الخدمة الاجتماعية والعصر الرقمي

إعداد

حكمت عبد التواب عبد الكريم

باحثة دكتوراه بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية – جامعة بنى سويف

ملخص البحث باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعصر الرقمي في ظل المتغيرات العالمية، وتوضح مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على الأخصائي الاجتماعي من خلال ممارسته المهنية، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة مهمة لتعزيز الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، ولكى ينمو أي مجتمع ما في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيجب عليه أن ينمى موارده البشرية بواسطة نظام تعليمي قوى ومتطور ليس قادر على القراءة والكتابة فقط بل لديه القدرة على التفسير والتحليل أيضا، يمثل الأخصائي الاجتماعي عاملا رئيسيا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهو بحاجة الى فهم القدرات التكنولوجية الحديثة وذلك من أجل تعزيز ثقافة الاستكشاف لديه وتحسين كفاءاته وبسبب الانفتاح يسلك الأخصائي الاجتماعي طرقاً مختلفة لتنمية أدائه.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة الاجتماعية، العصر الرقمي، تكنولوجيا المعلومات، الأخصائي الاجتماعي، الأداء المهني.

English search summary:

This study aims to identify the relationship between social work and the digital age in light of global changes, and it shows the importance of using information technology and its impact on the social worker through his professional practice. The era of information and communication technology must develop its human resources through a strong and developed educational system that is not only capable of reading and writing, but has the ability to interpret and analyze as well. The social worker is a major factor in the use of information and communication technology, as he needs to understand modern technological capabilities in order to strengthen He has a culture of exploration and improvement of his competencies, and because of the openness, the social worker takes different ways to develop his performance.

Key words:

Social work, the digital age, information technology, social worker, professional performance.

أولا: مشكلة الدراسة:

يشهد العالم الأن تطورا تكنولوجيا هائلا في جميع المجالات ويعتبر العصر الرقمي الناتج عن الثورة الرقمية التي أثرت بشكل كبير على أنماط المعيشة، وأصبحت جزء لا يتجزأ من نسيج الحياة من خلال سرعة انتشارها في فترة زمنية قصيرة، والتي يكون لديها القدرة على تخزين واسترجاع البيانات في أي وقت أو زمان.

لذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات عامل هام وفاعل حيث أنها ساهمت في إرساء معالم جديدة العلم الرقمي تستخدم من قبل الاخصائيين الاجتماعيين لما شكلت جزء لا يتجزأ من الخدمة الاجتماعية.

ثانيا: أهمية الدراسة:

- تحاول الدراسة أن توضح مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على الأخصائي الاجتماعي وتحديد أفضل الأساليب للوصول الى المعلومات التي تساعد الأخصائي الاجتماعي في عملية التدخل المهني التي تتوافق مع ممارسته.
- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال لمساعدة الأخصائي الاجتماعي على تنمية أداءه المهني وإحداث التغيرات وأهمية امتلاك الأخصائي الاجتماعي مهارات البحث عن المعلومة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال.
- التأكيد على أهمية التنمية المهنية للأخصائي الاجتماعي في ظل ثورة التحول الرقمي، حيث يعتبر التعلم المستمر ذات فاعلية وتأثير كبير على الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي.
- المساهمة في الأثراء النظري للخدمة الاجتماعية الرقمية.

ثالثا: أهداف الدراسة:

١- التعرف على العلاقة بين الخدمة الاجتماعية والعصر الرقمي في ظل المتغيرات العالمية.

٢- التعرف على أهمية استخدام الأخصائي الاجتماعي لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات للتحفيز على تنمية الأداء المهني.

٣- تحديد أهمية توفير بنية تحتية للمعلومات للأخصائي الاجتماعي باستخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات.

٤- تحديد المهارات التي يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي للدخول على المواقع العلمية للحصول على المعرفة اللازمة.

٥- تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي عند استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات.

أدبيات الدراسة:

تستمد الخدمة الاجتماعية كمهنة مجموعة واسعة من المعرفة والنظريات العلمية والمهنية من التخصصات والمهن الأخرى، وهذا يؤسس قاعدة معرفية تساعد في تطوير أساليب وتقنيات الممارسة للعمل على حل القضايا والمشكلات لجميع العملاء، وتعزيز المعرفة والمهارات والخبرات للممارسين والمتخصصين، مما يساهم في تطوير وصقل شخصيتهم المهنية (Mahmoud, 2021, p. 315) .

لذا من أجل أن يقوم الأخصائي الاجتماعي من تحقيق هدفه في العمل مع كافة انساق التعامل سواء مع (الأفراد، والجماعات، والمجتمعات)، يجب أن يكون على دراية كافية ويكون لديه أساس معرفي قوى يزيد من قوته المهنية أثناء الممارسة، وأيضا الى المهارات المتنوعة التي تمكنه من التعامل المهني بعيدا عن الارتجال والعشوائية والتخمين.

١) تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

الأسباب التي تدفع إلى التحسين المستمر وهي كالاتي (نبيلة و سارة، صفحة ٩):

- **معدلات التغير السريعة:** تعتبر نقطة البداية والنهاية للمنظمة؛ حيث تؤثر على قرارات المنظمة وتتأثر بها، فهي المصدر الأساسي للحصول على الموارد التنظيمية، وتعمل المنظمات على تحسين أدائها، لمواجهة التغيرات من خلال الابتكار.

- **الحفاظ على المكانة:** تظهر مكانة المنظمة من خلال الوضع التنافسي لها بين منظمات المجتمع وعند تطبيق استراتيجيات حديثة من خلال توفير الموارد البشرية، والموارد المادية، وبطريقة فعالة تؤدى الى تحقيق الميزة التنافسية.
- **الاهتمام بالجودة:** إن المتغيرات السريعة وجبت على المنظمة ان تعثر على طرق جديدة حتى يمكنها من دمج معارفها ومهاراتها وكفاءاتها، لتحقيق أفضل مستوى للأداء المهني، وذلك مع الاهتمام على الجودة الشاملة، وضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة.
- **الميزة التنافسية:** ويعكس حالة المنافسة القائمة بين المؤسسات ومحاولاتها لاكتساب الريادة في السوق، من خلال تبني عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات عالية من الأداء. لذلك، يجب على المؤسسة تحديث استراتيجياتها باستمرار وتتبع التغيرات العالمية.

٢) **الارتقاء بالأداء المهني** (محمد س.، ٢٠١٦، صفحة ٧٣):

أ- يتحدد الأداء بواسطة مزيج من الأهداف التنظيمية والأهداف الفردية.

ب- يتطلب تحسين الأداء فهما نقدية للحاضر وتخطيطا خياليا (تخيليا) من أجل المستقبل.

ج- نماذج الأداء التي يحتذى بها تقدم الصورة الذهنية الأكثر وضوحا للمعايير المهنية والأداء.

د- الإعداد بأحدث المعلومات المتجددة والمتطورة بما يتمشى مع النظر لمهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها نسق مفتوح ومتغير باستمرار.

هـ- الاتصال المستمر بين الأخصائيين الاجتماعيين لتبادل المعلومات المهنية والتعاون العلمي لتنفيذ المشروعات المشتركة، وهذا بدوره يسهم في تنامي المعرفة بالأخر، ويؤدي إلى اتفاق عالمي حول الأساليب والطرائق والمهارات وفنيات الممارسة المهنية.

و- الإستفادة بالإيجابيات من زاوية تطوير القدرات المعرفية والمهارية والقيمية للأخصائي في مصر مما يحدث مردودا إيجابيا على المهنة ووضعيتها ومكانتها في المجتمع.

ز- إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنمية الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين.

يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة مهمة لتعزيز الاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيين، ولكى ينمو أى مجتمع ما فى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيجب عليه أن ينمى موارده البشرية بواسطة نظام تعليمى قوى ومتطور ليس قادر على القراءة والكتابة فقط بل لديه القدرة على التفسير والتحليل أيضا.

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آثارا بالغة الأهمية في مجالات عديدة من أوجه النشاط البشري، وعلى الخصوص في الدول المتقدمة، وذلك باستخدام تقنيات الحاسوب كأداة تعليمية وتطوير مهارات الحاسوب لدى المتعلمين وحوسبة الأنظمة التعليمية بما يعمق الفهم ويبسط عمليات التعلم ويجعلها أكثر كفاءة وفاعلية، وينمي قدرة الاخصائى الاجتماعى على التفكير العلمي واستخدام المنطق العلمي في تحليل المعطيات والمعلومات وصولا إلى النتائج والحلول بدلا من حفظ المواد التي تقدم إليه دون تحليلها واستكشاف أبعادها. وفي هذا الصدد أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية وفاعلية تكنولوجيا المعلومات في رفع المستوى الفكري والمعرفي للمورد البشري (فارس و بوشاح، ٢٠٢٠)

أ) أبعاد إدارة المعرفة التكنولوجية:

١- اكتساب المعرفة التكنولوجية:

يقصد باكتساب المعرفة التكنولوجية الحصول عليها من المصادر المختلفة (الخبراء والمتخصصون، وقواعد البيانات، أو من خلال أرشيف المؤسسة)، وذلك باستخدام وسائل المقارنة المرجعية، وحضور المؤتمرات وورش العمل واستخدام الخبراء والدوريات والمنشورات، ووسائل البريد الالكتروني، والتعلم الفردي.

٢- تخزين المعرفة التكنولوجية

يقصد بتخزين المعرفة التكنولوجية توثيق المعرفة والمحافظة عليها باستخدام أساليب التخزين الإلكترونية في الشركة والاستفادة من الخبرة والمعرفة التكنولوجية المتراكمة لديها، وذلك من خلال قيام كل فرد في المنظمة بتسجيل كل ما يحدث له، وتسجيل أية معلومات جديدة في شبكة الحاسب الآلي، بحيث تكون متاحة لكل أفراد المنظمة (حمودة، ٢٠٠٥).

٣- نقل المعرفة التكنولوجية

يعتمد نقل المعرفة التكنولوجية على وجود آليات وبرمجيات إلكترونية يتم من خلالها نقل المعرفة وتوزيعها على العاملين (الاخصائيين الاجتماعيين) في المنظمة، وهناك صور كثيرة فعالة لنقل المعرفة مثل: البريد الالكتروني، الاتصال الداخلي من خلال شبكة الأجهزة الحاسبة، وهي كلها تؤدي إلى توزيع أفضل للمعرفة التكنولوجية وتتيح الاخصائيين الاجتماعيين فرصة التساؤل والمناقشة وتحليل المعلومات من خلال رؤى مختلفة.

٤- تطبيق المعرفة التكنولوجية

يعني تطبيق المعرفة التكنولوجية جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة الشركة، وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها، ويتطلب تطبيق المعرفة التكنولوجية تنظيمها من خلال التصنيف والفهرسة أو التبويب المناسب للمعرفة، واسترجاعها من خلال تمكين الاخصائيين الاجتماعيين في المنظمة من الوصول إليها بسهولة وفي أقصر وقت، وجعل المعرفة جاهزة للاستخدام من خلال حذف بعض الأجزاء غير المتسقة وإعادة تصحيح المعرفة وفحصها باستمرار، وإدخال الجديد المناسب عليها، واستبعاد المتقادم.

يقع علي عاتق الاخصائي الاجتماعي بالمؤسسة معالجة القضايا المرتبطة بالعمليات الخاصة بالمنظمة ككل، فهو المسئول علي تهيئة البنية التحتية الملائمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن لها دوراً تنسيقياً لان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات اللازمة لإدارة المعرفة تقع خارج سلطة الاخصائي الاجتماعي، **والمسئول الاول عن تلك السلطة لإدارة المعرفة تتم من خلال الانشطة التي يؤديها علي المستويات التالية** (الغامدي، ٢٠٢٠، الصفحات ٢٨٨-٢٨٩):

١- **المستوى التفاعلي:** يكون دوره مراقبة أنشطة إدارة المعرفة عند المستويات المتفاعلة للأفراد والفرق وجماعات الممارسة والمنظمة ككل، والمشاركة بمعرفتهم، وتبادل الأفكار ووجهات النظر بينهم باستمرار وأنتظام.

٢- **المتابعة:** يكون دوره هنا توسيع وتنسيق عمليات إدارة المعرفة في كل منظمة.

٣- **التطوير**: يكون دوره على هذا الصعيد هو تسهيل تطوير وتفعيل الكفاءات الموجودة وابتكار الجديد منها، وكذلك ابتكار القابليات المصممة؛ لتوفير ميزة تنافسية للمؤسسة.

٤- **التكنولوجيا**: يكون دوره هو تقييم التكنولوجيات الملائمة للمؤسسة، والفرص التي ربما تبتكرها، والمساعدة في تقرير متى يتم تبنيها وكيفية تنفيذها، ويهتم مدير المعرفة بتصميم تكنولوجيا المعلومات التي تدعم البنية التحتية لإدارة المعرفة

٥- **رأس المال البشري**: يهتم مدير إدارة المعرفة بإدارة برامج التعليم والتدريب في المؤسسة ومبادرات تطويرها وإنشاء مراكز التعلم الداخلي، ويهتم بتصميم وتنفيذ أنظمة الحوافز وتقييم الأداء المنسجم مع أهداف إدارة المعرفة .

٦- **النتائج**: يساهم في تصميم وتنفيذ مصفوفات الأداء بهدف قياس نشاط وفاعلية إدارة المعرفة، وربما تتضمن هذه المصفوفات الإبداعات في المنتجات والعمليات والخدمات، وتقليل الدورة الزمنية لها ومؤشرات التحسن وبراءات الاختراع وفوائد الملكية الفكرية.

ب) **اساسيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** (Amnat, April 2019) .

١- وضع رؤية وإرشادات تشغيلية.

٢- تنفيذ الاستراتيجيات وتقديم الدعم للاخصائيين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتعليم والتعلم.

٣- وضع خطط لتنمية مهارات الاخصائيين الاجتماعيين حول كيفية العمل بشكل فعال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٤- تبادل المعرفة، وإتاحة الفرص، لغرس ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الاخصائيين الاجتماعيين.

ج) **العناصر الأساسية لإدارة المعرفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات** (سرحان و الحمامي، ٢٠١٥، صفحة ١٥٥).

١- **إنتاج المعرفة:** أي استنباط المعرفة الجديدة من المعرفة الأساسية الضخمة الموجودة على مواقع الإنترنت، ويتطلب ذلك ثلاث أدوات وهي أدوات التنقيب عن البيانات، أدوات التحليل التي تقوم بالتصنيف والمقارنة، وأدوات عرض النتائج والتي تعرضها بشكل مرئى.

٢- **التشاركية:** والتي تتيح الفرصة للتفاعل والنقاش بين المتعلمين بعضهم البعض وبين المعلم أيضا، ومشاركة المعرفة فيما بينهم، ويتطلب ذلك استخدام أدوات مثل: أدوات التواصل غير المتزامن (الاتصال عن بعد)، أدوات التصويت والتقييم للموضوعات، أدوات البحث والتنقيب، المحاكاه والتي تستخدم اشكال الواقع الافتراضي لتقريب الواقع الحقيقي.

٣- **قاعدة المعرفة:** والتي تحتفظ بجميع الوحدات التعليمية الصريحة والضمنية التي تعامل معها المتعلمين خلال عملية التعلم، ويتم توفير ذلك على منصة إلكترونية.

يمثل الاخصائى الاجتماعى عاملا رئيسيا فى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهو بحاجة الى فهم القدرات التكنولوجية الحديثة وذلك من أجل تعزيز ثقافة الاستكشاف لديه وتحسين كفاءاته .

تنمية الاخصائى الاجتماعى بشكل خاص يحفزه على التعلم مدى الحياة، لجعله قادر على إستخدام الموارد عبر الانترنت لتحسين المهارات على عكس التطوير المهنى التقليدى، ويعتمد على التكنولوجيا الحديثة حيث يجعله يقرر ماذا ومتى وأين وكيف التعلم، وذلك بسبب الانفتاح يسلك الاخصائى الاجتماعى طرقاً مختلفة لتنمية أدائه (Mohamed, Haruni , & Egbert , 2019, p. 222).

اليوم علينا الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تمكننا تكنولوجيا المعلومات من زيادة القدرة على حساب البيانات ومعالجتها بدقة، فضلاً عن جمع الكثير من البيانات، وتجعل شبكة الاتصالات من السهل التواصل مع بعضها البعض مما يساعد على التغير وإيجاد الحلول بسرعة فائقة، لذا يجب أن يعتمد الاخصائى الاجتماعى على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

د) أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاخصائى الاجتماعى:

إن التطور الكبير فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نتج عنه تطور كبير فى تنمية الموارد البشرية، إن التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعرفة وخاصة تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية نتج عنه تحول وتطور كبير في طرق إدارة الموارد البشرية داخل المنظمات وظهور ما يعرف بإدارة الادارة الالكترونية للموارد البشرية (E -GRH)، كما تعد إدارة المعرفة عملية واضحة ومنهجية لتمكين إدارة الموارد الفردية وتحديد المعارف الجماعية، وايضا خلق المعرفة وتخزينها واستخدامها لفائدة المنظمة، وكشف المفكر (Achmadsan) أن إدارة المعرفة تتوسط العلاقة بين استراتيجية إدارة الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي والأداء التنظيمي مما ينتج عن هذه العلاقة تحسين الأداء التنظيمي (بعلي ، ٢٠٢٠، صفحة ١٢٦).

كما أن تكنولوجيا المعرفة لها تأثير كبير وتحولًا إيجابيًا واسع النطاق من خلال الطفرة في البرامج الاجتماعية؛ حيث تطورت من الممارسة التقليدية إلى عمليات التنفيذ القائمة على وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة، وظهور المجتمعات عبر الإنترنت، وطريقة تعامل الموظفين (الاخصائيين الاجتماعيين) مع تكنولوجيا المعلومات، ويشار إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي لها ثلاث مستويات ذات صلة بإدارة المعرفة. أولاً، تأسست هذه التكنولوجيا على مبادئ موجهة اجتماعيًا، بما في ذلك إنتاج الأقران والتعاون غير المحدود. ثانيًا، تتكون من سلسلة من التطبيقات مثل المدونات أو مواقع الويكي أو الإشارات المرجعية الاجتماعية أو مزج البيانات أو منصات التحرير أو مشاركة الوسائط، والتي تعتبر بديهية وسهلة الاستخدام. ثالثًا، تعتمد على البنية التحتية مثل المنصات المفتوحة والخدمات التمكينية (Krogh , 2012, p. 157).

هـ) **العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المهنى للاخصائى الاجتماعى** (عطية ، ٢٠١٢، صفحة ٣٢٥):

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمنظمات التى تسعى للمنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها، لذا تسارعت المنظمات لرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات

والتغييرات وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفؤ التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

لذا نرى أن العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي:

١- تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه، من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة أقل.

٢- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

٣- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

٤- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحوا الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، ما برز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية .

٥- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفعل وتطور العملية الإدارية .

و) ضرورة استخدام الأخصائي الاجتماعي تكنولوجيا المعلومات الاتصال لتنمية الأداء المهنى.

إن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يفتقرون للمعارف التكنولوجية لم يكن لديهم القدرة على تلبية الاحتياجات والتحديات التى يمكن ان تواجههم، **لذا يجب التعرف على مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات وسوف يتم عرضها فى التالى** (Nationalional Association of Social Workers, the tech savvy social prepared for the challenges of 21st century practice , :2011, pp. 1-2)

١- سهولة حصول الممارسين المهنيين على المراجع والكتب الإلكترونية من خلال البحث على شبكة الإنترنت، وذلك سوف يدعم معارف الأخصائي الاجتماعى بمجال عمله سواء مع فريق العمل أو العملاء.

٢- تساعد الأخصائي الاجتماعي على توفير الوقت في التفاعل مع العملاء خاصة في حالات الكوارث والأزمات الأسرية وحتى التهديدات التي يواجهه الأخصائي الاجتماعي، ويمكن استخدام الهواتف الذكية في اتخاذ الخرائط المتغيرة بسرعة " **GPS** " يوفر الوقت خاصة في الزيارات الميدانية للعملاء.

٣- ومثل أي أداة يمكن أن تعرقل أو تعزز العلاقات الإنسانية، فهناك العديد من المشكلات المرتبطة بشبكة الإنترنت مثل التنمر الإلكتروني، التداعيات أو التسلط عبر الإنترنت، إدمان الإنترنت، الخيانة الافتراضية، لعب القمار عبر الإنترنت" فلا تستطيع أن تكون خبيرا في معالجة تلك المشكلات ولكن لابد أن تكون قادرة علي التعرف على هذه التحديات وتحديد مصادر المساعدة التي تُمكنك من التصدي لها.

٤- كما تساعدك فى الوصول إلى الخدمات التى تسهل التواصل مع جميع الناس من لغات العالم، وأيضا تساعد الأخصائي الاجتماعي في التواصل مع المعاقين من خلال التعرف على الخدمات المطلوبة للعملاء.

أهداف تنمية قدرة الإخصائيين الاجتماعيين علي الممارسة المهنية الرقمية (على ، ٢٠١٦، صفحة ١٧):

تهدف الى تنمية قدرة الاخصائيين الاجتماعيين على اكتسابهم بالمعارف المهنية الجديدة لصقل خبراتهم ومهاراتهم في مجال عملهم. وتكمن أهداف تنمية قدرة الإخصائيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات إلى إضافة معارف جديدة للإخصائيين وومعرفة الأساليب والوسائل الحديثة للطرق التدخل المهنى وتنمية مهاراتهم المهنية والتأكيد على تنمية القيم والأخلاق الداعمة لسلوكهم المهني ومعرفة من خلال التدريب على الأساليب والمداخل المهنية الجديدة والتعرف على

مصادر المعارف والمعلومات التي تثري الممارسة وتطوير وتوظيف تدخلاتهم المهنية مع الأفراد والجماعات والمجتمع،

References

Gray , M., & Schubert, L. (2013). **Knowing what we know about knowledge in social work: The search for a comprehensive model of knowledge production**. *the International Journal of Social Welfare*, 4.

Krogh , G. v. (2012). **How does social software change knowledge management**? Toward a strategic research agenda. 157.

Mahmoud, M. M. (2021). **Requirements for applying Evidence-Based Social Group Work as a strategy to boost the Professional Performance of Social Workers engaging with Patient Groups**. *Journal of the College of Social Work for Social Studies and Research - Fayoum University*, 315.

A. A. (April 2019). **Technology Leadership of School Administrators in Thailand**. International Journal of Instruction,. *International Journal of Instruction, Vol.12, No.2*, 644.

M. A., H. J., & E. D. (2019). ***International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology***(1), 222.

(2011). ***Nationalional Association of Social Workers***, *the tech savvy social prepared for the challenges of 21st century practice* . Nationalional Association of Social Workers.

العربى عطية . (٢٠١٢). **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفى للعاملين فى الاجهزة الحكومية المحلية** دراسة ميدانية فى جامعة رقلة (الجزائر). *مجلة الباحث*، ١٠، ٣٢٥.

حمزة بعلي . (٢٠٢٠). **دور تكنولوجيا المعرفة في تحسين إدارة الموارد البشرية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية** دراسة ميدانية في ميناء عنابة بالجزائر. *مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية*، ١ (٦)، ١٢٦.

سعاد على محمد. (٢٠١٦). **برنامج تدريبي مقترح باستخدام نموذج الممارسة المبنية على الأدلة لتطوير الأداء المهني للإخصائيين الإجتماعيين بالمجال الطبي** . *من ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية*. الفيوم، جامعة الفيوم، الفيوم: جامعة الفيوم – كلية الخدمة الاجتماعية .

شطارة نبيلة، و لبرش سارة. (بلا تاريخ). **دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة. ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع** (صفحة ٩). الجزائر: جامعة البليدة ٠٢، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

عبد السلام محمد أحمد الغامدي. (٢٠٢٠). **تقيم إدارة المعرفة في ضوء التطورات التكنولوجية** . *الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة*، ٢٨٨-٢٨٩.

علي محمود فارس، و فرج عبدالحمي بوشاح. (٢٠٢٠). **دور إدارة المعرفة في تكوين رأس المال الفكري**. *مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية*، ٢٩ ، ٣٦٣.

عماد سرحان، و وعلاء الحمامي. (٢٠١٥). **اقتراح إدارة المعرفة لبناء بيئة حقيقية لتعلم الإلكتروني**. *مجلة المنارة للبحوث والدراسات*.

محمد ابراهيم على . (٢٠١٦). **تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير فى تنمية قدرة الأخصائيين الإجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية** . *الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين*، ١٧.

محمد عرفات عبدالواحد جاد الله . (٢٠٠٦). **استراتيجية التدعيم فى تنظيم المجتمع وتفعيل الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعييم العامليين مع أطفال بلاماؤى** . الفيوم، جامعة الفيوم، رساله دكتوراة غير منشورة: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم .

هدى حمودة. (٢٠٠٥). **نحو آفاق الإصلاح والتطوير الإداري لأداء الأعمال إلكترونيا عبر شبكة الإنترنت**. *مجلة شئون الشرق الأوسط*، ١٥ ، ١٣٨.