

متطلبات تطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين بمحافظة ظفار

The Requirement of Practicing Electronic Social Work in the Context of
from the Point View of Social Digital Transformation
Workers in the Dhofar Governorate

دكتورة ريم عبد المطلب أبو عيادة

أستاذ مساعد بقسم العلوم الاجتماعية

كلية الآداب والعلوم التطبيقية جامعة ظفار

ملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف هذه الدراسة واشتمل مجتمع الدارسة على ممارسي الخدمة الاجتماعية في مديرية التنمية الاجتماعية والمدارس الحكومية في محافظة ظفار، وارتكزت الدراسة على عينة عشوائية بلغ قوامها (113)، وخلصت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة على المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية قد بلغ (2.83) بانحراف معياري قدره (0.30)، وهو يشير إلى أن مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي قد كان مرتفعاً. وقد جاء بُعد المتطلبات القيمية في المرتبة الأولى، يليه بُعد المتطلبات المعرفية، يليه بُعد المتطلبات التقنية، ويأتي أخيراً بُعد المتطلبات المهارية. وقد أوصت الدراسة بضرورة فتح المزيد من فرص التدريب للمزيد من الأخصائيين الاجتماعيين والأكاديميين لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية على أحدث التقنيات، وتنمية معارفهم ومهاراتهم على إدارة الحوار عبر منصات التواصل الاجتماعي، وتحفيزهم على التعلم الذاتي ومراعاة القيم الأخلاقية لممارسة هذه الخدمة.

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

Abstract

This study aimed to identify the requirements that need to be met in order to implement the practicing electronic social work in the context of digital from the Point View of social workers in the Dhofar Governate . The descriptive-analytical method was used to achieve the objectives of this study, the sample was (113) of social workers from Social Development Directorate and government schools in Dhofar Governorate. The study concluded that there is a statistically significant impact of mechanisms for activating electronic social work practice in the light of digital transformation in the Sultanate of Oman. The study concluded that the overall mean of the sample was (2.83), with a standard deviation of (0.30), which indicates that the level of requirements that must be met to apply electronic practice for social service. The value requirements dimension came in first place, followed by the cognitive requirements dimension, followed by the technical requirements dimension, and finally the skill requirements dimension. The study recommended the necessity of providing more training opportunities for employees and academics to practice

electronic social service using the latest technologies, develop their knowledge and skills, motivate them for self-learning, and consider the ethical values of providing this service.

Keywords: Electronic Social Work Practice, Digital Transformation, Electronic Practice.

أولاً: مقدمة الدراسة:

الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تعتمد في ممارستها على العديد من المهارات المهنية، ويتمحور إهتمامها في العنصر الأساسي والموارد المهم لتنمية المجتمع، وهو الإنسان (الشريف، 2016)، وتهتم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بالإنسان كفرد وكعضو في جماعه وك مواطن في مجتمعه المحلي والعام، و تسعى بصفة مستمرة منذ نشأتها إلى تطوير أساليبها وتقنياتها في الممارسة من خلال تقديم أفضل التدخلات المهنية التي تتمتع بمستوى عال من الفاعلية والكفاءة في آن واحد (Kalpana et all, 2020).

وقد شهدت العقود الثلاثة الأخيرة تطورات متسارعة في التقنية الرقمية، حيث إنها فتحت طريقاً واسعاً للاستفادة من مميزات المتعددة، الشيء الذي أدى إلى ظهور ما يعرف بالتحول الرقمي والذي أحدث نقلة نوعية و ثورة اتصالات ربطت العالم ومهدت السبل للأفراد والمجتمعات والمنظمات للتواصل والتقارب وتبادل المعرفة والخبرات والتجارب الناجحة (محمد، 2020: 8-31).

والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطور وتغير وتحول رقمي؛ فهي مهنة تخدم العديد من الفئات، تُعد الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية تدخل مهني وطريقة علاجية يستخدم فيها الأخصائي الاجتماعي أساسيات مهنة الخدمة الاجتماعية استناداً إلى وسائل تكنولوجية مختلفة ويتم التواصل بين الأخصائي الاجتماعي والمستهدف بالخدمة إلكترونياً (علي، 2021: 531-568).

وقد استفاد الكثير من عملاء الخدمة الاجتماعية ممن لديهم مهارات استخدام التقنيات الرقمية من الخدمات الاجتماعية الإلكترونية، فقد تمكن الأخصائيون الاجتماعيون المعاصرون من تقديم الخدمات الاجتماعية للمستهدفين عن طريق الاستشارة عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول واستشارات الفيديو الفوري والتدخلات الموجهة ذاتياً عبر صفحات الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي فيما عرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (حسانين، 2022: 1-18).

وأصبح بالإمكان تقديم دورات خاصة بتعلم الخدمة الاجتماعية عبر شبكة الإنترنت، وذلك عبر منصات التعليم الإلكتروني، بأسس علمية جديدة حيث لا تكون نسخة طبق الأصل من المقدمة تقليدياً وجهاً لوجه، باستخدام آليات مبتكرة في التعلم والوسائل التي تعزز من الحوار والتفكير النقدي للطلاب، والسعي بأن يستمر هذا النوع من التعليم، فهناك من الطلاب من يصعب عليهم التعلم وجهاً لوجه، وبناء على ذلك سيكون التعليم الإلكتروني عبر منصاته هو الأفضل، بإتاحته بعضاً من المرونة بالنسبة للطلاب الآخرين (Craik, 2019)

ومن الآليات المطلوبة بالنسبة للعلاج الإلكتروني كأحد سبل ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، تدريب الأخصائيين الاجتماعيين عن طريق أيادي متخصصة وتوفير المشرفين عليهم في كيفية ممارسة العلاج الإلكتروني أو أية وسائل تقنية أخرى في ممارسة الخدمة الاجتماعية والتأكيد على مسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين كمنال للتأكيد على تأمين البيانات والمعلومات والحفاظ على سريتها (Cwikel, & Friedmann, 2020)

وتعد السلطنة من الدول التي أولت اهتماماً كبيراً لموضوع التحول الرقمي؛ حيث انطلقت رؤية الحكومة الإلكترونية في السلطنة بعد إقرار الاستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي والحكومة الإلكترونية في مايو 2003م، وكان الهدف من البرنامج بناء مجتمع معرفي مستدام، ورفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام وذلك من خلال بناء القدرات الوطنية، وقد ارتكزت خطة عمان 2040 في كثير من بنودها على ضرورة وأهمية التحول الرقمي ، إلى جانب كونه مطلباً أساسياً من متطلبات العصر الحديث لتسهيل العمليات والإجراءات للمستفيدين في كافة المجالات. <https://oman.om/wps/portal/>

ثانياً: الدراسات السابقة:

(1) دراسات عربية:

1. دراسة المحمادي (2022) بعنوان: الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي" هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الممارسة المهنية الإلكترونية وذلك لأهميتها وتأثيرها على ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وتحسين أداء الاخصائيين الاجتماعيين والتعرف على عمليات الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية، وتوصلت الدراسة الى عدة توصيات منها: الاهتمام بتدريب طلبة الخدمة

الاجتماعية على الممارسة المهنية الالكترونية وتنمية مهاراتهم الرقمية، تشجيع المؤسسات الاجتماعية والتعليمية والطبية بتمويل ودعم الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام التقنية في تدخلاتهم العلاجية مع تطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة لطلابها.

2. دراسة حسنين (حسانين، 2022) بعنوان: ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة من خلال التعرف على الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وأهميتها، الحاجة الماسة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالمنظمات الاجتماعية، تحديد فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ورصد معوقاتها، وتقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تزيد من كفاءة وفعالية المؤسسات الاجتماعية عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر التحول الرقمي ومن أهمها: توفير التدريب لممارسي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية على مهارات وتقنيات ممارسة الخدمة من دراسة وتشخيص وتحليل وعلاج وكاف عمليات المساندة المهنية، إقامة البرامج التدريبية للممارسين لتحسين مهاراتهم المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات، توفير الميزانيات المناسبة بمؤسسات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية .

3. دراسة خلف (2021) بعنوان: المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية - دراسة مطبقة على خريجي الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى أبعاد المهارات المهنية الرقمية وعائدها لخريجي الخدمة الاجتماعية وتحديد طبيعة العلاقة بين المهارات الرقمية وعائد الممارسة المهنية لخريجي الخدمة الاجتماعية، وتم تطبيق الدراسة على طلاب كلية الخدمة الاجتماعية - حلوان، بمجموع (170)، (103) ذكور و (67) إناث. توصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع أبعاد الدراسة المرتبطة باستخدام المهارات المهنية الرقمية جاءت في المستوى المرتفع حسب ترتيب المتوسطات الحسابية، وجود علاقة طردية دالة احصائياً بين المهارات الرقمية وعائد الممارسة المهنية لخريجي الخدمة الاجتماعية، وجود مؤشرات للتدخل المهني لتحسين كلاً من المهارات الرقمية وعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بشكل عام والتعامل مع الحالات الفردية على وجه الخصوص.

4. دراسة (أبو خريص 2021) بعنوان: مقومات رقمنة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي، هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على الرقمية في كافة مناحي ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وفي ظل التحول الرقمي الذي اتجه فيه الباحث إلى مقومات الرقمنة المطلوبة من تدريب وتعلم لطرق حديثة مكمل للطرقتقليدية للخدمة الاجتماعية وبالذات في المجال المدرسي وقد تمثلت تلك المقومات في: المقومات المعرفية، المقومات المهارية والمقومات التقنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المعتمد على المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الفيوم والبالغ عددهم (127) إحصائي اجتماعي. توصلت نتائج الدراسة إلى: أهمية التركيز على المقومات المعرفية المطلوبة لتفعيل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي المنشود في المجال المدرسي، أهمية المقومات التقنية وضرورة الإلمام بها من قبل الممارسين للخدمة الاجتماعية لتحقيق أهداف التحول الرقمي في المجال المدرسي، ضرورة العناية بالمقومات المهارية المطلوبة من الأخصائيين الاجتماعيين.

5. دراسة سيد (2021) بعنوان: متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمنظمات الغير حكومية في ظل التحول الرقمي، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين العاملين بالمنظمات الغير حكومية، وتحديد المتطلبات المعرفية والمهارية للأداء، وقد استخدمت الباحثة طريقة المسح الاجتماعي بالعينة من خلال (3) جمعيات أهلية بمحافظة الفيوم، وجاءت نتائج الدراسة بأن الأخصائي الاجتماعي يحتاج إلى التعرف على التكتيكات والأساليب الممارسة الحديثة لممارسته للخدمة الاجتماعية، كذلك يحتاج إلى معرفة طبيعة الجمعية وأهدافها وتحديد احتياجات المجتمع، وأوضحت الدراسة بأن هناك نقص في الخبرات والمهارات، وعدم المعرفة بسياسات التحول الرقمي من قبل الأخصائيين الاجتماعيين، واتساع الفجوة بين مهارات الأخصائي الاجتماعي الواقعية وآليات التحول الرقمي.

6. دراسة أبو السعود (2020) بعنوان: متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المتطلبات الواجب توفرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة معنوية

(0,01) بين المتطلبات المطلوبة ككل (المتطلبات المعرفية، المتطلبات المهارية، المتطلبات القيمية، المتطلبات التقنية والمتطلبات ككل) ويعود ذلك الى وجود ارتباط طردي بين هذه المتطلبات وقد أتت معبرة عما تهدف اليه الدراسة.

7. دراسة أبو النصر (2020) بعنوان: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، هدفت الدراسة إلقاء الضوء على الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وتوصلت نتائجها إلى أن الدخول لعصر التحول الرقمي مهد لظهورها وأن من مميزات المرونة في الزمان والمكان والوصول لأكبر عدد من المستفيدين من الخدمة مع تطوير العمل المهني وتحسين مستوى الخدمات أما معوقاتنا فتركزت في ضعف مهارات استخدام الحاسب الآلي والتكلفة المرتفعة للأجهزة والشبكات الإلكترونية، ضعف ميزانيات المنظمات، عدم توفير التدريب الكافي للأخصائيين الاجتماعيين وعدم قدرة الكثير من العملاء على التعامل مع التقنيات الرقمية وأوصت الدراسة بتوفير الموازنات المناسبة وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تقنيات عصر التحول الرقمي.

(2) دراسات أجنبية:

1. دراسة Esteves & Moreira (2021) بعنوان: تنمية الأداء المهني الاجتماعي، هدفت هذه الدراسة الى دعم وتطوير الممارسين للخدمة الاجتماعية بمختلف المنظمات من خلال استخدام الوسائل المعاصرة لتفعيل الممارسة المهنية على مختلف المستويات وقد توصلت نتائج الدراسة الى تحديد المطلوب لتحسين وتفعيل الممارسة المهنية باستخدام النهج الديناميكي النفسي وتطوير الكفاءات ذات الصلة بالممارسة بالتدريب على استخدام وسائل التحول الرقمي المعاصرة واوصت الدراسة على التركيز على البحث العلمي ووسائل التواصل الحديثة لتفعيل وتقييم الممارسة المهنية بشكل يطور من تقديم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

2. دراسة Nelimarkka et. al (2021) بعنوان: الفيسبوك ليس الحل السحري لتطوير المعلمين: تقييم مجتمع التواصل الاجتماعي، قامت الدراسة بتحليل الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية للمعلمين من خلال اختبارات بوسائل مختلفة من ضمنها الوسائل الرقمية للتعرف على مستوى العائد وتحديد مدى التطور من خلال التدريب باستخدام المنصات الرقمية وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الأنشطة التدريبية والتفاعلية باستخدام الوسائل التقنية قد حققت عائداً كبيراً للمعلمين ووفرت الوقت والجهد وزادت التراكم المعرفي بشكل متزايد مما يحفز على الاعتماد على الوسائل الرقمية الحديثة لتحقيق مستوى أحسن للممارسة المهنية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي.

3. دراسة Casey et. al. (2021) بعنوان: التجارب الحياتية للمرضات خلال جائحة كورونا، اهتمت هذه الدراسة بعائد الممارسة المهنية الإلكترونية لدى المرضات الخريجين العاملين بالتجارب أثناء جائحة كورونا حيث ركزت الدراسة على الوسائل التي يمكن ان يعتمد عليها لتفعيل الممارسة المهنية وتوصلت نتائج الدراسة عن أنه يمكن تحقيق مستوى أفضل للممارسة المهنية الإلكترونية من خلال التزود بالمعارف المهنية الحديثة والدعم النفسي باستخدام الوسائل الرقمية الحديثة وقد عبر المشاركون بأن مستوى ممارستهم قد تحسن من خلال التواصل واستخدام الوسائل الرقمية الحديثة في ظل التحول الرقمي.

4. دراسة Burton (2020) بعنوان: إعادة صياغة تعليم ممارسة العمل الاجتماعي من وجهة نظر المعلمين.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن وسائل تطوير وتفعيل المعلمين وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن دور الممارسة متعددة الأبعاد في تحقيق الدعم والتحفيز للمعلمين وأن هناك علاقة بين التطوير والتدريب المستمر وبين تحقيق عائد منشود للممارسة المهنية في ظل التحول الرقمي.

5. دراسة Laura & Eaton (2020) بعنوان: الطريق كي تصبح محترفاً عبر الإنترنت من خلال الممارسات الشبكية والتجارب الرقمية، هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز الإدراك لحياة المهنيين الذين يتشاركون ويتواصلون عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من التطبيقات الرقمية الأخرى وتوصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة تحديد آليات التحول الرقمي والعمل عبر المنصات الرقمية مثل: التعلم الذاتي، التطوير المهني، توفير الدعم والموارد لتقديم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ومع التطور المتسارع في ظهور التقنيات الحديثة وفي وسائل التواصل الاجتماعي وانتقال المعرفة والمعلومات والدور المهني عن طريق المؤسسات والمناطق فمن الضروري للممارسين للخدمة الاجتماعية الإلكترونية تحديد وأين يتم التدخل المهني عبر شبكات الحاسوب ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

• أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة:

يتضح من عرض نتائج الدراسات العربية والأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ما يلي:

اتفقت معظم الدراسات على أن توجه الخدمة الاجتماعية نحو التحول الرقمي أصبح أمراً لا بد منه مع استخدام آليات لتفعيل الممارسة في ظل التحول الرقمي، من إعادة الهيكلة وتحديث البنية المعرفية والمهارية والقيمية لمهنة الخدمة الاجتماعية لأن ذلك يتطلب استحداث معارف ومهارات وقيم وأدوات تتناسب وطبيعة هذا التحول، باعتبار أن طبيعة أدوار الممارسين تتغير وتتطور وفقاً للمتطلبات المتغيرة للممارسة في عصر المعلومات والتحول الرقمي وهنا تتضح أهمية تطوير الممارسة الاجتماعية الإلكترونية لتواكب التطور في التحول الرقمي الذي يشهده العالم، الأمر الذي سيؤثر إيجابياً في تطور المهنة وممارستها وتحقيق أهدافها في رضا العملاء وتحسين المستوى الحياتي لديهم أما الاختلاف فكان في طبيعة تناول، اهتمت دراسة (المحمادي، 2022) بالجوانب المعرفية بالنسبة للممارسة المهنية الإلكترونية وقدمت توصيات لتطويرها عوضاً عن نتائج ملموسة من الدراسة وهذا ما اتفقت فيه مع دراسة (حسانين، 2022)، تناولت دراسة (أبو خريص، 2021) ودراسة أبو السعود (2020)، مقومات الرقمنة المطلوبة: المقومات المعرفية، المقومات المهارية والمقومات التقنية في المجال المدرسي وأهميتها مكملتها لبعضها وضرورة الإلمام بها من قبل الممارسين وقد استفادت الدراسة الحالية من التعرف على هذه المقومات كآليات لتفعيل الممارسة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

أما دراسة (أبو النصر، 2020)، و (Esteves & Moreira, 2021) ودراسة (Burton, 2020)، اهتمت بتحديد ميزات ومجالات ومعوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي مع تحديد آليات لتفعيل الخدمة مثل: تطوير الكفاءات ذات الصلة بممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، بالتزود بالمعرفة والمهارات المهنية الحديثة، وبأن هنالك علاقة بين التطوير والتدريب المستمر وبين تحقيق عائد منشود للممارسة المهنية في ظل التحول الرقمي، دراسة (Pasquini & Eaton, 2020) سارت في نفس اتجاه تعزيز ودعم قدرات الاخصائيين الاجتماعيين والعمل عبر المنصات الرقمية مثل: التعلم الذاتي، التطوير المهني، توفير الدعم والموارد لتقديم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وهذا يتفق مع أهداف الدراسة الحالية في تحديد آليات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي.

وافقت هذه الدراسة مع دراسة (المحمادي، 2022) على أهمية الممارسة الاجتماعية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية وعملياتها، وضرورة الاهتمام بتدريب طلبة الخدمة الاجتماعية على الممارسة المهنية الإلكترونية وكذلك تشجيع المؤسسات الاجتماعية والتعليمية على استخدام التقنية الحديثة في تطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبلهم.

ثالثاً: مشكلة الدراسة وتسؤلاتها

لقد أصبح هناك استخدام واسع للشبكات الاجتماعية والمشاركة الرقمية في المجتمع، واستمرار في ظهور التقنيات والتطور في وسائل التواصل وانتقال المعارف والمعلومات والأدوار المهنية عبر المنظمات والمناطق، وقد انعكس هذا على مختلف المهن ومنها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية؛ مما يمنح سهولة الوصول والتواصل من خلال مختلف أدوات التكنولوجيا الحديثة، وتتميز الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة متطورة تسعى في تحديث معارفها وأساليبها لتحقيق مستوى أعلى في تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية؛ لذا نجد باستمرار أن هناك محاولات جادة لتقديم الجديد والمفيد مما يساعد ممارستها على الاعتماد على أسس علمية (Laura & Eaton, 2020).

وتضمنت سلطنة عُمان العديد من المبادرات الرقمية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية من خلال الممارسة الإلكترونية، والتواصل الفعال من خلال وسائل التكنولوجيا المختلفة، كما حرصت على توفير عدد من المنصات والتطبيقات التي تقدم خدمات اجتماعية وإرشادية مجانية، مثل: الخط المجاني للاستشارات الأسرية، الخط الساخن للدعم النفسي، خدمات الدعم النفسي المجاني من عيادة السكون المتمثلة في مبادرة (نحن معك)، ومبادرة (سكون وسكينة)، مبادرة (أنت تستحق الحياة) الخط الساخن لحماية الطفل، بالإضافة إلى العديد من التطبيقات، منها: دردشة تظمن للدعم النفسي، منصة تفتيس، منصة تكلم، منصة أيادي، تطبيق استنارة، وغيرها؛ حيث تحرص سلطنة عُمان على تحقيق أقصى استفادة ممكنة من التحول الرقمي الحديث في الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

وبالتالي فإن مشكلة الدراسة الحالية هي: تحديد متطلبات تطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي في محافظة ظفار.
تسؤلات الدراسة:

يتحدد السؤال الرئيس لهذه الدراسة في: ماالمتطلبات التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات التالية:

1. ماالمتطلبات المعرفية التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

2. ما المتطلبات المهنية التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

3. ما المتطلبات القيمة التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

4. ما المتطلبات التقنية التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي؟

رابعاً: أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين

الأهمية النظرية:

- طبيعة الموضوع الذي تتناوله الدراسة، وهو معرفة آليات تفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان.

- حداثة الموضوع في ظل التطورات والتغيرات العالمية، واتجاه العالم نحو الممارسة الإلكترونية.

- قياس مدى التحول والانتقال في ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في سلطنة عمان.

الأهمية التطبيقية:

- لفت انتباه القائمين على برامج الخدمة الاجتماعية إلى أهمية التحول الرقمي، ومدى الحاجة إلى مواكبة التغير.

- أهمية توظيف الممارسة الإلكترونية والتطبيقات الحديثة في ممارسة المهنة في مختلف المؤسسات المجتمعية.

- يمكن أن تقود نتائج وتوصيات الدراسة إلى توجيه السياسات العامة، والخطط والبرامج في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

- يمكن أن تساهم هذه الدراسة في استحداث برامج وأنشطة الإلكترونية لتحقيق التواصل المعرفي للممارسة الاجتماعية.

خامساً: أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس: تحديد متطلبات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في محافظة ظفار، وينتفرع منه:

1. تحديد المتطلبات المعرفية التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.
2. تحديد المتطلبات المهنية التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.
3. تحديد المتطلبات القيمية التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.
4. تحديد المتطلبات التقنية التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

سادساً: مفاهيم الدراسة:

ثالثاً: مصطلحات الدراسة

(1) الممارسة في الخدمة الاجتماعية:

- الممارسة لغة واصطلاحاً:

تُعرف الممارسة لغةً: كما ورد في لسان العرب: مارس بمعنى العمل والمزاولة ، ويقال مارس الشخص الشيء بمعنى قام بعمله (ابن منظور، 1970).
وتُعرف الممارسة اصطلاحاً: بأنها تكرار الفرد لسلوكيات وأفعال وذلك بهدف تحسين الأداء، ويتم اكتساب المهارات في الممارسة من خلال التدريب أو الاحتكاك (شحاتة، 2017).

ومن معاني الممارسة: المداومة وكثرة الاشتغال بالشيء، والكلمة في الأصل اليوناني (براكتيكوس) وتعد من المفاهيم التي استخدمت بكثرة في مجال الفكر الفلسفي، وهي بذلك تستخدم للدلالة على النشاط المستمر الذي توضع من خلاله مبادئ العلوم موضع التطبيق، وعليه يقال: ممارسة السياسة، ممارسة الخدمة الاجتماعية، ممارسة الطب (بوخلوف، 2020).

ممارسة الخدمة الاجتماعية: عرفته الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) بأنه المحصلة النهائية من توافق وتفاعل كل من: المعرفة والقيم والأعراض والاعتراف المجتمعي والمنهج العلمي والعملية (زيدان وآخرون، 2016، ص 467).
كما ويقصد بها " التدخل المباشر أو غير المباشر بين الممارس للخدمة الاجتماعية والمستفيد من الخدمة اعتماداً على مجموعة من الوسائل والأساليب والمهارات التي تهدف لتطوير أداء الممارس للخدمة من خلال تنميته مهنيًا لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (جودة، 2023، ص 40).

ويُعرف الباحثان الممارسة في الخدمة الاجتماعية إجرائياً بأنها: اتجاه يمارسه الأخصائي الاجتماعي مع العملاء لإشباع حاجاتهم، وحل مشكلاتهم إستناداً على أسس علمية ومعارف ومهارات وقيم لتحقيق الهدف وفقاً لمجال الممارسة.

(2) الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

تُعرف الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بأنها: الجهد والنشاط المهني، والتي يكون اعتمادها في الأساس على التكنولوجيا وبالذات الرقمية بحيث يتم استخدامه من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في إدارة وتقديم وتقييم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين منها وكذلك يتم الاستفادة من هذا الجهد أو النشاط في العملية التعليمية الخاصة بالخدمة الاجتماعية (Reamer, 2015).

ويقصد بها تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية عن طريق الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات، من خلال استخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، في التواصل مع المستفيدين من الخدمة وتحقيق أهداف تقديم الخدمات لهم عن بعد وذلك عن طريق تخزين ومعالجة واستعادة معلوماتهم، لتحقيق التواصل مع زملاء المهنة أو أي من منظمات المجتمع والمنظمات المهنية، في إجراء البحوث العلمية الخاصة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية (أبو النصر، 2020:5).

وتجد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الإلكترونية مهم في ممارسة الخدمة الاجتماعية في جميع عمليات الممارسة المهنية الإلكترونية مع الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات بما يشمله ذلك من التقدير والتشخيص، الوقاية، العلاج، التزويد بالخدمات، البحث والدراسة لتطوير المهنة (أبو هريرة، 2016)).

ويُعرف الباحثان الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بأنها: استخدام وسائل تكنولوجية وتطبيقات إلكترونية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، والذي يقوم فيه الأخصائي الاجتماعي بالتفاعل والتواصل مع المستفيد لتحقيق أهداف علاجية في إطار أيديولوجية المجتمع العماني.

(3) التحول الرقمي:

التحول الرقمي لغوياً: هو مفهوم مركب من شقين.

الشق الأول: التحول : التحول في معجم اللغة العربية أي أنه ينتقل من موضوع إلى موضوع آخر، (معجم اللغة العربية المعاصرة ،2008،عالم الكتاب). وفي قاموس علم الاجتماع: تحول من حال إلى حال.

الشق الثاني : الرقمي وأصل الكلمة هي الرقم، والرقم في علم الحساب هو الرقم المستعمل للتعبير عن أحد الأعداد البسيطة.

التحول الرقمي اصطلاحاً:

التحول الرقمي ما هو إلا عملية انتقال المؤسسات الحكومية أو الخاصة إلى ذلك النموذج العملي المستند على تلك التقنيات الرقمية الحديثة لابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات والتي تزيد من قيمة منتجاتها وخدماتها، وبهذا فإن التحول الرقمي هو المساعد للمؤسسات الحكومية والخاصة لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات التي يتم تقديمها لمنسوبيها وللفئة المعنية بتلك الخدمات، فالتحول الرقمي يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل بالصورة التي تخدم مسار العمل داخل المؤسسة وفي كيفية تعاملها مع العاملين بها والفئات المستهدفة للحصول علي الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في ان واحد (ابراهيم،2019:9).

ويمكن اعتبار التحول الرقمي عبارة عن الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل؛ وذلك عن طريق مجموعة من المتطلبات الاستراتيجية والثقافية والمادية والمالية والبشرية والأمنية والتشريعية. (محمد ، 2020).

ويعرف الباحثان التحول الرقمي إجرائياً بأنه: الانتقال من الاعتماد على الوسائل التقليدية، إلى وسائل رقمية تكنولوجية حديثة تعمل على أداء المهام والوظائف والعلاقات بأفضل الأساليب الحديثة الممكنة وبذلك يصبح المحتوى التقليدي للخدمات محتوى رقمي يسهل الوصول إليه من خلال تطبيقات الحاسوب.

سابعاً: الطريقة والإجراءات:

(1) نوع الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة، واتساقاً مع تساؤلاتها، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية والتي تهدف إلى وصف مشكلة البحث، وتحديد خصائصها تحديداً كمياً وكيفياً، فالبحوث الوصفية تقوم بجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى تعميمات بشأن موضوع البحث (أبو النصر، 2004)، وبالتالي تعد الدراسة الوصفية من أنسب الدراسات التي تصلح لموضوع الدراسة الراهنة. حيث تسعى هذه الدراسة إلى تحديد المتطلبات التي يجب توفرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، وبذلك فإن هذا النوع من الدراسات يقوم بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع (أحمد، 2006).

(2) منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين بوصفه أحد المناهج الرئيسة التي تستخدم في البحوث الوصفية، والتي تهتم بدراسة الظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين (أبو النصر، 2004)، ويساهم في الحصول على بيانات ضرورية لفهم الواقع الأمبريقي والإجابة عن تساؤلات الدراسة، كما أنه يساعد على الوصف والتفسير للظاهرة.

وقد اعتمد الباحثان على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة التطبيقية العشوائية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المديرية العامة للتنمية الاجتماعية والمدارس الحزمية في محافظة ظفار.

(3) مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المديرية العامة للتنمية الاجتماعية بمحافظة ظفار والبالغ عددهم (140) أخصائي، والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الحكومية بمحافظة ظفار والبالغ عددهم (87) أخصائي إجتماعي، حيث اعتمد الباحثان في اختيار أسلوب عينة الدراسة على طريقة العينة التطبيقية العشوائية لاختيار مفردات مجتمع الدراسة كما يوضح الجدول (1).

جدول (1): يوضح عدد الأخصائيين الاجتماعيين

حجم العينة	عدد الأخصائيين الاجتماعيين	
70	140	المديرية العامة للتنمية الاجتماعية
43	87	المدارس الحكومية
113	227	مجموع الأخصائيين الاجتماعيين

(4) أدوات الدراسة:

اتساقاً مع متطلبات الدراسة ومنهجيتها فقد تمثلت أدوات الدراسة في:

❖ استبانة للأخصائيين الاجتماعيين حول المتطلبات التي يجب توافرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي :

1. قام الباحثان بتصميم استبانة إلكترونية على تطبيق (Google Forms)؛ وذلك نتيجة لصعوبة الوصول إلى الأخصائيين الاجتماعيين بشكل مباشر، ولأجل الوصول إلى العينة التي تستهدفها عينة الدراسة، وتم إرسال رابط الاستبانة على المبحوثين بالتعاون مع المديرية العامة للتنمية الاجتماعية بمحافظة ظفار والعاملين في المدارس، وكانت ردود المستجيبين للاستبانة الإلكترونية تأتي طواعية، حتى وصلت إلى (113) استجابة.

2. اشتملت الاستبانة على المحاور التالية:

- البيانات الأولية للأخصائيين الاجتماعيين.
- مدى ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
- المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

بلغ عدد فقرات الاستبانة الإجمالي (42) فقرة تقاس كل فقرة على مقياس ليكرت الثلاثي. ويوضح الجدول رقم (1) تصنيف مستويات الموافقة، والدرجة التي تعطى لها في المعالجة الإحصائية.

الجدول رقم (2): مستويات الموافقة على فقرات الاستبانة وتعبيراتها اللفظية وتقديراتها الكمية

لا اوافق	محايد	اوافق	التصنيف
1	2	3	الدرجة

1- صدق الأداة:

(أ) **صدق المحكمين:** قام الباحثان بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من أعضاء من الهيئة التدريسية في جامعة السلطان قابوس وجامعة ظفار وعددهم (6) محكمين، وقد طلب الباحثان من المحكمين إيداء آرائهم في مدى ملائمة الفقرات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة الفقرات ومدى مناسبة كل فقرة للبعد الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية الفقرات لتغطية كل بعد من أبعاد الدراسة، بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة الفقرات أو حذفها وإضافة بعض الفقرات، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون، وقام الباحثان بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون.

(ب) **صدق الاتساق الداخلي:** من أجل التحقق من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها قامت الدراسة باختبار الاتساق الداخلي لفقرات المقياس من خلال اختبار معامل كرونباخ ألفا، وحيث أنه لا توجد قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة، لكن من الناحية التطبيقية يعد الثبات (0.60) وفقاً لـ Al-Romeedy (2019) أكثر قبولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية. ويبين الجدول رقم (2) معاملات الثبات الداخلية لأبعاد الاستبانة، والاستبانة، والاستبانة الكلية.

الجدول رقم (3) معاملات الثبات الداخلي للاستبانة وأبعادها

رقم	المتغيرات	قيمة الفا
1	مدى استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في سلطنة عمان في ظل التحول الرقمي	.787
2	المتطلبات المعرفية	.831
3	المتطلبات المهارية	.818
4	المتطلبات القيمية	.847
5	المتطلبات التقنية	.772
6	المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي	.955
	الثبات الكلي	.892

من خلال معاملات الثبات في الجدول رقم (3) يستنتج أن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات عالي وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وقد جاء معامل الثبات الكلي لجميع فقرات الاستبانة بقيمة (0.892)، وكان أدنى معاملات الثبات الداخلية للاستبانة قد بلغ (0.772) لبعده المتطلبات التقنية بينما كان أعلى معاملات ثبات الأداة قد بلغ (0.955) لمحور المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

(ج) صدق الاتساق البنائي: تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل محور من محاور المقياس مع الدرجة الكلية للاستبانة، ويوضح الجدول التالي ذلك:

الجدول رقم (4) معامل ارتباط كل محور من محاور المقياس مع الدرجة الكلية للاستبانة

م	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	مدى استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية في سلطنة عمان في ظل التحول الرقمي	.872	.000
2	المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي	.719	.000

تبين نتائج الجدول رقم (4) إلى أن معاملات الارتباط بين محاور الاستبانة (مدى استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية في سلطنة عمان في ظل التحول الرقمي، المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي) والمقياس الكلي للاستبانة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية (0.01)، وهو ما يشير إلى صدق الاستبانة ومحاورها ومقدرتها لتحقيق الهدف الذي صممت من أجله.

(5) الأساليب الإحصائية:

قام الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبانة، من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- إحصاءات وصفية، منها: النسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي.
- معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient): لقياس صدق فقرات الاستبانة.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

(6) نتائج الدراسة:

المحور الأول: وصف عينة الدراسة.

الجدول رقم (5): وصف عينة الدراسة (النوع، العمر، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة)

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	76	67.3
2	أنثى	37	32.7
العمر			
	من 25 - أقل 30 سنة	12	10.6
	من 30 - أقل 35 سنة	13	11.5
	من 35 - أقل 40 سنة	45	39.8
	أكثر من 40 سنة	43	38.1
الدرجة العلمية			
	دبلوم	5	4.4
	بكالوريوس	103	91.2
	دراسات عليا	5	4.4
سنوات الخبرة			
	أقل من 5 سنوات	16	14.2
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	17	15.0
	من 10 إلى أقل من 15 سنوات	45	39.9
	من 15 إلى أقل من 20 سنوات	25	22.1
	20 سنة فأكثر	10	8.8

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن نسبة الذكور في عينة الدراسة كانت أعلى من نسبة الإناث وقد بلغت (67.3%)، بينما بلغت نسبة الإناث في عينة الدراسة (32.7%)، وأن أفراد العينة في الفئة العمرية (من 35 - 40 سنة) هم الأكثر عدداً مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، حيث بلغت نسبتهم (39.8%). في حين أن الفئة العمرية (من 25-30 سنة) هم الأقل عدداً مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، حيث بلغت نسبتهم (10.6%).

كما أن أفراد العينة في الدرجة العلمية (بكالوريوس) هم الأكثر عدداً مقارنة بالدرجات العلمية الأخرى، حيث بلغت نسبتهم (91.2%)، أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة فإن الفئة (من 10 إلى أقل من 15 سنوات) هم الأكثر عدداً مقارنة بالسنوات الأخرى، حيث بلغت نسبتهم (39.9%). في حين أن أفراد العينة في سنوات الخبرة (20 سنة فأكثر) هم الأقل عدداً مقارنة بالسنوات الأخرى، حيث بلغت نسبتهم (8.8%).

المحور الثاني: مدى استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في محافظة ظفار.

تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري وترتيب الفقرات من خلال إجابات الباحثين عن الفقرات، وسيتم توضيحه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المستوى
1	سبق لي ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	2.28	.85	4	متوسط
2	لدي وعي بأهمية التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	2.64	.70	1	مرتفع
3	يتوفر لدي المهارة الكافية لاستخدام الأدوات الإلكترونية في ممارسة الخدمة الاجتماعية	2.45	.73	2	مرتفع
4	لدي المعرفة الجيدة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	2.37	.79	3	مرتفع
5	لا أرى من الضروري أن تمارس الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	1.65	.79	5	منخفضة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.28	.44		متوسط

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري في الجدول رقم (6) أن توفر مدى استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان بمستوى متوسط، وفقاً للمتوسط الحسابي للاستجابات الذي بلغ (2.28)، بانحراف معياري قدره (0.44). وهذا يعود إلى حداثة استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

وبينت النتيجة أن أعلى درجات مدى استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان كان لدي وعي بأهمية التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وذلك وفق المتوسط الحسابي للاستجابات الذي بلغ (2.64). أما أدنى درجات لا أرى من الضروري أن تمارس الخدمة الاجتماعية إلكترونياً، وذلك وفق المتوسط الحسابي للاستجابات الذي بلغ (1.65)، مما يدل على وعي الأخصائيين الاجتماعيين بضرورة ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

المحور الثالث: المتطلبات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان؟

توضح الجداول التالية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى متطلبات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (المعرفية، المهارة، القيمة، التقنية) في ظل التحول الرقمي.

(1) المتطلبات المعرفية

الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المتطلبات المعرفية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المستوى
1	تنمية معارف الأخصائي الاجتماعي حول وسائل التواصل الإلكترونية	2.90	.37	5	مرتفع
2	تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول أهمية التحول الإلكتروني	2.90	.32	3	مرتفع
3	تنمية وعي العملاء حول أهمية التحول الرقمي	2.91	.36	2	مرتفع
4	تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول قوانين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	2.90	.37	4	مرتفع
5	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام الأساليب التكنولوجية في ممارسة الخدمة الاجتماعية	2.79	.54	9	مرتفع
6	تحديث المؤسسات الاجتماعية وأساليب الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية	2.86	.46	7	مرتفع
7	تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول مصادر المعرفة المستخدمة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	2.82	.52	8	مرتفع
8	تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين حول التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في التواصل الاجتماعي مع العملاء	2.87	.43	6	مرتفع
9	تحديث محتوى مقررات الحاسب الآلي في مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية	2.72	.57	11	مرتفع
10	تنمية معارف الأخصائيين حول آليات الأمان (التشفير)	2.91	.36	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.85	.31		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة على البعد المعرفي قد بلغ (2.85) بانحراف معياري قدره (0.31)، وذلك بناء على المعيار الذي تم تطبيقه في هذه الدراسة ، واستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوى البعد المعرفي لدى الممارسين الاجتماعيين قد كان إيجابياً .

وبينت النتيجة أن أعلى المتطلبات المعرفية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان كان تنمية معارف الأخصائيين حول آليات الأمان (التشفير)، وذلك وفق المتوسط الحسابي للاستجابات الذي بلغ (2.91).

أما أدنى درجات المتطلبات المعرفية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان كان تحديث محتوى مقررات الحاسب الآلي في مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وذلك وفق المتوسط الحسابي للاستجابات الذي بلغ (2.72).

ويعزو الباحثان تلك النتائج إلى أن هناك وعي معرفي بالمتطلبات المعرفية لممارسة الخدمة الاجتماعية لدي الأخصائيين الاجتماعيين، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبوخريص، 2021)، ودراسة (سيد، 2021)، ودراسة (أبو السعود، 2020)، ودراسة (Pasquini & Eaton, 2020) والتي أكدت على ضرورة وأهمية المتطلبات المعرفية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

(2) المتطلبات المهنية

الجدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المتطلبات المهنية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المستوى
1	إكساب الأخصائيين مهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	2.91	.34	1	مرتفع
2	تنمية مهارات التواصل الإلكتروني لدى الأخصائيين الاجتماعيين	2.87	.45	5	مرتفع
3	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على أساليب إدارة المؤسسات باستخدام وسائل التكنولوجيا	2.89	.38	2	مرتفع
4	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات توصيل الخدمات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي	2.87	.43	4	مرتفع
5	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات استخدام المنصات الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	2.82	.50	6	مرتفع

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المستوى
6	تنمية مهارات تحويل الملفات الورقية إلى ملفات رقمية	2.81	.49	7	مرتفع
7	إكساب الأخصائيين مهارات إدارة الحوار عبر المنصات الاجتماعية	2.78	.56	9	مرتفع
8	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات التعلم الذاتي الإلكتروني	2.00	.00	10	متوسطة
9	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارة تقدير الموقف عبر شبكات التواصل الاجتماعي	2.76	.55	8	مرتفع
10	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارة تقدير الموقف عبر شبكات التواصل الاجتماعي	2.88	.43	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.76	.33		مرتفع

يظهر من الجدول رقم (8) أن المتوسط الكلي لاستجابات أفراد العينة قد بلغ (2.76)، بانحراف معياري قدره (0.33)، وبناء على المعيار المستخدم في هذه الدراسة فإن مستوى المتطلبات المهنية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان مرتفع. وقد جاء في المرتبة الأولى مضمون العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (2.91)، والتي تشير إلى " إكساب الأخصائيين مهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ".

وجاء أخيراً مضمون العبارة رقم (8) بمتوسط حسابي بلغ (2.00)، والتي تشير إلى " إكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات التعلم الذاتي الإلكتروني ". وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (أبو السعود، 2020)، ودراسة (أبو خريص، 2021)، ودراسة (خلف، 2021)، ودراسة (حسانين، 2021)، ودراس (المحمادي، 2022)، والتي أكدت على ضرورة الاهتمام بالمقومات المهنية وضرور و تنميتها لدي الأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق أهداف ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

(3) المتطلبات القيمية

الجدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المتطلبات القيمية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المستوى
1	ضمان الحفاظ على سرية معلومات العملاء في ظل الممارسة الإلكترونية	2.93	.34	2	مرتفع
2	الالتزام بأخلاقيات المهنة في التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي	2.88	.41	9	مرتفع

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المستوى
3	احترام حق العميل في تحديد مواعيد المقابلات الإلكترونية	2.88	.41	8	مرتفع
4	مراعاة الفروق الفردية بين العملاء في القدرة على استخدام المنصات الاجتماعية	2.88	.41	7	مرتفع
5	الالتزام بالعرف المجتمعي في ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	2.92	.33	3	مرتفع
6	وضع معايير أخلاقية للمحادثات الإلكترونية بين العميل والأخصائي الاجتماعي	2.93	.32	1	مرتفع
7	احترام الثقافات المختلفة لجميع العملاء أثناء المحادثات الإلكترونية	2.89	.38	6	مرتفع
8	الالتزام بقوانين استخدام وسائل التواصل مع المحادثات الإلكترونية	2.91	.36	4	مرتفع
9	الالتزام بقواعد العلاقة المهنية مع العملاء في ظل الممارسة الإلكترونية	2.67	.63	11	مرتفع
10	تحمل مسؤولية كفاءة الممارسة المهنية الإلكترونية	2.90	.37	5	مرتفع
11	الالتزام بحماية خصوصية العميل عند استخدام التقنيات	2.87	.43	10	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.88	.31		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة عن المتطلبات القيمية قد بلغ (2.88) بانحراف معياري قدره (31.0)، وبناء على المعيار المستخدم في هذا الدراسة واستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى ضرورة توفر المتطلبات القيمية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان بمستوى مرتفع. وقد جاء في المرتبة الأولى مضمون العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي بلغ (2.93)، والتي تقول "وضع معايير أخلاقية للمحادثات الإلكترونية بين العميل والأخصائي الاجتماعي". أما أدنى درجات المتطلبات القيمية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان فهو مضمون العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي بلغ (2.67)، ونصها "الالتزام بقواعد العلاقة المهنية مع العملاء في ظل الممارسة الإلكترونية"، ويعزو الباحثان هذه النتيجة أن المعايير الأخلاقية مهمة في مجتمع مثل المجتمع العماني الذي يتصف بدمائة الخلق، وانفتحت هذه النتيجة مع دراسة (أبو السعود، 2020)، ودراسة (خلف، 2021) والتي أوضحت أهمية الالتزام بالمعايير القيمية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

(4) المتطلبات التقنية

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى المتطلبات التقنية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	المستوى
1	توفير الإمكانيات التكنولوجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	2.81	.51	5	مرتفع
2	توفير منصات إلكترونية للتعامل مع العملاء في المؤسسات المختلفة	2.87	.43	1	مرتفع
3	توفير التطبيقات الإلكترونية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية	2.86	.46	2	مرتفع
4	تحديث الأساليب الفنية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية	2.82	.48	3	مرتفع
5	توفير فريق عمل من المختصين في إدارة المنصات الإلكترونية	2.81	.49	4	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	2.83	.40		مرتفع

يظهر من الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة عن المتطلبات التقنية قد بلغ (2.83) بانحراف معياري قدره (0.40)، وبناء على المعيار المستخدم في هذا الدراسة واستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوى توفر المتطلبات التقنية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان مرتفع. وقد جاء في المرتبة الأولى مضمون العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (2.87)، والتي تشير إلى " توفير منصات الإلكترونية للتعامل مع العملاء في المؤسسات المختلفة ".

وجاء أخيراً مضمون العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي بلغ (2.81)، والتي تشير إلى " توفير الإمكانيات التكنولوجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية "، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى اهتمام المجتمع العماني باستخدام التكنولوجيا والمنصات الإلكترونية في المؤسسات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو خريص، 2020)، ودراسة (المحمادي، 2022) والتي أكدت على ضرورة توفير توفير الإمكانيات التقنية في المؤسسات الاجتماعية وضرورة تنمية المهارات التقنية للأخصائيين الاجتماعيين.

مستوى متطلبات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في ظل التحول

الرقمي في سلطنة عمان

جدول رقم (11): المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي في سلطنة عمان

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
2	.31	2.85	المتطلبات المعرفية
4	.33	2.76	المتطلبات المهارية
1	.31	2.88	المتطلبات القيمية
3	.40	2.83	المتطلبات التقنية
	.30	2.83	المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

ويخلص جدول رقم (11) مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. وتبين النتائج في الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي لاستجابات أفراد العينة على المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية قد بلغ (2.83) بانحراف معياري قدره (0.30)، وبناء على المعيار المستخدم في هذه الدراسة واستجابات أفراد العينة فإن هذا المتوسط الحسابي يشير إلى أن مستوى المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي قد كان مرتفعاً. وقد جاء بُعد المتطلبات القيمية في المرتبة الأولى، يليه بُعد المتطلبات المعرفية، يليه بُعد المتطلبات التقنية، ويأتي أخيراً بُعد المتطلبات المهارية.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة أبوخريص (2022)، ودراسة أبوالسعود (2020).

ثالثاً: توصيات الدراسة:

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

1. تنمية معارف الأخصائيين الاجتماعيين والأكاديميين بضرورة وأهمية الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية وذلك من خلال تطوير المناهج الدراسية وموائمتها مع التطورات التكنولوجية الحديثة.
2. توفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لدعم الخدمات الاجتماعية الإلكترونية، بما في ذلك توفير الاتصالات عالية السرعة والأمن حيث يتم التواصل وعقد شركات تعاونية مع شركات الاتصال.

3. تنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين والأكاديميين على إدارة منصات التواصل، وتحفيزهم على التعلم الذاتي ومواكبة التطور في التقنية والتطبيقات، بحث تتضمن المناهج التعليمية على مقررات تطبيقية لتعليم الأخصائيين الاجتماعيين وتنمية مهاراته التقنية.
4. تبسيط عملية التسجيل والتقديم عبر المنصات الإلكترونية بتوفير نماذج قابلة للتعبئة عبر الإنترنت والتحقق الذاتي للمستندات المطلوبة من خلال تصميم نماذج مبسطة تشتمل على البيانات الرئيسية والمهمة.
5. تقييم وتحسين الخدمات الاجتماعية الإلكترونية بشكل منتظم. يمكن ذلك عن طريق إجراء استطلاعات رأي المستخدمين وتحليل البيانات لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم. يجب أيضاً تحسين وتحديث المنصات الإلكترونية بناءً على التغذية المرتدة والنتائج الحاصلة.

قائمة المراجع

- إبراهيم، أحمد حسن (2019). التحول الرقمي (1) نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، بحث منشور في نادي التجارة، العدد: 676.
- إبن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (2004). لسان العرب، ط6، مجلد 61، دار صادر، بيروت، لبنان.
- أبو السعود، منى جلال (2020). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، 21(4): 665-706.
- أبو النصر، مدحت محمد (2004). قواعد ومراحل البحث العلمي دليل ارشادي في كتابة البحوث أبو واعد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل العربية.
- أبو النصر، مدحت محمد (2020). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للعلوم والتربية والأداب، مصر، 1(1): 45-80.
- أبو خريص، هاني جودة (2021). مقومات رقمنة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 22: 433-481.
- أبوهرجة، محمد إبراهيم على (2016). تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور مقترح لبرنامج لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة الرقمية. مجلة الخدمة الاجتماعية الصادرة عن الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، 55: 68-141.
- أحمد، غريب. (2006). مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، المنصورة، المكتبة العلمية الحديثة.
- الشريف، خالد سعود (2016). اتجاهات الممارسة المهنية الإلكترونية، الرياض، مكتبة الرشد.
- الفقي، مصطفى محمد احمد (2021). الخدمة الاجتماعية الرقمية، الأطر النظرية والتطبيقية، الدمام: مكتبة المتنبي.
- المحمادي، ريهام سالم عبد المحسن (2022). الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 72(1): 15-35.
- بوخولف، بدر (2020). دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، ورقة بحثية منشورة في مجلة القانون والعمال، جامعة الحسن الأول بالمغرب، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، العدد 58.

- جودة، ياسر حسن (2023). واقع استخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المجال المدرسي من وجهة نظر موجهي التربية الاجتماعية، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية - جامعة بنى سويف، 14(3): 40-56.
- حسانين، أمل عبد الكريم (2022). ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للعلوم والتربية والأداب، مصر، 9: 1-18.
- خلف، محمد عبد الحكيم عبد الحميد (2021). المهارات المهنية الرقمية وعلاقتها بعائد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية: دراسة مطبقة على خريجين الخدمة الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية، 170(1): 89-123.
- زيدان، علي حسن وآخرون (2016). الممارسة المبنية على الأدلة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية.
- سيد، هبة مجدي (2021). متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين العاملين بالمنظمات الغير حكومية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 25(2): 213-239.
- شحاتة، فوزي، (2017). الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية، دار الكتب والدراسات العربية، الإسكندرية.
- عبد الله، ولاء محمود (2018). مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي. مجلة كلية التربية، 14-15.
- على، شامية جمال سيد (2021). متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، 35(3): 531-568.
- محمد، عبد الرحمن والغيبري، محمد أحمد (2020). واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية، مجلة العلوم الادارية والمالية، 4(3): 8-31.
- Berit S. Haug, Sonja M. Mork (2021). Taking 21st century skills from vision to classroom: What teachers highlight as supportive professional development in the light of new demands from educational reforms, Teaching and Teacher Education <https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103286>.
- Burton, J. (2020). Reframing social work practice education: practice educators' perceptions of the Professional Capabilities Framework (PCF) & the support provided during implementation. *Journal of Social Work Practice*, 34, pp. 39-52.
- Casey, K., et. al. (2021). The lived experiences of graduate nurses transitioning to professional practice during a pandemic. *Nursing Outlook*, 69(6): 1072-1080.
- Craik, C., (2019), Social Work Education: Challenges and Opportunities, *Journal of Australian Social Work*, 72(2).
- Cwikel, J., & Friedmann, E. (2020). E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 63(6): 730-745.
- Esteves, A. M., & Moreira, S. (2021). Developing Social Performance Professionals in the Extractive Industries. *The Extractive Industries and Society*, 8(4).
- Goel, Kalpana et.al. (2020). Technology-enhanced social work practice and education. 10.1049/PBHE023E_ch8.
- Kalpana Goel et all,(2020). Technology-enhanced social work practice and education, The Institution of Engineering and Technology, United Kingdom.

- Laura. A., & Eaton, P. W. (2020). Being/becoming professional online: Wayfinding through networked practices and digital experiences. *New Media & Society*, 23: 939-959.
- Nelimarkka, M., et. al (2021). Facebook is not a silver bullet for teachers' professional development: Anatomy of an eight-year-old social-media community. *Computer. Educ.*, 173, 104-269.
- Reamer, F. G. (2015). social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2):13-120.