

واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية

The reality of the use of social workers for some means of information and communication technology in work with individual cases

إعداد

د مصطفى محمد أحمد الفقي

الأستاذ المشارك بجامعة الأزهر والإمام عبد الرحمن بن فيصل

Dr. MOSTAFA MOHAMED AHMED ELFEKY

Associate Professor, University of Al-azhar & Imam Abdul Rahman Bin Faisal

ملخص الدراسة باللغة العربية:

استهدفت الدراسة التعرف على واقع استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الحاسبات الآلية، الهواتف المحمولة، الحاسبات الإلكترونية، برامج التواصل الاجتماعي الإلكتروني، وكل ما تنتجه شبكة الإنترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية، والممارسات التكنولوجية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، وتحديد أهم المعوقات التي تحول دون الاستفادة من تلك التقنيات؛ بغية وضع مقترح لتوجيه الممارسين لطرق الاستفادة من تلك التكنولوجيا في العمل مع الحالات الفردية، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود بعض الاستخدامات لعدد من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية كانت أكثر وضوحاً في عملية الدراسة، بينما كان الاستخدام الأقل في عملية تنفيذ التدخل، كما أسفرت عن بعض المعوقات، واختتمت بجملة من المقترحات لتفعيل الاستفادة المهنية من هذه التطورات التكنولوجية.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية:

The study aimed at identifying the reality of the use of social workers for some means of information and communication technology such as computers, mobile phones, electronic accounts, social networking programs, , Email, all produced means or technological tools of the Internet, and professional and techno practices that social workers perform with individual cases, to identify the most important obstacles cut out the use of those techniques; and to develop a proposal to guide practitioners of ways to take advantage of that technology to work with individual cases, The results of the study resulted in the existence of some uses a number of means of information and communication technology in work with individual cases was more pronounced in the study process, while at least use in the process of implementation of the intervention, and resulted in some constraints, and concluded, inter alia, the proposals to activate the professional advantage of these technological developments.

الكلمات الدالة: الأخصائي الاجتماعي- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- الحالات الفردية

مدخل لمشكلة الدراسة

شهد العالم في أواخر القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة تطوراً تكنولوجياً هائلاً لحق بكل مجالات الحياة، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم تلك المجالات الناتجة عن الثورة الرقمية والتي أثرت بصورة مباشرة على جميع أنماط الحياة الإنسانية.

وقد أصبح من الشائع الحديث عن "ثوره تكنولوجيا المعلومات"، ومقارنتها مع الثورة الصناعية في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر – وهي سريعة جدا وواسعة الانتشار وعميقة التغييرات في فترة زمنية قصيرة جداً، فقد أصبحت الاتصالات وتخزين المعلومات المتاحة بواسطة الحاسوب جزءاً لا يتجزأ من حياة الكثير من العاملين، ليس هذا فحسب، بل أيضاً من نسيج حياتهم الاجتماعية. وتستخدم أساليب الاتصال الإلكترونية الجديدة من قبل المهنيين ومستخدمي الخدمات على السواء، سواء بصورة رسمية أو غير رسمية. والأمر المؤكد هو أن تكنولوجيات الاتصالات تشكل بالفعل جزءاً لا يتجزأ من الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ويمكننا أن نقول بأمان إنها من المرجح جداً أن تصبح في المستقبل أكثر رسوخاً من الناحية العملية (Hill & Shaw, 2011:1).

وعليه فإنه كان لزاماً على العلوم والمهن الإنسانية، ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية، أن تتجاوب وتتفاعل مع هذه التغييرات لتزيد من فاعليتها في المجتمع، وتسهم بصورة حقيقية في خدمة المجتمع، ومن ثم يكتب لها الاستمرارية.

وتعد الخدمة الاجتماعية واحدة من المهن العاملة في مجالات الرعاية المختلفة بالمجتمع والتي تسعى بصفة مستمرة منذ نشأتها إلى تطوير أساليبها وتقنياتها في الممارسة من خلال تقديم أفضل التدخلات المهنية التي تتمتع بمستوى عالٍ من الفعالية والكفاءة في آن واحد، فقد ركزت الكتابات الأولى للمهنة على أهمية السعي الحثيث نحو تبني كل ما من شأنه أن يقدم ممارسة تتمتع بمستوى عالٍ من التقنين، إضافة إلى توظيف الخبرات والاستناد على القيم والمبادئ الأخلاقية في تقديم العلاج للعملاء، وفي تحسين خدمات الرعاية في جميع المجالات ومع جميع المستويات، لذا فقد طورت واستعانت مهنة الخدمة الاجتماعية بالعديد من الاستراتيجيات والتقنيات التي تطورت في العلوم ذات الصلة لمحاولة الاستفادة منها وتوظيفها في زيادة فعالية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية (بركات، ٢٠١١: ٢).

فالخدمة الاجتماعية إحدى المهن الإنسانية التي ينبغي أن تستجيب للتغيرات والتطورات العلمية والمجتمعية والتكنولوجية التي تجعلها غير بعيدة عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها والاستفادة منها في تطوير وتفعيل الممارسة المهنية في جميع المجالات.

وفي هذا السياق حاول القائمون على مؤتمر أجري عام ٢٠٠٥م وضع رؤية متكاملة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلومات حيث أكدت توصيات المؤتمر على ضرورة الاهتمام

بالمعلومات باعتبارها المقوم الأساسي للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وكذلك إثراء البناء المعرفي النظري للمهنة والذي ينعكس على الارتقاء بالممارسة المهنية والبحث العلمي (الجمال، ٢٠٠٥: ٣٠٣-٣٠٤).

ومن ثم فقد فطن المهتمون بتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية إلى كون اعتماد الأخصائيين الاجتماعيين على تقنية المعلومات والاتصالات يتزايد يوماً بعد يوماً، وبخاصة في الموضوعات والقضايا المهنية التي تتصل بالممارسة، مثل الحواسب الآلية والإنترنت، فالإحصائي الاجتماعي الذي يعجز عن التعامل مع هذه التقنية يتخلف عن متابعة القضايا الجديدة المتصلة بالممارسة المهنية ويتسم أداءه بالجمود (أبو النصر، ٢٠٠٧: ١٥٣).

إن إدخال التكنولوجيا إلى أي مجال من مجالات العمل لا يمكن أن يغير طبيعة المهنة فحسب، بل يعيد توجيه الأولويات ويغير طريقة تصرف الممارسين والتفكير في عملهم، فلا بد من تغيير التصاميم الحالية التي تفقد بشدة لنظم المعلومات الإلكترونية التي يفترض أن تدعم ممارسة الخدمة الاجتماعية بدلاً من إعاقتها (Gillingham, 2016: 323-338).

ويؤكد "باكر Baker" أن ممارسي الخدمة الاجتماعية بحاجة إلى بدء حوار مع مطوري تكنولوجيا المعلومات ومديري الخدمات الاجتماعية وهيئات التمويل بشأن الحاجة إلى نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تفوقها الممارسة وضرورة اعتماد نهج تفوقه الممارسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والممارسة والبحث يوفر أساساً قوياً لإعادة التفكير في العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Baker, et al, 2016: 467-478).

وأشارت الهيئة العليا للتعليم العالي في بريطانيا إلى ضرورة أن يتوفر لدى ممارسي الخدمة الاجتماعية المعرفة والفهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، ووسائل تقديم الخدمات، والقدرة على توظيف التقنيات لتحقيق مجموعة متنوعة من الأهداف المهنية مثل الاتصالات المهنية، تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها، والبحث، وأن استخدام تلك التكنولوجيا يجب أن يتم بصورة جيدة في العمل الاجتماعي. (Hill&Shaw, 2011: 72)

كما أشار "بترفيلد Butterfield" أنه من المتوقع أن يصبح الحاسب الآلي والتقنيات المعلوماتية عنصراً أساسياً في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمؤسسات المجتمع المختلفة في غضون السنوات القليلة القادمة، فلقد أشارت إحصاءات مختلفة أن استخدام الحاسبات الآلية كأحد وسائط المعلوماتية في الأغراض العلاجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية سوف يزداد بسرعة وخاصة فيما يتعلق بالاتصال الشخصي بالعملاء. فلقد ظهر نوع من المقابلات الفردية عن طريق استخدام الحاسب الآلي، وقد كان هناك تفضيل من جانب بعض العملاء لمثل هذه المقابلات خصوصاً فيما يتعلق ببعض البيانات الحساسة في تعاطي المخدرات، الشذوذ الجنسي... إلا أن استخدام الحاسب الآلي في التطبيقات العلاجية مع

العملاء بشكل عام مازال في مرحلة التجريب ، من خلال الممارسين في المهنة (594-598:1995, Butterfield).

ولكن بعد فترة زمنية ومع ثورة المعلومات والاتصالات ظهرت المحاولات لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدخلات العلاجية الفردية والأسرية وليس فقط في الممارسات على مستوى الجماعات والمنظمات والمجتمع.

حيث حاول الأخصائيون الاجتماعيون تقديم الخدمات العلاجية للعملاء الذين يعيشون على بعد مئات الأميال، في ولاية أخرى، وذلك باستخدام الفضاء الإلكتروني. في ما يسمى العلاج السيبراني، حيث يستخدم العميل صورة رمزية مصممة للكمبيوتر لتمثيل نفسه أو نفسها في عالم افتراضي. الصورة الرمزية هي صورة مرئية ينشئها العميل كطابع أو شخصية يقدمها للآخرين على موقع العلاج القائم على الإنترنت. العلاج السيبراني القائم على الصورة الرمزية تمكن العملاء من استخدام التكنولوجيا غرفة الدردشة مع عدم الكشف عن هويته النسبية للانخراط في التقريب الظاهري للعلاج التقليدي وجها لوجه. يتم تسجيل دخول العملاء المشاركين إلى موقع المتخصص السريري وعرض محاكاة لكل من غرفة العلاج والمعالج. ومن ثم يمكن للعملاء المشاركة في المشورة الفردية أو المشورة الجماعية، حيث يتم تسجيل دخول مجموعة من العملاء في وقت واحد ويتم تبادل الحوار مع بعضهم البعض في الوقت ذاته من خلال كتابة الرسائل التي تظهر على شاشات كمبيوتر المشاركين (Chan, et al, 2016:88).

وعلى ذلك فقد تجاوز حدود استخدام أدوات وأساليب التكنولوجيا الحديثة حدود الحفظ الإلكتروني للمعلومات الخاصة بالبرامج والأنشطة والحالات من خلال الحاسب الآلي إلى التدخل المهني بصور وأشكال مختلفة تستخدم فيها وسائل إلكترونية متنوعة، وهو ما تناولته العديد من الجهود البحثية خلال العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين .

وقد تناولت بعض الدراسات العلمية هذا الموضوع سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حيث استهدفت دراسة (عويس، ١٩٩٨) دراسة تكنولوجيا المعلومات وأهميتها كمتغير في دعم القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية والتنمية الاجتماعية حيث طبقت الدراسة على وزارة الشؤون الاجتماعية حيث أكدت النتائج على زيادة الاهتمام والاعتماد على النظام التكنولوجي في توفير المعلومات التخطيطية وتوفير الأدوات الفنية من الحاسبات ونظم الاتصال وأنه لا بد من تدريب العاملين على ذلك وزيادة الوعي لدى المشاركين في اتخاذ القرارات والاهتمام بزيادة التعاون والتكامل بين مركز المعلومات والإدارات لتسهيل مهمة تبادل المعلومات .

و دراسة (العمري ، ٢٠٠٢) التي استهدفت قياس دور وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال لتحسين البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية حيث وجد أن الكوادر البشرية تحتاج إلى تدريب مكثف لاستخدام تكنولوجيا الاتصال ، كما أكد من خلال استجابات الفئة على دور تكنولوجيا الاتصال في نمو المعرفة

العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية ، كما أن لهذه الفئة مؤشرات ترتبط باستخدام تكنولوجيا الاتصال في تحديد اتجاهات البحث العلمي .

ودراسة (سلطان ٢٠٠٢) التي استهدفت دراسة الإنترنت ومستقبل صناعة البحوث في العلوم الاجتماعية ، حيث انتهت الدراسة إلى مجموعة من الاسهامات المتوقعة للإنترنت في عمليات صناعة البحوث وهي: اكتشاف الظواهر ، والتزود بالكم الهائل من المعلومات ، والوقوف على أحدث نتائج الدراسات السابقة، وحتى في صياغة إطار البحث وتحليل البيانات وصولاً إلى تفسير النتائج وكتابة التقرير النهائي .

ودراسة (الشريبي ٢٠٠٨) التي حاولت المقارنة بين استخدام المقابلة التقليدية في خدمة الفرد والمقابلة الإلكترونية عبر الإنترنت من خلال برامج المحادثة المرئية ليتضح أن الفرق كانت لصالح المقابلة الثانية المعتمدة على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأرجع سبب ذلك لتوفير كثير من الوقت والجهد. وأكدت الدراسة على أهمية الاستفادة من التغيرات التكنولوجية وتوظيفها في تطوير وتدعيم الممارسة المهنية. وتعد تلك المحاولة البحثية من المحاولات المبكرة في هذا المجال.

كما استهدفت دراسة (ليري ٢٠٠٩) التعرف على واقع استخدام الكمبيوتر في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية وأكدت النتائج على مدى استخدام الحاسب الآلي في عمل الإخصائي الاجتماعي وتدريبه على تطبيقاته وبرامجه وميزاته في تسهيل العمليات الخدمية والمساعدة الفعالة في أداء رسالة الخدمة الاجتماعية بشكل علمي سليم، أما فيما يتعلق بالمخاوف والارتباك في ذلك فإن الزمن والتعليم والتدريب كفيل بالحد منها والقضاء عليها.

وحاولت دراسة (حسني ٢٠٠٩) التعرف على التحديات التي تواجه التعلم الذاتي للأخصائيين الاجتماعيين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث أظهرت مدى أهمية استخدام التعلم الذاتي القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تدعيم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المدرسية في جوانب متعددة ، و أكدت الدراسة على أن العلم بواسطة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة المعارف والمهارات للمتعلمين ، أما فيما يختص بالتحديات فإن أبرزها يتعلق بالجوانب المادية من موارد وإمكانات وتجهيزات ونقص في الكوادر البشرية التي تؤهل الأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع هذه التقنية .

أما دراسة (بركات ٢٠١١) حول اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية فقد أوضحت أن المعلوماتية يمكن أن تساهم بتقنياتها المتطورة في توفير المعلومات للإخصائي الاجتماعي والتي توفر له قدر من المعارف لنجاح وفعالية الممارسة المهنية ووجد أن في إطار التطور الدينامي لتكنولوجيا الخدمة الاجتماعية فقد ظهرت العديد من الاتجاهات المهنية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من أبرزها اتجاه الممارسة المبنية على البراهين في الخدمة الاجتماعية .

كما استهدفت دراسة (محمد ٢٠١١) الوقوف على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المهني للمخطط الاجتماعي في المنظمات الاجتماعية وقد توصل الباحث إلى نتيجة مفادها سيطرة الأنواع التقليدية من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في الهاتف الأرضي و الفاكس وبرامج معالجة النصوص وقد انعكس هذا على التراجع النسبي لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اتخاذ القرارات التي تحتاج إلى برمجيات وخبرات متطورة كما أوضحت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستويات الأداء المهني للمخطط الاجتماعي في المنظمات الاجتماعية .

وجاءت دراسة (عبد القوي ٢٠١٢) لتصف وتحلل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسجيل في خدمة الفرد ، وأكدت النتائج على ضرورة وأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد في المدارس لمواكبة متغيرات العصر كما أسفرت عن قلة وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين والتي يمكن استخدامها في التسجيل، وكذلك توسط مهارات الأخصائيين الاجتماعيين وضعف استخدام برامج ووسائل تكنولوجيا المعلومات في ذلك .

واستهدفت دراسة (المنصور ٢٠١٤) الكشف عن معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية حيث كشفت الدراسة عن خوف العملاء من فقدان البيانات ، وعدم تقبلهم لتكنولوجيا المعلومات ، أما بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين فعدم الرغبة وضغط العمل يحول دون استخدام التكنولوجيا في التسجيل وأيضاً عدم وجود تشجيع من الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل ، وبالنسبة للمؤسسات فقد اتضح عدم اهتمام الإدارة وقلة عدد أجهزة الحاسب وعدم توفر الامكانيات والبرامج الخاصة للتسجيل في الخدمة الاجتماعية .

وقد أكدت دراسة (Chan, et al, 2016) (١٧) على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع فروع الخدمات البشرية تقريباً، والتي أخذت تتطور في مجال الخدمة الاجتماعية. وتقدم هذه الدراسة مراجعة منهجية لتدخلات العمل الاجتماعي المعززة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع الإشارة بوجه خاص إلى صلاحيتها في التدخل، ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية علاقات المساعدة. حيث أظهرت نتيجة مسح عدد من الدراسات في هذا المجال أن جميع الدراسات التي استوفت معايير محددة نتائج تدخل إيجابية، معظمها كانت جيدة أو عالية الجودة من حيث صحتها، وكلها تقريباً أيدت ، ومع ذلك، كان هناك مجال للتحسين في عنصر تصور تطبيق تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتمثلت أهم الاستنتاجات في إنشاء دراسات التدخل المعززة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساساً لتمكين الأفكار الفريدة للممارسة من تعزيز المعرفة بممارسة الخدمة الاجتماعية. وهناك حاجة إلى مزيد من الممارسات والبحوث في هذا المجال من أجل زيادة فهمنا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في التدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية.

وبتحليل تلك الدراسات يتضح ما يلي:

- اهتمت بعض الدراسات بعملية التسجيل باستخدام تكنولوجيا المعلومات حيث أكدت على ضرورة وأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد والخدمة الاجتماعية بصفة عامة ، بيد أن هناك معوقات تحول دون ذلك، مثل قلة وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين وضعف مهاراتهم المرتبطة بذلك إضافة إلى خوف العملاء من فقدان البيانات ، وعدم تقبلهم لتكنولوجيا المعلومات وعدم رغبة الأخصائيين الاجتماعيين وضغط العمل يحول دون استخدام التكنولوجيا في التسجيل وأيضا عدم وجود تشجيع من الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل ، عدم اهتمام الإدارة وقلة عدد أجهزة الحاسب وعدم توفر الامكانيات والبرامج الخاصة للتسجيل في الخدمة الاجتماعية (حسني ٢٠٠٩م، عبد القوي ٢٠١٢م، والمنصور ٢٠١٤م).

- أكدت بعض الدراسات على صعوبة تجاهل التغيرات التكنولوجية المعاصرة وبخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم توظيفها في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء (عويس ١٩٩٨م،بركات ٢٠١١م، محمد ٢٠١١م)

- اهتمت بعض الدراسات بالربط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والبحث العلمي في جودة قياس وتحليل القضايا والظواهر المدروسة في مجال الخدمة الاجتماعية، وأهمية تدريب الأخصائيين الاجتماعيين الباحثين على استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة في البحث العلمي (العمري ٢٠٠٢م، سلطان ٢٠٠٢م)

- أكدت الدراسات أهمية تنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الممارسة المهنية .

- أكدت الدراسات أهمية توسيع مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات في التدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية مع أنساق الممارسة وبخاصة العمل مع الحالات الفردية، بيد أن هذا الأمر يحتاج إلى مزيد من البحوث (Chan, et al, 2016)

مشكلة الدراسة:

يتضح مما سبق عرضه ما يمر به العالم المعاصر من ثورة معلوماتية وتكنولوجية طالت شتى مجالات الحياة كما أجبرت كل العلوم والمهن المختلفة على التعامل مع المتغيرات المرتبطة بها ،وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية إحدى المهن الإنسانية التي تتسم بسرعة التجاوب مع التغيرات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية من خلال استحداث طرق ونماذج وأدوات وأساليب تدخل تمكنها من التعامل بإيجابية مع تلك التغيرات، ومن ثم يصعب على ممارسي الخدمة الاجتماعية تجاهل تلك التغيرات وضرورة التعامل معها و استثمارها و توظيفها في تطوير وتفعيل الممارسة المهنية بما يحقق الفاعلية المطلوبة، حيث لا يقتصر الأمر عند استخدام أدوات مثل الحاسب الآلي في عملية التسجيل فحسب ، وإنما

تجاوز الأمر ذلك ليتم توظيف وسائل وأدوات أخرى مثل شبكة الإنترنت ووسائل الاتصال الإلكتروني والاجتماعي، والحسابات الإلكترونية وبرامج المحادثة المرئية في التدخلات المهنية مع الحالات الفردية، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه الآن إلى أي مدى أمكن للأخصائيين الاجتماعيين في البيئة العربية الاستفادة من تلك الثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال وما تمخض عنهما من وسائل وأدوات وتقنيات في الممارسة المهنية مع الأفراد والأسر؟ وما أهم المعوقات التي تحول دون ذلك؟ هذا ما تحاول الدراسة الحالية معالجته منهجياً بغية وضع مقترح لتوجيه الممارسين لطرق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية كاتجاه حديث يمكن أن يستخدم بجانب الممارسة التقليدية المباشرة.

أهمية الدراسة:

- ١- تنامي الاهتمام أكاديمياً وميدانياً باستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى مجالات الحياة بصورة لا يمكن تجاهلها من قبل مهنة مثل مهنة الخدمة الاجتماعية والتي يعد من أهم خصائصها الاستجابة للتغيرات المعاصرة.
- ٢- قد تسهم الدراسة الحالية في بلورة وتوجيه الممارسة المهنية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية من خلال إمالة اللثام عن واقع استخدام التكنولوجيا في هذا الصدد.
- ٣- قد تفيد الدراسة الحالية في إثراء الأطر النظرية ونظرية الممارسة المرتكزة إلى تكنولوجيا المعلومات.
- ٤- قلة الدراسات العلمية - في حدود علم الباحث- حول استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية في البيئة العربية.
- ٥- استجابة الدراسة الحالية لتوصيات بعض الدراسات السابقة من حيث ضرورة توسيع مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات في التدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية مع أنساق الممارسة وبخاصة العمل مع الحالات الفردية، و أن هذا الأمر يحتاج إلى مزيد من البحوث(Chan, et al, 2016)

أهداف الدراسة:

تستهدف الدراسة ما يلي:

- ١- التعرف على واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية.
- ٢- تحديد علاقات الارتباط ذات الدلالة الإحصائية بين استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات الفردية وبين متغيرات (النوع، المؤهل، الخبرة الوظيفية، الدورات التدريبية).

٣- تحديد أهم معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات الفردية.

٤- التوصل إلى جملة من المقترحات لتفعيل استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية .

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

١- ما واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية؟

٢- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية ومتغيرات (النوع، المؤهل، الخبرات الوظيفية، الدورات التدريبية)؟

٣- ما معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية؟

٤- ما مقترحات تفعيل استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية؟

مفاهيم الدراسة وإطارها النظري:

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي (اللامي، ٢٠٠٦: ٢٢)

أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات (حيضر، ٢٠٠٢: ٥٣).

ومن الأدوات والوسائل التي تساعد على توافر المعلومات تقنيات الاتصالات الحديثة كالهاتف الجوال والحاسب الآلي وشبكة المعلومات (الإنترنت) التي تعد من أبرز إنجازات العصر الحالي في مجالات التواصل الإنساني (البكري، ٢٠٠٣).

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو

المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الإلكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان إلى آخر ، ومبادلتها ، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور(مسعى، ١٩٩٩: ٢٦)

وعرفت أيضاً تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها مصطلح واسع يستخدم لتغطية جميع طرق المعلومات الرقمية، واستغلالها. وهذا يشمل مكونات الكمبيوتر والأجهزة الطرفية من جميع الأنواع، والبرامج والشبكات التي تستخدم لتخزين معلومات عملية. كما يتضمن البث الرقمي وتكنولوجيا اتصالات متنقلة(Hill & Shaw,2011:21).

هذا التعريف يشمل جميع تطبيقات البرمجيات العادية المستخدمة على أجهزة الكمبيوتر الشخصية في المنازل والمكاتب، معالجة النصوص وجداول البيانات والعروض التقديمية والنشر والتواصل الإلكتروني وما إلى ذلك. كما، تسمح تقنيات الويب لمستخدميها ليس فقط برؤية 'static' معلومات عن الخدمات عبر الإنترنت ولكن أيضا على التواصل مع الآخرين، وأحياناً في الوقت الحقيقي عن تجاربهم من خدمات العمل الاجتماعي. كما تسمح قواعد البيانات المتطورة لمقدمي خدمات العمل الاجتماعي لجمع معلومات عن المستخدمين وكيفية استخدام الموارد، وتبادل المعلومات مع الآخرين (Hill & Shaw,2011: 21).

وتبعاً لذلك فقد اتسع مفهوم تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والاتصالات ولكن أيضاً الإلكترونيات فكل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات والتي تستخدم من قبل المستخدمين في شتى المجالات تدرج تحت مفهوم تكنولوجيا المعلومات(السالمي، ٢٠١٣ : ١٨-١٩)

وعلى المستوى الإجرائي للدراسة الحالية فإنه يمكن تعريف استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية في بأنها: تلك الوسائل والأدوات والتقنيات المعلوماتية الإلكترونية مثل الحاسبات الآلية، الهواتف المحمولة، الحاسبات الإلكترونية ، برامج التواصل الاجتماعي الإلكتروني ، وكل ما تنتجه شبكة الإنترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية، وممارسات تكنو مهنية يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون في العمل المهني مع الحالات الفردية والذي يتضمن مراحل وعمليات: (التقدير، التخطيط للتدخل المهني، تنفيذ التدخل المهني، الإنهاء والتقويم والمتابعة).

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمة الاجتماعية:

يمر المجتمع المعاصر بتغيرات تقنية كبيرة تمثلت في حدوث ثورة معلوماتية انعكست آثارها على كافة مجالات الحياة العلمية والعملية ومعها تغيرت أنماط وأساليب تفكير الإنسان، وتحولت المجتمعات إلى مجتمعات معلوماتية تعتمد اعتماداً كلياً على تنامي تقنيات المعلومات.

ومنذ ثمانينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدعوات لإدخال التكنولوجيا في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية حيث أكدت " سينان ، Cnaan " في دراستها حول الممارسة المباشرة وتعليم الخدمة الاجتماعية في عصر الحاسوب، على ضرورة أن يقوم معلمو الخدمة الاجتماعية بإعداد طلاب الخدمة الاجتماعية لاستخدام الحاسوب في الممارسة وضرورة تطوير البرامج التطبيقية ذات الصلة بالممارسة (Cnaan, 1989:235).

كما أكد " لوسيرو Lucero " على ضرورة تدعيم الاتجاهات لاستخدام الحاسبات الآلية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والعمل لدراسة ميدانية استقصائية للأدوات والمفاهيم والاتجاهات التي يمكن أن تساعد الأخصائيين الاجتماعيين في ممارساتهم. بالإضافة إلى مراجعة الأدبيات ذات الصلة و استعراض الأدبيات التي تركز على القضايا بشأن نظم إدارة المعلومات لممارسة العمل الاجتماعي، وتطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الاختبار النفسي، والعلاج النفسي، والعلاج الأسري، والطب النفسي للمسنين، وألعاب الكمبيوتر في العلاج النفسي للطفل، والتثقيف الصحي للمرضى، والعلاج بالموسيقى، وعلاج الإدمان، والبحوث النفسية. وناقشت الدراسة تطبيقات الحاسوب في مناهج الخدمة الاجتماعية، وطرق معالجة النصوص وقواعد البيانات وجدول البيانات وإدارة المعلومات ويمكن أن تستخدم في النظم الاجتماعية والأنشطة المقترحة، ويخلص التقرير لمناقشة الآثار المترتبة على استخدام الكمبيوتر للعاملين الاجتماعيين. وتشمل قائمة من برامج الكمبيوتر التي يمكن استخدامها من قبل العاملين الاجتماعيين لتعزيز قدرتهم على استخدام مهارات الحاسب الآلي (A, 85: Lucero 1992).

وقد استفادت الخدمة الاجتماعية من هذا التطور الذي يتمثل في الاستفادة من الحاسب الآلي في عملية التسجيل وكذلك تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الاختبار السيكولوجي والعلاج النفسي والعلاج الأسري والطب النفسي الاستشاري ورعاية المرضى المزمنين، وأيضاً تطبيقات الحاسب الآلي في المناهج الدراسية للخدمة الاجتماعية والاستفادة من نظم معالجة النصوص وقواعد البيانات والجداول الإلكترونية ونظم إدارة المعلومات (Lucero A, 1992:39).

كما يمكن للإحصائي الاجتماعي الاستفادة من الحاسب الآلي وخاصة خصائصه الأساسية مثل السرعة والدقة والقدرة على التعامل مع أحجام كبيرة من البيانات، فالإحصائي الاجتماعي في الوقت الحاضر أصبح يتعامل مع أحجام كبيرة من البيانات المتعلقة على سبيل المثال بالعملاء والبرامج

والمشروعات وبالمؤسسة التي يعمل بها وبالمؤسسات المجتمعية المحيطة بالمجتمع المحلي . كما يمكن الاستفادة من المعلومات الوفيرة وتنظيمها وترتيبها وذلك بشكل سهل وسريع ، مما يساعد في عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج أو في عمليات الدراسة والتخطيط والتنفيذ والتقويم كعمليات مهنية مشتركة بين الأخصائيين الاجتماعيين وعملائهم . وان تأثير الخدمة الاجتماعية يجب أن يتضح في أدوارها أو في شكل الخدمة المقدمة وفي المجالات التي تهتم بها الخدمة الاجتماعية وتأثير وفاعلية الخدمات المختلفة على حياة الناس ، ومن المهارات التي يجب أن يزود بها الإخصائي الاجتماعي المهارات المتعلقة بتجميع المعلومات والتحليل و صنع القرارات ومهارات الاتصال بالإضافة لمهارات التدخل المهني ، واستخدام الحاسب الآلي هو أفضل السبل لذلك ، وعلى ذلك فإن استخدام الحاسب الآلي يؤدي إلى تجنب سلبيات التسجيل التقليدي في حفظ البيانات والمعلومات ومنها تضخم حجم الحيز الذي تشغله البيانات والمعلومات ، والارتفاع المستمر في تكاليف حفظ الملفات مع زيادة حجمها وكبر حجم البيانات والمعلومات (عبد الحميد، ٢٠٠٢: ٤٦٢-٤٦٣).

و الواقع يشير إلى أن العالم الذي نعيش فيه والسياس المحيطة بممارسة الخدمة الاجتماعية يتأثران إلى درجة ما بالتكنولوجيا ؛ فإنه يمكن القول بأن ممارسة الخدمة الاجتماعية المعاصرة متضمنة في عالم التكنولوجيا، مما يتطلب إخصائي اجتماعي لديه من الكفايات المهنية المرتكزة على التكنولوجيا بما يمكنه من مساعدة العملاء الذين من المحتم اتصاليهم بالإنترنت بصفة يومية ومن ثم فإن التكنولوجيا المحددة على نطاق واسع يمكن أن تكون أداة للمساعدة في حل المشاكل وتحسين العمليات لذا ينظر إلى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية القائمة على التكنولوجيا بالتكنولوجيا الصديقة للممارسة (Ruffolo&et.al,2016:22)

- وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها العلاجية:

تزايد استخدام الممارسين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية وغيرها لتوفير خدمات المشورة عن بعد، فلم تعد الممارسة السريرية بمعناها التقليدي القديم المعتمد على المكاتب ، والاجتماعات الشخصية مع العملاء، فاليوم هناك أعداد متزايدة من الأخصائيين الاجتماعيين السريريين المعاصرين يستخدمون المشورة عن طريق وسائل: الفيديو ، دردشة البريد الإلكتروني ، مواقع الشبكات الاجتماعية ، الرسائل النصية ، وتطبيقات الهاتف الذكي ، والمواقع المستندة إلى الصورة الرمزية ، والاتصال الذاتي القائم على شبكة الإنترنت ، وغيرها من التكنولوجيا لتوفير الخدمات السريرية للعملاء ، وبعضهم قد لا يلتقي بصورة شخصية طوال مدة المساعدة (Chester & Glass, 2006 :145-160)

لقد ذهبت الممارسة الاجتماعية السريرية إلى أبعد من اللقاءات المعتادة في المكاتب وزيارات العملاء في المنازل بل أصبح لها منصات متعددة، خاصة مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك ،

فلم يعد العالم الذي يوجد فيه العمل الاجتماعي محددًا بالأطر والحدود التقليدية ، مثل المدارس أو الوكالات أو حتى المكاتب. مع ظهور الإنترنت والاتصالات الرقمية (LaMendola, 2010 :108) ولا توجد إحصاءات رسمية بشأن النسبة المئوية للأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي أو العلاج عن بعد في عملهم ، ولكن البحوث تبين أن استخدامهم أخذ في التزايد (Mishna & et all, 2012: 277).

وإن كان من المهم أن نلاحظ أن ليس كل العملاء لديهم مشاعر إيجابية حول الاتصال عبر الإنترنت مع المعالج. فقد ينتاب بعضهم الشعور بالذنب، والحرج ، والقلق(Kays & Weller,2014:909) كما تقدم المساعدة أيضاً عبر الإنترنت من خلال الخط الساخن لمساعدة من يتعرضون للاعتداء الجنسي والاعتصاب وإساءة المعاملة ، والهدف من هذا الخط الساخن هو توفير التدخل في حالات الأزمات من خلال الدعم ، وحل المشاكل ، والمعلومات ، والإحالة إلى الخدمات المحلية. يمكن الوصول إلى الخدمات علي مدار ٢٤ ساعة في اليوم ، و ٧ أيام في الأسبوع مع منصة دردشة فردية تضمن عدم الإفصاح عن هوية المستخدم من خلال خادم آمن. ويمكن للمستعملين الحصول علي المتطوعين المدربين علي التدخل في الأزمات ، ومهارات الدعم ، والمعلومات والإحالة. وكانت الخدمات المقدمة من هذا الخط الساخن المباشر من خلال الدراسات الاستقصائية ، حيث أفاد معظم الزوار بأنهم راضون عن معارف مقدمي الخدمة ومهاراتهم و سيوصون بالخط الساخن للآخرين ويمكن تطبيق نموذج هذا الخط الساخن علي الحالات الأخرى للتدخل في حالات الأزمات. ولا يقصد بها أن تحل محل الخدمات المباشرة المقدمة ، ولكنها تتيح إمكانية أكبر للحصول علي الخدمات(Kays & Weller,2014:900).

كما أصبحت التكنولوجيا الرقمية في الخدمات البشرية واسعة الانتشار وتشمل استخدام الحواسيب (بما في ذلك الدردشة عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني) والوسائل الإلكترونية الأخرى (مثل الهواتف الذكية وتكنولوجيا الفيديو باستخدام أقرص إلكترونية من أجل : ا) تقديم الخدمات للعملاء ، (ب) الاتصال بالعملاء ، (ج) إدارة السجلات السرية للحالة ، (د) الحصول علي معلومات عن العملاء (Lee, 2010: 1-5)

ويستخدم بعض الأخصائيين الاجتماعيين التكنولوجيا الرقمية بصورة غير رسمية كعملية لتقديم الخدمات التقليدية وجهاً لوجه. وقد أنشأ ممارسون آخرون ممارسات سريرية "بعيده" رسمية تعتمد كلياً علي التكنولوجيا الرقمية.بالإضافة إلى ذلك ، فإن الاستخدام الروتيني للأخصائيين الاجتماعيين في التكنولوجيا الرقمية-وخاصه وسائط التواصل الاجتماعي والرسائل النصية-في حياتهم اليومية أوجد طرقاً جديدة للتفاعل والتواصل مع العملاء (Reamer,2015:121).

إلا أن تلك الممارسة مقيدة بمبادئ وقيم الخدمة الاجتماعية من جانب ومجموعة من المعايير من جانب آخر تلك المعايير التي وضعت من قبل الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية، بالتعاون مع رابطة مجالس الخدمة الاجتماعية، والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

- معايير وأخلاقيات استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

لقد أسفر ظهور هذه التكنولوجيا عن طائفة واسعة من التحديات الأخلاقية المتعلقة بتطبيق الممارسين الاجتماعيين لمفاهيم أخلاقيات العمل الاجتماعي التقليدية: الموافقة الواعية من قبل العملاء ، خصوصية العميل وسريته ، الحدود والعلاقات الثنائية ، تضارب المصالح ، السجلات والوثائق ، ومن ثم فقد أصبح من الضرورة تحديد المسائل الأخلاقية والمتعلقة بإدارة المخاطر ذات الصلة بالجوانب الأخلاقية التي يتعين علي الأخصائيين الاجتماعيين السريين النظر فيها إذا كانوا يفكرون في استخدام هذه التكنولوجيا لمساعدته المحتاجين (Reamer,2015:121).

ووضعت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين NASW ، ورابطة مجالس الخدمة الاجتماعية ASWB معايير حاكمة لتكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال إصدار وثيقة موحدة لهذه المهنة. حيث أحدثت التكنولوجيا تغييرات في ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال تقديم طرق حديثة لأداء الخدمات والحصول علي المعلومات. وتتطلب تلك التحديات أن تكون هناك مجموعة خاصة من المهارات والمعارف لتقديم أفضل الممارسات المتاحة. وتم تشريع تلك المعايير لاستخدام التكنولوجيا في دعم الممارسة فضلاً عن مواكبة التكنولوجيا علي وجه عام. وذلك من خلال الميثاق الأخلاقي للجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين وقانون ممارسة الخدمة الاجتماعية النموذجية لرابطة مجالس الخدمة الاجتماعية لتكون بمثابة الوثائق الأساسية لتطوير هذه المعايير، جنباً إلي جنب مع مجموعة مختلفة من مصادر أخرى. وتستخدم تلك المعايير إطار القيم الاجتماعية لضمان الأخلاقية في ممارسة الخدمة الاجتماعية بشكل يمكن من تعزيز الاستخدام المناسب للتكنولوجيا. حيث تستهدف تلك المعايير (NASW, 2006: 7 :

- صيانة وتحسين نوعية التكنولوجيا ذات الصلة بالخدمات المقدمة بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين.
- تكون بمثابة الدليل للأخصائيين الاجتماعيين لدمج التكنولوجيا للخدمات المقدمة.
- مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين علي رصد وتقييم أساليب التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات.
- إعلام العملاء والهيئات والتنظيمات الحكومية وشركات التأمين وغيرها عن المعايير المهنية لاستخدام التكنولوجيا في توفير خدمات مهنة الخدمة الاجتماعية.

وفيما يلي عرض مختصر للمعايير (NASW, 2006: 7- 21) :

المعيار رقم (١): الأخلاق والقيم، يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين تقديم الخدمات عن طريق الهاتف أو الوسائل الإلكترونية الأخرى التي يجب أن تتم بشكل أخلاقي، وأن تضمن الكفاءة المهنية وحماية العملاء والحفاظ علي قيم المهنة.

المعيار رقم (٢): التزود، يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين أن يتزودوا بالتكنولوجيا ونظم الدعم المناسبة لضمان ممارسة علي مستوى عالي من الكفاءة.

المعيار رقم (٣): الكفاءة الثقافية والفئات السكانية المعرضة للخطر، ويجب علي الأخصائيين الاجتماعيين تحديد وتطوير الطرق والمهارات والتقنيات المناسبة للاتصال عن بعد والتي تتلاءم مع خبرات عملائهم سواء الثقافية أو ثنائية الثقافة والمهمشين في بيئاتهم .

المعيار رقم (٤) الكفاءة التقنية: يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا مسؤولين عن أن يصبحوا بارعين في المهارات والأدوات التكنولوجية المطلوبة للممارسة المهنية والأخلاقية والسعي إلى التدريب والاستشارة المناسبة لمواكبة التكنولوجيا الحديثة.

المعيار رقم (٥) : الكفاءات المنظمة ، يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الاتصال التلفزيوني أو الوسائل الإلكترونية الأخرى لتقديم الخدمات أن يلتزموا بجميع ضوابط الممارسة المهنية وخضوعها للقانون .

المعيار رقم (٦) : التحديد والتحقق، يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات أن يبذلوا قصارى جهدهم للتحقق من هوية العميل ومن مصدر المعلومات .

المعيار رقم (٧) : السرية والخصوصية والدعم الوثائقي واستخدام الضمانات ، يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين حماية خصوصية العميل عند استخدام الأساليب التكنولوجية في ممارساتهم وتوثيق جميع الخدمات وأن يتبعوا الإجراءات الوقائية الخاصة للحفاظ علي معلومات العملاء من خلال التسجيل الإلكتروني .

المعيار رقم (٨) : إدارة المخاطر، يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين توفير الخدمات من خلال استخدام الهاتف أو الوسائل الإلكترونية الأخرى التي تضمن الممارسات والإجراءات ذات الجودة العالية والتي تكون سليمة قانونياً وأخلاقياً لحماية العملاء وضمان عدم التقاضي.

المعيار رقم (٩) : كفاءة الممارسة ، ومنها الكفاءة الإكلينيكية : يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين أن يبذلوا قصارى جهدهم ليكونوا علي دراية بديناميكية العلاقة علي الإنترنت ومزايا وعيوب التفاعلات التي لا تكون وجها لوجه ، الطرق التي يمكن أن تكون آمنة ومناسبة لممارسة الخدمة الاجتماعية القائمة علي التكنولوجيا . ومعنى ذلك أنه أصبحت شبكة الإنترنت وسيلة لتقديم العلاج للفرد والجماعة والأسرة . وعلي

ذلك يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا علي وعي بأنه لا يزال قائماً احتمال حدوث معاناة أو ضرر أو أذى للعمل في أي لقاء علاجي ، ومن أجل ذلك يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين إجراء تقييم شامل علي العملاء المحتملين لملائمة تدخلات الخدمة الاجتماعية علي الإنترنت . وإذا تبين أن مثل هذه الأساليب تكون مناسبة فإنه يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين توفير أفضل التقييمات والتدخلات الممكنة علي الإنترنت . وقد تكون عملية تقدير العلاج عبر الإنترنت مناسبة لتقدير العلاج بمقابلة الشخص . فمن الأهمية بمكان الحصول علي التاريخ الاجتماعي للعميل وتاريخ عرض المشكلة والسجلات السابقة عند الضرورة (مع تأكيد موافقة العميل) وعلي ذلك يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين تولي مسؤولية مواكبة المعرفة الناشئة واستعراض الإداريات المهنية والمشاركة في مواصلة التعليم ذات الصلة بالتكنولوجيا القائمة علي الممارسة الإكلينيكية . وكذلك يجب علي الإخصائي الاجتماعي تقديم خطة طوارئ لحالات الطوارئ أو الإخفاقات التكنولوجية . ويعتبر التشخيص هو مفتاح التدخل المناسب في جميع مجالات مهنة الخدمة الاجتماعية لذا فإن تكنولوجيا المعلومات توفر التشخيصات الأكثر عمقا والاستشارة ؛ لذا يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين استخدام جميع أدوات التشخيص المناسبة والتي يمكن الاعتماد عليها بعيداً عن التحيز الثقافي .

- الأخصائيون الاجتماعيون واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية:

إضافة إلى ضرورة التزام الأخصائيين الاجتماعيين المستخدمين لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية بالمبادئ والمعايير الأخلاقية الحاكمة لتلك الممارسة عليهم أيضاً السعي للتنمية الذاتية وتنمية مهاراتهم التكنولوجية لاستثمار وتوظيف هذه التكنولوجيا بأفضل صورة ممكنة.

فممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية اليوم تتطلب أخصائيين اجتماعيين ذوي معرفة ومهارة و يتمتعون بمستويات عالية من الكفاءة الذاتية فيما يتعلق بالممارسة المهنية. وعلي الرغم من أن استخدام الإنترنت أخذ في الازدياد ، فإننا نفترض أن هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين من المرجح أن يكون لديهم قدرات وموارد محدودة نوعاً ما للوصول إلى المعلومات (سواء في حياتهم الشخصية أو المهنية). ونفترض أيضاً أنهم مثل غيرهم من الباحثين عن المعلومات سيرغبون في الحصول علي المعلومات اللازمة للممارسة التي يحتاجون إليها بأكبر قدر ممكن من السهولة. وأخيراً، فإننا نفترض أنهم سيستمرون في

استخدام الإنترنت للحصول علي المعلومات المهنية (Holden& et all 2012:168)

وتعد الممارسة بالأدلة ضمن القواعد المعلوماتية التي يمكن للأخصائيين الاجتماعيين اللجوء إليها عبر شبكة الإنترنت، حيث تتضمن تلك القواعد : المجالات التي تهم العمل الاجتماعي، حالات معينة، ما يتم القيام به في الميدان مهنيًا، العمليات المستخدمة، ما إذا كانت الأنشطة فعالة أم لا (Holden& et all 2012:168).

الإجراءات المنهجية:

١- نوع الدراسة ومنهجها: تنتمي الدراسة الحالية لنمط الدراسات الوصفية، وقد استخدمت المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي.

٢- أداة الدراسة: أعد الباحث استبانة بعنوان: " استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية " وفي سبيل إعدادها تم الاطلاع على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وكذا أهم الأدوات البحثية ذات الصلة، بالإضافة إلى أدبيات الدراسة وكل من الدراسات السابقة المرتبطة ، حيث تم تصميم الاستبانة لتتكون من أربعة محاور تضمن كل محور عدداً من العبارات، وقد اشتملت الاستبانة في صورتها المبدئية على (٥١) عبارة ، وفي ضوء آراء المحكمين (صدق المحكمين) تم حذف بعض العبارات وأعيد صياغة أخرى لتصل عبارات الاستبانة إلى (٤٨) عبارة موزعة على النحو التالي:

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التقدير (١٥ عبارة).

المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التخطيط للتدخل (١٢ عبارة).

المحور الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ التدخل المهني (١٢ عبارة).

المحور الرابع: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإنهاء والتقييم والمتابعة (٨ عبارات).

كما اشتملت على تساؤل مفتوح خاص بأهم معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية.

- صدق الاتساق الداخلي:

ولإجراء صدق الاتساق الداخلي للاستبانة تم تطبيقها على عدد (٢٦) مفردة، حيث قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي كما هو موضح من خلال الجدول الآتي:

جدول (١) يوضح الاتساق الداخلي للمحاور والاستبانة ككل باستخدام ارتباط بيرسون (ن = ٢٦)

مح الاستبانة	المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع	مج الاستبانة
المحور الأول	١	**٠.٨٢٧	**٠.٩٠٦	**٠.٩٠٥	**٠.٩٦٨
المحور الثاني	**٠.٨٢٧	١	**٠.٧٧٤	**٠.٨٣٨	**٠.٩٠٣
المحور الثالث	**٠.٩٠٦	**٠.٧٧٤	١	**٠.٨٩٠	**٠.٩٤٦
المحور الرابع	**٠.٩٠٥	**٠.٨٣٨	**٠.٨٩٠	١	**٠.٩٦١
مج الاستبانة	**٠.٩٦٨	**٠.٩٠٣	**٠.٩٤٦	**٠.٩٦١	١

يتضح من الجدول السابق أن جميع محاور الاستبانة دالة عند مستوى ٠.٠١ وهو ما يدل على صدق

الاتساق الداخلي بين المحاور الأربعة والاستبانة الكلية.

- ثبات الأداة: ويمكن عرضه من خلال الجدول التالي:

جدول (٢) يوضح معامل الثبات للاستبانة ومحاورها باستخدام ألفا كرونباخ

المحور	معامل الثبات
الأول	٠.٧٨٣
الثاني	٠.٨٢٤
الثالث	٠.٨١١
الرابع	٠.٨٠٧
مجموع الاستبانة	٠.٨٤٩

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات باستخدام ألفا كرونباخ قد بلغ (٠,٨٤٩) للاستبانة ككل، وهو معامل ثبات مرتفع يسمح للباحث باستخدام الأداة في دراسته الحالية.

٣-مجالات الدراسة:

- أ- **المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة الميدانية بعدد (٤٤) مدرسة- بنسبة ١٠% تقريباً - من مدارس مدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية بنين وبنات حيث يبلغ مجموع تلك المدارس (٤٣٥) مدرسة. حيث تم اختيار المدارس بالطريقة العشوائية المنتظمة.
- ب- **المجال البشري:** تم تطبيق الاستبانة على جميع الاخصائيين الاجتماعيين بالمدارس المختارة بطريقة الحصر الشامل ، وفيما يلي يمكن عرض خصائص العينة المختارة:

جدول رقم (٣) يوضح خصائص عينة الدراسة: ن = ٨٢

النسبة	التكرار	البيانات الأساسية	
٦٣.٤	٥٢	ذكور	النوع
٣٦.٦	٣٠	أنثى	
١٠٠.٠	٨٢	الإجمالي	
٥٧.٣	٤٧	اجتماع	المؤهل
٤٢.٧	٣٥	خدمة اجتماعية	
١٠٠.٠	٨٢	الإجمالي	
٣.٧	٣	أقل من ٥ سنوات	الخبرة الوظيفية
٣٦.٦	٣٠	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
٥٩.٨	٤٩	أكثر من ١٠ سنوات	
١٠٠.٠	٨٢	الإجمالي	
٣.٧	٣	دورة	الدورات

التدريبية	دورتان	١٥	١٨.٣
	ثلاث	٩	١١.٠
	أكثر من ثلاث	٤٣	٥٢.٤
	لا يوجد	١٢	١٤.٦
	الإجمالي	٨٢	١٠٠.٠

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- بالنسبة لخصائص عينة الدراسة من حيث النوع (ذكر - أنثى) فقد بلغ عدد الأخصائيين الذكور (٥٢) بنسبة مئوية (٦٣.٤ %) بينما بلغ عدد الإناث (٣٢) بنسبة مئوية (٣٦.٦ %). وبالنسبة لمتغير المؤهل الدراسي فقد جاءت فئة الحاصلين على مؤهل الاجتماع في الترتيب الأول بنسبة مئوية(٥٧.٣%)، ثم فئة الحاصلين على خدمة اجتماعية بنسبة (٤٢.٧%). وبالنسبة للخبرة الوظيفية فقد جاء في الترتيب الأول من خبرتهم أكثر من ١٠ سنوات بنسبة مئوية(٥٩.٨%)، وجاء في الترتيب الثاني من خبرتهم من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات بنسبة مئوية (٣٦.٦ %) وجاء في الترتيب الأخير من خبرتهم أقل من ٥ سنوات بنسبة مئوية(٣.٧%). وبالنسبة للدورات التدريبية فقد بلغ من حصل على أكثر من ثلاث دورات تدريبية ٥٢.٤% تلي ذلك من حصل على دورتين بنسبة مئوية ١٨.٣%، بينما يوجد ١٤.٦% من العينة لم يحصلوا على أي دورات تدريبية. وهو ما يظهر القصور الواضح في تنفيذ وتوظيف الدورات التدريبية في تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بصفة عامة كما لا يوجد دورات تدريبية متخصصة في استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية وهو ما أظهرته ودلت عليه نتائج المعوقات.

ج-المجال الزمني: استغرق تطبيق الدراسة الميدانية شهراً كاملاً(مارس ٢٠١٧م)

٤-أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لمعالجة بيانات الدراسة ، حيث استخدمت :التكرارات والنسب المئوية- المتوسط الوزني المرجح- معامل ارتباط بيرسون- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) - اختبار T-test .

نتائج الدراسة:

تحليل وتفسير نتائج الدراسة الخاصة بالتساؤل الأول:

ونصه : ما واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية ؟ ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال الجداول الإحصائية الآتية:

جدول (٤) يوضح المتوسطات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة حول مجموع محاور الاستبانة

م	المحور	الدرجة العظمى	المتوسط	النسبة الترجيحية	الترتيب
١م	التقدير	٤٥	٢٨.٣٣	٦٢.٩٥	١
٢م	التخطيط للتدخل المهني	٣٦	٢٢.٢٢	٦١.٧٢	٢
٣م	تنفيذ التدخل المهني	٣٦	٢١.١٦	٥٨.٧٧	٤
٤م	الإنهاء والتقييم والمتابعة	٢٧	١٥.٩٩	٥٩.٢٢	٣
مج	مجموع محاور الاستبانة	١٤٤	٨٧.٧	٦٠.٩٠	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الوزني لمجموع محاور الاستبانة الخاصة بواقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية بلغ ٨٧.٧ بنسبة مئوية ٦٠.٩٠%، حيث جاء في الترتيب الأول عملية التقدير بمتوسط وزني ٢٨.٣٣، ونسبة مئوية ٦٢.٩٥ حيث أبرزت الاستجابات استخدام بعض الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات جمع البيانات والمعلومات وتسجيلها وتخزينها عبر الحاسوب، وكذا استشارة ذوي الخبرة - من خلال وسائل التواصل والرسائل الإلكترونية، والاتصالات التليفونية- عند الحاجة لذلك في التعامل مع بعض الحالات. إضافة إلى بعض الاستخدامات الأخرى مثل التواصل مع أسرة العميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني، والترتيب للزيارات، واستخدام الحاسوب في تسجيل المقابلات المهنية والحصول أحياناً على ملفات بعض العملاء من المؤسسات الأخرى عن طريق المراسلات الإلكترونية. وقد أظهرت النتائج إسهامات محدودة جداً لبعض الاستخدامات مثل إجراء مقابلات فردية مع العملاء من خلال برامج المحادثة المرئية، وملاحظة العميل أثناء المقابلات التي يتم تنفيذها من خلال تلك البرامج، وأخيراً تطبيق بعض المقاييس الخاصة بتقدير مشكلات العملاء.

وجاء في الترتيب الثاني عملية التخطيط للتدخل المهني بمتوسط وزني ٢٢.٢٢، ونسبة مئوية ترجيحية ٦١.٧٢%، حيث أظهرت الاستجابات استخدام بعض الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدد من الإجراءات اللازمة للتخطيط للتدخل مثل الاستفادة من استخدامات الإنترنت في البحث عن حلول لمشكلات العملاء، والاستفادة من الوسائل التكنولوجية في اختيار الأساليب العلاجية المناسبة لمشكلات العملاء، وكذلك التواصل مع زملاء المهنة عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع زملاء المهنة في مؤسسات مناظرة لتبادل خبرات خاصة بالعمل مع الحالات الفردية.

كما أظهرت استجابات العينة استخدامات محدودة وضعيفة جداً لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بعض الإجراءات التخطيطية لعملية التدخل المهني مثل مناقشة العملاء عبر وسائل التواصل الإلكتروني في بعض الافكار ذات العلاقة بالحاجات اللازمة لتجاوز الموقف الإشكالي، وكذلك حول ترتيب الأولويات في معالجة مسببات المشكلة، والمناقشة حول الإطار الزمني المقترح للخطة العلاجية، والتحديد مع العميل للحاجات اللازمة للتغلب على المشكلة في ضوء عملية التقدير من خلال برامج المحادثة الإلكترونية، وأخيراً أجمعت العينة على عدم إجراء التعاقد المهني مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني كعملية من عمليات التخطيط للتدخل المهني مع الحالات الفردية.

وجاء في الترتيب الثالث عمليات الإنهاء والتقويم والمتابعة بمتوسط وزني ١٩.٩٩ ونسبة مئوية ترجيحية ٥٩.٢٢%، حيث أظهرت استجابات عينة الدراسة استخدامات متوسطة لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلك العمليات مثل تقديمهم تقارير إلكترونية لمدير المؤسسة حول نتائج العمل مع الحالات الفردية، واستخدامهم برامج إحصائية من خلال الحاسوب لتقييم نتائج التدخل المهني مع الحالات واستخدامهم مقاييس تقييمية من خلال الحاسب الآلي لتحديد معدلات التحسن لدى العميل واستخدامهم وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل. واستخدامهم وسائل الاتصال الإلكتروني مع العميل للتأكيد على ضرورة الحفاظ على التغييرات الإيجابية.

كما أظهرت استجابات العينة استخدامات محدودة وضعيفة جداً لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بعض الإجراءات مثل تقييم الأخصائيين الاجتماعيين لأدائهم المهني مع العملاء من خلال نماذج التقويم المعدة وفق معايير محددة عبر الحاسوب، وكذا عدم استخدامهم وسائل التواصل الإلكتروني لإرسال استبيانات للعملاء للتأكد من استمرارية فاعلية الخدمات المقدمة.

هذا وقد جاء في الترتيب الأخير عملية تنفيذ التدخل المهني بمتوسط وزني ٢١.١٦ ونسبة مئوية ترجيحية ٥٨.٧٧%، حيث أوضحت الاستجابات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساعدة كالمساعدة في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء تنفيذه للبرنامج العلاجي إضافة إلى الاستعانة بالمواقع الإلكترونية للحصول على مواقف مصممة لتمثيل بعض السلوكيات المرغوب تبنيها من قبل العملاء وكذلك استعانتهم بفيديوهات تعليمية لتدريب العملاء على تعلم سلوكيات جديدة مرغوبة تتطلبها عملية المساعدة وتوجيههم العملاء للقيام ببعض المهام من خلال وسائل التواصل الإلكتروني، كما أظهرت استجابات العينة استخدامات محدودة جداً لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بعض الإجراءات المرتبطة بتنفيذ التدخل

المهني مثل مناقشة العميل حول تنفيذ المهام المتفق عليها عبر وسائل التواصل وإنهاء عملية المساعدة من خلال المقابلات الإلكترونية الأخيرة .

وتشير تلك النتائج أن هناك استجابة فعلية ولكنها متوسطة تجاه التغيرات التكنولوجية المعاصرة وبخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في الممارسة المهنية مع الأفراد والأسر حيث أظهرت النتائج أشكال ومظاهر متعددة من الاستخدامات من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بصورة فردية أو غير رسمية أحياناً في معظم عمليات الممارسة وخاصة عمليات التقدير، والتخطيط للتدخل المهني وعمليات التقويم والإنهاء والمتابعة، وإن كانت عملية تنفيذ التدخل المهني واستخدام الأساليب العلاجية لازالت بعيدة في كثير من جوانب استخدامها نظراً لصعوبتها من جانب، وعدم توافر متطلباتها من خبرات ومهارات وتدريبات وغيرها من آليات التأهيل في هذا الجانب بل وغيره من بقية الجوانب.

وهذا يتفق مع ما أكدته بعض الدراسات من صعوبة تجاهل التغيرات التكنولوجية المعاصرة وبخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم توظيفها في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء (عويس ١٩٩٨م، بركات ٢٠١١م، محمد ٢٠١١م)

ويمكن عرض النتائج بصورة تفصيلية من خلال الجداول التالية:

جدول (٥) يوضح التكرارات والنسب المئوية ومجموع الأوزان ودرجة التحقق لعبارات المحور الأول (عملية التقدير)

ن = ٨٢

م	العبارات	الاستجابة						مجموع الأوزان	درجة التحقق	الترتيب
		لا		أحياناً		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	أسجل بيانات ومعلومات العميل باستخدام الحاسوب	١٢.٢	١٠	٢٤.٤	٢٠	٦٣.٤	٥٢	٢.٥١	٢	
٢	أتواصل مع أسرة العميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني .	٢٤.٤	٢٠	٣٢.٩	٢٧	٤٢.٧	٣٥	٢.١٨	٤	
٣	أجمع بعض المعلومات المرتبطة بالموقف الإشكالي من خلال وسائل التواصل الإلكتروني.	١٨.٣	٢٠	٥٧.٣	٤٧	١٨.٣	١٥	١.٩٤	٧	
٤	أرتب للزيارات المنزلية باستخدام وسائل التواصل الإلكتروني.	٢٥.٦	٢١	٣٢.٩	٢٧	٤١.٥	٣٤	٢.١٦	٥	
٥	أستخدم الحاسوب في تسجيل المقابلات المهنية.	٣٠.٥	٢٥	٢٥.٦	٢١	٤٣.٩	٣٦	٢.١٣	٦	
٦	أحدد أكثر العوامل تأثيراً في الموقف الإشكالي للعميل من خلال برامج إحصائية عبر الحاسب الآلي	٤٥.١	٣٧	٣٢.٩	٢٧	٢٢.٠	١٨	١.٧٧	٩	
٧	تساعدني وسائل التواصل الإلكتروني في استشارة ذوي الخبرة في تشخيص بعض مشكلات العملاء	١١.٠	٩	٣٠.٥	٢٥	٥٨.٥	٤٨	٢.٤٨	٣	
٨	أنفذ بعض الإجراءات التنظيمية للمقابلات المهنية من خلال وسائل التكنولوجيا والاتصال.	١٨.٣	١٥	٤٥.١	٣٧	٣٦.٦	٣٠	٢.١٨	٤م	
٩	أجري مقابلات مشتركة عبر الإنترنت مع الأطراف ذوي العلاقة بالموقف الإشكالي للعميل	٩٦.٣	٧٩	٣.٧	٣	٠.٠	٠	١.٠٤	١٤	

١٠	أحفظ بيانات العملاء باستخدام تقنيات الحاسوب والإنترنت بطريقة آمنة	٥٥	٦٧.١	٢٢	٢٦.٨	٥	٦.١	٢١٤	٢.٦١	١
١١	أحصل على ملفات بعض العملاء من المؤسسات الأخرى عن طريق المراسلات الإلكترونية	١٨	٢٢.٠	٣٥	٤٢.٧	٢٩	٣٥.٤	١٥٣	١.٨٧	٨
١٢	أطبق بعض المقاييس الخاصة بتقدير مشكلات العملاء عبر وسائل التواصل الإلكتروني	٣	٣.٧	٢٠	٢٤.٤	٥٩	٧١.٩	١٠٨	١.٣١	١٢
١٣	أجري مقابلات فردية مع العملاء من خلال برامج المحادثة المرئية.	٩	١١.٠	٢٤	٢٩.٣	٤٩	٥٩.٨	١٢٤	١.٥١	١٠
١٤	أستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع العملاء وفق بروتوكول محدد ومتفق عليه مع إدارة المؤسسة.	٥	٦.١	٩	١١.٠	٦٨	٨٢.٩	١٠.١	١.٢٣	١٣
١٥	الاحظ العميل أثناء المقابلات التي يتم تنفيذها من خلال برامج المحادثة المرئية.	١٢	١٤.٨	١١	١٣.٤	٥٨	٧٠.٧	١١٦	١.٤١	١١

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تحققت عدة عبارات بدرجة قوية منها على الترتيب العبارات أرقام (١٠ ، ١ ، ٧) فجاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الأول بدرجة تحقق بلغت ٢.٦١ حيث أوضح ٦٧.١% من عينة الدراسة حفظهم بيانات العملاء باستخدام تقنيات الحاسوب والإنترنت بطريقة آمنة، كما أشار ٢٦.٨% من العينة إلى لجوئهم لهذا الأسلوب أحياناً، بينما لا يقوم بذلك ٦.١% من العينة ، وجاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الثاني بدرجة تحقق ٢.٥١ حيث استخدم ٦٣.٤% من عينة الدراسة أسلوب تسجيل بيانات ومعلومات العميل باستخدام الحاسوب، بينما أشار ٢٤.٤% من العينة إلى استخدامهم لهذا الأسلوب أحياناً، في حين أشار ١٢.٢% من العينة إلى عدم لجوئهم لهذا الأسلوب، وجاءت العبارة رقم (٧) في الترتيب الثالث بدرجة تحقق ٢.٤٨% حيث أوضح ٥٨.٥% من العينة أن وسائل التواصل الإلكتروني تساعدهم في استشارة نوى الخبرة في تشخيص بعض مشكلات العملاء، في حين أكد ٣٠.٥% من العينة على لجوئهم لهذا الأسلوب أحياناً.

-تحققت عدة عبارات بدرجات متوسطة منها على الترتيب أرقام (٢ ، ٨ ، ٤ ، ٥ ، ٣ ، ١١ ، ٦) فجاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الرابع بدرجة تحقق ٢.١٨ ، حيث أكد ٤٢.٧% من العينة تواصلهم مع أسرة العميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني ، في حين لا يتواصل مع أسرة العميل ٢٤.٤% من العينة، وجاءت العبارة رقم (٤) في الترتيب الخامس بدرجة تحقق ٢.١٦ حيث قام ٤١.٥% من العينة بترتيب الزيارات المنزلية باستخدام وسائل التواصل الإلكتروني في حين لا يقوم بذلك ٢٥.٦% من العينة، بينما جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب السادس بدرجة تحقق ٢.١٣ حيث أوضح ٤٣.٩% من العينة استخدامهم الحاسوب في تسجيل المقابلات المهنية ، في حين أقر ٣٠.٥% من العينة عدم استخدامهم لهذا الأسلوب ، وجاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب السابع بدرجة تحقق ١.٩٤ حيث أكد ٥٧.٣% من العينة قيمهم أحياناً بجمع بعض المعلومات المرتبطة بالموقف الإشكالي من خلال وسائل التواصل الإلكتروني ، بينما لا يقوم بذلك ١٨.٣% من العينة بشكل نهائي،

في حين جاءت العبارة رقم (١١) في الترتيب الثامن بدرجة تحقق ١.٨٧ حيث أوضح ٤٢.٧% من العينة قيامهم أحياناً بالحصول على ملفات بعض العملاء من المؤسسات الأخرى عن طريق المراسلات الإلكترونية بينما أشار ٣٥.٤% من العينة عدم قيامهم بالحصول على ملفات بعض العملاء من المؤسسات الأخرى عن طريق المراسلات الإلكترونية ، أما العبارة رقم (٦) جاءت في الترتيب التاسع بدرجة تحقق ١.٧٧ حيث أكد ٤٥.١% من العينة عدم تحديدهم أكثر العوامل تأثيراً في الموقف الإشكالي للعميل من خلال برامج إحصائية عبر الحاسب الآلي

-تحققت مجموعة من العبارات بدرجة ضعيفة وهي على الترتيب (١٣، ١٥، ١٢، ١٤، ٩) حيث جاءت العبارة رقم (١٣) في الترتيب العاشر بدرجة تحقق ١.٥١ حيث أوضح ١١% من العينة قيامهم بإجراء مقابلات فردية مع العملاء من خلال برامج المحادثة المرئية وهو مالا يفعله ٥٩.٨% من العينة ، أما العبارة رقم (١٥) جاءت في الترتيب الحادي عشر بدرجة تحقق ١.٤١ حيث بين ١٤.٨% من العينة أنهم يقومون بملاحظة العميل أثناء المقابلات التي يتم تنفيذها من خلال برامج المحادثة المرئية في حين لا يقوم بهذا الأسلوب ٧٠.٧% من العينة ، بينما جاءت العبارة رقم (١٢) في الترتيب الثاني عشر بدرجة تحقق ١.٣١ حيث أوضح ٣.٧% من العينة بأنهم طبقوا بعض المقاييس الخاصة بتقدير مشكلات العملاء عبر وسائل التواصل الإلكتروني وهذا مالا يفعله ٧١.٩% من العينة.

جدول (٦) يوضح التكرارات والنسب المئوية ومجموع الأوزان ودرجة التحقق لعبارات المحور الثاني(التخطيط

للتدخل) ن= ٨٢

م	العبارات	الاستجابة						الترتيب
		لا		أحياناً		نعم		
		%	ك	%	ك	%	ك	
١	أحدد مع العميل أهم الحاجات الملزمة للتغلب على المشكلة في ضوء عملية التقدير من خلال برامج المحادثة الإلكترونية	٣	٣.٧	٣٣	٤٠.٢	٤٦	٥٥.١	٩
٢	أناقش العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني في بعض الأفكار ذات العلاقة بالحاجات اللازمة لتجاوز الموقف الإشكالي	٩	١١.٠	٣٣	٤٠.٢	٤٠	٤٨.٨	٧
٣	أناقش العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني حول ترتيب الأولويات في معالجة مسببات المشكلة	٩	١١.٠	٣٣	٤٠.٢	٤٠	٤٨.٨	٧
٤	أحدد الأهداف العلاجية بالتشاور مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني	٣	٣.٧	٤٥	٥٤.٩	٣٤	٤١.٥	٧
٥	أحدد مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني مناطق الاهتمام والاستراتيجيات اللازمة للتعامل مع المشكلة	١٢	١٤.٦	٣٦	٤٣.٩	٣٤	٤١.٥	٥
٦	أستفيد من الوسائل التكنولوجية في اختيار الأساليب العلاجية المناسبة لمشكلات العملاء	٤٥	٥٤.٩	٣٧	٤٥.١	٠	٠.٠	٢
٧	أتفق مع العميل عبر الوسائل الإلكترونية على الأدوار والمهام اللازمة للتعامل مع المشكلة	١٢	١٤.٦	٣٣	٤٠.٢	٣٧	٤٥.١	٦
٨	أناقش العميل باستخدام وسائل التواصل الإلكتروني في الإطار الزمني المقترح للخطة العلاجية.	٦	٧.٣	٣٦	٤٣.٩	٤٠	٤٨.٨	٨
٩	أجري التعاقد المهني مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني	٠	٠.٠	٣	٣.٧	٧٩	٩٦.٣	١٠

٤	١.٩٩	١٦٣	٢٦.٨	٢٢	٤٧.٦	٣٩	٢٥.٦	٢١	١٠	اتفق على إجراءات الخطة العلاجية مع إدارة المؤسسة وفق النظام الإلكتروني للمنظمة في إدارة الحالات
٣	٢.٥٢	٢٠٧	٦.١	٥	٣٥.٤	٢٩	٥٨.٥	٤٨	١١	أتواصل عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع زملاء المهنة في مؤسسات مناظرة لتبادل خبرات خاصة بالعمل مع الحالات الفردية
١	٢.٧٧	٢٢٧	٠.٠	٠	٢٣.٢	١٩	٧٦.٨	٦٣	١٢	أستفيد من استخدامات الإنترنت في البحث عن حلول لمشكلات العملاء

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تحققت عدة عبارات بدرجة قوية منها على الترتيب العبارات أرقام (١٢ ، ٦ ، ١١) فجاءت العبارة رقم (١٢) في الترتيب الأول بدرجة تحقق ٢.٧٧ حيث أوضح ٧٦.٨% من العينة أنهم استفادوا من استخدامات الإنترنت في البحث عن حلول لمشكلات العملاء في حين أشار ٢٣.٢% من العينة بأنهم يستفيدون أحياناً من استخدامات الإنترنت في البحث عن حلول لمشكلات العملاء، وجاءت العبارة رقم (٦) في الترتيب الثاني بدرجة تحقق ٢.٥٥ حيث أوضح ٥٤.٩% من العينة بأنهم يستفيدون من الوسائل التكنولوجية في اختيار الاساليب العلاجية المناسبة لمشكلات العملاء ، بينما أوضح ٤٥.١% من العينة بأنهم يستفيدون أحياناً من تلك الوسائل ، في حين جاءت العبارة رقم (١١) في الترتيب الثالث بدرجة تحقق ٢.٥٢ حيث بين ٥٨.٥% من العينة بانهم يتواصلون عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع زملاء المهنة في مؤسسات مناظرة لتبادل خبرات خاصة بالعمل مع الحالات الفردية، بينما أوضح ٣٥.٤% من العينة بانهم يقومون أحياناً بالتواصل عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع زملاء المهنة في مؤسسات مناظرة لتبادل خبرات خاصة بالعمل مع الحالات الفردية ، في حين لا يقوم بهذا الاسلوب ٦.١% من العينة.

-تحققت ثلاث عبارات بدرجة متوسطة وهي على الترتيب العبارات رقم (١٠،٥،٧) فجاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الرابع بدرجة تحقق ١.٩٩ حيث أوضح ٢٥.٦% من العينة اتفاقهم على اجراءات الخطة العلاجية مع إدارة المؤسسة وفق النظام الإلكتروني للمنظمة في ادارة الحالات ، في حين يتفق أحياناً مع هذا الاسلوب ٢٦.٨% من العينة ، وجاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الخامس بدرجة تحقق ١.٧٣ حيث بين ١٤.٦% من العينة بأنهم يحددون مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني مناطق الاهتمام والاستراتيجيات اللازمة للتعامل مع المشكلة بينما يستخدم هذا الأسلوب أحياناً ٤٣.٩% من العينة وهو ما لا يقوم به ٤١.٥% من العينة، بينما جاءت العبارة رقم (٧) في الترتيب السادس بدرجة تحقق ١.٧ حيث أشار ١٤.٦% من العينة بانهم أتفقوا مع العميل عبر الوسائل الإلكترونية على الادوار والمهام اللازمة للتعامل مع المشكلة، بينما يتفق ٤٠.٢% من العينة مع العميل عبر الوسائل الإلكترونية على الادوار والمهام اللازمة للتعامل مع المشكلة وهذا الاسلوب لم يستخدمه ٤٥.١% من العينة

-تحققت مجموعة من العبارات بدرجة ضعيفة وهي على الترتيب العبارات رقم (٢،٣،٤،٨،١٠،٩) حيث جاءت العبارة رقم (٢،٣،٤) في الترتيب السابع حيث أوضح ١١% من العينة بأنهم يناقشون العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني في بعض الافكار ذات العلاقة بالحاجات اللازمة لتجاوز الموقف الإشكالي وكذلك حول ترتيب الاولويات في معالجة مسببات المشكلة في حين يقوم بهذا الاسلوب أحياناً ٤٠.٢% من العينة ، بينما لا يستخدم هذا الاسلوب ٤٨.٨% من العينة ، بينما جاءت العبارة رقم (٨) في الترتيب الثامن بدرجة تحقق ١.٥٩ حيث أوضح ٧.٣% من العينة بأنهم يناقشون العميل باستخدام وسائل التواصل الإلكتروني في الإطار الزمني المقترح للخطة العلاجية ، بينما يستخدم هذا الاسلوب أحياناً ٤٣.٩% من العينة في حين لا يستخدم هذا الاسلوب ٤٨.٨% من العينة ، وجاءت العبارة رقم (١) في الترتيب التاسع بدرجة تحقق ١.٤٨ حيث أقر ٣.٧% من العينة بأنهم يحددون مع العميل أهم الحاجات اللازمة للتغلب على المشكلة في ضوء عملية التقدير من خلال برامج المحادثة الإلكترونية ، وأشار ٤٠.٢% من العينة بأنهم يستخدمون هذا الأسلوب أحياناً مع العميل وهو ما لا يفعله ٥٥.١% من العينة ، أما العبارة رقم (٩) فجاءت في الترتيب العاشر بدرجة تحقق ١.٠١ حيث أوضح ٩٦.٣% من العينة بأنهم لا يقومون بإجراء التعاقد المهني مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني.

جدول (٧) يوضح التكرارات والنسب المئوية ومجموع الأوزان ودرجة التحقق لعبارات المحور الثالث(تنفيذ التدخل)

ن = ٨٢

م	العبارات	الاستجابة						الترتيب	درجة التحقق	مجموع الأوزان
		لا		أحياناً		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	أستخدم بعض أساليب تعديل الأفكار من خلال وسائل التواصل الإلكتروني	٢٥	٣٠.٥	١٥	١٨.٣	٤٠	٥١.٢	٧	١.٧٦	١٤٥
٢	أوجه العميل للقيام ببعض المهام من خلال وسائل التواصل الإلكتروني	٢٤	٢٩.٣	٣٢	٣٩	٢٦	٣١.٧	٥	١.٩٨	١٦٢
٣	أستطيع تنمية العلاقة المهنية مع العميل من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية	٢٧	٣٢.٩	٢٠	٢٤.٤	٣٥	٤٢.٧	٦	١.٩٠	١٥٦
٤	أجري بعض المقابلات العلاجية مع العميل من خلال برامج المحادثة الإلكترونية	١٢	١٤.٦	٤	٤.٩	٦٦	٨٠.٥	١٠	١.٣٤	١١٠
٥	أنفذ بعض المقابلات العلاجية مع الأنساق ذات العلاقة بالموقف الإشكالي من خلال برامج التواصل الإلكتروني.	٦	٧.٣	٢١	٢٥.٦	٥٥	٦٧.١	٩	١.٤٠	١١٥
٦	أناقش العميل حول تنفيذه للمهام المتفق عليها عبر وسائل التواصل الإلكتروني	١٢	١٤.٦	٢٠	٢٤.٤	٥٠	٦١.٠	٨	١.٥٤	١٢٦
٧	تساعدني وسائل الاتصال في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء تنفيذه للبرنامج العلاجي.	٤٥	٥٤.٩	٢١	٢٥.٦	١٦	١٩.٥	١	٢.٣٥	١٩٣
٨	أجري بعض المقابلات الجماعية مع العملاء من خلال برامج المحادثة الجماعية.	٠	٠.٠	٠	٠.٠	٨٢	١٠٠.٠	١١	١.٠	١٠٠
٩	أستعين بالمواقع الإلكترونية للحصول على مواقف مصممة لتمثيل بعض السلوكيات المرغوب تبنيها من قبل العملاء.	٤٢	٥١.٢	١٨	٢٢.٠	٢٢	٢٦.٨	٢	٢.٢٤	١٨٤

٣	٢٠٩	١٧٢	٣٢.٩	٢٧	٢٤.٤	٢٠	٤٢.٧	٣٥	أستعين بفيديوهات تعليمية لتدريب العملاء على تعلم سلوكيات جديدة مرغوبة تتطلبها عملية المساعدة.	١٠
٨م	١٠٥٤	١٢٦	٤٨.٨	٤٠	٤١.٥	٣٤	٩.٨	٨	أمهد لإنهاء عملية المساعدة من خلال المقابلات الإلكترونية الأخيرة.	١١
٤	٢٠٢	١٦٦	٤٠.٢	٣٣	١٧.١	١٤	٤٢.٧	٣٥	أطبق المبادئ المهنية حين استخدامي للأساليب العلاجية عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع العملاء.	١٢

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

- تحققت عبارة واحدة بدرجة قوية وهى العبارة رقم (٧) حيث جاءت في الترتيب الأول بدرجة تحقق ٢.٣٥ حيث أوضح ٥٤.٩% من العينة أن وسائل الاتصال تساعد في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء تنفيذه للبرنامج العلاجي بينما أشار ٢٥.٦% من العينة على أن وسائل الاتصال تساعد أحياناً في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل اثناء تنفيذه للبرنامج العلاجي بينما قال ١٩.٥% من العينة على عدم مساعدة وسائل الاتصال في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء تنفيذه للبرنامج العلاجي.

-تحققت عدة عبارات بدرجة متوسطة وهم على الترتيب العبارات رقم (٩ ، ١٠ ، ١٢ ، ٢ ، ٣ ، ١) حيث جاءت العبارة رقم (٩) في الترتيب الثاني بدرجة تحقق ٢.٢٤ حيث أوضح ٥١.٢% من العينة بأنهم يستعينون بالمواقع الإلكترونية للحصول على مواقف مصممه لتمثيل بعض السلوكيات المرغوب تبنيها من قبل العملاء في حين يستعين بذلك أحياناً ٢٢% من العينة بينما أشار ٢٦.٨% من العينة بأنهم لا يستعينون بهذا الاسلوب ، بينما جاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الثالث بدرجة تحقق ٢.٠٩ حيث أكد ٤٢.٧% من العينة استعانتهم بفيديوهات تعليمية لتدريب العملاء على تعلم سلوكيات جديدة مرغوبة تتطلبها عملية المساعدة في حين أشار ٢٤.٤% من العينة بأنهم يستعينون أحياناً بهذا الاسلوب فى حين أن ٣٢.٩% من العينة أكدوا عدم استعانتهم بهذا الاسلوب ، أما العبارة رقم (١٢) جاءت في الترتيب الرابع بدرجة تحقق ٢.٠٢ حيث أشار ٤٢.٧% من العينة بتطبيق المبادئ المهنية عند استخدام الاساليب العلاجية عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع العملاء في حين أكد ١٧.١% من العينة بأنهم يستخدمون هذا الاسلوب أحياناً بينما أشار ٤٠.٢% من العينة بعدم تطبيق هذا الاسلوب، أما العبارة رقم (٢) جاءت في الترتيب الخامس وذلك بدرجة تحقق ١.٩٨ حيث أوضح ٢٩.٣% من العينة بأنهم يوجهون العميل للقيام ببعض المهام من خلال وسائل التواصل الإلكتروني بينما أشار ٣٩% من العينة استخدام هذا الاسلوب أحياناً وهو مالا يقوم به ٣١.٧% من العينة ، في حين جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب السادس بدرجة تحقق ١.٩٠ حيث أكد ٣٢.٩% من العينة على الاستطاعة في تنمية العلاقة المهنية مع العميل من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية في حين لا يستطيع على القيام بذلك ٤٢.٧% من العينة ، أما العبارة رقم (١) جاءت في الترتيب

السابع بدرجة تحقق ١.٧٦ حيث أكد ٣٠.٥% من العينة على استخدام بعض أساليب تعديل الأفكار من خلال وسائل التواصل الإلكتروني بينما لا يقوم بذلك ٥١.٢% من العينة.

-تحققت مجموعة من العبارات بدرجة ضعيفة وهم على الترتيب (٦، ١١، ٥، ٤) حيث جاءت العبارتان (٦، ١١) في الترتيب الثامن وذلك بدرجة تحقق ١.٥٤ ففي العبارة رقم (٦) أكد ١٤.٦% من العينة على مناقشة العميل حول تنفيذ المهام المتفق عليها عبر وسائل التواصل الإلكتروني بينما لا يقوم بذلك ٦١% من العينة أما العبارة رقم (١١) أوضح ٤١.٥% من العينة بأنهم يمهدون أحياناً لإنهاء عملية المساعدة من خلال المقابلات الإلكترونية الأخيرة وهذا الأسلوب لا يقوم به ٤٨.٨% من العينة ، وجاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب التاسع بدرجة تحقق ١.٤٠ حيث أوضح ٢٥.٦% من العينة بأنهم ينفذون أحياناً بعض المقابلات العلاجية مع الأنساق ذات العلاقة بالموقف الإشكالي من خلال برامج التواصل الإلكتروني وهذا الأسلوب لا يقوم به ٦٧.١% من العينة ، أما العبارة رقم (٤) فجاءت في الترتيب العاشر بدرجة تحقق ١.٣٤ حيث أكد ١٤.٦% على إجراء بعض المقابلات العلاجية مع العميل من خلال برامج المحادثة الإلكترونية بينما لا يقوم بذلك ٨٠.٥% من العينة.

- لم تتحقق العبارة رقم (٨) مطلقاً، حيث أكد جميع أفراد العينة عدم إجرائهم مقابلة جماعية مع العملاء عبر الانترنت.

جدول (٨) يوضح التكرارات والنسب المئوية ومجموع الأوزان ودرجة التحقق لعبارات المحور الرابع (الإنهاء والتقييم والمتابعة)

م	العبارات	الاستجابة						الترتيب
		لا		أحياناً		نعم		
		%	ك	%	ك	%	ك	
١	أستخدم برامج احصائية على الحاسوب لتقييم نتائج التدخل المهني مع الحالات	٣٢	٣٩.٠	٢٢	٢٦.٨	٢٨	٣٤.١	٢
٢	أناقش مع العميل نتائج التدخل عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	٨	٩.٨	٣٤	٤١.٥	٤٠	٤٨.٨	٧
٣	أستخدم مقاييس تقييمية من خلال الحاسب الآلي لتحديد معدلات التحسن لدى العميل	٢٦	٣١.٧	٢٥	٣٠.٥	٣١	٣٧.٨	٣
٤	أؤكد من خلال وسائل الاتصال الإلكتروني مع العميل ضرورة الحفاظ على التغييرات الإيجابية .	٢٥	٣٠.٥	١٦	١٩.٥	٤١	٥٠.٠	٥
٥	أقيم أدائي المهني مع العملاء من خلال نماذج التقييم المعدة وفق معايير محددة عبر الحاسوب.	١٠	١٢.٢	٢٧	٣٢.٩	٤٥	٥٤.٩	٨
٦	أستخدم وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل.	٢٠	٢٤.٤	٣٠	٣٦.٦	٣٢	٣٩.٠	٤
٧	أرتب لبعض الزيارات المنزلية للمتابعة من خلال وسائل الاتصال الإلكتروني.	١٧	٢٠.٧	٢٤	٢٩.٣	٤١	٥٠.٠	٦
٨	أرسل بعض الاستبيانات عبر وسائل التواصل الإلكتروني للعملاء للتأكد من استمرارية فاعلية الخدمات المقدمة.	٣	٣.٧	١٠	١٢.٢	٦٩	٨٤.١	٩
٩	أقدم تقارير إلكترونية لمدير المؤسسة حول نتائج العمل مع الحالات	٣٨	٤٦.٣	٢٧	٣٢.٩	١٧	٢٠.٧	١

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تحققت عدة عبارات بدرجات متوسطة منها على الترتيب العبارات أرقام (٩، ١، ٣، ٦، ٤، ٧) فجاءت العبارة رقم (٩) في الترتيب الأول بدرجة تحقق بلغت ٢.٢٦ حيث أوضح ٤٦.٣% من عينة الدراسة تقديمهم تقارير إلكترونية لمدير المؤسسة حول نتائج العمل مع الحالات الفردية، كما أشار ٣٢.٩% من العينة إلى لجؤهم لهذا الأسلوب أحياناً، بينما لا يقوم بذلك ٢٠.٧% من العينة وجاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الثاني بدرجة تحقق ٢.٠٥ حيث أوضح ٣٩% من العينة استخدامهم برامج إحصائية من خلال الحاسوب لتقييم نتائج التدخل المهني مع الحالات، بينما أشار ٣٤.١% من العينة عدم قيمهم بذلك. وجاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الثالث بدرجة تحقق ٢.٠٥ حيث أوضح ٣١.٧% من العينة استخدامهم مقاييس تقييمية من خلال الحاسب الآلي لتحديد معدلات التحسن لدى العميل ، بينما أشار ٣٧.٨% من العينة عدم قيمهم بذلك. وجاءت العبارة رقم (٦) في الترتيب الرابع بدرجة تحقق ١.٨٥ حيث أوضح ٢٤.٤% من العينة استخدامهم وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل. ، في حين أوضح ٣٩% من العينة عدم استخدامهم لتلك الوسائل في متابعة التحسن لدى العملاء. وجاءت العبارة رقم (٤) في الترتيب الخامس بدرجة تحقق ١.٨١ حيث أشار ٣٠.٥% من العينة إلى استخدامهم وسائل الاتصال الإلكتروني مع العميل للتأكيد على ضرورة الحفاظ على التغييرات الإيجابية. أما العبارة رقم (٧) فجاءت في الترتيب السادس بدرجة تحقق ١.٧١ ، حيث أوضح ٢٠.٧% من العينة ترتيبهم لبعض الزيارات المنزلية للمتابعة من خلال وسائل الاتصال الإلكتروني.

- تحققت العبارتان (٥ ، ٨) على الترتيب بدرجة ضعيفة، فجاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الثامن بدرجة تحقق ١.٥٧، حيث أوضح ١٢,٢% من العينة قيامهم بتقييم أدائهم المهني مع العملاء من خلال نماذج التقويم المعدة وفق معايير محددة عبر الحاسوب وهو ما لا يفعله ٥٤.٩% من العينة، أما العبارة رقم ٨ فقد جاءت في الترتيب التاسع والأخير بدرجة تحقق ١,١٩ ، حيث أكد ٨٤.١% من العينة عدم استخدامهم وسائل التواصل الإلكتروني لإرسال استبيانات للعملاء للتأكد من استمرارية فاعلية الخدمات المقدمة.

تحليل وتفسير نتائج الدراسة الخاصة بالتساؤل الثاني :

ونصه: هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: النوع،

المؤهل، الخبرة الوظيفية، الدورات التدريبية؟

ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال التساؤلات الفرعية الآتية:

١- التساؤل الفرعي الأول : هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة تبعاً للنوع؟

ويمكن الإجابة عليه من خلال الجدول التالي:

جدول (٩) يوضح قيمة (ت) لدرجات عينة الدراسة تبعال (النوع) باستخدام T Test (ن=٨٢)

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t.test	مستوى الدلالة
الذكور	٥٢	٨٦.٢٦٩٢	٢٣.٠٠٨٢٠	٤.٨٨٩	٠,٠٣٠
الإناث	٣٠	٩٨.١٠٠٠	١٩.٧٩٢٦٣		

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة الدراسة من الذكور والإناث لصالح الذكور ، حيث بلغت قيمة (ت) (٤.٨٨٩) بمستوى دلالة (٠,٠٣٠) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ ، ويمكن تفسير ذلك في ضوء ثقافة المجتمع السعودي المحافظة والمرتبطة بالسيدات أكثر من الرجال الأمر الذي قد يكون له أثره في ابتعاد كثير من الأخصائيات الاجتماعيات عن استخدام وسائل وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى ولو بصورة فردية في ظل عدم وجود معايير حاكمة لمثل هذه الاستخدامات ذات صبغة مهنية أو قانونية.

التساؤل الفرعي الثاني: هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة تبعاً للمؤهل؟

جدول (١٠) يوضح قيمة (ف) لدرجات عينة الدراسة تبعال (المؤهل) باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه One

Way Anova

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢١٤٩.٩٤٥	٣	٧١٦.٦٤٨	١.٤٣٨	٠.٢٣٨
داخل المجموعات	٣٨٨٧١.٧٧٤	٧٨	٤٩٨.٣٥٦		
الإجمالي	٤١٠٢١.٧٢٠	٨١			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ بين استجابات عينة الدراسة تبعاً لنوع المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) (١.٤٣٨)، بدلالة ٠,٢٣٨ وهي قيمة غير دالة.

التساؤل الفرعي الثالث: هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة تبعاً الخبرة الوظيفية؟

جدول (١١) يوضح قيمة (ف) لدرجات عينة الدراسة تبعال (الخبرة الوظيفية) باستخدام تحليل التباين أحادي

الاتجاه One Way Anova (ن=٨٢)

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	١٩٧٦.٧٩٧	٢	٩٨٨.٣٩٩	٢.٠٠٠	٠.١٤٢
داخل المجموعات	٣٩٠٤٤.٩٢٢	٧٩	٤٩٤.٢٤٠		
الإجمالي	٤١٠٢١.٧٢٠	٨١			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، بين استجابات عينة الدراسة تبعاً للخبرة الوظيفية، حيث بلغت قيمة (ف) ٢,٠٠، بدلالة ٠,١٤٢، وهي قيمة غير دالة. التساؤل الفرعي الرابع: هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة تبعاً للحصول على دورات تدريبية؟

جدول (١٢) يوضح قيمة (ف) لدرجات عينة الدراسة تبعاً (الدورات التدريبية) باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه

One Way Anova (ن=٨٢)

التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٤١١١.٤٥١	٤	١٠٢٧.٨٦٣	٢.١٤٤	٠.٠٨٣
داخل المجموعات	٣٦٩١٠.٢٦٩	٧٧	٤٧٩.٣٥٤		
الإجمالي	٤١٠٢١.٧٢٠	٨١			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة تبعاً للدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة (ف) ٢,١٤٤، بدلالة ٠,٠٨٣، وهي غير دالة إحصائياً.

ثالثاً: تحليل وتفسير النتائج الخاصة بالتساؤل الثالث:

ونصه: ما معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

في العمل مع الحالات الفردية؟ حيث يظهر الجدول التالي بيانات الإجابة على هذا التساؤل.

جدول (١٣) يوضح معوقات استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية من وجهة

نظر عينة الدراسة، ن=٨٢

م	المعوق	ك	%	الترتيب
١	عدم التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات.	٦٥	٧٩.٣	١
٢	ضعف استيعاب إدارة المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات.	٢٠	٢٤.٤	٩
٣	سيادة ثقافة الخوف لدى العملاء وأسره من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية المساعدة	١٥	١٨.٣	١٠
٤	ضعف الإمكانيات التكنولوجية المساعدة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى كل من المؤسسة والإخصائي والعميل	٥٥	٦٧.١	٢
٥	ضعف خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في الممارسة المهنية	٤٨	٥٨.٥	٣
٦	الأمية الإلكترونية لدى بعض الحالات	٢٢	٢٦.٨	٨
٧	عدم تقبل المجتمع لفكرة اللقاءات الحوارية عبر مواقع التواصل بين الإخصائي وأطراف المشكلة	٢٧	٣٢.٩	٧
٨	سهولة اختراق المواقع والبرامج الإلكترونية مما يؤثر سلباً على سرية العمل المهني	٨	٩.٨	١٣
٩	ضعف الحالة الاقتصادية لبعض الحالات مما يحول دون استخدامها لوسائل الاتصال الحديثة	١٠	١٢.٢	١٢
١٠	عدم توفر البيئة التكنولوجية المناسبة للممارسة المهنية والاعتماد على الطرق التقليدية	٤٤	٥٣.٧	٤
١١	الافتقار للضوابط والمعايير الأخلاقية والقانونية اللازمة للممارسة المهنية	٣٤	٤١.٥	٥

			باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
٦	٤٠.٢	٣٣	ضعف النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ظل الأعباء الإدارية والعوامل المحفزة	١٢
١١	١٣.٤	١١	عدم اقتناع الأخصائيين الاجتماعيين بهذا النوع من الممارسة وتفضيلهم الممارسة المباشرة التقليدية	١٣

يتضح من الجدول السابق وجود عدد من المعوقات التي تقف حجرة أمام استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية ، جاء على رأسها وفي الترتيب الأول عدم التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات ، حيث لم يتبلور ولم ينتشر بعد هذا النوع من الممارسة المهنية في معظم مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وجاء ضعف الإمكانيات التكنولوجية المساعدة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى كل من المؤسسة والإخصائي والعمل في الترتيب الثاني لتلك المعوقات ويرتبط هذا المعوق بما سبقه وما يليه حيث ضعف خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في الممارسة المهنية نتيجة لعدم تنفيذ دورات تدريبية في هذا المجال من ناحية وضعف الإمكانيات الفنية من ناحية أخرى، ثم جاء في الترتيب الرابع عدم توفر البيئة التكنولوجية المناسبة للممارسة المهنية والاعتماد على الطرق التقليدية، وفي الترتيب الخامس أكد أفراد العينة الافتقار للضوابط والمعايير الأخلاقية والقانونية اللازمة للممارسة المهنية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث لم توضع في المجتمعات العربية معايير حاکمة لضبط هذا النوع من الممارسة مقارنة ببعض الدول الأجنبية مثل الولايات المتحدة الأمريكية وبالتالي فهو يعتمد على المحاولات الفردية والاستجابة الشخصية من قبل بعض الأخصائيين الاجتماعيين للتجاوب والتعاطي مع التغيرات التكنولوجية المعاصرة، ثم جاء عدد من المعوقات في على الترتيب مثل ضعف النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ظل الأعباء الإدارية والعوامل المحفزة، عدم تقبل المجتمع لفكرة اللقاءات الحوارية عبر مواقع التواصل بين الإخصائي و أطراف المشكلة وهو معوق مجتمعي مرتبط بثقافة المجتمع وعدم الاعتياد على هذا النوع من الممارسة، وكذلك بعض الصعوبات المرتبطة بالأمية الإلكترونية لدى بعض الأسر والحالات، والصعوبات الإدارية المرتبطة بعدم تشجيع الإدارة إما لعدم وعي أو خوف أو الافتقار للتشريعات واللوائح المنظمة لهذه الممارسة والخوف من التعرض للمساءلة القانونية، كذلك خوف بعض العملاء وأسره من الحصول على المساعدة عبر تلك الوسائل وهو تخوف مشروع ما لم توجد مبادئ وقواعد حاکمة لهذا الأمر وقد أشار عدد قليل من أفراد العينة إلى عدم اقتناع بعض الأخصائيين الاجتماعيين بهذا النوع من الممارسة وتفضيلهم الممارسة التقليدية المباشرة.

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسات: (حسني ٢٠٠٩م، عبد القوي ٢٠١٢م، والمنصور ٢٠١٤م) التي أكدت أن هناك بعض المعوقات التي تحول دون الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مثل: قلة وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات المتوفرة للأخصائيين الاجتماعيين ، وضعف مهاراتهم المرتبطة بذلك، إضافة إلى خوف العملاء من فقدان البيانات في عمليات التسجيل

الإلكترونية ، وعدم تقبلهم لتكنولوجيا المعلومات، وعدم رغبة بعض الأخصائيين الاجتماعيين، وضغط العمل وعدم اهتمام الإدارة و تشجيعها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل ، وضعف توفر الامكانيات والبرامج الخاصة للتسجيل في الخدمة الاجتماعية .

النتائج العامة:

بعد تحليل وتفسير نتائج الدراسة يمكن عرض النتائج العامة بصورة مجملة على النحو التالي:

١- فيما يرتبط بالتساؤل الرئيس الأول ونصه(ما واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية ؟) أظهرت النتائج ما يلي:

- بلغ المتوسط الوزني لمجموع محاور الاستبانة الخاصة بواقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية ٨٧.٧ بنسبة مئوية ٦٠.٩٠%، حيث جاء في الترتيب الأول عملية التقدير بمتوسط وزني ٢٨.٣٣، ونسبة مئوية ٦٢.٩٥ حيث أبرزت الاستجابات استخدام بعض الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات جمع البيانات والمعلومات وتسجيلها وتخزينها عبر الحاسوب، وكذا استشارة ذوي الخبرة - من خلال وسائل التواصل والرسائل الإلكترونية ، والاتصالات التليفونية- عند الحاجة لذلك في التعامل مع بعض الحالات. إضافة إلى بعض الاستخدامات الأخرى مثل التواصل مع أسرة العميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني ، والترتيب للزيارات ، واستخدام الحاسوب في تسجيل المقابلات المهنية، وجاء في الترتيب الثاني عملية التخطيط للتدخل المهني بمتوسط وزني ٢٢.٢٢، ونسبة مئوية ترجيحية ٦١.٧٢%، حيث أظهرت الاستجابات استخدام بعض الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدد من الإجراءات اللازمة للتخطيط للتدخل مثل الاستفادة من استخدامات الإنترنت في البحث عن حلول لمشكلات العملاء ، والاستفادة من الوسائل التكنولوجية في اختيار الأساليب العلاجية المناسبة لمشكلات العملاء ، وكذلك التواصل مع زملاء المهنة عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع زملاء المهنة في مؤسسات مناظرة لتبادل خبرات خاصة بالعمل مع الحالات الفردية. وجاء في الترتيب الثالث عمليات الإنهاء والتقييم والمتابعة بمتوسط وزني ١٩.٩٩ ونسبة مئوية ترجيحية ٥٩.٢٢%، حيث أظهرت استجابات عينة الدراسة استخدامات متوسطة لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلك العمليات مثل تقديمهم تقارير إلكترونية لمدير المؤسسة حول نتائج العمل مع الحالات الفردية، واستخدامهم برامج إحصائية من خلال الحاسوب لتقييم نتائج التدخل المهني مع الحالات واستخدامهم مقاييس تقييمية من خلال الحاسب الآلي لتحديد معدلات التحسن لدى العميل واستخدامهم وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل. واستخدامهم وسائل الاتصال الإلكتروني مع العميل للتأكيد على ضرورة الحفاظ على التغييرات الإيجابية . وقد جاء في الترتيب الأخير عملية تنفيذ التدخل المهني بمتوسط وزني ٢١.١٦ ونسبة مئوية

ترجيحية ٥٨.٧٧%، حيث أوضحت الاستجابات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية المساعدة كالمساعدة في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء تنفيذه للبرنامج العلاجي إضافة إلى الاستعانة بالمواقع الإلكترونية للحصول على مواقف مصممة لتمثيل بعض السلوكيات المرغوب تبنيها من قبل العملاء وكذلك استعانهم بفيديوهات تعليمية لتدريب العملاء على تعلم سلوكيات جديدة مرغوبة تتطلبها عملية المساعدة وتوجيههم العملاء للقيام ببعض المهام من خلال وسائل التواصل الإلكتروني.

٢- فيما يرتبط بالتساؤل الثاني ونصه: (هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: النوع، المؤهل، الخبرة الوظيفية، الدورات التدريبية؟) أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين متوسطات درجات استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع لصالح الذكور، بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بقية المتغيرات.

٣- فيما يرتبط بالتساؤل الثالث ونصه: (ما معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية؟) أظهرت النتائج عدداً من المعوقات كان أهمها على الترتيب:

- عدم التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات .
- ضعف الإمكانيات التكنولوجية المساعدة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى كل من المؤسسة والإخصائي والعميل.
- ضعف خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في الممارسة المهنية .
- عدم توفر البيئة التكنولوجية المناسبة للممارسة المهنية والاعتماد على الطرق التقليدية.
- الافتقار للضوابط والمعايير الأخلاقية والقانونية اللازمة للممارسة المهنية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ضعف النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين في ظل الأعباء الإدارية والعوامل المحفزة.
- عدم تقبل المجتمع لفكرة اللقاءات الحوارية عبر مواقع التواصل بين الإخصائي وأطراف المشكلة .
- عدم الاعتياد على هذا النوع من الممارسة.
- الأمية الإلكترونية لدى بعض الأسر والحالات.
- خوف بعض العملاء وأسرهم من الحصول على المساعدة عبر تلك الوسائل .

مستخلص:

في ضوء ما تم عرضه من أدبيات وما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية يتضح أن الممارسة المهنية في العمل مع الحالات الفردية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آخذة في التنامي حتى

ولو بصورة غير رسمية فهي ضرورة حتمتها التغييرات التكنولوجية المعاصرة- كما أشارت الأدبيات- وقد أثبتت النتائج وجود أشكال ومظاهر متعددة من الاستخدامات من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بصورة فردية في معظم عمليات الممارسة وخاصة عمليات التقدير، والتخطيط للتدخل المهني وعمليات التقويم والإنهاء والمتابعة، وإن كانت عملية تنفيذ التدخل المهني واستخدام الأساليب العلاجية لازالت بعيدة في كثير من جوانب استخدامها نظراً لصعوبتها من جانب، وعدم توافر متطلباتها من خبرات ومهارات وتدريبات وغيرها من آليات التأهيل في هذا الجانب بل وغيره من بقية الجوانب، إلا أن الملفت هو استخدام بعض الأخصائيين الاجتماعيين لعدد من الوسائل التكنولوجية في عملية الممارسة جنباً إلى جنب مع الممارسة التقليدية المباشرة الأمر الذي يؤكد أن هذا النوع من الممارسة لن يلغي الممارسة المباشرة وجهاً لوجه، بل له استخداماته مع كثير من الحالات مثل أصحاب المشكلات النفسية والمتعاطين للمخدرات، والمتعرضين للاغتصاب والتحرش والاعتداءات الجنسية، والمقيمين في مناطق بعيدة ويصعب انتقالهم لمؤسسات الممارسة المهنية، كما أن هذا النوع من الممارسة أيضاً لا يصلح مع بعض الحالات مثل الجانحين، والمنحرفين، والأميين إلكترونياً، والعملاء الذين يواجهون صعوبات مادية لا تمكنهم من استخدام الوسائل التكنولوجية، وبعض الإعاقات كالمتخلفين عقلياً والتوحديين وإن كان يصلح مع أسرهم.

مقترحات الدراسة:

- ١- نشر ثقافة تكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال إعداد دورات تدريبية وتنقيفية لكل الأنساق المرتبطة بتقديم الخدمة المعتمدة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الأخصائيين الاجتماعيين.
- ٢- إصدار تشريعات منظمة للعمل المهني المعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- ٣- اعتماد المبادئ والقواعد الأخلاقية الحاكمة التي أصدرتها NASW لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة ومع الحالات الفردية بصفة خاصة.
- ٤- إدخال تكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية بمستوياتها المختلفة ومنها مستوى العمل مع الأفراد والأسر ضمن مناهج تعليم وإعداد خريجي الخدمة الاجتماعية.
- ٥- العمل على توفير البيئة التكنولوجية المناسبة بمؤسسات الممارسة المهنية سواء كانت مادية أو تقنية أو مناخية.

- ٦- الحد من الأعمال الإدارية المكبلة للأخصائيين الاجتماعيين وتوفير العدد الذي يتناسب مع حجم المستفيدين بمؤسسات الممارسة بما يمكنهم من الاهتمام بتطوير أدائهم المهني وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفه لصالح العملاء.
- ٧- إجراء مزيد من البحوث في هذا المجال البكر سواء كانت وصفية أم تجريبية لتوظيف واستثمار التقنيات الحديثة في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية كضرورة تحتها التغيرات المعاصرة .
- ٨- إدراج توظيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن خرائط البحث في الخدمة الاجتماعية

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٢). الخدمة الاجتماعية الوقائية، دبي، دار القلم للطباعة.
- أحمد ، أحمد حسني ابراهيم(٢٠٠٩). التحديات التي تواجه التعلم الذاتي للأخصائيين الاجتماعيين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجلة الخدمة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة بمصر ،مج ١ .
- البكري، إياد شاكر. (٢٠٠٣). تقنيات الاتصال بين الزمنين، الطبعة الأولى، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الجمال ، رانيا عبد المعز علي.(٢٠٠٥) ،الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات ،مجلة مستقبل التربية العربية بمصر ، مج ١١، ٣٨٤ .
- السالمي، علاء عبد الرازق.(٢٠١٣).تكنولوجيا المعلومات ، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الشريبي، محمد كامل.(٢٠٠٨). دراسة مقارنة بين استخدام المقابلة العادية والمقابلة من خلال الإنترنت في دراسة الحالة الفردية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- العمرى ، أبو النجا محمد علي.(٢٠٠٢). دور وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصالات لتحسين البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية ،المنظمة العربية للتنمية الادارية بمصر ،المؤتمر الثاني.
- اللامي، غسان قاسم. (٢٠٠٦). إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، عمان، دار المناهج.
- المنصور ، خالد عبدالرحمن.(٢٠١٤). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية بمصر ،مج ٢ ، ٣٧٤ .
- بركات ، وجدي. (٢٠١١). اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية ، ندوة الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة بمدينة الملك عبدالعزيز الطبية .
- حيضر، معالي فهمي.(٢٠٠٢). نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية، الدار الجامعية .
- سلطان ، وائل أحمد .(٢٠٠٢). الإنترنت ومستقبل صناعة البحوث في العلوم الاجتماعية، مجلة الخدمة الاجتماعية بمصر ،مج ٢٠، ١١٤ .
- عبد القوي ،رضا رجب.(٢٠١٢) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسجيل في خدمة الفرد على المدارس الثانوية بمدينة أسيوط، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية بمصر ،مج ٢ ، ٣٣٤ .
- عبدالحميد، يوسف محمد.(٢٠٠٢). المفاهيم الأساسية لاستخدام الحاسب الإلي في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، نور الأيمان للطباعة والنشر، ٢٠٠٢.

عويس، منى محمود.(١٩٩٨). تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية و التنمية الاجتماعية، المجلة العربية للعلوم الانسانية بمصر، ع ٥ .
ليري، صالح.(٢٠٠٩). استطلاع واقع استخدام الكمبيوتر في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية، مجلة العلوم الإنسانية بالبحرين، ١٦ع .
محمد، سليم شعبان سليمان.(٢٠١١). العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والأداء المهني للمخطط الاجتماعي في المنظمات الاجتماعية ببورسعيد ،مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، مج ٣ ، ع ٣٠ع .
مسعي، محي محمد .(١٩٩٩). ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق ،ط١، القاهرة، مطبعة و مكتبة الشجاع.

المراجع الأجنبية:

- Andrew Hill & Ian Shaw. (2011). Social Work & ICT, London, SAGE Publications Ltd.
- Baker, Steven , Warburton, Jeni , Hodgkin, Suzanne .(2016).Reimagining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society, AUSTRALIAN SOCIAL WORK, Volume: 67.
- Butterfield, William. (1995). Computer Utilization, In Encyclopedia of Social Work, New York, NASW Press, Volume 1.
- Chan, Chitai, Holosko, Michael J,A.(2016). Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions, Special RESEARCH ON SOCIAL WORK PRACTICE , Volume: 26 , Issue: 1 ,pp: 88-100.
- Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counseling: A descriptive analysis of therapy services on the internet. British Journal of guidance and Counseling, 34, pp: 145–160.
- Eileen A. Dombo, Lisa Kays & Katelyn Weller (2014) Clinical Social Work Practice and Technology: Personal, Practical, Regulatory, and Ethical Considerations for the Twenty-First Century, Social Work in Health Care, 53:9, p p: 900-919,
- Frederic G. Reamer .(2015). Clinical Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges, New York, Springer Science Media.
- Gary Holden , Kathleen Barker ,Gary Rosenberg , Joe Cohen .(2012). Information for Clinical Social Work Practice: A Potential Solution, Clinical Social Work Journal, 40, pp :166–174.
- Gillingham, Philip.(2016). Technology Configuring the User: Implications for the Redesign of Electronic Information Systems in Social Work BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK, Volume 46, pp: 323-338.
- LaMendola, W. (2010). Social work and social presence in an online world. Journal of Technology in Human Services, 28, 108–119.
- Lee, S. (2010). Contemporary issues of ethical e-therapy. Frontline Perspectives, 5(1), p p: 1–5.
- Lucero A. (1992). A Study to Increase Computer Application in Social Work Management,

Massachuse Publisher , Kansas.

Mary C. Ruffolo, Brian E. Perron, Ph.D., Elizabeth Harbeck Voshel (2016).Direct Social Work Practice: Theories and Skills for Becoming an Evidence based practioner , USA, Sage Publications.

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J., & Khoury-Kassabri, M. (2012). “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. Clinical Social Work Journal, 40, p p: 277–286.

National Association of Social Worker and Association of Social Work Boards (2006). Standards of Technology and Social Work Practice , PP 7 : 21(www.aswb.org/pdfs/technologyswpractice.pdf).

Ram – A , Cnaan (1989). Social work Education and Direct Practice In The Computer Age , Journal Of Social Work Education .(www.eric.ed.gov).

استبانة

بعنوان:

واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع

الحالات الفردية

إعداد

د مصطفى الفقي

أخي الاخصائي/أختي الاخصائية

يقوم الباحث بدراسة تستهدف الوقوف على واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدخل المهني مع الحالات الفردية فالمرجو قراءة العبارات بدقة والإجابة بوضع إشارة (√) أمام العبارة وتحت الإجابة التي تراها /ترينها من وجهة نظرك ، علماً بأنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة فالإجابة التي تختارها/ تختارينها هي ما تعبر عن وجهة نظرك .

كما لا تستخدم نتائج الاستبانة إلا لأغراض البحث العلمي

أولاً: البيانات الأولية"

١- النوع: أ- ذكر () ب- أنثى ()

٢- المؤهل:

أ- اجتماع () ب- خدمة اجتماعية () ج- علم نفس () د- أخرى تذكر.....

٣- الخبرة الوظيفية :

أ- أقل من ٥ سنوات () ب- من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات () ج- ١٠ سنوات فأكثر ()

٤- الدورات التدريبية في العمل مع الحالات الفردية:

أ- دورة () ب- دورتان () ج- ثلاث دورات () د- أكثر من ثلاث دورات () هـ - لا يوجد ()

ثانياً: عبارات الاستبانة:

الاستجابة	العبارة		
	نعم	أحياناً	
			١. أسجل بيانات ومعلومات العميل باستخدام الحاسوب
			٢. أتواصل مع أسرة العميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني .
			٣. أجمع بعض المعلومات المرتبطة بالموقف الإشكالي من خلال وسائل التواصل الإلكتروني.
			٤. أرتب للزيارات المنزلية باستخدام وسائل التواصل الإلكتروني.
			٥. أستخدم الحاسوب في تسجيل المقابلات المهنية.
			٦. أحدد أكثر العوامل تأثيراً في الموقف الإشكالي للعميل من خلال برامج إحصائية عبر الحاسب الآلي
			٧. تساعدي وسائل التواصل الإلكتروني في استشارة ذوي الخبرة في تشخيص بعض مشكلات العملاء
			٨. أنفذ بعض الإجراءات التنظيمية للمقابلات المهنية من خلال وسائل التكنولوجيا والاتصال.
			٩. أجري مقابلات مشتركة عبر الإنترنت مع الأطراف ذوي العلاقة بالموقف الإشكالي للعميل
			١٠. أحفظ بيانات العملاء باستخدام تقنيات الحاسوب والإنترنت بطريقة آمنة
			١١. أحصل على ملفات بعض العملاء من المؤسسات الأخرى عن طريق المراسلات الإلكترونية
			١٢. أطبق بعض المقاييس الخاصة بتقدير مشكلات العملاء عبر وسائل التواصل الإلكتروني
			١٣. أجري مقابلات فردية مع العملاء من خلال برامج المحادثة المرئية.
			١٤. أستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع العملاء وفق بروتكول محدد ومتفق عليه مع إدارة المؤسسة.
			١٥. ألاحظ العميل أثناء المقابلات التي يتم تنفيذها من خلال برامج المحادثة المرئية .
			١٦. أحدد مع العميل أهم الحاجات اللازمة للتغلب على المشكلة في ضوء عملية التقدير من خلال برامج المحادثة الإلكترونية
			١٧. أناقش العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني في بعض الأفكار ذات العلاقة بالحاجات اللازمة لتجاوز الموقف الإشكالي
			١٨. أناقش العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني حول ترتيب الأولويات في معالجة مسببات المشكلة
			١٩. أحدد الأهداف العلاجية بالتشاور مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني
			٢٠. أحدد مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني مناطق الاهتمام والاستراتيجيات اللازمة للتعامل مع المشكلة
			٢١. أستفيد من الوسائل التكنولوجية في اختيار الأساليب العلاجية المناسبة لمشكلات العملاء
			٢٢. أتفق مع العميل عبر الوسائل الإلكترونية على الأدوار والمهام اللازمة للتعامل مع المشكلة
			٢٣. أناقش العميل باستخدام وسائل التواصل الإلكتروني في الإطار الزمني المقترح للخطة العلاجية.
			٢٤. أجري التعاقد المهني مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني
			٢٥. أتفق على إجراءات الخطة العلاجية مع إدارة المؤسسة وفق النظام الإلكتروني للمنظمة في إدارة الحالات
			٢٦. أتواصل عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع زملاء المهنة في مؤسسات مناظرة لتبادل خبرات خاصة بالعمل مع الحالات الفردية
			٢٧. أستفيد من استخدامات الإنترنت في البحث عن حلول لمشكلات العملاء
			٢٨. أستخدم بعض أساليب تعديل الأفكار من خلال وسائل التواصل الإلكتروني

٢٩	أوجه العمل للقيام ببعض المهام من خلال وسائل التواصل الإلكتروني
٣٠	أستطيع تنمية العلاقة المهنية مع العميل من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية
٣١	أجري بعض المقابلات العلاجية مع العميل من خلال برامج المحادثة الإلكترونية
٣٢	أنفذ بعض المقابلات العلاجية مع الأنساق ذات العلاقة بالموقف الإشكالي من خلال برامج التواصل الإلكتروني.
٣٣	أناقش العميل حول تنفيذ المهام المتفق عليها عبر وسائل التواصل الإلكتروني
٣٤	تساعدني وسائل الاتصال في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء تنفيذ البرنامج العلاجي.
٣٥	أجري بعض المقابلات الجماعية مع العملاء من خلال برامج المحادثة الجماعية.
٣٦	أستعين بالمواقع الإلكترونية للحصول على مواقف مصممة لتمثيل بعض السلوكيات المرغوب تبنيها من قبل العملاء.
٣٧	أستعين بفيديوهات تعليمية لتدريب العملاء على تعلم سلوكيات جديدة مرغوبة تتطلبها عملية المساعدة.
٣٨	أمهد لإنهاء عملية المساعدة من خلال المقابلات الإلكترونية الأخيرة.
٣٩	أطبق المبادئ المهنية حين استخدامي للأساليب العلاجية عبر وسائل التواصل الإلكتروني مع العملاء.
٤٠	أستخدم برامج إحصائية على الحاسوب لتقييم نتائج التدخل المهني مع الحالات
٤١	أناقش مع العميل نتائج التدخل عبر وسائل التواصل الإلكتروني.
٤٢	أستخدم مقاييس تقييمية من خلال الحاسب الآلي لتحديد معدلات التحسن لدى العميل
٤٣	أؤكد من خلال وسائل الاتصال الإلكتروني مع العميل ضرورة الحفاظ على التغييرات الإيجابية .
٤٤	أقيم أدائي المهني مع العملاء من خلال نماذج التقويم المعدة وفق معايير محددة عبر الحاسوب.
٤٥	أستخدم وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى العميل.
٤٦	أرتب لبعض الزيارات المنزلية للمتابعة من خلال وسائل الاتصال الإلكتروني.
٤٧	أرسل بعض الاستبانات عبر وسائل التواصل الإلكتروني للعملاء للتأكد من استمرارية فاعلية الخدمات المقدمة.
٤٨	أقدم تقارير إلكترونية لمدير المؤسسة حول نتائج العمل مع الحالات .

ثالثاً: ما أهم معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية؟

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-
- ٦-
- ٧-
- ٨-
- ٩-
- ١٠-
- ١١-
- ١٢-
- ١٣-
- ١٤-
- ١٥-