

# أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية

إعداد

**د. خلود برجس العبدالكريم**

أستاذ مساعد بقسم الدراسات الاجتماعية - تخصص خدمة اجتماعية -

كلية الآداب - جامعة الملك سعود بالرياض

١٤٣٨هـ - ٢٠١٧م



## أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية

### ملخص:

تتميز الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة متطورة، تسعى في تحديث معارفها وأساليبها؛ لتحقيق مستوى أعلى من العلمية مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية. لذا نجد باستمرار أن هناك محاولات جادة لتقديم الجديد والمفيد مما يساعد ممارسيها على تخطي المحاولات الشخصية والاعتماد على أسس علمية ومقننة شبه متفق عليها. وبذلك هي لا تقف فقط عند تطوير معطياتها، بل يسعى القائمون عليها إلى الاستفادة مما لدى العلوم ذات الصلة من معارف يمكن أن تثري ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتساعد على النمو والتطور (الناجم، ٢٠٠٧: ٢).

ومع هذا التطور المستمر في مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت تحولاً مهماً في تقديم خدماتها للمستفيدين إلا أنه ظهر هناك العديد من التحديات والمتغيرات. وتأتي أبرز تلك التحديات في مفهوم إيصال الخدمات الاجتماعية والأخلاقيات المرتبطة بها سواء من مقدمي الخدمة، أو طالبيها. وفي هذه المقالة سيتم تناول مفهوم حديث نسبياً في إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية والا وهو أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. فالخدمة الاجتماعية الإلكترونية (Electronic social work) كمفهوم يشير إلى أي خدمات اجتماعية يتم تقديمها، أو تسهيلها، أو تيسيرها باستخدام وسيلة إلكترونية، أو تقنية، أو رقمية (NASW, 2005)، والذي يستلزم مهارة في التعامل مع التقنية، بالإضافة إلى الجانب النظري الذي يتم تحصيله من خلال الدراسة الجامعية، وذلك بهدف تحسين الخدمات المقدمة لعملاء الخدمة الاجتماعية. فسيتم الوقوف على هذا المفهوم و الإيجابيات الأخلاقية لاستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، المشكلات والمخاطر الأدبية والأخلاقية وكيفية مواجهتها. فالمقالة الحالية تعد من أوائل المقالات التي تحاول أن توضح المقومات الأخلاقية التي يجب مراعاتها وأخذها في الاعتبار عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

## Ethics of electronic social service practice

### Abstract:

Social service is characterized as a sophisticated profession that seeks to modernize its knowledge and methods to achieve a higher level of science, which helps it to apply its practice to the highest levels of professionalism. Therefore, we find that there are serious attempts to provide the new and useful, which helps practitioners to overcome personal attempts and depending on scientific codified bases almost agreed upon. Thus, social service do not only pull up in the development of its data, but its organizers seek to benefit from the relevant sciences that can enrich the practice of the profession of social service and help the growth and development (resulting, 2007: 2).

With this continuous development in the social service profession, there has been an important shift in the provision of services to the beneficiaries, but there has been many challenges and variables. The most prominent of these challenges in the concept of delivery of the social services and ethics associated with both providers and applicants. In this article, a relatively new concept will be addressed in the context of the practice of social service, which is the ethics of practicing the electronic social service. Electronic social work as a concept refers to any social services that are provided, facilitated or facilitated by an electronic, technical or digital medium (NASW, 2005), which requires skill in dealing with technology, as well as the theoretical aspect that is obtained through university study, in order to improve the services provided to social service customers. This concept will be discussed in this article, as well as Ethical positives of using electronic social service problems and ethical risks, and how to address these issues. The current article is one of the first articles that attempt to clarify the rules and ethics that must be taken into consideration in the practice of electronic social service.

## مقدمة:

كل ممارسة مهنية قائمة على أسس علمية، ومعرفية يجب أن تتم في ظل مبادئ وأخلاقيات مهنية، وبتوظيف مهارات مهنية خاصة وفق خطوات محدّدة تؤدّي في نهاية الأمر إلى الوصول للأهداف المرجوّ تحقيقها من الممارسة المهنية (السنهوري، ٢٠٠٣: ٤١٨). والخدمة الاجتماعية الإلكترونية هي وجه آخر لممارسة الخدمة الاجتماعية فإنه ينطبق عليها كافة ما ينطبق على ممارسة الخدمة الاجتماعية التقليدية من مقومات أخلاقية، وإن كان هناك خصوصية تتناسب مع ما تتطلبه خصوصية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بما يؤدّي إلى تنفيذها بالشكل الذي يساعد على تقديم مساعدة تتلاءم مع طبيعة العمل، وطبيعة المشكلة.

ومن هذا المنطلق، فإنه يوجد هناك العديد من التحديات لممارسة الخدمة الاجتماعية منها ما هو متعلق بتوفر الموارد، وأخرى مرتبطة بالتحديات الأخلاقية التي تفرضها طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. ونظراً لأهمية الإلمام بالمقومات الأخلاقية في مجال الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، حيث إن فهمها واستيعابها يمثل الأساس الذي يقوم عليه التطبيق الفعلي للخدمة الاجتماعية الإلكترونية أثناء الممارسة، ولارتباط توافر الموارد بعدد من الاعتبارات الاقتصادية والمالية المتوفرة سواء على مستوى المؤسسة، أو المجتمع، أو الدولة، فقد ارتأت الباحثة عدم التطرق لها نظراً لمحدودية الوقت والموارد المتاحة للباحثة.

ولذلك، فسيتم تخصيص هذه المقالة لتوضيح الإيجابيات الأخلاقية لاستخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، المشكلات والمخاطر الأدبية والأخلاقية، وكيفية مواجهتها، والقواعد والأخلاقيات المهنية التي يجب مراعاتها وأخذها في الاعتبار عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

## الإيجابيات الأخلاقية في استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:

إن قيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بأخلاقيات الممارس المهني للخدمة الاجتماعية والمجتمع الذي يتم فيه تقديمها، ويقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي الربط بين أخلاقيات المهنة وأخلاقيات المجتمع كأحد المسؤوليات الملزم بها.

وتقع التفرقة بين القيم والأخلاقيات بأن القيم تعبر عن أفكار مجردة ملخصة لما هو مقبول مجتمعياً من الناحية الأخلاقية، بينما تعبر الأخلاقيات المهنية بأنها عبارات أو جمل توضح التصرفات المعينة في حالة محددة، فالأخلاقيات مشتقة من القيم المجتمعية والمهنية للخدمة الاجتماعية.

وبالتالي فإن الأخلاقيات في الخدمة الاجتماعية الإلكترونية مشتقة من ذات القيم المعتمد بها في نطاق الخدمة الاجتماعية بشكل عام كالسلوك المهني للأخصائي الاجتماعي، المسؤولية المهنية تجاه العملاء، المسؤولية المهنية تجاه الزملاء... الخ. فلأخلاقيات ذات العلاقة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية ستوضح ما يتوجب على الممارس عمله في نطاق هذه القيم في المجال الإلكتروني.

وتظهر أهمية ارتباط الممارسة بالمجتمع الذي تعمل فيه في مهنة الخدمة الاجتماعية، فسرية العميل والذي يعد مبدأ من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية يتم تطبيقها بشكل يرتبط بالمجتمع الذي يتم الممارسة به، فقد يتطلب أحد المجتمعات نطاقاً للسرية أضيق من نطاق مجتمع آخر، وهكذا.

وهنا يتوضح دور الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، فهي عالمية في طبيعة مفهومها حيث يمكن تطبيقها بأي مجتمع تتوافر فيه العوامل الضرورية لها (كالانترنت مثلاً) لما توفره من إيجابيات أخلاقية في الممارسة، كالوصول السهل للعملاء وسرعة الاستجابة وتغطية شريحة كبيرة من العملاء. ومع عالميتها إلا أنها تتميز بمحلية تطبيقها نظراً لمراعاتها لثقافة المجتمع الذي يتم ممارستها فيه. فهي لا تفرض قيماً أو ممارسات قد لا تتلاءم وطبيعة المجتمع (كما هي بعض آثار العولمة)

بل تتميز بالمرونة وقدرتها على التكيف في المجتمع الذي يتم تطبيقها فيه، فيمكن تشبيه الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالظل للقيم التي يمارسها المجتمع فهي ناتجة عنها وتابعة لها تتحرك وحيث ما تتجه قيم المجتمع.

وعليه فإن الباحثة ترى من أهم إيجابيات أخلاقيات الخدمة الاجتماعية هي مرونتها في التطبيق وعدم تعارضها مع قيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية في المملكة سواءً لأسباب دينية وشرعية، أو لأسباب ناشئة عن أخلاقيات المجتمع السعودي والخاصة به.

### المخاطر الأدبية والأخلاقية للخدمة الاجتماعية الإلكترونية وكيفية مواجهتها:

بالرغم من الإيجابيات الأخلاقية في استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية العديدة والمتنوعة إلا أنها تعرضت للعديد من الانتقادات يمكن حصرها بانتقادات متعلقة بالعقبات التي نتجت عن وجود التقنية، وأخرى تتعلق بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

فمن حيث العقبات المرتبطة بوجود التقنية، فهناك بعض الباحثين انتقدوا الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وهي:

**النقطة الأولى:** أن هذه الخدمات الإلكترونية لا تصون ولا تحفظ المستفيد؛ فالخدمات الإلكترونية يمكن اختراقها من قبل الآخرين، من خلال الوسائل أو بعض المواقع التي لا تستخدم آليات دقيقة للتحقق من الهوية، وغالبيتها من تلك التي تقدم خدمات مجانية، أو شبه مجانية (البريشن، ٢٠١٣: ٦٤٨).

ويرى Fenicel (٢٠٠٥) أنه يمكن تجاوز هذا العائق من خلال تقييد تقديم الخدمات الاجتماعية الإلكترونية بأيقونة ضمن البرنامج الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني تتطلب التعرف على هوية للعميل، أو من خلال العقد المكتوب بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، أو من خلال استخدام بطاقات انتمان.

وترى الباحثة أن هذه العقبة يمكن تجاوزها بسهولة من خلال أمرين هما:

**الأول:** من خلال إجراءات الحماية؛ وذلك من خلال إعطاء كلِّ عميلٍ اسمَ دخول، وكلمة سر، ورمز تحقُّق يُرسل عبر الهاتف، كما هو موجود في الخدمات الإلكترونية الحكومية، أو الشركات الخاصة.

**الثاني:** يمكن للأخصائيين الاجتماعيين حماية مواقعهم، وتوفير ضمانات خاصة لحماية معلومات العميل في السجل الإلكتروني من خلال حَجْز موقع الخدمة الإلكتروني على سيرفرات موثوقة.

**النقطة الثانية:** تتعلق بمواقف الأزمات التي تستلزم أموراً كما ذكرها Singer (٢٠٠٩) كالحاجة الماسّة إلى التحذير، أو الإبلاغ عن خطر، وأنداك يكون من الصعب على الأخصائي الاجتماعي التعرُّف على هوية العميل، أو مكانه، مما يُعدّ قصوراً يتصل بجوانب مهمة وحسّاسة من ناحية المسؤولية المهنية، والأخلاقية التي تفرضها الخدمة الاجتماعية على الممارسين المهنيين.

وترى الباحثة أنه يمكن للأخصائيين الاجتماعيين تجنُّب هذه المشكلة من خلال دعوة أنفسهم، وعمالئهم؛ لحل مشكلات الوصول من خلال التأكد من جودة نُظُم دعم التقنية المناسبة لضمان الممارسة المختصة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان وصول العميل إلى التقنية الملائمة.

**النقطة الثالثة:** وهو ما يُطلق عليه "الثغرات التقنية" فقد تكون الأجهزة تالفة، أو قديمة مما يجعل من الصعب الوصول للخدمة في حين أن استخدام السياسات والخصوصية، وميزات الأمان، وقضايا اللغة، ومستويات القراءة والفهم المطلوبة قد يُحبط عملية الوصول للخدمة تماماً (Nasw & Aswb, 2005: 5-11)، كما تُرد تحديات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في تحديد أهلية وكفاية العملاء الذين يتلقون الخدمات الإلكترونية، فقد يكونون تحت السن القانوني، أو يعانون من عدم الأهلية العقلية (Nasw & Aswb, 2005: 5-11).

وترى الباحثة أنه يمكن للأخصائي الاجتماعي، أو المؤسسة الاجتماعية التغلب على هذه العقبة من خلال استخدام التأكد من سلامة هذه الإجراءات وفق قوانين



الترخيص والتنظيم المعمول بها، والسياسات والإجراءات، والقوانين واللوائح للشركات، وممارسة التجارة العادلة للبلد الموجودة فيها المؤسسة وضمن أخلاقيات المهنة لحماية العملاء؛ وذلك بهدف حماية أنفسهم ضد التقاضي قانونياً، كما يمكن تجاوز هذه المعضلة باشتراط التعرف على الهوية أثناء التعامل باستخدام بطاقات الائتمان البنكية كطريقة موثوقة لدفع قيمة الخدمة، أو للتأكد من أهلية وكفاية العملاء.

**النقطة الرابعة:** تتعلق بمستوى قدرات العميل في استخدام التقنية؛ لأن ضعف قدرات العميل التقنية يحد من تحقيق أهداف الخدمة، بل وقد تشكل تحدياً أخلاقياً للأخصائي الاجتماعي.

فعدم وعي العميل بالمخاطر الأدبية والأخلاقية، وعدم قدرته على الحفاظ على سرية قد يستوجب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع ابتداءً عن تقديم خدمة اجتماعية إلكترونية حفاظاً على خصوصية العميل.

وترى الباحثة أنه يمكن للأخصائي الاجتماعي، أو المؤسسة الاجتماعية التغلب على هذه العقبة من خلال تقديم دورات بشكل دائم للعملاء. أو إلزام الأخصائي الاجتماعي بتقديم ساعة تقديمية للعميل عن كيفية استخدام التقنية.

كما أضاف البريثن إلى ما سبق بعض المخاطر في الممارسة المرتبطة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وهي (البريثن ٢٠١٣: ٦٤٨):

١- عدم فاعلية العلاج الإلكتروني - إن لم يكن مستحيلاً أحياناً - في بعض المجالات الدقيقة مثل: تشخيص الاكتئاب، والقلق، والخوف المرضي.

وترى الباحثة أنه يمكن التغلب على هذه المشكلة بتقديم الخدمات الاجتماعية التي ثبت جدوى الأساليب الإلكترونية في التعامل معها، والاستناد إلى الممارسات المبنية على البراهين، وإجراء المزيد من دراسات تفصل فاعليته، وتصنفها وفقاً لحاجات العملاء ومشكلاتهم، مع عدم إغفال الجوانب الثقافية الخاصة بالعملاء، وكذلك الجوانب الأخلاقية أثناء التعامل مع المستفيدين.

٢- مشكلة سوء الفهم التي تحدث أثناء النقاشات المعتادة، والتي ربما أن تزداد نسبتها مع المحادثة الإلكترونية.

وترى الباحثة أنه يمكن التغلب - بسهولة - على هذه الإشكالية من خلال تسجيل المحادثة، وإعادة عرضها أمام العميل عند حدوث سوء فهم؛ لإقناعه بوجهة نظر الأخصائي، والتعرف على المقاصد من المحادثة، ووضع معايير للحكم على الأفكار يتم الاتفاق عليها قبل البدء بالجلسة الحوارية.

٣- توافر كم هائل من المعلومات من خلال التقنية، والتي قد تُشكّل عبئاً على الأخصائيين الاجتماعيين من حيث معرفة المواقع والمصادر الموثوقة التي يمكن الاطمئنان إلى صدقها وسلامتها.

وترى الباحثة أن هذا الكم الكبير من المعلومات سلاح ذو حدين؛ فإذا حسن استخدامه سهل عمل الأخصائي الاجتماعي، ووفر له الوقت والجهد، أما إذا فقد الأخصائي الاجتماعي مفاتيح البحث الإلكتروني، ومعايير الحكم على الممارسات المهنية حتماً ستكون هذه المعلومات عبئاً عليه من حيث معرفة المواقع والمصادر الموثوقة التي يمكن الاطمئنان إلى صدقها وسلامتها.

### المعايير والقواعد الأخلاقية في المجتمعات لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:

أدى استخدام التقنية بشكل عامّ والإنترنت بشكل خاصّ إلى تغيير في أدوار الأخصائيين الاجتماعيين في الممارسة، مما استدعى ضرورة التكيف مع المطالب الجديدة للممارسة في عصر المعلومات، وهذا يستوجب من الأخصائيين الاجتماعيين اكتساب المهارات الكافية لاستخدام التقنية بشكل مناسب، والتكيف مع قواعد الممارسة التقنية لضمان المحافظة على الممارسة المهنية الأخلاقية، وهنا نجد أنفسنا كمختصين في وضع حرج لمعالجة العديد من القضايا المتعلقة في الممارسة التقنية، فعلى سبيل المثال: هناك العديد من التقنيات الحديثة، لكنها في الوقت نفسه ذات طبيعة

خصوصية غير مرتفعة، فضلاً عن ضياع المعلومات، أو التعرُّض للاختراق على البريد الإلكتروني، أو جهاز الحاسب الآلي، فإن مواقع الويب لا توفر كلاًها مستوى مُعَيَّنًا من الحماية والخصوصية، وهناك العديد من "الثغرات التقنية" عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية؛ فقد تكون الأجهزة تالفة، أو قديمة مما قد يعرقل الوصول إلى الخدمة المطلوبة، وفي المقابل فإن استخدام الخصوصية، وميزات الأمان، وقضايا اللغة، ومستويات القراءة والفهم المطلوبة قد يُحبط عملية الوصول للخدمة تماماً، كما تصعب المحافظة والالتزام بالسرية التامة، أو تحديد المسؤولية الأخلاقية والقانونية في حال خروج نطاق الممارسة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية عن الحدود الوطنية (Nasw & Aswb, 2005: 5-11).

وهذه العقبات تُثير العديد من التساؤلات في ذهن القارئ، ومن أهمها: ما حدود المسؤولية الأخلاقية للممارس؟ وما الحد الأدنى من المعرفة التقنية أو الفنية التي يجب على الممارس أو المؤسسة الإلمام بها قبل الموافقة على تقديم خدمة اجتماعية إلكترونية؟

هذا مما دعا عدد من الجمعيات المهنية ذات العلاقة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية بوضع معايير متعلقة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية، منها:

- الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW).
  - رابطة مجالس الخدمة الاجتماعية (ASWB).
  - كلية البرتا للأخصائيين الاجتماعيين بكندا.
  - كلية أونتاريو للأخصائيين الاجتماعيين، والعاملين بالخدمات الاجتماعية.
  - الرابطة الاسترالية للأخصائيين الاجتماعيين.
  - الرابطة البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين.
- وهدفت هذه الهيئات إلى إيجاد معايير خاصة تحكم عمل الأخصائي في مجال الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، وقد قامت الباحثة بمراجعة هذه المعايير والتي يمكن تصنيفها كالتالي:

- **المعيار الأول: الأخلاق والقيم:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين عند تقديم الخدمات عن طريق الهاتف، أو أي وسيلة إلكترونية أخرى التعامل أخلاقياً، وضمان الكفاءة المهنية، وحماية العملاء، وإعلاء قيم المهنة، كما يلزم على الأخصائيين الاجتماعيين ضمان تقديم خدمات تتوافق مع جميع الأعراف والتقاليد المجتمعية.
- **المعيار الثاني: الوصول:**

يمكن للأخصائيين الاجتماعيين الوصول إلى نُظم دعم التقنية المناسبة لضمان الممارسة المهنية، واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان وصول العميل إليها.
- **المعيار الثالث: الكفاءة الثقافية والأفراد المعرضين للخطر:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تحديداً وتطوير الأساليب المناسبة، والمهارات والتقنيات عبر الإنترنت التي تمكنهم من تفهم ثقافة، أو خبرات العملاء بشكل عام، وثقافة العملاء المهمشين في بيئاتهم بشكل خاص، فالسعي من أجل الكفاءة الثقافية يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين أن يكون لديهم المهارات اللازمة للعمل مع مجموعة واسعة من الأفراد الذين يختلفون ثقافياً، أو يكونون معرضين للخطر مثل: الأشخاص ذوي الإعاقة، والأشخاص الذين يعانون من التمييز العنصري، والعنصري، والجنسي.
- **المعيار الرابع: الكفاءة الفنية:**

يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا على قدر من المعرفة في استخدام المهارات، والأدوات اللازمة للممارسات المهنية، والأخلاقية، والتقنية.
- **المعيار الخامس: الكفاءة التنظيمية:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الوسائل الهاتفية، والإلكترونية أو غيرها لتقديم خدمات اجتماعية في عملهم الالتزام بجميع القوانين

أثناء ممارستهم المهنية مع العملاء.

• **المعيار السادس: الكفاءة السريرية (الإكلينيكية):**

يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يسعى إلى بذل قصارى جهده للبقاء على دراية ديناميكية بالعلاقات مع العملاء عبر الإنترنت، ومزايا وعيوب عدم التواصل وجهاً لوجه، والطرق التي تعتمد على ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية التي يمكن أن تكون بأمان، وبشكل مناسب.

• **المعيار السابع: كفاءة الممارسة:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أن يكونوا قد تلقوا التعليم المناسب، والدراسة والتدريب، وأن يكونوا على قدر من المسؤولية الملقاة على عاتقهم أثناء الممارسة الإلكترونية، وأثناء تعاملهم مع العملاء.

• **المعيار الثامن: التحديد والتحقق:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الوسائل، والتطبيقات الإلكترونية لتقديم الخدمات الاجتماعية أن يُظهروا أنفسهم للعملاء بدقة، ويبدلوا جهوداً للتحقق من هوية العميل ومعلومات الاتصال، وبمعنى آخر أكثر وضوحاً يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الإعلان عن أداء تلك الخدمات التي تم الترخيص لها، أو يمتلك شهادة تؤهله لممارستها، وتلقى تدريباً على تقديم هذه الخدمة، وأن عدم الكشف عن هوية الاتصالات الإلكترونية يجعل التحريف أمراً محتملاً لكل من الممارسين للخدمة الاجتماعية والعملاء.

• **المعيار التاسع: الخصوصية والسرية والتوثيق والأمن:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين حماية خصوصية العميل عند استخدام التقنية في ممارساتهم، وتوثيق جميع الخدمات، مع ضمانات خاصة لحماية معلومات

العمل في السجل الإلكتروني.

• **المعيار العاشر: إدارة المخاطر:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تقديم الخدمات من خلال استخدام الهاتف، أو أي وسيلة إلكترونية أخرى؛ ليضمنوا سلامة هذه الإجراءات بجودة عالية، وأخلاقياتها لحماية العملاء، وحماية أنفسهم ضد التقاضي قانونياً، وبصورة أخرى يجب على الأخصائيين الاجتماعيين توفير مستوى من الرعاية التي تتسجم مع الأخلاقيات، وقوانين الترخيص، والتنظيم المعمول بها، والسياسات والإجراءات، والقوانين واللوائح للشركات، وممارسة التجارة العادلة، وينبغي أن تكون السجلات دقيقة، وتعكس مستوى الرعاية المقدّمة، ومن المهم بصفة خاصة عند تقديم الخدمات باستخدام الوسائل الإلكترونية أخذ إذن العميل الخطية، والاهتمام بالقضايا الرئيسية مثل المبادئ التوجيهية للاتصالات (التوقيت وطول رسائل البريد الإلكتروني)، وآليات الأمن (التشفير، واسم المستخدم، وكلمة المرور)، وينبغي أن يتقاضى رسوماً عادلة ومنصفة توازي الخدمة التي يتلقاها العميل.

• **المعيار الحادي عشر: الدعوة والعمل الاجتماعي:**

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين استخدام التقنية لزيادة معرفة المجتمعات المحلية حول السياسات التي سوف يستفيد منها كلٌّ من الأفراد، والجماعات، وتسعى لتوفير الأدوات والفرص، والمعلومات بحيث تجعل العملاء مؤهلين للقيام بمصالحهم الخاصة.

• **المعيار الثاني عشر: الممارسة الإدارية:**

يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يبقى على اطلاع بكل ما يتعلق بالتقنية التي من شأنها أن تقدم الخدمات والبرامج الاجتماعية بجودة عالية، والاستثمار فيها، والحفاظ على هذه النظم، وإنشاء سياسات؛ لضمان الوصول للخدمة الاجتماعية الإلكترونية، والأمن المناسب، والخصوصية في نظم المعلومات.

• المعيار الثالث عشر: البحث:

على الأخصائيين الاجتماعيين إجراء وتقييم، ونشر الأعمال البحثية، أو تنفيذ الأبحاث التي تستخدم الوسائل التقنية، وتفعيل ذلك بما يضمن المصداقية الأخلاقية، ويضمن الموافقة المسبقة للمشاركين (العملاء).

• المعيار الرابع عشر: معيار التعليم المستمر:

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين التمسك بمعايير الخدمة الاجتماعية الإلكترونية للتعليم المهني المستمر، واتباع قوانين الترخيص المعمول بها.

• المعيار الخامس عشر: العلاقات مع الزملاء:

على الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين للخدمة الاجتماعية الإلكترونية الالتزام بالقيم المهنية، والمعايير الأخلاقية عند الاتصال والتعامل مع زملاء المهنة، وعدم الكشف عن معلومات خاصة وسرية، أو حساسة عن العمل، أو الحياة الشخصية لأي زميل.

• المعيار السادس عشر: العلاقات مع العملاء:

على الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين للخدمة الاجتماعية الإلكترونية أن يكونوا على علم بمهارات التواصل، وديناميات العلاقات على الانترنت، ومزاياها وعيوبها؛ لتحقيق التفاعل المتبادل بين الأخصائي الاجتماعي، والعميل، كما يجب على الأخصائي الاجتماعي الإلكتروني الحصول على موافقة العميل عند بدء العمل، وتوفير الخدمات؛ للتأكد من هوية العميل، والمعلومات الخاصة به.

يتضح مما سبق طرحه من المعايير المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وغيرها التي لا يتسع المجال لذكرها جميعاً أنها تُستخدم في الممارسة الإلكترونية كمؤشرات لتقويم أداء الأخصائي الاجتماعي في مختلف مجالات الممارسة المهنية.

ولم تجد الباحثة أي معايير أخلاقية مهنية بالخدمة الاجتماعية متعلقة بالخدمة الاجتماعية اجمالاً تم اعتمادها أو التأكد من تطبيقها من قبل هيئة مختصة محلياً وعربياً. وغياب هذه المعايير يستوجب وقفة من المختصين وذوي العلاقة وبذل الجهود لعمل ما هو ضروري لاستصدار هذه المعايير وإنشائها. وهنا يثور التساؤل هل يستلزم من الأخصائيين الاجتماعيين والمؤسسات الاجتماعية الانتظار ريثما يتم اعتماد واستصدار هذه المعايير وذلك لتطوير معايير خاصة بالخدمة الاجتماعية الالكترونية؟

وترى الباحثة بأن الخدمة الاجتماعية الالكترونية واقع ملموس يستلزم التعاطي معه فوراً من قبل الممارسين ولا يمكن له الانتظار حتى يتم استصدار معايير خاصة بها، ويستلزم التعامل معه من قبل الأخصائيين الاجتماعيين.

وتفترح الباحثة في هذا المجال الاستئناس بتجارب مؤسسات أخرى في نشاطات أخرى. فعلى سبيل المثال، يمكن للمؤسسات الاجتماعية الاستفادة من معيار التأكد الثنائي فيما يتعلق بهوية العميل والذي تطبقه البنوك والمؤسسات المالية في المملكة عن طريق إرسال كلمات سر وقتية للدخول إلى الحساب عن طريق الموقع الالكتروني بهدف المحافظة على معلومات العميل.



المراجع العربية:

بركات، وجدي محمد

٢٠١١ اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية. ندوة  
الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة- مدينة الملك عبدالعزيز الطبية  
في الفترة من ٢٢-٢٣/٣/٢٠١١.

البريشن، عبدالعزيز عبدالله

٢٠١٣ توظيف التقنية في الخدمة الاجتماعية. مجلة الآداب، جامعة الملك سعود/  
٢٥(٣). ص ص ٦٣٥-٦٥٣

السنهوري، يوسف عبدالمنعم

٢٠٠٣ الاتجاهات المعاصرة في ممارسة خدمة الفرد الإكلينيكية. كفر الشيخ: المعهد  
العالي للخدمة الاجتماعية.

الصادي، وفاء هانم وآخرون

٢٠١٦ الخدمة الاجتماعية الالكترونية (الأسس- التطبيقات)، عمان، دار  
المسيرة للنشر والتوزيع.

الناجم، مجيده محمد

٢٠٠٧ مدى الاتساق في فهم وتطبيق التشخيص بين الممارسين المهنيين للخدمة  
الاجتماعية الإكلينيكية، دراسة ميدانية مطبقة على عينة من الممارسين  
المهنيين في مدينة الرياض.

الناجم، مجيدة محمد

٢٠٠٧ شبكة العلاقات الأسرية واستخداماتها في ممارسة الخدمة الاجتماعية. قسم  
الخدمة الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، الرياض.

**Barak, A., & Grohol, J . M.**

2011 Current and future trends in Internet-supported mental health interventions. Journal of Technology in Human Service , 29, 155-196.

**Barker, R.**

1991 The social work dictionary. National Association of Social Workers. Washington, DC: NASW Press.

**NASW & ASWB**

2005 Standards for Technology and Social Work Practice. Available: <https://www.socialworkers.org/practice/standards/Naswtechnologystandards.pdf>

**Reame, F G.**

2013 Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. National Association of Social Workers, 58(2), p163-173.

**Sanger, M.J., & Greenbowe, T.J.**

2006 Addressing student misconceptions concerning electron flow in electrolyte solutions with instruction including computer animations and conceptual change strategies. International Journal of Science Education, 22, 521-537.

**Zeno C.S Leung, C.W Lam**

2010 Yau and William C.K Chu: Re-empowering social workers though the online community: The experience of SW Forum in Hong Kong, Critical Social Policy, Vol. (30), p48.