضاء هيئة التدريس.

ومن مجالات استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تأسيس منصات إلكترونية Platforms خاصة بالخدمة الاجتماعية ، منها المنصة التالية : منصة الأخصائي الاجتماعي ESOCW وهي منصة إلكترونية للأخصائيين الاجتماعيين e- Social Worker وهي عبار عن مرجع علمي وملتقى للمنتمين لمهنة الخدمة الاجتماعية، وتهدف المنصة بالعمل على الوصول بالتوعية الاجتماعية إلى جميع فئات المجتمع بالإضافة إلى تبادل الخبرات مع الهيئات المحلية والخليجية والعربية والدولية والمهتمين بالمجال الاجتماعي، بالإضافة لحل المشكلات والقضايا الاجتماعية من منظور علمي. وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مجالات استخدام أو تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التالي :

١- تعليم الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه التعليم الإلكتروني للخدمة الاجتماعية E. Social Work Education ، من خلال علي سبيل المثال : التواصل مع الطلبة عن بعد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وبرنامج power point بالصورة والصوت وبرنامج Zoom وبرنامج *Cisco WebEx* Meetings والرابط Google classroom...

٢- تدريب الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه التدريب الإلكتروني للخدمة الاجتماعية E. Social Work Training أو التدريب الميداني عن بعد Distance Field Training.

٣- بحوث الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه بحوث الخدمة الاجتماعية الإلكترونية E. Social Work Research.

٤- إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه الإدارة الإلكترونية E. Management لمؤسسات الخدمة الاجتماعية.

٥- ممارسة الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية E. Social Work Practice. وتتضمن هذه الممارسة علي سبيل المثال : الدراسة الإلكترونية والتشخيص الإلكتروني والعلاج الإلكتروني والإرشاد الإلكتروني والتوعية الإلكترونية والمدافعة الإلكترونية والتقييم الإلكتروني ...

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

بعض الأمثلة علي استخدامات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

الجزء التالي سوف يعطي بعض الأمثلة علي استخدامات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وذلك من تعريف كل من : التعليم والتدريب الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والعلاج الإلكتروني والاتصالات الإليكترونية وتطبيقات البريد الإلكتروني وتطبيقات القوائم البريدية في مهنة الخدمة الاجتماعية والمدافعة الإلكترونية.

التعليم والتدريب الإلكتروني :

لقد أدت جائحة فيروس كورونا إلى إغلاق آلاف المدارس والمعاهد والجامعات حول العالم، ولجأت كثير من المؤسسات التعليمية (ومنها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية) في دول عربية إلى خيار التعليم والتدريب الإلكتروني أو عن بعد، لضرورة استمرار المناهج الدراسية المقررة وسد أي فجوة تعليمية قد تنتج عن تفاقم هذه الأزمة.

والتعليم الإلكتروني E. Education أو التعليم عن بعد Distance Education في مهنة الخدمة الاجتماعية هو أحد الطرق الحديثة نسبياً في تعليم الخدمة الاجتماعية. ويعتمد مفهومه الأساسي على وجود طالب الخدمة الاجتماعية في مكان يختلف عن المصدر وهو هنا عضو هيئة التدريس المتخصص في الخدمة الاجتماعية. ويمكن تعريف التعليم الإلكتروني بأنه نقل برنامج تعليمي من موضعه في حرم مؤسسة تعليمية ما إلى أماكن متفرقة جغرافياً. ويهدف إلى جذب الطلبة الذين لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تعليمي تقليدي للمؤسسة التعليمية.

أيضا التدريب الإلكتروني E. Training أو التدريب عن بعد Distance Training في مهنة الخدمة الاجتماعية فهو قائم علي أسلوب إيصال الرسالة التدريبية للمتدرب وهو هنا طالب التدريب الميداني أو العملي في الخدمة الاجتماعية من خلال استخدام حاسب آلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية عن بُعد . فالتعليم والتدريب الإلكتروني أو عن بعد هو عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ووسائطها المتعددة ؛ لإيصال الرسالة التعليمية والتدريبية للطالب أو للمتدرب بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة وهم في أماكنهم (مدحت أبو النصر : ٢٠١٤).

إن اقتحام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمجالات التعليم والتدريب يتطلب من عضو هيئة التدريس والطالب امتلاك مهارات استخدام هذه التكنولوجيا ، حتي يكون عضو هيئة التدريس قادرا على توظيف هذه التكنولوجيا في العملية التعليمية والتدريبية وبالشكل الذي يجعله قادراً على التعامل مع طلابه وإثارتهم ودفعهم لمزيد من التعلم (Wheeler : ٢٠٠٠)، وحتي يكون الطالب قادر علي التواصل مع المعلم والاستفادة منه والقيام بالمهام المطلوبة بالشكل الإلكتروني المطلوب.

وفي ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما ترتب علي جائحة فيروس كورونا من آثار تعليمية قد تغيرت أدوار عضو هيئة التدريس من مجرد كونه معداً وناقلاً للمعرفة بالطريقة التقليدية إلي مصمم للمواقف التعليمية ، قادراً على تعليم الطلبة كيفية التعلم بحيث يكون باحثاً نشطاً عن المعلومات وليس متلقياً سلبياً لها، ولذلك فإن خبراء التعليم أصبحوا ينظرون إلى المعلم على أنه ذلك الإنسان الذي يمتلك ويتقن مهارات التواصل والتعلم الذاتي، والمتمكن من فهم طبيعة عصره وتقنياته المختلفة والمتطورة، والقادر على اكتساب مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في الحياة العملية (فهيم : ٢٠٠٥).

الإدارة الإلكترونية :

يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية امتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخراً وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ، والتحول إلى مجتمع واقتصاد المعرفة حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

وفي ضوء البيئة العالمية المتصلة رقميًا اليوم ، وفي ضوء التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وفي ضوء الحرص علي تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وفي ضوء الوصول إلي بعض العملاء في أماكن بعيدة أو لكونهم لا يستطيعون الوصول إلي المؤسسات ، تختار العديد من المؤسسات العمل بشكل إلكتروني أو افتراضياً أو عن بعد ، سواء في التواصل مع العملاء أو في إدارة أعمالها عن بعد من خلال قوة عمل تعمل من المنزل أو عن بعد لأي سبب من الأسباب.

وتعد الإدارة الإلكترونية إحدى الممارسات الحديثة المطروحة على الساحة الإدارية، والتي تسعي كثير من المنظمات المختلفة بما فيها المنظمات التعليمية لتبنيها وتطبيقها، ويذكر المتولي (٢٠٠٣) أسباب دواعي التحول للإدارة الإلكترونية هو تحسين أداء المنظمات ، وتقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية، وفي ظل ما يواجهه العالم من أزمة وهي انتشار جائحة كورونا التي أدت بغلق جميع مؤسسات الدولة بما فيها المؤسسات التعليمية واستخدام التعليم عن بعد لسد الفجوة التعليمية التي نتجت عن هذه الأزمة لذا ناشدت الدولة وأكدت على استخدام الإدارة الإلكترونية.

وهناك عدد من التعريفات المتاحة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية نذكر منها:

١- الإدارة الإلكترونية هي الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطرق التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني؛ من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

٢- الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيًّا لإنجاز معاملاتهم مما يسبب إهدارًا للوقت والجهد والطاقات.
٣- الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل كافة المهام والعمليات ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة (Ian Gouge : ٢٠٠٣).
٤- الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت، وشبكات الأعمال في التخطيط، والتوجيه، والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة ، والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة (عبود نجم : ٢٠٠٤).
٥- الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية، وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معاملتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (علاء عبد الرازق : ٢٠٠٨).
٦- الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن: استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة، وفاعلية الأداء بالمنشأة (أحمد محمد : ٢٠٠٩).

في ضوء ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة بالمنظمة لتنفيذ الأعمال فيها إلكترونيًّا، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية (مثل: الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والأدلة، والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية....) (مدحت أبو النصر : ٢٠٢٠).
وأحيانًا يُطلق على مفهوم الإدارة الإلكترونية مصطلحات مثل: إدارة بلا أوراق Paperless Management ، والإدارة عن بُعد Distant Management والإدارة عبر الإنترنت Management through Internet .

العلاج الإلكتروني :

العلاج الإلكتروني أو الرقمي أو عن بعد E. Therapy or Treatment أو On Line Therapy أو Web therapy من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية ، يمكن أن يكون أكثر ملائمة للعديد من العملاء إذ يتيح اختيار الوقت ، والقيام به في أي مكان. أيضا العلاج الإلكتروني يمكن أن يكون أقل وصما وأقل تهديدا وخاصة للعملاء الذين يعانون من اضطرابات نفسية وخاصة القلق والاكتئاب. كما أن العلاج الإلكتروني أقل تكلفة بكثير عن العلاج الشخصي المباشر وجها لوجه. أيضا العلاج الإلكتروني يمكن أن يعطي أفضل النتائج عندما يتم دعمه جزئيا بالعلاج الشخصي المباشر وجها وجه.

ومن تعريفات العلاج الإلكتروني :

١- العلاج الإلكتروني : هو قيام الأخصائي الاجتماعي بتقديم الخدمات العلاجية للعملاء عن طريق التواصل والحوار من خلال الاستفادة من شبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي (Janaki Santhiveeran : ٢٠٠٤).

٢- العلاج الإلكتروني : هو نوع من التفاعل العلاجي المهني بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء باستخدام شبكة الإنترنت (Aaron Rochlen : ٢٠٠٤).

٣- العلاج الإلكتروني : مجموعة من أساليب العلاج والارشاد الاجتماعي والنفسي التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع العملاء من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية (Enav & Julie : ٢٠١٩).

ومن أساليب وصور وأهداف العلاج الإلكتروني ، تحقيق المهام التالية عن طريق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

١- توفير المعلومات المطلوبة عن المشكلات والأمراض.
٢- توفير المعلومات للعملاء عن الخدمات والمؤسسات وشروط الحصول علي الخدمات.
٣- توفير المعلومات عن الأخصائي الاجتماعي.
٤- الحصول علي المعلومات المطلوبة عن العملاء.
٥- ارسال الإرشادات المطلوب الالتزام بها من قبل العملاء.
٦- عمل التعاقد مع العملاء.
٧- التعرف علي مهارات الاتصال اللفظي لدي العملاء.
٨- تحسين مهارات التواصل مع الآخرين.
٩- مساعدة العملاء علي مناقشة مشكلاتهم بحرية أكثر.
١٠- تقديم المشورة والارشاد الاجتماعي والنفسي والفردي والأسري.
١١- تدريب العملاء علي السلوكيات الايجابية.
١٢- ارسال الاختبارات للعملاء للإجابة عليها وإعادة إرسالها ، ثم إرسال النتائج لهم.
١٣- ارسال الاستقصاءات والتمارين والاختبارات الاجتماعية والنفسية للعملاء (Julie Enav & : ٢٠١٩ ؛ Janaki Santhiveeran : ٢٠٠٤ ؛ Aaron Rochlen : ٢٠٠٤).

الاتصالات الإليكترونية Electronic Communication :

لقد أتاحت التطورات التكنولوجية المتلاحقة طرقاً عديدة ومتنوعة لنقل الأفكار والبيانات والمعلومات بين الناس، كما وفرت الاتصال بينهم بوسائل عصرية كثيرة منها: شبكات الحاسب الآلي، آلات الفاكسميلي، البريد الصوتي Voice Mail، البريد الإليكتروني Electronic Mail ، الفيديو كاسيت، الشبكات التليفزيونية الخاصة ، وشبكات أو وسائل

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

التواصل الاجتماعي Social Media مثل : الفيس بوك والواتس آب وتويتير وانستجرام ... وتقنيات أخرى متقدمة، في طريقها أن تحل محل الوسائل التقليدية في الاتصال مستقبلاً.
وتسمح هذه الاتصالات الإلكترونية الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات وبشكل أسرع، ولعدد كبير من الأفراد، فعلى سبيل المثال يساعد البريد الصوتي على توفير الوقت الذي يضيع في إعداد المكالمات التليفونية والرد عليها، كما تساعد شبكات المؤتمرات التليفونية في نقل الرسالة إلى عدد كبير من الناس في مواقع شتى دون تكاليف سفر أو وقت.
وبرغم ما تتيحه الاتصالات الإلكترونية من مزايا السرعة، والسهولة والكفاءة، وخفض التكاليف في نقل المعلومات، إلا أنه يجب ألا يفوتنا أنها لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة، والرسالة ذات الوصف الجيد، تصدر دائماً من الإنسان، وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان يجيد استعمالها (مدحت أبو النصر : ٢٠١٦).

تطبيقات البريد الإلكتروني في مهنة الخدمة الاجتماعية:

يعد البريد الإلكتروني Electronic mail أفضل بديل عصري للرسائل البريدية الورقية ولأجهزة الفاكس . إن استخدام البريد الإلكتروني يساعد على التواصل الكتابي السريع بالآخرين مهما تباعدت المسافات وبتكلفة لا تذكر ، والتواصل بالمتخصصين من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم وأبحاثهم في شتى المجالات. أيضا يمكن ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني.
ومن أهم تطبيقات البريد الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية ما يلي:

١- استخدام البريد الإلكتروني كوسيط بين الإخصائي الاجتماعي والعميل لإرسال الرسائل الاجتماعية والارشادية والتوعوية والتعريفية...
٢- الرد على الاستفسارات وأسئلة العملاء في مجال البرامج والخدمات الاجتماعية.
٣- استخدامه كوسيط للتغذية العكسية أو المرتدة أو الراجعة ومعرفة آراء العملاء واحتياجاتهم واتجاهاتهم ورغباتهم وتقييمهم للبرامج والخدمات الاجتماعية وللقائمين عليها.
٤- الاتصال بالزملاء في الخدمة الاجتماعية والحوار معهم من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم.
٥- الاتصال بالزملاء من مهن أخري والحوار معهم من مختلف دول العالم والاستفادة من خبراتهم.
٦- استخدام البريد الإلكتروني لإرسال التعليمات وشروط الاستفادة من خدمات المؤسسات والجمعيات ، وأي تعاميم صادرة من الجهات التابعة لها هذه المؤسسات والجمعيات.

تطبيقات القوائم البريدية في مهنة الخدمة الاجتماعية:

خدمة القوائم البريدية Mailing List هي إحدى الخدمات التي يمكن توظيفها في مهنة الخدمة الاجتماعية، وتبرز أهميتها في تكوين قوائم بريدية خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين أو بالمسؤولين سواءً على مستوى المحافظة أو الدولة أو على مستوى الوطن العربي أو العالم ككل وذلك لتبادل وجهات النظر فيما يخدم أهداف وموضوعات الخدمة الاجتماعية ومؤسساتها. ومن أهم التطبيقات نذكر:

١- تأسيس قائمة بأسماء المؤسسات والجمعيات التي تمارس فيها مهنة الخدمة الاجتماعية والاتصال بهم عند الحاجة بأسهل السبل وأقصر الطرق.

٢- يمكن تأسيس قوائم خاصة بجميع الأخصائيين الاجتماعيين على مستوى المحافظة أو الدولة أو علي مستوي الوطن العربي أو العالم ككل لكي يتم التحاور فيما بينهم لتبادل الخبرات في مجال العمل.

٣- وبالنسبة إلى الإخصائي الاجتماعي يمكن أن يضع قائمة خاصة به تشتمل على أسماء العملاء الذين يتابعهم بحيث يمكن إرسال رسالة خاصة بهم ، وتأسيس قوائم خاصة بالقيادات الحكومية والأهلية في المنطقة...(انظر : عبد الله بن عبد العزيز الموسى جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية).

http://www.aleqt.com/2009/05/01/article_89549.html

المدافعة الإلكترونية :

المدافعة Advocacy في الخدمة الاجتماعية يقصد بها المطالبة والدفاع بشكل قانوني ومصرح به عن حقوق ومصالح عملاء الخدمة الاجتماعية والتعبير عنها. وهذه المدافعة هي أحد الواجبات المهنية في مهنة الخدمة الاجتماعية ، وهي صوت مهنة الخدمة الاجتماعية في الدفاع عن عملاؤها المظلومين والمحرومين والذين لا يحصلون علي حقوقهم والذين ليس لديهم القدرة علي توصيل صوتهم للمسئولين وللسياسيين والمشرعين ... وذلك لعلاج الاختلالات في السلطة وفي الفرص وفي الموارد كأوضاع قائمة في المجتمع تعمل ضد حقوق ومصالح عملاء الخدمة الاجتماعية.

أيضا المدافعة هي أحد الخيارات المهنية المتاحة أمام الأخصائيين الاجتماعيين ، يتم اللجوء إليها عندما تفشل استراتيجيات الاتصال والتوعية والتعاون والاقناع والاتفاق...ولا يبقي أمامهم إلا استراتيجيات الاختلاف والتنافس والصراع.

وتعتبر المدافعة شكل من أشكال العمل الاجتماعي Social Action والذي بدوره هو أحد نماذج ممارسة طريقة تنظيم المجتمع ، وذلك بناء علي وجهة نظر جاك روثمان Jack Rothman (١٩٧٦) والذي حدد ثلاثة نماذج لممارسة لهذه الطريقة هي : نموذج تنمية المجتمع المحلي Community Development ، ونموذج التخطيط الاجتماعي Social Planning ، ونموذج العمل الاجتماعي Social Action.

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

وأوضح جاك روثمان بأن أخصائي تنظيم المجتمع عليه أن يختار النموذج المناسب في ضوء عدة اعتبارات منها : طبيعة وخصائص المشكلة وطبيعة وخصائص العملاء المتضررين من المشكلة ومستوي المشكلة وأطراف المشكلة ودرجة انتشار المشكلة وبناء القوي في المجتمع ...

ويقصد بالمدافعة الإلكترونية E. Advocacy ممارسة المدافعة عن حقوق ومصالح العملاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، أي من خلال علي سبيل المثال : وسائل الإعلام الجماهيرية Mass Media (مثل : الإذاعة والتليفزيون والصحف ومنها الصحف الإلكترونية ...) ووسائل التواصل الاجتماعي Social Media (مثل: الفيس بوك والواتس آب والتويتر والانستجرام ...) والبريد الإلكتروني والتليفون المحمول وإنشاء منصات إلكترونية أو مجموعات مدافعة إلكترونية...

فعلي سبيل المثال تهدف فكرة إنشاء مجموعات مدافعة إلكترونية إلي التأثير على الحكومة في قضايا تهم المجتمع ، مثل : قضايا المساواة والعدالة الاجتماعية والبيئة والعنف والبطالة والطاقة ...ومن أمثلة المنظمات التي كونت مجموعات مدافعة إلكترونية منظمة Move On والتي تأسست في العام ١٩٩٨ في الولايات المتحدة الأمريكية لزيادة الضغط العام على الكونجرس الأمريكي فيما يتعلق بالقضايا ذات الأهمية الوطنية. وتهدف المنظمة إلى إشراك الناس العاديين في السياسة من أجل تضييق الفجوة بين الرأي العام والعمل التشريعي. وأساس عمل المنظمة قائم علي شبكة تضم أكثر من ٦٠٠ آلاف ناشط عبر الإنترنت ، في مقابل أن لديها فقط عدد قليل من الموظفين ، وبالتالي يمكن أن تبقي التكاليف منخفضة للغاية.

هذا وتسمح المنظمة لأعضائها بتحديد القضايا التي ستعالجها المجموعة. باستخدام هذا الموقع ، يمكن للأعضاء الفرديين اقتراح أولويات واستراتيجيات القضية. وينظر الأعضاء الآخرون إلى هذه الاقتراحات ويستجيبون لها، ويتم تبني أكثر القضايا المدعومة على نطاق واسع باعتبارها قضايا ذات أولوية للمنظمة والتي يجب معالجتها خلال المؤتمر السنوي الذي تعقده المنظمة. فعلى سبيل المثال كان إصلاح تمويل الحملات وحماية البيئة هما المسألتين الأكثر أهمية للمؤتمر الذي عقد في العام ٢٠٠٠. وفي العام ٢٠٠١ كانت القضية التي تم الاهتمام بها في المؤتمر السنوي موضوع الضريبة العقارية.

وتوفر المنظمة أدوات ومعلومات من خلال موقع الويب الخاص بها وقوائم البريد الإلكتروني لمساعدة كل عضو على حده على إحداث أكبر تأثير ممكن على المشكلة. بشكل عام، هذه الأدوات والمعلومات هي أرقام الهاتف وأرقام الفاكس وعناوين البريد الإلكتروني لأعضاء الكونجرس وقائمة نقاط الحوار أو الإحصائيات والمقالات التي يمكن اقتباسها لدعم المواقف المختلفة عند التحدث مع أعضاء الكونجرس.

أيضا من أدوات المدافعة الإلكترونية التي قامت بها هذه المنظمة تنظيم مسيرات افتراضية في واشنطن في العام ٢٠٠٣ للتعبير عن وجهة نظر الجمهور حول معارضة الحرب ضد العراق. ولقد تم استخدام هذه الأداة من قبل منظمات أخري أيضا. فقد تم تنظيم مسيرات افتراضية بواسطة المنظمة الوطنية لشؤون المرأة ؛ والمنظمة الوطنية لشئون المدرسين ؛ والمنظمة الوطنية لشئون الأطباء ...

وعلى الرغم من أن المسئولين السياسيين لا يرون أن الحملات أو المسيرات الافتراضية لا تخلق التأثير نفسه الذي تحدثه الاحتجاجات التي تتكون من حشود فعلية من الناس ، فإن النشاط الافتراضي يسمح لمن لا يستطيعون عادة المشاركة في الاحتجاجات بسبب الصحة أو العمر أو المكان أو الافتقار إلى الموارد المالية ليصبحوا نشطين ، وأن يكون لهم صوت في السياسة. كما أن لديها ميزة السماح للأفراد بالتعبير عن معتقداتهم السياسية دون خوف من العقاب أو الاعتقال أو التعرض لأي مخاطر.

https://www.newtactics.org/ar/tactic/%D8%AA%D8%B7%D9%8

مواثيق الشرف في مهنة الخدمة الاجتماعية وموضوع استخدام التكنولوجيا :

تناولت بعض مواثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية Code of Ethics لمهنة الخدمة الاجتماعية موضوع الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أو استخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية ، ومن أبرز هذه المواثيق ميثاق شرف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية NASW والصادر في العام ٢٠١٨. والتالي عرضا لبنود الميثاق المتعلقة بهذا الموضوع :

١- ينبغي للأخصائيين الاجتماعيين أن يناقشوا مع العملاء سياسات الأخصائيين الاجتماعيين المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المهنية لهم.

٢- ينبغي أن يحصل الأخصائيون الاجتماعيون الذين يستخدمون التكنولوجيا لتوفير خدمات الخدمة الاجتماعية على موافقة مستنيرة من الأفراد الذين يستخدمون هذه الخدمات أثناء الفحص الأولي أو المقابلة وقبل بدء الخدمات. ويجب على الأخصائيين الاجتماعيين تقييم قدرة العملاء على تقديم موافقة مستنيرة باستخدام التكنولوجيا للتواصل والتحقق من هوية العملاء وموقعهم.

٣- ينبغي للأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا لتوفير خدمات الخدمة الاجتماعية تقييم مدى ملاءمة العملاء وقدرتهم على استخدام الخدمات الإلكترونية (أو عن بعد أو الافتراضية). يجب أن يأخذ الأخصائيين الاجتماعيين في الاعتبار القدرة الفكرية والنفسية والجسمية للعملاء على استخدام التكنولوجيا لتلقي الخدمات وقدرة العملاء على فهم الفوائد المحتملة ، والمخاطر ، والقيود المفروضة على هذه الخدمات. إذا لم يرغب العملاء في استخدام الخدمات المقدمة من خلال التكنولوجيا ، فيجب على

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

الأخصائيين الاجتماعيين مساعدتهم في تحديد طرق بديلة للحصول علي خدمات الخدمة الاجتماعية.

٤- ينبغي أن يحصل الأخصائيون الاجتماعيون على موافقة مستنيرة من العملاء قبل إجراء تسجيلات صوتية أو مرئية للعملاء أو السماح بمراقبة تقديم الخدمة من قبل طرف ثالث.

٥- ينبغي أن يحصل الأخصائيون الاجتماعيون على موافقة العميل قبل إجراء أي بحث إلكتروني على العميل. وقد تنشأ استثناءات عندما يكون البحث لأغراض حماية العميل أو الأشخاص الآخرين من ضرر جسيم أو متوقع أو وشيك أو لأسباب مهنية أخرى مقنعة.

٦- ينبغي أن يضمن الأخصائيون الاجتماعيون الذين يستخدمون التكنولوجيا في توفير خدمات الخدمة الاجتماعية أن لديهم المعرفة والمهارات اللازمة لتقديم هذه الخدمات بطريقة كفؤة. وهذا يشمل فهم تحديات الاتصال الخاصة عند استخدام التكنولوجيا والقدرة على تنفيذ استراتيجيات لمواجهة هذه التحديات.

٧- ينبغي أن يلتزم الاخصائيون الاجتماعيون الذين يستخدمون التكنولوجيا في تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية بالقوانين التي تحكم التكنولوجيا وممارسة الخدمة الاجتماعية في الولاية التي يعمل بها هؤلاء الأخصائيين وفي الولاية التي يوجد فيها العميل.

٨- ينبغي للأخصائيين الاجتماعيين حماية سرية السجلات المكتوبة والإلكترونية للعملاء والمعلومات الحساسة الأخرى. ويجب على الأخصائيين الاجتماعيين اتخاذ خطوات معقولة لضمان تخزين سجلات العملاء في مكان آمن وعدم إتاحة سجلات العملاء للآخرين غير المصرح لهم بالوصول إليها.

٩- علي الأخصائيين الاجتماعيين اتخاذ خطوات معقولة لحماية سرية الاتصالات الإلكترونية ، بما في ذلك المعلومات المقدمة للعملاء أو لأطراف ثالثة. يجب أن يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون إجراءات وقائية قابلة للتطبيق (مثل التشفير وجدران الحماية وكلمات المرور أو كلمات السر) عند استخدام الاتصالات الإلكترونية مثل : البريد الإلكتروني والمشاركات عبر الإنترنت وجلسات الدردشة عبر الإنترنت والاتصالات المتنقلة والرسائل النصية.

١٠- ينبغي للأخصائيين الاجتماعيين تجنب نشر أي معلومات تعريفية أو سرية حول العملاء على مواقع الويب المهنية أو غيرها من أشكال وسائل التواصل الاجتماعي.

١١- لا يجوز للأخصائيين الاجتماعيين الدخول في أي علاقات ثنائية أو متعددة مع الأشخاص المشرف عليهم الذين يتعرضون لخطر استغلال المشرف أو ضرره المحتمل ، بما في ذلك العلاقات الثنائية التي قد تنشأ أثناء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أو الوسائط الإلكترونية الأخرى.

معوقات الخدمة الاجتماعية الإلكترونيّة :

في حين أن الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لها فوائد أو مميزات عديدة تم الإشارة إليها ، إلا أن هناك بعض التحديات أو المعضلات أو المعوقات التي تواجه تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، منها :

١- ضعف ميزانيات المؤسسات والجمعيات التي تمارس بها مهنة الخدمة الاجتماعية.
٢- التكلفة المرتفعة للأجهزة والشبكات الإلكترونية المطلوب توفيرها لتطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
٣- ضعف مهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي لدي الغالبية العظمي من الأخصائيين الاجتماعيين.
٤- عدم اهتمام المؤسسات والجمعيات بتوفير التدريب الكافي للأخصائيين الاجتماعيين ، ممّا يؤدّي إلى صعوبةٍ في دمجهم مع بيئة العمل الجديدة.
٥- عدم قدرة الغالبية العظمي من عملاء الخدمة الاجتماعية على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبق والمستخدم في المؤسسات والجمعيات.
٦- عدم القدرة على فهمِ بعض الرسائل الإلكترونيّة ، والتي تحتاجُ إلى توضيح شفهي.
٧- التخوف من اختراق معلومات العملاء أو من عدم المحافظة الكاملة علي خصوصية وسرية معلومات العملاء نظرا لعدم اتخاذ الاحتياطات الاحترازية المرتبطة بأمن المعلومات من قبل الأخصائيين الاجتماعيين عند استخدامهم الحاسب الآلي في عملهم.

توصيات البحث :

١- ضرورة توفير الموازنات المناسبة لتوفير مقومات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
٢- ضرورة تدريب أعضاء هيئة التدريس في كليات ومعاهد ومدارس وأقسام الخدمة الاجتماعية علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٣- ضرورة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٤- ضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٥- ضرورة إعادة تنظيم الممارسة المهنية بناء علي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٦- العمل علي تصميم طرق تكنولوجية جديدة للدراسة والتشخيص والتدخل والعلاج والتقييم والبحث تحترم كرامة عملاء الخدمة الاجتماعية وحقهم في الخصوصية والسرية.
٧- التأكيد علي أهمية البحث عن مطالب واحتياجات عملاء الخدمة الاجتماعية باستخدام طرق تحليل الشبكات الاجتماعية.

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

٨- ضرورة استخدام برامج الحماية المعلوماتية للحماية من الفيروسات والتجسس ، واستخدام أنظمة قوية لتشفير المعلومات ومراقبة الشبكة واكتشاف نقاط الضعف الأمنية وعلاجها وتحديثها باستمرار.
٩- أهمية تحليل تجارب التدخل المهني القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من التقنيات الرقمية في مختلف مجالات الممارسة المهنية والاستفادة منها.

مراجع البحث

أولا : المراجع العربية :

١- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم : **تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية** (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٧).

٢- أحمد محمد السنهوري : **موسوعة الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادي** (القاهرة : دار النهضة العربية ، ٢٠٠٦ ، ٢٠٠٧) .

٣- أحمد محمد غنيم : **الإدارة الإلكترونية : آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل** (المنصورة : المكتبة العصرية ، ٢٠٠٤).

٤- أمل عبد الكريم عباس : " ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (الفوائد والمعوقات) ، دراسة مطبقة علي عينة من الأخصائيين الاجتماعيين ببعض المؤسسات الاجتماعية " ، **مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد ٢٠ ، الفيوم : يوليو ٢٠٢٠.

٥- أيمن إسماعيل يعقوب : " استخدام الحاسبات الآلية في أنشطة وممارسات أجهزة تنظيم المجتمع " ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد ١، العدد ١٦ ، القاهرة : أكتوبر ٢٠٠٤.

٦- تومادر مصطفي أحمد وإبراهيم صبري أحمد : **المدافعة الإلكترونية وحماية المستهلك من منظور تنظيم المجتمع** (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠١٤).

٧- ساندرا كان : **المفاهيم الرئيسية في العلاقات العامة** ، ترجمة مدحت محمد أبو النصر (القاهرة : المركز القومي للترجمة ، وزارة الثقافة المصرية ، ٢٠١٤) .

٨- طلعت مصطفي السروجي : " الخدمة الاجتماعية في مجتمع متغير " ، **المؤتمر العلمي السادس عشر لكلية الخدمة الاجتماعية** ، جامعة حلوان ، القاهرة : ١٩-٢٠ مارس ٢٠٠٣.

٩- عبد الله محمود محمد : " جودة مواقع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر علي شبكة الإنترنت " ، **المؤتمر العلمي الدولي السابع والعشرون لكلية الخدمة الاجتماعية** ، جامعة حلوان ، القاهرة : ١٢-١٣ مارس ٢٠١٤.

١٠- عبير حسن علي : " التدخل المهني بطريقة خدمة الجماعة والتخفيف من مشكلة الخيانة الزوجية الإلكترونية عبر الإنترنت " ، **المؤتمر العلمي الدولي السابع والعشرون لكلية الخدمة الاجتماعية** ، جامعة حلوان ، القاهرة : ١٢-١٣ مارس ٢٠١٤.

١١- علاء عبد الرازق السالمي : **الإدارة الإلكترونية** (عمان : دار وائل، ٢٠٠٨).

١٢- فيك جورج وبول ويلدينج : **العولمة والرعاية الاجتماعية** ، ترجمة طلعت مصطفي السروجي (القاهرة : المركز القومي للترجمة ، وزارة الثقافة ، ٢٠٠٥).

١٣- محمد تركي موسي : " إسهامات المجتمع الافتراضي في تدعيم ثقافة الديموقراطية لدي الشباب الجامعي" ، **المؤتمر العلمي الدولي السابع والعشرون لكلية الخدمة الاجتماعية** ، جامعة حلوان ، القاهرة : ١٢-١٣ مارس ٢٠١٤.
١٤- مدحت محمد أبو النصر : " استخدام الحاسب الآلي في مهنة الخدمة الاجتماعية ، المميزات والمحاذير " ، **المؤتمر العلمي عن نظم المعلومات الإدارية** ، شركة تيم TEAM للتدريب والاستشارات ، القاهرة : مارس ١٩٩١.
١٥- مدحت محمد أبو النصر : " الخدمة الاجتماعية الإلكترونية " ، **الندوة العلمية : الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة** ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، كفر الشيخ : ٢٠٢٠.
١٦- مدحت محمد أبو النصر : Towards a Code of Ethics for Social Workers in Egypt ، **المجلة الاجتماعية القومية** ، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية ، مجلد ٣٠ ، عدد ١ ، الجيزة : يناير ١٩٩٣.
١٧- مدحت محمد أبو النصر : **الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية** (القاهرة : كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان ، ٢٠١٣).
١٨- مدحت محمد أبو النصر : **الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية** (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٢١).
١٩- مدحت محمد أبو النصر : الاتجاهات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية (القاهرة : مجموعة النيل العربية ، ٢٠٠٧) .
٢٠- مدحت محمد أبو النصر : الاتجاهات المعاصرة في تنمية وإدارة الموارد البشرية (القاهرة : مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر ، ٢٠٠٧).
٢١- مدحت محمد أبو النصر : **الأخطاء والمخاطر المهنية في الخدمة الاجتماعية** (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٢٠).
٢٢- مدحت محمد أبو النصر : **الأساس القيمي للخدمة الاجتماعية** (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٢٠).
٢٣- مدحت محمد أبو النصر : **التدريب عن بعد** (القاهرة : المجموعة العربية للنشر والتدريب ، ٢٠١٤) .
٢٤- مدحت محمد أبو النصر : **الخدمة الاجتماعية الدولية** (الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠١٩).
٢٥- مدحت محمد أبو النصر : **الذكاء الاصطناعي في المنظمات الذكية** (القاهرة : المجموعة العربية للنشر والتدريب ، ٢٠٢١).
٢٦- مدحت محمد أبو النصر : **المسئولية الاجتماعية للشركات والمنظمات ISO 26000** (القاهرة : المجموعة العربية للنشر والتدريب ، ٢٠١٥) .

٢٧- مدحت محمد أبو النصر : **الممارسة الخاصة والتراخيص المهنية في الخدمة الاجتماعية** (الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠١٧) .
٢٨- مدحت محمد أبو النصر : **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية من منظور تكاملي** (الجيزة : المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ب ٦ أكتوبر ، ٢٠١٦) .
٢٩- مدحت محمد أبو النصر : **علم اجتماع الاتصال والإعلام** (المنصورة : المكتبة العصرية ، ٢٠١٤).
٣٠- مدحت محمد أبو النصر : **فن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية** (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩).
٣١- مدحت محمد أبو النصر : **نظريات ومداخل ونماذج الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية** (دمنهور : المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، ٢٠١٧) .
٣٢- مدحت محمد أبو النصر: " Current Trends in Social Work Education and Practice, With Special Reference to the Egyptian Experience" (الاتجاهات الحديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية ، مع الإشارة إلي التجربة المصرية)، **المؤتمر العلمي السنوي السابع والعشرون لكلية الخدمة الاجتماعية** - جامعة حلوان ، القاهرة : ١٢-١٣ مارس ٢٠١٤ .
٣٣- مصطفي أحمد حسان : " امكانية استخدام الحاسب الآلي في تطوير عمل الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي " ، **كلية الخدمة الاجتماعية** ، جامعة القاهرة ، الفيوم : ١٩٩٢ .
٣٤- نجلاء أحمد المصيلحي : " نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي في ضوء التحديات العالمية المعاصرة " ، **مجلة الدراسات والبحوث في الخدمة الاجتماعية** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، الفيوم : يناير ٢٠٢٠ .
٣٥- نجم عبود نجم : **الإدارة الإلكترونية : الاستراتيجية والوظائف** (القاهرة : ٢٠٠٤).
٣٦- وفاء هانم الصادي وعلي سيد علي مسلم وإبراهيم صبري حسنين : **الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، الأسس والتطبيقات** (عمان : دار المسيرة ، ٢٠١٦).

ثانيا : المراجع الأجنبية

1- A. López-Peláez & H. L. Díaz : **Social work challenges in the 21 century: Citizenship, technology and e-Social work.** USA , 2015.
2- Ambrosino , Rosalie & et. al. : **Social Work & Social Welfare** (Australia : Brooks/ COLE , 4 th. ed. , 2005)
3- Antonio Eito Mateo & et. al. : " E-Social work in practice: a case study " , **European Journal of Social Work ,** Volume 21, 2018.

4- Antonio López Peláez &Chaime Marcuello-Servós : E-Social Work Challenges and Opportunities: Methodologies and Experiences from a Comparative Perspective , **European Journal of Social Work** , Volume 21, Sep 2018.
5- ASWB : **Model of Social Work Practice** (Virginia : Association of Social Work Boards , 1996).
6- ASWB :**Technology Standards of Social Work Practice** (Virginia : Association of Social Work Boards , 2016).
7- B.D. Ruben & R.W. Budd: **Human Communication Handbook** (N.Y.: Hayden, 1975).
8- Beulah Compton : **Introduction to Social Welfare & Social Work** (N.Y. : The Doresy Press , 1980) .
9- Brenda Du Bois & Karla Krogsurd Miley : **Social Work, An Empowering Profession** (Boston : PEARSON , 5 th. ed., 2005).
10- D.F.Tate & M.F. Zabinski : " Computer and internet applications for psychological treatment: Update for clinicians ", **JCLP/In Session** ,Vol.60, No. 2 ,2004.
11- Daniel B. Lee : **Social Work Education in The United States: New Trends and Issues** (Chicago: Graduate School of Social Work Loyola University Chicago , 2008) .
12- David S. Derezotes, **Advanced Generalist Social Work Practice** (London, Sage Publications Inc. , 2000).
13- Don W. Stacks & et. al.: **An Introduction to Communication Theory** (N.Y.: Harvourt Brace Jovanofich College Publications, 1991).
14- Esther Raya Diez : " E-Inclusion and e-Social work: new technologies at the service of social intervention" , **European Journal of Social Work**, Volume 21, 2018 - Issue 6 , May 2018.
15- Farley William & et. al. : **Introduction to Social Work** (N.Y. : Library of Congress , 2003) .
16- H. Karger & J. Levine : **The Internet and Technology for the Human Services** (N. Y. : Longman , 1999).

17- Ian Gouge: **E-Management The Impact of e-Business on Today's IT Manager** (N.Y: Springer, 2003).
18- J. Hegel & A. Armstrong : **Net Gain : Expanding Markets through Virtual Communities** (Boston : Harvard Business School , 1997) .
19- J. Watson: **Media Communication** (N.Y.: Mc Grew Hill Book Company, Inc., 2002).
20- Jack Rothman : " Three Models of Community Organization Practice " , in Fred M. Cox & et.al. (edrs.) : **Strategies of Community Organization** (Illinois : F.E. Peacock Publishers , 2nd. ,1976).
21- Janaki Santhiveeran : " E-Therapy: Scope, Concerns, Ethical Standards, and Feasibility " **,Journal of Family Social Work ,** Vol. 8 , No. 3 , 2014.
22- Janaki Santhiveeran : " Compliance of Social Work E-therapy Websites to the NASW Code of Ethics " , **Social Work in Health Care** , Vol. 48 , No. 1, 2009.
23- John Harris & Vicky White **: Dictionary of Social Work & Social Care** (N.Y. : Oxford Press , 2020).
24- Joseph Andersan: **Social Work Methods and Processes** (Belmont: Words worth publishing Co, 1981).
25- Joseph Heffernan & et. al. : **Social Work and Social Welfare (** St. Panl : West Publication co. 2nd. ed. , 1992).
26- Julie Cwikel & Enav Friedmann : " E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training " , **International Social Work** , May 2019**.**
27- Karen Krist Ashman : **Introduction to Social Work & Social Welfare** (Belmont : Brooks / Cole Learning , 2007).
28- Kate Wilson & et.al. : **Social Work** (London : PEARSON Longman , 2008).

29- Kirst-Ashman, Karen K. & Hull, Grafton H. Jr. : **Understanding Generalist Practice** (Chicago: Nelson Hall Publishers ,1993) .

30- Max Siporin : **Introduction To Social Work** (N.Y.: Macmillan publication Co., Inc. 2nd. ed. , 1975).

31- Medhat Abo El Nasr : " Social Work in Egypt " , in Nazneen S. Mayadao & et. al. (edrs.): **International Handbook on Social Work Theory and Practice** (Westport : Greenwood Press ,1997).

32- Medhat Abo El Nasr : " Towards a Code of Ethics for Social Workers in Egypt **" , The National Social Journal ,** The National Canter for Social Research , Vol. 30 , No. 1 , 1993 .

33- Medhat M. Abo El Nasr & Nada Eltaiba : "Social Work in Egypt: Experiences and Challenges **"**with full bibliographic details is now available online at: http://sciencedomain.org/issue/1768 . , **British Journal of Education, Society & Behavioral Science April ٢٠١٦**

34- NASW (National Association of Social Workers in the USA) : **The Code of Ethics** (Washington, D.C. : NASW. Publications , 2018).

35- NASW : **The Definition of e. Social Work** , National Association of Social Workers (Washington , DC. : NASW Publications , 2015).

36- National Institute for Community Innovation : **E. Learning for E.Educators** , National Staff Development Council , 2001**.**

37- Philip Popple & Leslie Leighninger : **Social Welfare , Social Welfare and American Society** (Boston : Allyn & Bacon , 5th.ed. , 2002) .

38- QAA : **Electronic Social Work Definition** , Quality Assurance Agency , 2005.

39- R. Elisabeth : **Social Work and Human Rights : A Foundation for Policy and Practice** (N.Y. : Columbia University Press , 2003).
40- Rex A. Skidmore & et.al. : **Introduction to Social Work** (N.Y.: Prentice Hall, Inc., 1994).
41- Richard J. Estes : **Models of International Social Work Education** (Pennsylvania : University of Pennsylvania , School of Social Work , 1992).
42- Robert Barker :**The Social Work Dictionary** (Washington , D.C. : National Association of Social Workers , 5 th. ed. , 2003).
43- Ron Kurtus: **E-éduction** (N.Y.: Macmillan, 2008).
44- Sana Loue : " Ethical Use of Electronic Media" , **Social Work Practice**, Vol.8 , No. 2 , 2016.
45- Sandra Cain : **Key Concepts in Public Relations** (U.K. : Palgrave Macmillan , 2009).

ثالثا : مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)

تاريخ الدخول يونيه ٢٠٢٠

- عبد الله بن عبد العزيز الموسى جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية http://www.aleqt.com/2009/05/01/article_89549.html
- https://www.newtactics.org/ar/tactic/%D8%AA%D8%B7%
- https://www.nlasw.ca/electronic_social_work_practice
- https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2015/03/ASWB-Model-Regulatory-Standards-forTechnology-and-Social-Work-Practice.pdf
- http://dx.doi.org/10.18662/rrem/2016.0802.02
- زين عبد الهادي (٢٠٠٧). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

http. //www.eaddla.org/parlaman/peper_21.doc>

Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716