المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسوان - المجلد (٢) العدد(١) يناير ٢٠١٩

بحث بعنوان

المواقع الالكترونية وتنمية الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي

الباحث

سعدون نصرالدين احمد عبدالجابر

باحث ماجستير بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

المواقع الالكترونية وتنمية الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي

يعتبر تيم بيرني لي، هو أول من قام بإنشاء موقع الكتروني علي*World Wide Web* وهو باحث في الفيزياء ويعمل لحساب المعهد الأوربي للبحث النووي ومركزه في سويسرا، وهو حاصل علي إجازة في الفيزياء، فقد استطاع خلال عمله أن يخترع أول موقع علي الإنترنت والذي نعرفه جميعا تحت اسم ال *(Web)*، وكان ذلك في عام ١٩٩٤، حيث كانت البداية الحقيقية لانتشار الإنترنت وحمل هذا الموقع العنوان التالي *http://info.cern.ch* وهو يشبه إلي حد بعيد المواقع الإلكترونية الحالية، ويمكن اعتباره القاعدة لكل المواقع اللاحقة، وبفضل هذا الاختراع الخارق، اصطبحت المواقع الإلكترونية وسيلة هامة لنشر وتبادل المعلومات وكذلك أصبحت ملايين أجهزة الكمبيوتر قادرة علي التواصل فيما بينها.

الكلمات المفتاحية:

المواقع الالكترونية.

Abstract

Websites and development of professional practice of social workers in the school field

Tim Bernie Lee is considered to be the first to create a website on the World Wide Web, he is a researcher in physics and works for the European Institute for nuclear research and its center in Switzerland, he has a degree in physics, he was able during his work to invent the first website on the internet, which we all know under the name (Web), and that was in 1994, where the real beginning of the spread of the internet was and this website carried the following address http://info.cern.ch it is very similar to the current websites, and it can be considered the base for all subsequent sites, and thanks to this breakthrough invention, websites have become an important means of publishing and exchanging information, as well as millions of devices Computers are able to communicate with each other.

Keywords :

Electronic sites.

مدخل لمشكلة الدراسة:

تعرف المواقع الإلكترونية بأنها مجموعة من الصفحات الإلكترونية المرتبطة ببعضها والتي تحتوي علي نصوص وصور ورسوم متحركة ووصلات وربما أفلام بها معلومات حول موضوع ما قد يكون شركة أو جهة حكومية أو شخصا أو بحثا كل ذلك داخل صفحات منسقة، ويحمل الموقع اسماً منفرداً يمكن فتحة بواسطته من خلال شبكة الإنترنت(١).

كما تعرف بأنها مجموعة صفحات ويب مرتبطة بعضها ببعض ومخزنة علي نفس الخادم، ويمكن زيارتها عبر الإنترنت بفضل خدمة الويب ومن خلال برنامج حاسوبي يدعي متصفح الويب ويمكن عرض المواقع بواسطة الهواتف النقالة عبر تقنية الويب(٢).

وتعرف المواقع الإلكترونية بأنها مجموعة من الصفحات تصف هيئة أو شخصا ما وتعرف بهما وتنظم هذه الصفحات بشكل هرمي في مستويات مختلفة أو في مواقع فرعية تعالج موضوعاً معيناً أو تعني بناحية معينة من نشاطات واهتمامات الهيئة أو الشخص الموصوف وتسمح للمستخدمين باختيار المحتوي الذي يحتاجونه عند الحاجة (٣).

ويعرف الموقع الإلكتروني بأنه مكان افتراضي للمؤسسة صاحبة هذا الموقع ويكون لها محدد فريد وموحد للمصدر وهو ما يطلق عليه عنوان الموقع (URL)، وهو مصدر المعلومات علي شبكة الويب العالمية. ويحاول هذا الموقع تلبية حاجة جميع المستخدمين المستفيدين، من خلال مضامين كثيرة ومتنوعة مثل: النص والصور والصوت والفيديوهات المدرجة في صفحات الويب المتصلة بهذا الموقع الإلكتروني(٤).

ويتكون اسم الموقع (النطاق) أو الـ (URL) أو عنوان الموقع من عدة أجزاء وتفصل بينها بالنقطة (.) أو كما تسمي بلغة الإنترنت "دوت".(١)

ويكون الإسم علي الشكل التالي:

جدول (١) يوضح شكل اسم الموقع

نوع الموقع أو هويته	التعريف أو اسم الموقع	اسم الخدمة
.com	مثلا Domain	WWW
www.domain.com		

ويتميز أسم الموقع تبعا لنوع الموقع الإلكتروني ونشاطه والذى تعارف عليه مستخدمو الإنترنت كالتالي:

جدول (٢) يوضح نوع الموقع الإلكتروني ونشاطه

جهة تعليمية	جهة حكومية	منظمة	شبكة معلومات	تجاري	عسكري	تلفزيوني
.edu	.gov	.org	.net	.com	.MIL	.tv

وتوجد اختصارات قياسية لدول العالم مثال:

(جدول (٣) يوضح الاختصارات القياسية لدول العالم

مصر	السعودية	الأردن	سلطنة عمان	البحرين	إنجلترا	الولايات المتحدة	فرنسا
.eg	.sa	.jo	.om	.bh	.uk	.us	.fr

ثانياً: نشأة المواقع الإلكترونية:

يعتبر تيم بيرني لي، هو أول من قام بإنشاء موقع الكتروني علي *World Wide Web* وهو باحث في الفيزياء ويعمل لحساب المعهد الأوربي للبحث النووي ومركزه في سويسرا، وهو حاصل علي إجازة في الفيزياء، فقد استطاع خلال عمله أن يخترع أول موقع علي الإنترنت والذي نعرفه جميعا تحت اسم ال *(Web)*، وكان ذلك في عام ١٩٩٤، حيث كانت البداية الحقيقية لانتشار الإنترنت وحمل هذا الموقع العنوان التالي http://info.cern.ch وهو يشبه إلي حد بعيد المواقع الإلكترونية الحالية، ويمكن اعتباره القاعدة لكل المواقع اللاحقة، وبفضل هذا الاختراع الخارق، اصطبحت المواقع الإلكترونية وسيلة هامة لنشر وتبادل المعلومات وكذلك أصبحت ملايين أجهزة الكمبيوتر قادرة علي التواصل فيما بينها.(٢)

ويمكن استعراض الأجيال التي ظهرت حتى الآن من المواقع المختلفة علي الإنترنت علي النحو التالي:

الجيل الأول: Static Contents Web Sites

المواقع ذات المحتوي الثابت، وتتميز هذه المواقع بأنها تشكل الجيل الأول من المواقع الإلكترونية حيث تعتمد علي صفحات ثابتة المحتوي مصممة باستخدام لغة كتابة النصوص الترابطية *Hyper Text Markup Language (HTML)*، وبالاعتماد علي بروتوكول نقل النصوص الترابطية *Hyper Text Transport Protocol (http)*، الذي يضبط عملية نقل وتصفح صفحات *HTML* ثابتة المحتوي من الخادم *Web Server* إلي مستخدم الموقع *Web Client*.(٣)

الجيل الثاني: Dynamic Contents Web Site

المواقع ذات المحتوي المتغير، حيث يصدر مستخدم الموقع طلبه لصفحة من صفحات الإنترنت من خلال المتصفح Web Browser ، فيقوم برنامج عام يشكل الواجهة العامة بين المستخدم والخادم للموقع يعرف باسم Common Gateway Interface(CGI) وباستخدام

ما يسمي(Application Programming Interface (API، حيث يقوم بتنفيذ صورة لبرنامج استدعاء صفحات HTML مضافا إليها معلومات إضافية، كرسالة شكر للمستخدم علي زيارة الموقع.(٤)

جيل الثالث: Web Based Applications

مواقع التطبيقات البرمجية، وهي المواقع التي ترتبط بخدمات متعددة تتيح للمستخدم بأن يتصفح وظائف تلك الخدمات باستخدام أزرار متخصصة، وعند طلب خدمة ما فإن الموقع يعالج من خلال برمجيات صورية تعرف باسم *Scripts* تعالج بيانات الطلب، وتنقلها إلي خادم الموقع، حيث قواعد البيانات، أو إلي خادم وظائف الموقع وفقا لنوع التطبيق المستخدم في ذلك الموقع.(٥)

ثالثاً: خصائص المواقع الإلكترونية:

تتكون المواقع الإلكترونية من مجموعة ملفات متعددة الأنواع، فبعضها وثائق نصوص فائقة (HTML)، والبعض الآخر ملفات صور، والبعض ملفات الوسائط المتعددة مثل أفلام فلاش.(٦)

وتتسم بمجموعة من الخصائص هي:

(أ) اللامكان: فالموقع الإلكتروني يتخطى كل الحواجز المكانية وجماعاته بالضرورة جماعات لا مكانية وتفاعلات لا فيزيائية.

(ب) اللازمان: فالسرعة الكبيرة التي يتم بها نقل المعلومات عبر المواقع الإلكترونية قد أسقطت حيز الزمن من الحسبان.

(ج)الحرية: تتسم تعاملات المواقع الإلكترونية بالحرية لأن هذه المجتمعات تكون تقريباً خالية من الرقابة أو بالأحرى ما يعتقده مرتاديها أنها خالية من الرقابة.(٧)

(د) التفاعلية: حيث تسمح المواقع الإلكترونية بالتفاعل مع محتويات بيئات واقعها الافتراضي من خلال إتاحة الحرية للأفراد بالتجول والتعامل المباشر ولا تقتصر التفاعلية علي العمليات التي يقوم بها المستخدم ولكنها تتعدي ذلك إلي استجابة النظام أيضا لما يقوم به المستخدم.

(هـ) التشاركية: وهي أحد السمات المهمة والمميزة للمواقع الإلكترونية حيث يمكن لمجموعة من الأفراد أن يستخدموا نفس الموقع في نفس الوقت ويمكن لكل منهم أن يتفاعل بمفرده أو يتفاعل في وجود الآخرين[١].

(و) الاختيارية: تسمح المواقع الإلكترونية للفرد أن يختار (الشخص، الموضوع، الزمان) الذي يريده ويحدده. إذ تفتح المواقع الإلكترونية للمستخدم المجال في اختيار الشخص الذي يريده من خلال تصفح صفحات المشتركين، والتعرف عليهم. كما تسمح باختيار الموضوع من حيث دخول غرف الدردشة أو الصفحة الإلكترونية التي تسترضي ميوله وهواياته. كما تسمح باختيار الزمان فيتواصل مع الآخرين في اللحظة التي يرغب فيها[٢].

رابعاً: أنواع المواقع الإلكترونية:

تصنف أنواع المواقع من حيث ملكيتها، تفاعلها، محتواها علي النحو التالي:

(أ) أنواع المواقع الإلكترونية من حيث ملكيتها:

١- المواقع المؤسساتية (التعريفية):

وتشمل مواقع الشركات والمؤسسات وتتيح لزوارها الاطلاع علي خدماتها ومنتجاتها ونشاطاتها، ويجري تحديثها بفترات متباعدة، وهي بمثابة دليل تعريفي يقدم إلي زائريها وتقدم لهم معلومات أولية وبسيطة عما تريد الإعلان عنه[٣].

٢- المواقع الشخصية:

هي مجموعة من الصفحات الخاصة بصاحب الموقع، تحتوي علي معلومات خاصة، وكتابات وأفلام فيديو وتسجيلات صوتية وصور فوتوغرافية، ويعرض فيها آرائه ومواقفه، وهذا ما يتيح لزوار الموقع الاطلاع عليها ومناقشتها بشكل مباشر معه، ويعتبر الموقع الشخصي أفضل وسيلة للتواصل بين الشخص والعالم الخارجي، حيث يقوم بتوفير بيئة للتواصل مع متصفحي الإنترنت ممن خلال هذا الموقع.[٨]

(ب) أنواع المواقع الإلكترونية من حيث التفاعل:

١- مواقع ساكنة:

وهي مواقع تغيب فيها أدوات التفاعل مع محتواها مما يدعو الجمهور بالاكتفاء بقراءتها فقط مثل الاكتفاء بقراءة محتوي الصحيفة غير النشطة أو صفحات منها أو المقالات التي لا تحتاج من الجمهور سوي القراءة فقط.(٩)

٢- المواقع الديناميكية:

يعتبر هذا النوع أكثر تطوراً من المواقع الساكنة حيث يسمح بتعديل أي معلومات أو صور من صفحاته وجداوله بصورة تامة – من قبل المسئول عنه – في أي وقت دون الرجوع إلي مصمم الموقع أو الشركة التي قامت بتصميمه.(١٠)

(د) أنواع المواقع الإلكترونية من حيث المحتوي:

١- مواقع تجارية:

تعتبر هذه المواقع سوقاً مفتوحاً للزوار، حيث تعرض خدماتها ومنتجاتها الإلكترونية للأفراد، وتعتبر أيضا أكثر مواقع الإنترنت تطوراً وأهمها تجارياً، وهي تعتبر أسرع طريقة لنشر المعلومات إلي عدد كبير من الأفراد، ونتيجة لذلك قام الإنترنت بعمل ثورة في عالم التسويق.(١١)

٢- مواقع إخبارية:

وتشمل هذه المواقع الإلكترونية، مواقع الصحف الإلكترونية، ومواقع الويب الأخرى التي تقدم ضمن خدماتها المتعددة خدمات إخبارية، ولاسيما مواقع الشركات العملاقة مثل متصفحات (ياهو، ميكروسوفت، نتسكيب)، كذلك مواقع الإذاعات والتلفزيونات، التي تقدم خدمات إخبارية مسموعة ومرئية وعلي مدار الساعة إضافة إلي خدماتها الأخرى، ومن أبرزها موقع هيئة الإذاعة البريطانية BBC، وموقع الشبكة الإخبارية CNN، فضلا عن مواقع الشبكات الإذاعية والتلفزيونية الإخبارية مثل ABC، NBC.(١٢)

٣- مواقع محركات البحث:

تعتبر مواقع البحث علي شبكة الإنترنت من أكثر المواقع التي تلاقي إقبالا من مستخدمي الشبكة حيث يستفيد منها ملايين المستخدمين لمساعدتهم في الوصول إلي عناوين المواقع التي تحتوي علي المعلومات التي يحتاجونها، فمواقع محركات البحث هي أفضل

وأقصر طريق للوصول إلي المعلومات التي يحتاجها المستخدمين كما أن هذه المواقع مجانية ويستفيد منها المستخدم دون دفع أي مقابل.(١٣)

٤- مواقع علمية:

تؤسس هذه المواقع الإلكترونية جهات ومؤسسات علمية، مثل الجامعات، المعاهد العلمية، والمراكز البحثية، والمجلات البحثية في مجالات وتخصصات مختلفة، تجمع وتعرض في هذه المواقع أخبارها وأهم أنشطتها، ونبذة تعريفية عنها وخططها العلمية وهيكلها العلمي والإداري والتنظيمي، والفهارس والمراجع وبيبلوغرافيا الباحثين والبحوث، كما تقدم أيضا ملخصات للدراسات بعضها أوراقا كاملة ومؤرخة ومثبتة فيها المراجع، وتوفر هذه المعلومات مجانا أو بالاشتراك، وبعضها يوفر خدمة الأسئلة المتكررة وهي تضع إجابات مختلفة وبعض المواقع يوفر قوائم بأهم المصطلحات ومعانيها، بما يصل في بعض المواقع إلي دائرة معارف واسعة.(١)

٥- مواقع تعليمية:

وهي عبارة عن وحدات تعليمية من الصفحات الرقمية علي شبكة الإنترنت تتكون من عناصر الوثائق الفائقة وتحتوي علي أنشطة وخدمات ومواد تعليمية لفئة محددة من المتعلمين ويتم إنتاجها وفقا لمعايير تربوية وتكنولوجية مقننة لتحقيق أهداف تعليمية محددة.(٢)

٦- مواقع ترفيهية:

ودائماً ما تقدم هذه المواقع خدمات ترفيهية لزائريها مثل خدمة إرسال الرسائل القصيرة إلي التليفونات المحمولة أو خدمة تنزيل الأغاني أو خدمة الدردشة من خلال الموقع.(٣)

٧- مواقع التواصل الاجتماعي:

وهي المواقع التي تسمح بتحقيق الحوار التفاعلي Interactive Dialogue وتبادل المعلومات والمضامين المختلفة (نصوص – صور – فيديوهات) بين الجهات المختلفة، وذلك باستخدام أدوات التواصل عبر شبكة الإنترنت وتنقسم هذه المواقع إلي:

– مواقع تبادل النصوص: وتأخذ شكل المدونات المكتوبة والمملوكة لأفراد وغالبا ما تحوي روابط لمواقع أخري وتتضمن المدونات نصًا تشعبيا يتجاوز موقع المدونة وتساعد المدونات

الأشخاص في بدء محادثة والبقاء على اتصال حول اهتمامات متشابهة، حيث يجد المستخدمون مجموعة من الموضوعات والمعلومات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية ومهن المساعدة الأخرى وعلى المستوى العملي يمكن أن توفر المدونات موارد رقمية، تساهم في تكوين صداقات جديدة، والتواصل، وتبادل الأفكار مع الناس، والاطلاع علي مقالات أكاديمية استعرضها الزملاء، ومقاطع فيديو، وملفات بود كاست ومنها المدونات الإلكترونية مثل Podcasts، والمدونات المحدودة Micro Blogs التي تسمح بإرسال رسائل ذات أحرف محدودة وهناك أيضا مواقع تتيح مشاركة الملفات بشكل عام فلا تشترط نوع محدد من الملفات مثل موقع (4 Shared).[١٤]

– مواقع تبادل الصور: التي تسمح بإرفاق وتخزين وتبادل الصور مثل: (Flicker).

– مواقع تبادل الفيديوهات: والتي تسمح بإرفاق وتبادل ملفات الفيديو مثل: (YouTube).

– مواقع الشبكات: تمكن أعضائها من التواصل وتبادل الأفكار والآراء والمعلومات والملفات والصور وأفلام الفيديو، كما تقدم خدمة التواصل بين الأعضاء المنتسبين لها، وتمكن المستخدم من التحكم في المحتوي الذي يظهر في صفحاته، فلا يظهر إلا ما يضيفه الأصدقاء من كتابات وصور ومقاطع، وتنقسم هذه المواقع إلي ما يلي:

- مواقع شبكات الأعمال: مثل: موقع (Linked In).
- المنتديات Forums: وهي مساحات للحوار الإلكتروني تدور حول موضوع محدد.[١٥]
- مواقع الشبكات الاجتماعية: تعد هذه المواقع واحدة من التطبيقات الإلكترونية التي نمت بسرعة كبيرة من حيث انتشارها وشعبيتها من أشهر تلك المواقع (Face book، Twitter) وهي عبارة عن مجتمعات عبر الإنترنت قائمة علي الأعضاء أو الأفراد الذين يشتركون فيها وتسمح للمستخدمين بوضع معلومات أو لمحة عامة عنهم كما تسمح لهم بالاتصال بالآخرين بطرق جديدة مبتكره مثل إرسال رسائل عامة أو خاصة عبر الإنترنت أو مشاركة الصور مع الآخرين فتخلق مجتمعا افتراضيا إلكترونيا.[١٦]

ولقد أصبحت مواقع الشبكات الاجتماعية جزءا لا يتجزأ من حياة الطلاب مما جعل الكثير من العاملين في المجال المدرسي يسعون لاحتضان فكرة استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية علي مختلف المستويات.(١٧)

– المواقع التعاونية: وهي مواقع معلوماتية يساهم الأعضاء في كتابتها مثل الموسوعات ومن أشهرها الموسوعة الإلكترونية الحرة(Wikipedia) التي تحوي أكثر من(٢) مليون مقالة مكتوبة باللغة الإنجليزية.(١٨)

– المواقع الخدمية: يقتصر عمل هذه المواقع علي تقديم الخدمات المتنوعة لزوارها، ولا تكترث كثيراً بتقديم المعرفة والثقافة والمعلومات العامة، ويجري تصنيفها كالآتي:

- خدمات المشاركة: وهي مواقع متخصصة في نشر ملفات متنوعة المجالات بين (المعرفية، والعلمية، والسياسية، الثقافية، الرياضية،...الخ) وتخلق مشاركات وحلقات حوارية تفاعلية عنها.
- الخدمات البرمجية: تقدم خدمات خاصة لمتصفحيها كإتاحة روابط تحميل البرامج التي تساعدهم علي تأدية بعض المهام كتحرير الصور وتعديلها دون اللجوء لتحميل برامج أخري أو الحاجة لتزويد الجهاز بمواصفات تقنية متقدمة.
- الخدمات السريعة: تتميز هذه المواقع بخدمتها البسيطة، لكنها في نفس الوقت تقدم خدمة ضرورية مثل: تقصير عناوين الصفحات الطويلة، تقصير الروابط لتسهيل عملية إرسالها عبر المواقع الأخرى.(١٩)

خامساً: المواقع الإلكترونية وتغيير طبيعة الممارسة المهنية:

إن أشكالًا جديدة من الاتصالات الرقمية المستخدمة للأغراض الشخصية والترفيهية والإعلامية والمهنية قد خلقت موجة من التغيير في عادات التواصل وطرق العلاقات وتبادل المعلومات حيث يتم نقل محتوى الوسائط الرقمية بشكل روتيني عبر البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، والمدوّنات، وفيسبوك، وإنستجرام، وتويتر، فقد أثر استخدامنا المعتاد للممارسات التي تنطوي على المواقع الإلكترونية باعتبارها أبرز تلك الوسائط إلى تغيير جذري على شكل ممارسة الخدمة الاجتماعية التقليدية والعلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل

وأحدثت ثورة في اتصال الممارسين والعملاء، حتى أولئك الذين يعملون في العلاج التقليدي وجهاً لوجه يقرون بأن الاتصال الإلكتروني، قد دخل طريقه إلى علاقات الخدمة المهنية، ومن المرجح أن يتسارع هذا الاتجاه في المستقبل. ومن المرجح أن يكون العملاء هم المبادرين في الاتصالات السيبرانية مع الأخصائيين الاجتماعيين.(٢٠)

فالتواصل عبر المواقع الإلكترونية له تأثير إيجابي على ممارسو الخدمة الاجتماعية في المناطق النائية فمن خلال عقد المؤتمرات عن بعد، يمكن معالجة مشكلات مثل العزلة المهنية، وعدم التدريب المستمر، ومحدودية توافر الإشراف، والحد من الوصول إلى التطوير المهني. وعلاوة على ذلك، حدد الأخصائيون الاجتماعيون الإنترنت كأداة مفيدة للبحث عن موارد إضافية للعملاء، والتواصل مع مزودي الخدمات، وتقييم قواعد بيانات العملاء عبر الإنترنت. والوصول للأشخاص ذوي الإعاقات والعملاء الذين يعيشون في المناطق النائية وإقامة علاقات قوية بين الأخصائيين الاجتماعيين بما يؤدي إلي الوصول إلي نتائج ناجحة مع العملاء والتي تشبه الممارسة المباشرة.(٢١)

لقد عملت وسائل التواصل الاجتماعي عبر المواقع الإلكترونية على تحسين تجربة التواصل بشكل كبير بين الأخصائيين الاجتماعيين وعملائهم فالشبكات الاجتماعية مثل Facebook و WhatsApp تجعل من الأسهل والأرخص والأسرع بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين التواصل مع العملاء دون الحاجة إلى إنفاق المال على النقل بالإضافة إلى ذلك، فإن معظم الأخصائيين الاجتماعيين لديهم صفحات للتواصل الاجتماعي حيث يمكن العملاء المهتمين الاتصال بهم وحجز المواعيد دون جهد.(٢٢)

وبدأ الأخصائيون الاجتماعيون في المشاركة في الدعوة الإلكترونية وهي: استخدام المواقع الإلكترونية للتأثير على صنع القرار السياسي والوظائف الرئيسية للدعوة الإلكترونية: إجراء بحوث السياسات وجمع المعلومات، وخلق الوعي العام والتعليم، وبناء مجتمعات الإنترنت والنشاط، وتنظيم المجتمعات على الإنترنت، وجمع الأموال، والضغط على صناع السياسات والتأثير عليهم وتتم الدعوة الإلكترونية.(٢٣)

سادساً: أهمية المواقع الإلكترونية في الممارسة المهنية في المجال المدرسي:

تتيح المواقع الإلكترونية للأفراد والمنظمات تخطي الحدود المكانية والزمانية، وتمكنهم من المشاركة في العملية الاتصالية بفاعلية والوصول بسهولة إلى مصادر المعلومات. كما تمكن الأفراد من القدرة علي المشاركة والتفاعل وأبداء الرأي والقيام بالنقاش، بما يتوافق مع اهتمامات كل فرد واتجاهاته.[٢٤]

وتكتسب المواقع الإلكترونية أهميتها من:[٢٥]

(أ) أنها تحتوي خزينا كبيراً وهاماً من المعلومات يصل إلي عشرات المليارات من صفحات الإنترنت.

(ب) سهولة الوصول إلي هذه المعلومات.

(ج)تنوع التخصصات والفروع العلمية والمصدرية.

(د) مجانية أو شبة مجانية الحصول علي المعلومات.

(هـ)سهولة تنظيم وتصنيف وحفظ هذه البيانات والمعلومات.

(و) الاطمئنان إلي حد كبير لعدم تلفها أو ضياعها أو تأثرها بالعوامل والمؤثرات الفيزيقية والفترة الزمنية.

وللمواقع الإلكترونية أهمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي وعلى وجه التحديد، فإنها توفر طرق فعالة لتنظيم الأشخاص والأفكار، وتوفر قدراً أكبر من الوصول إلى المعرفة والتعليم، وتزيد من كفاءة وتعاون الممارسين المهنيين.[٢٦] ويمكن تناول أهمية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي للمواقع الإلكترونية في الممارسة المهنية كما يلي:

توفير الجهود: لصعوبة تحديد عدد ساعات العمل وتحديد الحجم المناسب لعدد الطلاب المحتاجين للمساعدة ومع تزايد المشكلات الاجتماعية، وظهور مشكلات جديدة علي طبيعة الممارسة المهنية في المدارس مثل إدمان الإنترنت، والحمل غير الشرعي في سن المراهقة، أصبحت الحاجة ماسة إلي تقنيات جديدة ذات خصائص معينة للممارسة تتطلب سرعة وشمولية ودقة في التعامل بأقل جهد ممكن.

(ب) اختزال الوقت: إن استخدام التقنية عبر المواقع الإلكترونية قد تتيح فرصاً كثيرة لاختصار الوقت وذلك لأكثر من جانب أو مجال فالتقنية يمكنها أن تختصر فترة تكوين العلاقة المهنية من خلال التراسل أو الاتصال المباشر بالطلاب، أو ربما تسرع فترة التشخيص، مثل استخدام الإيميل لإجراء اختبارات تكشف عن مشكلة أو حالة الطالب إلي جانب توظيف التقنية مع الحالات التي تحتاج إلي متابعة.[٢٧]

(ج) سرعة التغيير في المجتمع: محاوله التعايش مع الثورة الرقمية الجديدة حيث يتعرض السياق الذي يعمل فيه الأخصائيون الاجتماعيون إلي تحول وتغيير متلاحق، ويعوّل عليهم التعامل مع القضايا الناتجة عن هذا التغيير وأن يكون لديهم الرؤية حول ما يحدث من تغييرات، وإلا سوف يفقدون القدرة علي المنافسة.

(د) تطور طرق وأساليب التدخل المهني والنظريات: تحتم علي الأخصائي ضرورة الاطلاع عليها للاستفادة منها وتطبيقها في الواقع الميداني، وربط السياسة الميدانية بالإجراءات التي تساعد علي نجاح الممارسة، وتخفيف الضغوط علي العملاء.[٢٨]

سابعاً: أهداف استخدام المواقع الإلكترونية في الممارسة المهنية في المجال المدرسي:

تمثل المواقع الإلكترونية شكلا جديدا من أشكال العلاقات الاجتماعية وتعد مركزا لتبادل المعلومات التي تخزن وتستقبل وتثبت جميع أنواع المعلومات في شتي فروع المعرفة وكافة جوانب الحياة من قضايا فلسفية وأمور عقائدية ومعاملات تجارية ومعارض فنية ومقاهي دردشة وحلقات السمر، والمساهمة في تشكيل وعي الفئات الاجتماعية التي تتفاعل بداخلها.[٢٩] ومن ثم تتمثل أهداف المواقع الإلكترونية فيما يلي:

(أ) إتاحة الاتصال بين المستخدمين في شتي أنحاء العالم.

(ب) تبادل الخبرات بين المستخدمين.

(ج) توفير المواد العلمية المفيدة في إعداد البحوث.

(د) تسهيل العديد من الخدمات وتنفيذها.

(هـ) تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

(و) تطبيق مفهوم التجارة الإلكترونية.

(ز) توفير التعليم عن بعد.

(ح)توفير الجهد في البحث عن المعلومة من خلال المعلومات المتنوعة التي تقدمها محركات البحث.

(ط) توفير المال وذلك من خلال مجانية الاطلاع لأغلب الصفحات والمجلات والكتب.

(ي) تثقيف أفراد المجتمع من خلال المواقع الثقافية.[١]

(ك)تسويق الخدمات الاجتماعية ودراسة العملاء المستفيدين منها من حيث خصائصهم واحتياجاتهم ورغباتهم والظروف البيئية المحيطة بهم.

(ل) تحسين نتائج الخدمات التي تقدمها المنظمات الاجتماعية لعملائها، حيث توفر المعلومة بسرعة وغزاره مع تصنيفها وتنظيمها.[٢]

ويري "ماهر أبو المعاطي علي" أن أهداف استخدام المواقع الإلكترونية في تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي هي:

(أ) معرفة الجديد من الوسائل والأساليب الحديثة في التدخل المهني في المجال المدرسي.

(ب) إضافة معارف مهنية جديدة مرتبطة بالمجال المدرسي.

(ج) تنمية القيم المهنية الداعمة لسلوكهم.

(د) تمكينهم من تحقيق ممارسة فاعلة.

(ذ) ربط الأخصائيين ببيئتهم المحلية والعالمية وتدريبهم علي المهارات اللازمة لتوثيق الصلة بينهم وبين بيئاتهم المحلية وتمكينهم من مهارات تنفيذ وتقويم خطط التدخل المهني.[٣]

يمكن الإشارة إلي أهم أهداف استخدام المواقع الإلكترونية في تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي كما يلي:

(أ) إدارة الحالات والتشخيص ورصد التقدم في العلاج.

(ب) إمكانية تقديم العلاج الإلكتروني الذاتي (بدون معالج) من خلال برامج إلكترونية متخصصة تنشر عبر المواقع الإلكترونية مثل نموذج العلاج المعرفي السلوكي الذي يقدمه موقع أسترالي (Australia's Modd-GYM) بهدف التخفيف من أعراض الاكتئاب والقلق لدي الناس.

(ج) تقييم أداء الأخصائيين الاجتماعيين في برامج وأنشطة الممارسة المهنية من خلال المواقع الإلكترونية.

(د) تنظيم العمل السياسي إلكترونياً.

(هـ) إدارة الخدمات الإنسانية إلكترونياً.

(و) التواصل المهني مع الطلاب من خلال المواقع الإلكترونية.[٣٠]

(ز) الربط بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي بعضهم البعض.

)توفير قاعدة بيانات تزيد من سرعة وفاعلية اتخاذ القرار علي كافة مستويات الإدارات المدرسية.

(ط) تسهيل عملية تقديم الخدمات إلي مستحقيها من خلال المواقع.[٣١]

(ي) تقييم الخدمات الاجتماعية من خلال المواقع.

(ك) تعزيز مهارة حل المشكلة لدي الطلاب من خلال المواقع.

(ل) إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي من خلال المواقع.

(م) تدعيم مكانة المدارس ومنظمات الخدمة الاجتماعية من خلال المواقع.

(ن) مناقشة قضايا الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي من خلال المواقع.

(ش) تسجيل المقابلات المهنية مع الطلاب وأولياء الأمور، وتحليلها للتعرف علي التغيرات في مشكلاتهم.

(ع) تعزيز عملية الإشراف علي الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي "الإشراف الإلكتروني".[٣٢]

ثامناً: استخدامات المواقع الإلكترونية في الممارسة المهنية في المجال المدرسي:

إن عملية معالجة ودوران المعارف والمعلومات آليا عبر تقنية المواقع الإلكترونية هو ما تتيحه المعلوماتية وسوف يتناول الباحث استخدام المواقع الإلكترونية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في إطار ثلاثة أبعاد أساسية يمكن بلورتها فيما يلي:

(أ) توافر المعارف العلمية للأخصائيين الاجتماعيين:

تتيح المعلوماتية مجال واسع لتنظير معارف وخبرات الممارسة المهنية فالأخصائي الاجتماعي يحتاج للتعرف علي المعلومات الأكثر مناسبة لمجال الممارسة أو المؤسسة التي

يعمل فيها، ومن المعروف أن الخدمة الاجتماعية تستمد بنائها المعرفي من ميادين النمو الإنساني وبعض روافد العلوم الاجتماعية والإنسانية والبناء المعرفي للمهنة الذي تراكم من خلال بحوث وتجارب المهنة، ومن ثم يتضح اتساع تلك المصادر، وتظل عمليات الانتقاء والاختيار مسئولية أساسية للممارسين المهنيين، وإن هذه المسئولية ستكون أكثر سهولة إذا ما توافر تنظيم وتصنيف لهذه المعارف من خلال الوسائط المعلوماتية المعاصرة (المواقع الإلكترونية).[٣٣]

وبذلك يتضح أن المواقع الإلكترونية لا تستخدم في الحصول علي المعارف والمعلومات النظرية فقط بل تعظم الاستفادة منها من خلال تصنيف وانتقاء واختيار معارف ذات الصلة المؤثرة علي واقع الممارسة المهنية. وهذا يأخذنا إلي جانب أخر هو تمكين الممارس المهني في إطار الثورة المعلوماتية لما له من إسهام وفاعلية في الممارسة المهنية، ومن ثم فإن التمكين في الخدمة الاجتماعية يكون علي جانبين:

– التمكين العملي:[١]

يمكن أن تؤدي القدرة الكامنة في المواقع الإلكترونية لتجاوز الجغرافيا إلى تمكين عملي كبير للأفراد الذين قد يعيشون على مسافة من الموارد المادية أو الذين قد يكونون مقيدين، سواء في الوقت أو الفضاء. ويحدث تأثيراً حقيقياً في تقليل آثار الاستبعاد الاجتماعي من خلال تطوير "الحراك الافتراضي". تتيح المواقع الإلكترونية الفرصة للأفراد في المجتمعات النائية أو ذوي الاحتياجات الخاصة، للوصول إلى مجموعة من الخدمات والموارد.

– التمكين الاجتماعي:[٢]

وتستخدم المواقع الإلكترونية في بناء المجتمع، حيث أن استخدامها قد يمنح الطلاب فرصة المساهمة عبر الإنترنت. وقد يؤدى إلى مشاركتهم في تداول مشكلة التنمر في المدارس، مما يؤثر على السياسة داخل المدارس، ومعالجة العزلة من خلال السماح لهم بالتفاعل وتبادل الخبرات. ويمكن أن تسمح للطلاب في المناطق النائية بالتلاقي وتبادل الخبرات والمعارف وتقديم الدعم لبعضهم البعض. كما تلعب دورا في التواصل الديمقراطي،

فيتم تمكين جميع المشاركين من التواصل، وتعبر العلاقات الافتراضية عن أشكالًا جديدة لها نفس القدر من المغزى مثل تلك التي تستند علي الاتصال المباشر.

(ب) عمليات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:[٣]

يمكن القول أن الممارس المهني يقوم بالعمليات التالية في إطار ممارسته المهنية:

– عمليات ترتبط بتقدير الموقف: الممارس المهني في حاجة إلي معلومات لتقدير موقف التدخل وتتمثل في المعارف التي تساعد علي تفهم الموقف بما يمكنه من توصيف الواقع، والبحث عن أسباب للمشكلة.

– عمليات ترتبط بوضع خطة التدخل: يحتاج الممارس إلي المعلومات التي تهتم بالأساليب الفنية فيمكنه الاستعانة بالبرامج المتوفرة علي المواقع لتحليل المعلومات، والخروج بخطة تدخل تتفق وطبيعة الموقف.

– عمليات ترتبط بالمساعدة: تتطلب عملية المساعدة وجود اتصال تتدفق من خلاله المعلومات بين الممارس والطالب، وهذا لن يتحقق إلا في ضوء وسائل اتصال تتيح توافر المعلومات بطريقة يسهل الحصول عليها مع مراعاة الحداثة والدقة فيها.

(ج) فعالية الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

المواقع الإلكترونية تجعل الممارسة ممكنة على نطاق عالمي ومع جميع المستويات. ومن خلال المواقع التفاعلية يمكن إجراء كلاً من الممارسة المباشرة والتشاور بين الأشخاص المنفصلين في المكان والزمان. ويمثل هذا الاستخدام للمواقع الإلكترونية تحديات جديدة للأخصائيين الاجتماعيين في إقامة العلاقات العلاجية، وإجراء التقييمات والإحالات المناسبة، ورصد وتقييم التدخلات، وتقديم المساعدة في حالات الطوارئ. وأصبح الحصول على دعم القرارات التي تعتمد علي الخبراء متاحاً بشكل متزايد للأخصائيين الاجتماعيين.[١]

<u>ويمكن تناول أهم استخدامات المواقع الإلكترونية بصفة عامة في النقاط التالية:</u>

(أ) نشر المعلومات المتنوعة علي مستوي العالم بسرعة كبيرة.

(ب) توفير الجهد والمال والوقت المبذول في الحصول علي المعلومات من مصادرها الأصلية.

(ج)إتمام الاتصالات الفورية بأشكالها المتنوعة المكتوبة والمسموعة والمرئية.[٢]

(د) عقد الاجتماعات والندوات والحوارات، فهي شبكة تربط العالم، وتتيح الحصول علي ملخصات البحوث والتقارير والقوائم البيليوغرافية، لذلك يمكن اعتبارها مكتبة عامة فهي متشعبة الاتصال والاختصاصات.

(هـ)الدخول إلي فهارس المكتبات العالمية والجامعية ومعرفة مصادرها، وتبادل إعارة الكتب والوثائق الأخرى.

(و) التجول في المعارض الفنية والمتاحف لغرض الترفيه والاطلاع علي معروضاتها واستعراض تاريخها.

(ز) الحصول علي مختلف أنواع المعلومات، المقروءة (الوثائق) والمسموعة (الموسيقى والأغاني) المرئية (الصور) والمسموعة المرئية (الفيديوهات – الأفلام).

(ح)استخدام البريد الإلكتروني في استخدام وإرسال الرسائل الشخصية بين الأفراد المشتركين بالإنترنت.[٣٤]

إن كل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها تأثيرات مرغوبة وأخري غير مرغوبة وتأثيرات إيجابية وأخري سلبية ولكنها في جميع الأحوال تفرض نفسها علي مجتمعاتنا البشرية وعلينا في مهنة الخدمة الاجتماعية أن نوظف استخدامات المواقع الإلكترونية في الممارسة المهنية لصالح مجالات الممارسة المهنية والتي سنوضحها فيما يلي:[٣٥]

١- سرعة الحصول علي المعلومات التي تفيد الأخصائي الاجتماعي في دراسة وتشخيص المشكلات.

٢- تستخدم في مساعدتنا علي تحديد الأفعال الصحية وتوجيه السلوك السليم في المدارس.

٣- متابعة المؤتمرات العلمية والحصول علي المعارف المطلوبة لصالح الوحدات التي يتم التعامل معها.

٤- تكثيف العمل الجماعي بين الأخصائيين الاجتماعيين في جميع المدارس دون التقيد بالوقت أو المسافة.

٥- الحصول علي الخبرات النادرة في المجال المدرسي عن بعد والاستفادة من العناصر المدربة بطريقة منظمة ويمكن عقد مؤتمرات الفيديو لتبادل الاستشارات وتبادل الرأي في الممارسة المهنية.

٦- التدريب المهني عبر الشبكات الذي يعد أحد أهم المداخل الجديدة لتقديم برامج وأنشطة التنمية المهنية ذات الكفاءة العالية، وتحقيق التفاعل بين المدرب والمتدرب، إلي جانب تطوير محتوي التدريب باستمرار(١).

ويشير البعض أن هناك العديد من الاستخدامات المهنية للمواقع الإلكترونية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي والتي من أهمها:

- تتعدد خدمات المواقع الإلكترونية لتشمل البحث عن المعلومات، وتلقيها، والتعلم عن بعد، والتحاور عن بعد، والحضور عن بعد، والنشر الإلكتروني، والترفيه عن بعد، والتسويق عن بعد والبريد الإلكتروني(٢).
- الدعوة الإلكترونية.
- التعليم عن بُعد "التعليم التفاعلي" للطلاب المعزولين والأخصائيين الاجتماعيين.
- الإشراف الإلكترونية.
- الإرشاد الإلكتروني والعلاج الإلكتروني(٣).
- وتستخدم المنظمات الاجتماعية المواقع الإلكترونية في (جمع التبرعات– الحملات –التسويق والعلاقات العامة – الموارد البشرية والتوظيف – سياسات الرعاية – خدمات الشركات)(٤).
- العمليات الإدارية: قد يقوم الموجهون الاجتماعيون بمراقبة الموظفين وإنشاء البرامج والعمل بالميزانيات والتواصل مع المنظمات المهنية الأخرى والهيئات الحكومية بمساعدة المواقع الإلكترونية(٣٦)

تاسعاً: الأدوات المهنية للمواقع الإلكترونية التي يمكن استخدامها في المجال المدرسي:

تتعدد أدوات المواقع الإلكترونية في التدخلات الموسعة خارج حدود مكتب الأخصائي الاجتماعي، وتعزيز التواصل بين العميل والأخصائي الاجتماعي، وتستخدم تلك الأدوات لأغراض الإشراف والمراقبة والأغراض الإدارية، والتصدي للعزلة الاجتماعية والاقتصادية و

تتنوع الاستخدامات العلاجية للمواقع الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية، بما في ذلك الاستشارة عبر الإنترنت والتدخلات المستندة إلى الويب الموجهة ذاتيًا وعقد المؤتمرات بالفيديو بالإضافة إلي الواقع الافتراضي والشبكات الاجتماعية والبريد الإلكتروني والرسائل النصية.[٣٧] ويمكن تناول أبرز أدوات المواقع الإلكترونية التي يمكن استخدامها في المجال المدرسي علي النحو التالي:

- المحادثة عبر الاتصال غير المتزامن *(Asynchronous Communication):* وهو نمط اتصال مؤجل لا يحدث في الوقت الحقيقي كالمحادثة عبر الإيميل.
- بود كاست / فوداكاست *(Podcast / Vodcast):* وهو اشتراك يعتمد علي تحميل ملفات الصوت والفيديو، كأن يقوم العميل باستماع صوتية موجودة علي موقع المعالج وله علاقة بمشكلة العميل.
- ويبنار *(Webinar):* المتزامن (علي الهواء) بين محاضر ومجموعة من الناس في مواقع بعيدة ومختلفة يقدمون محاضرة في احدي مجالات الممارسة للأخصائيين الاجتماعيين حول العالم.[٣٨]
- الاتصال المتزامن : ومن أهم أدواته المحادثة أو الحوار (Chatting) وتسمي المحادثة في الوقت الحقيقي أو المتزامن (Real Time Chating) أو المحادثة علي شبكة الإنترنت (Internet Relay Chat).[٣٩]
- الإشراف الإلكتروني: وهو يعتمد علي مجموعة من الأدوات التي يمكن من خلالها ايجاد مجموعة من التفاعلات التعليمية والإشراقية التي تؤدي إلي تحقيق وظائف النظام الإشرافي الإلكتروني عبر الإنترنت، ومن هذه الأدوات منتديات النقاش، البريد الإلكتروني، المدونات للنماذج البريدية، أداة التقويمات القصيرة، الموقع الإلكتروني.[٤٠]
- الفيديو الإرشادي: من خلال تذويد العملاء بالاستشارة عن بعد باستخدام كمرات حية مثل سكايب والتي تسمح لمقدمي الخدمة بالمشاركة في فيديوهات آمنة بين العملاء ومقدمي الخدمة والمتخصصين.

- التدخلات عبر الإنترنت: الأخصائيون الاجتماعيون قد يحصلون علي مجموعة واسعة من التدخلات عن طريق الإنترنت مصممة لمساعدة الناس الذين لديهم مشكلات مثل: تواجد مواقع الويب المعروفة باسم (Drinker's Ckech-up) لتشجيع الأفراد الذين يشعرون بالقلق ويستخدمون الكحول والتعاطي.
- التواصل الاجتماعي: هناك عدة مواقع للشبكات الاجتماعية مثل: "الفيس بوك- لينكد إن" وهي الآن منتشرة عند أغلب العملاء ويري بعض المتخصصين أن الحفاظ علي العلاقات مع العملاء علي الإنترنت والاتصال غير الرسمي علي مواقع الشبكات الاجتماعية يؤنس العلاقة، ويجعل الممارسة أكثر يسراً.(٤١)
- الاستشارة عبر الإنترنت: يقدم الإنترنت الآن مئات من خدمات الاستشارة عبر الإنترنت، وتستهدف العملاء الذين يعانون من الاكتئاب، والإدمان، والقلق، واضطرابات الأكل، والحزن، وغيرها من التحديات السلوكية وذلك من خلال استخدام محركات البحث الإلكترونية لتحديد موقع الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات المشورة باستخدام الدردشة المباشرة عبر الإنترنت(٤٢)
- البريد الإلكترون: في أبسط صوره، القدرة على إرسال رسائل إلى أفراد آخرين أو منظمات أخرى والوصول إلى صندوق بريد الكمبيوتر الخاص بالمستلم في أي مكان في العالم في غضون دقائق. يفتح المرسل ببساطة حزمة البريد الإلكتروني على الجهاز الخاص به، ويكتب الرسائل في نافذة الرسالة، وعند النقر بالماوس، يتم إرسال الرسالة إلى صندوق البريد الإلكتروني الخاص بالمستلم، دون الحاجة إلى أن يكون المتلقي متاحًا في الوقت المحدد الذي تتصل به.(٤٣) ويشبه البريد الإلكتروني كتابة رسالة وإرسالها بالبريد إلى مكتب البريد، ويتم فقط كتابة الرسالة وإرسالها إلكترونياً وإحدى مزايا البريد الإلكتروني أنه يسمح للأخصائي الاجتماعي بإرسال أو استقبال البريد بسرعة وفي أي وقت.(٤٤)
- مجموعات الدعم عبر المواقع الإلكترونية: يمكن استخدام مجموعات الدعم عبر المواقع الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية على المستوى الشخصي كأداة عند التعامل مع المشاكل

الشخصية للعميل وفيه يتم توجيه العميل إلى المجموعة للحصول على المساعدة والدعم من خلال التعامل مع مشاكله وحلها.(٤٥)

- العلاج الإلكتروني *(E-therapy synonymous with online، cyber، e-mail، therapy or chat):* الهدف من العلاج عبر الإنترنت هو توفير علاقة علاجية طويلة الأمد وتتضمن هذه الخدمة التواصل الفردي للمعالج باستخدام البريد الإلكتروني وغرف الدردشة والمراسلة الفورية والأدوات الأخرى خلال فترة زمنية طويلة وتهدف هذه الخدمات لبناء علاقة علاجية مستمرة ، ويتحدد العلاج عبر الإنترنت على أنه توفير الخدمات العلاجية باستخدام تطبيقات الإنترنت، سواء كانت نصية أو سمعية / مرئية ، والتي تمكن العملاء من تلقي الخدمات دون الاتصال المباشر مع مقدم الخدمة.(٤٦)

عاشراً: الإرشادات الموجهة لاستخدام المواقع الإلكترونية في المجال المدرسي:

ينبغي علي الأخصائيين الاجتماعيين مستخدمي المواقع الإلكترونية مع الطلاب في المدارس أن يتبعوا الإرشادات التالية:

(١) أن يكونوا على علم بتعقيدات التفاعلات عبر الإنترنت والتفاعل مع أحدث الأبحاث في هذا المجال.

(٢) يجب أن يكونوا مدركين لحدود الخصوصية في الاتصالات عبر الإنترنت، والكتابة بطريقة تتطابق

مع القيم المهنية، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل استراتيجي، بما في ذلك البناء المهني

والمهارى.(٤٧)

(٣) ينبغي أن يتواصل الأخصائيون الاجتماعيون في المجال المدرسي عبر الإنترنت من خلال مواقع التواصل أو البريد الإلكتروني أو مؤتمرات الفيديو لتبادل الأفكار حول الطرق الفعالة في الممارسة المهنية لتكنولوجيا المواقع الإلكترونية في المجال المدرسي.(٤٨)

(٤) تصبح المعلومات التي تتم مشاركتها من خلال المواقع جزءً من النطاق العام وتقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي مسؤولية ضمان سرية معلومات العميل والإلمام بالتشريعات المنظم الخصوصية.

(٥) على الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي المشاركة في فرص التطوير المهني التي توفرها المواقع الإلكترونية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتعزيز التفكير النقدي المستمر.

(٦) ضرورة توثيق المحادثات مع الطلاب المتعلقة بسياسات وسائل الإعلام الاجتماعي وحل المعضلات الأخلاقية ويجب على الأخصائيين الاجتماعيين. وسيكون من الواجب على الأخصائي الاجتماعي إشراك العملاء في الحوار حول المعلومات التي يمكن الحصول عليها عن طريق الإنترنت[٢].

(٧) يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يفكرون في استخدام أدوات الاستشارات الرقمية وأن يستشيروا الزملاء الذين لديهم معرفة أو خبرة متخصصة تتعلق بهذه القضايا.

(٨) يجب على الأخصائيين ان يستفيدوا من هذه الفرصة. فقد يكون المشرفون قادرون على مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين في التغلب على الظروف المعقدة التي تنطوي على استخدامهم للتقنية الرقمية.

(٩) من المهم بشكل حيوي أن يصبح الأخصائيون الاجتماعيون على دراية بالقواعد الأخلاقية ذات الصلة والتشاور بها، على سبيل المثال: السرية والموافقة المستنيرة وتضارب المصالح وقضايا الحدود والعلاقات الثنائية وسجلات الطلاب وتشويه السمعة وإنهاء الخدمات.[٤٩]

(١٠) التركيز علي الأحكام المهنية عند فحص أو تقييم أي استجابة أو رد فعل للعميل بصورة إلكترونية بمعني ألا تنسيك الممارسة الإلكترونية ضوابط وقواعد الممارسة الأصلية.

(١١) عند توصيل خدمة لطالب ما، كن واعياً بالتباين الثقافي بين العملاء واستخدام أدوات المواقع الإلكترونية المناسبة للتواصل مع العميل وكن علي دراية بالمعوقات الثقافية والبيئية التي تقف حجر عثرة بطريق توصيل الخدمة.

(١٢)المراجعة المستمرة للمعلومات المتعلقة بضوابط الممارسة عبر المواقع الإلكترونية وبالتعرف علي المصادر المعرفية المتاحة عبر الويب والمرتبطة بالمجال.

(١٣) اذا لم يستجيب العميل للممارسة المهنية عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بك، أعمل علي ضمان إحالته لأخصائي أو ممارس آخر، لضمان توصيل أفضل خدمة للعميل في النهاية.(٥٠)

حادي عشر: تحديات استخدام الموقع الإلكترونية في الممارسة المهنية في المجال المدرسي:

بينما يمتلئ دور المواقع الإلكترونية في ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمزايا، فهناك بعض المخاوف التي يجب معالجتها عند استخدام المواقع الإلكترونية في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

١- سوء أمان تخزين المعلومات يترك معلومات العميل الحساسة عرضة للقراصنة. ليست جميع الخوادم، بما في ذلك أنظمة البريد الإلكتروني والحوسبة السحابية، آمنة وموثوقة. قد يؤدي اختراق الأمان إلى انتهاك معلومات العميل والبيانات أو الإفصاح عنها، الأمر الذي قد يؤدي إلى تشعبات قانونية أو غيرها.

٢- ما لم تكن المعلومات المخزنة إلكترونياً، مثل سجلات الموظفين والعميل، ووثائق الميزانية، والخطط المهنية مدعومة احتياطياً بشكل كاف، فهناك دائماً خطر في أن تفقد المعلومات.(٥١)

٣- التحديات التنظيمية.

تعد الخدمة الاجتماعية في الغالب مجالًا منظما، فقد تجد الهيئات التنظيمية للخدمة الاجتماعية صعوبة في تنظيم الأخصائيين الاجتماعيين عبر الإنترنت الذين قد لا يكون لديهم مكتب أو عنوان مادي لهذه المسألة.

ويزداد الأمر سوءًا بسبب عدم وجود إطار تنظيمي حالي لممارسة الخدمة الاجتماعية عبر الإنترنت. من ناحية أخرى، وقد لا يكون العملاء في وضع يسمح لهم بالتحقق من التسجيل والوضع التنظيمي للأخصائيين الاجتماعيين خاصة إذا لم يكونوا من نفس البلد. إن

التعامل مع الأخصائيين الاجتماعيين غير المنظمين يعرض المرء لمخاطر مثل التحرش الجنسي والاحتيال وغيرها من المخاطر.[٥٢]

المرجع

(١) كرم بدوي محمد : تصميم مواقع الإنترنت كيف تصمم موقعا محترفا بنفسك، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م، ص ٢٤.

(٢) علي حمودة جمعة: تصميم المواقع والبوابات الإلكترونية، القاهرة، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، ٢٠١٦م، ص ٣٥.

(٣) إسلام احمد الشاذلي: دور المواقع الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٥م، ص ٦٨.

(٤) دينا محمد كامل : تقويم فعالية المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس، ٢٠١٣م، ص ١١٤.

(٥)عبد الله محمود محمد: جودة مواقع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية علي شبكة الإنترنت في تلبية احتياجات الطلاب، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٤م، ص ٣٦.

(٦)مهند احمد الأمين: دور المواقع الإلكترونية في بناء الصورة الذهنية للجامعات الإماراتية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة أم درمان الإسلامية، ٢٠١٤م، ص ١١٢.

(٧)محمد خليفة السيد: فاعلية برنامج قائم علي تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تنمية مهارات بناء المواقع الإلكترونية التعليمية لدي طلاب شعبة تكنولوجيا المعلومات في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات التربوية والبحوث، جامعة القاهرة، ٢٠١٢م، ص ٦٩.

(٨)مهند احمد الأمين: دور المواقع الإلكترونية في بناء الصورة الذهنية للجامعات الإماراتية، مرجع سبق ذكره، ص ١١٨.

(٩)محمد خليفة السيد: فاعلية برنامج قائم علي تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تنمية مهارات بناء المواقع الإلكترونية التعليمية لدي طلاب شعبة تكنولوجيا المعلومات في ضوء معايير الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص ٧٠.

(١٠)منار فتحي محمد: تصميم مواقع الصحف الإلكترونية، القاهرة، دار العالم العربي، ٢٠١١م، ص ٦٩.

(١١)جمال شحاتة حبيب: مناهج البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٣م، ص ٣١٥.

(١٢) هيثم عاطف حسن، يسري مصطفي السيد: تكنولوجيا العالم الافتراضي والواقع المعزز في التعليم، القاهرة، المركز الاكاديمي العربي للنشر والتوزيع، ٢٠١٨م، ص ٤٢.

(١٣) نديم محمد منصوري: سيسيولوجيا الإنترنت، سلسلة اجتماعية عربية "٤"، بيروت، منتدي المعارف، ٢٠١٤م، ص ٢٦.

(١٤) خلود السيد علي: المجتمع الافتراضي وتدعيم القيم التخطيطية المرغوبة لدي الشباب الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٧م، ص ٥٨.

(١٥)سارة جمال محمد: استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الخاصة بالتنمية البشرية والإشباعات المحققة منها، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، ٢٠١٦م، ص ١٤٤.

(١٦)إسلام احمد الشاذلي: دور المواقع الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة، مرجع سبق ذكره، ص ٧١.

(١٧)محمد نبيل محمد: دور المواقع الإلكترونية الترويج للخدمات التعليمية بالجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية العسكرية لعلوم الإدارة لضباط القوات المسلحة، وزارة الدفاع، ٢٠١٢م، ص ٥٧.

(١٨)خلود السيد علي: المجتمع الافتراضي وتدعيم القيم التخطيطية المرغوبة لدي الشباب الجامعي، مرجع سبق ذكر، ص ٥٨.

(١٩) كريمة مهران محمد: العلاقة بين استخدام المواقع الإلكترونية ومستوي المعرفة بحقوق الإنسان لدي الجمهور المصري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٦م، ص ٦٧.

(20)سارة جمال محمد: استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الخاصة بالتنمية البشرية والإشباعات المحققة منها، مرجع سبق ذكره، ص ١٤٥.

(21)ماجدة محمود احمد: توظيف مواقع الإنترنت في البرامج الإخبارية بالقنوات الفضائية المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٥م، ص ٦٩.

(٢2) اكرم فتحي مصطفي: إنتاج مواقع الإنترنت التعليمية رؤية ونماذج تعليمية معاصرة في التعلم عبر مواقع الإنترنت، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠١٦م، ص ١٤٨.

(٢٣) كرم بدوي محمد: تصميم مواقع الإنترنت كيف تصمم موقعا محترفا بنفسك، مرجع سبق ذكره، ص ص ٢٧-٢٨.

(24)Elissa D. Giffords: The Internet and Social Work "The Next Generation", The Journal of Contemporary Social Services, 2009, p.414.

(25)محمود فوزي رشاد: دور المواقع الإلكترونية في تسويق الأحداث الخاصة دراسة تطبيقية علي عينة من المواقع الحكومية والخاصة والأجنبية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٤م، ص ١٣٨.

(26)دينا عمر فرحان: مكافحة المواقع الإباحية علي شبكة الإنترنت المشكلة والتأثير وأساليب المكافحة، القاهرة، دار العلم العربي، ٢٠١٣م، ص ١٦٨.

(27)هيثم عاطف حسن: التعليم والتعلم عبر الشبكات الاجتماعية، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠١٧م، ص ١٠٥.

(28)محمود فوزي رشاد: دور المواقع الإلكترونية في تسويق الأحداث الخاصة دراسة تطبيقية علي عينة من المواقع الحكومية والخاصة والأجنبية، مرجع سبق ذكره، ص ١٣٩.

(29) آية احمد عبد الجواد : الاتصال التفاعلي في المؤسسات الحكومية في مصر من خلال شبكة الإنترنت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٧م، ص ٥٦.

(30)Marian Mattison: Informed Consent Agreements "Standards of Care for Digital Social Work Practices", Journal of Social Work Education, vol 54n2, 2018, p. 227.

(31)Angela N. Bullock&Alex D. Colvin: Communication Technology Integration into Social Work Practice.

(32) Elliot Caleria: How the Internet and Social Media Is Impacting S)ocial Work, 2018, p. 3.

(33) Angela N. Bullock&Alex D. Colvin: Communication Technology Integration into Social Work Practice, op. cit., p.7.

(34)شيرين علي موسي: المواقع الإلكترونية الإخبارية "دراسة في المفاهيم والمصداقية"، القاهرة، دار العالم العربي، ٢٠١٥م، ص ١١.

(35)أبوبكر محمود الهوش: شبكة الإنترنت وخدمات المعلومات، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠١١م، ص ٣١.

(36)Brian E. Perron, et al: Information and Communication Technologies in Social Work, Advances in Social Work Vol. 11 No. 1, 2010, p. 68.

(37) عبد العزيز عبد الله البريثن : قراءات في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٨.

(38)محمد إبراهيم علي : تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي الممارسة المهنية الرقمية، مرجع سبق ذكره، ص ٨٦.

(39)جمال شحاتة حبيب: مناهج البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص ٣١٥.

(40) عادل محمود محمد: تقييم مواقع الويب السودانية (المواقع الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والتعليمية والتجارية والأفراد) عن طريق نموذج الجودة المقترح، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية علوم الحاسوب وتقنية المعلومات، جامعة النيلين، ٢٠١٥م، ص ٢١٢.

(41) ماهر أبو المعاطي علي: الاتجاهات الحديثة في تحسين الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات، سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية، الكتاب التاسع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٣م، ص ٦٥.

(42) محمد إبراهيم علي: تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي الممارسة المهنية الرقمية، مرجع سبق ذكره، ص ٨٣.

(43)خلود برجس العبد: الاتجاه نحو تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الدراسات الاجتماعية، جامعة الملك سعود، السعودية، ٢٠١٦م، ص ٥٧.

(44)علي حسين زيدان وآخرون: الممارسة المبنية على الأدلة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٧م، ص ٢١٣.

(45)خلود برجس العبد: الاتجاه نحو تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي، مرجع سبق ذكره، ص ٥٨.

(46)وجدي محمد بركات: اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية، ورقة عمل مقدمة في ندوة الخدمة الاجتماعية "تجارب وخبرات متعددة"، مدينة الملك عبد العزيز الطبية، ٢٢- ٢٣ مارس ٢٠١١م.، ص ١٥.

(47) Cabinet Office White Paper (2000) 'E-Government: A Strategic Framework for Public Services in the Information Age', available online at: [http://www.iagchampions.gov.uk/Strategy.html], accessed May 2005

(48) Lester Parrott, et al: Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice, Sage Publications, Los Angeles, London, 2008, p. p. 188-189.

(49) وجدي محمد بركات: اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية، مرجع سبق ذكره، ص ١٨.

(50) National Association of Social Workers: Technology and Social Work, NASW Delegate Assembly, 1999, p. 359.

(51) محمد سيد فهمي، أمل محمد سلامه: البحث الاجتماعي والمتغيرات المعاصرة، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠١١م، ص ٣٩٣.

(52) أسماء مصطفي عبد الرازق: الإنترنت الفوائد والمخاطر، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، ٢٠١٥م، ص ص ٢٢١-٢٢٢.

(53) محمد سيد فهمي: فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠٠٨م، ص ص ٣٨٤-٣٨٥.

(54) حسن علي حسن: التدريب عبر الشبكات، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠١٣م، ص ١٥٢.

(55) أيوب محمد إبراهيم: توظيف تكنولوجيا المعلومات لبناء القدرات المعلوماتية للجمعيات الأهلية، مرجع سبق ذكره، ص ٧١.

(56) Rick Csiernik, et al: Information Technology and Social Work—The Dark Side or Light Side?, Journal of Evidence-Based Social Work vol3 n9, 2014, p. 11.

(57) Sara Dunn, et al: Digital capabilities in the social care workforce, Skills for Care, West Gate, 2014, p. 20.

(58) How Social Workers Use Technology(2019); The article is available online at the following Url: https://onlineprograms.ollusa.edu/msw/resources/how social-workers-use-technology.

(59)Alex T. Ramsey, et al: Technology-based Interventions in Social Work Practice, Soc Work Health Care, vol 53 n(9), 2014, p. 2.

(60)عبد العزيز بن عبد الله البريثن: توظيف التقنية في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية، بحث منشور في مجلة الآداب، جامعة الملك سعود، مجلد ٢٥، العدد ٣، ٢٠١٣م، ص ص ٦٤٠-٦٤١.

(61)هند عوض عبد الحميد: دراسة مقارنة بين استخدام الاتصال المباشر والإلكتروني في خدمة الجماعة لتنمية مهارة الحوار للشباب الجامعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامع حلوان، ٢٠١٤م، ص ١٦.

(62)الهام احمد الجابري: فعالية برنامج تدريبي باستخدام الإشراف الإلكتروني لتنمية مهارات الممارسة المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات المدرسية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٥م، ص ١٣.

(63)خلود برجس العبد: الاتجاه نحو تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في المجتمع السعودي، مرجع سبق ذكره، ص ص ٥٢-٥٣.

(64)Frederic G. Reamer (2013): Social Work in a Digital Age "Ethical and Risk Management Challenges", Faculty Publications by an authorized administrator of Digital Commons, 2013 , p. 164.

(65)Nell Ballantyne, et al: Child care social work and the Internet, Adoption & Fostering , vol 20 n2, 1996, p. 51.

(66)Elissa D. Giffords : Social Work on the Internet, National Association of Social Workers, Inc, 1998, p. 244.

(67)Camilla Granholm & Vilma Lehtinen: What Can Social Work Practice learn from Research on Online Support Groups?, Swedish School of Social Science , University of Helsinki, 2015, p. 3.

(68)Goutham M.Menon, et al : Online Social Work Practice "Issues and Guidelines for the Profession", Advances in Social Work Vol. 3 No. 2,2010, p. p. 106-107.

(69)Jennifer Boddy & Lena Dominelli: Social Media and Social Work "The Challenges of a New Ethical Space", Australian Social Work, vol 70 n2, 2017, p. 181.

(70)tephen M. Marson(1996): A Selective History of Internet Technology and Social Work; The article is available online at the following URL: http://dx.doi.org/10.1300/J407v14n02_03.

(71) Annette Johns, et al: Social Media Use and Social Work Practice, Canadian Association of Social Workers, 2014, p. 7.

(72)Frederic G. Reamer: Clinical Social Work in a Digital Environment, Springer Science & Business Media New York, 2014, p. 10.

(73)احمد عبدالفتاح ناجى: توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية من اجل التنمية نحو ممارسة مهنية افضل، مرجع سبق ذكره، ص ٢٤٩.

(74)How Social Workers Use Technology 2019; The article is available online at the following URL: https://onlineprograms.ollusa.edu/msw/resources/how-social-workers-use-technology

(75)Elliot Caleria: How the Internet and Social Media Is Impacting Social Work, op. cit, p. 4.