آليات تنمية الأداء المهني الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية

Mechanisms of Developing Electronic Professional Performance in Working with Individual Cases

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية

(قسم طرق الخدمة الاجتماعية – تخصص خدمة فرد)

إعداد الدارس

أحمد يونس جابر محمد

معيد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

إشراف

أ.د/ مصطفى محمد الحسيني النجار

أستاذ خدمة الفرد المتفرغ ووكيل كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات العليا والبحوث الأسبق -جامعة الفيوم والعميد الأسبق للمعهد العالي للخدمة الاجتماعية 6 اكتوبر

أ.م. د/ علياء عفان عثمان اسماعيل

أستاذ خدمة الفرد المساعد

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية -جامعة الفيوم

1446ه/ 2025م

عنوان الدراسة:

آليات تنمية الأداء المهني الالكتروني في العمل مع الحالات الفردية

أولاً: مشكلة الدراسة:

تشهد المجتمعات اليوم العديد من المتغيرات على كافة الأصعدة ومختلف المجالات، يظهر ذلك واضحاً في المجالات العلمية والتكنولوجية، وما أحدثته من تغيير جذري في عمليات التواصل بين الأفراد والحصول على المعلومات بسهولة وسرعة، مما أفرز العديد من المصطلحات كـ "مجتمع المعلومات"، "المجتمع الافتراضي"، "المجتمع الرقمي"، والذي يتفاعل فيه الأفراد مع بعضهم البعض وأصبح الوصول الى المعلومات أسهل من خلال الواقع الافتراضي، كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لديها القدرة على التحول بشكل كبير وتعزيز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، إن دمج التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية يخلق ابتكارات من شأنها أن تجعل التغيير الاجتماعي ممكناً، ولعل تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يتضمن خدمات أكثر مرونة يمكن تقديمها عند الطلب، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تكنولوجيا الهاتف المحمول، ووسائل التواصل الاجتماعي، والروبوتات، بالإضافة إلى التقنيات المحددة هناك فرصة لتعزيز مهنة الخدمة الاجتماعية لتكون جاهزة للاستجابة والاستفادة من أي تقنية تصبح متاحة، ولقد أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة؛ وحتمية في كثير من المجالات والأنشطة؛ وتعد طريقة العمل مع الأفراد والأسر إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي ساهمت في تطوير ممارساتها مع العملاء؛ ولقد استفادت الطريقة من أدوات تكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع ممارساتها مع الأفراد والأسر، ولقد أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية في المجتمع والمؤسسات الاجتماعية، كما ساعدت على سهولة التواصل بين أفراد المجتمع وسرعة إنجاز المهام وتقديم الخدمات في المؤسسات الاجتماعية بصورة أكثر كفاءة ودقة بأقل مجهود وتوفير كثيراً من التكلفة التي كانت توضع لبرامج المؤسسات الاجتماعية قبل دخول التكنولوجيا هذه المؤسسات، وتفرض تلك التغيرات والمستحدثات التي حدثت في المجتمع وجوب عمل المهن المختلفة على تطوير وتدعيم ممارساتها المهنية حتى تتفق مع تلك المتغيرات والمستحدثات، ويعتبر المجال المدرسي أحد أهم مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بل وأكثرها استيعاباً للإخصائيين الاجتماعين، ويتأثر المجال المدرسي كغيره من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالعديد من المتغيرات العالمية والمحلية سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية، وتعتمد مهنة الخدمة الاجتماعية في ممارستها بالمجال المدرسي على طرقها الرئيسية والتي من بينها طريقة

العمل مع الأفراد والأسر تلك الطريقة التي يجب السعي إلى تدعيم وتطوير ممارستها المهنية إذا ما هدفنا إلى تدعيم وتطوير الممارسة المهنية ككل بهذا المجال، وعلى الرغم من أهمية تطوير الممارسة المهنية الالكترونية لطريقة العمل مع الأفراد والأسر بالمجالات المختلفة وبصفة خاصة المجال المدرسي كأحد المجالات الأساسية للممارسة، إلا أن الواقع يشير إلى قصور في تطبيق الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية، فمن خلال تتبع عمل الإخصائيين الاجتماعيين بالمدارس وفي الواقع الممارس ثمة قصور وإهمال وعدم دراية بكيفية تطبيق الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية وأهميتها في كافة مراحل العمل المهني لطريقة العمل مع الأفراد والأسر، وتعد الممارسة المهنية الالكترونية في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وطريقة العمل مع الأفراد والأسر بصفة خاصة من أهم الجوانب التي تساعد على تفعيل دور الإخصائي الاجتماعي وممارسته المهنية لطريقة العمل مع الأفراد والأسر سواء من حيث تدعيم أدائه المهني أو توجيه الممارسة بما يحقق الهدف منها، واتساقاً مع كل ما تقدم من أهمية تطوير الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الأفراد والأسر بالمجال المدرسي، وعلى وجه خاص أهمية تدعيم وتفعيل الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية من قِبل الاخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي، وكذلك ما أوضحته نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بأهمية الممارسة المهنية الالكترونية بصفة عامة وبالمجال المدرسي كأحد أهم مجالات الممارسة المهنية، اتساقاً مع كل هذا جاءت الدراسة الحالية مستهدفة الوصل إلى آليات لتنمية الأداء المهني الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، ومحاولة السعي للتوصل إلى دليل إسترشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الالكتروني في العمل مع الحالات الفردية.

ثانياً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس مؤداه "تحديد آليات تنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية"، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية؛ وهي:

1) تحديد المعارف المهنية والمهارات التكنومهنية والأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية.
2) تحديد المعارف المهنية والمهارات التكنومهنية والأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع المحيطين بالحالات الفردية.

3) تحديد المعارف المهنية والمهارات التكنومهنية والأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع المؤسسات الاجتماعية.
4) تحديد إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية.
5) محاولة التوصل إلى دليل إسترشادي مقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة سؤال رئيس مؤداه "ما آليات تنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية"، وينبثق من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية؛ وهي:

1) ما المعارف المهنية والمهارات التكنومهنية والأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الحالات الفردية؟
2) ما المعارف المهنية والمهارات التكنومهنية والأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع المحيطين بالحالات الفردية؟
3) ما المعارف المهنية والمهارات التكنومهنية والأخلاقيات المهنية المرتبطة بالأداء المهني الإلكتروني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع المؤسسات الاجتماعية؟
4) ما إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية في العمل مع الحالات الفردية؟
5) ما الدليل الإسترشادي المقترح لتنمية الأداء المهني الإلكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

تضمنت الدراسة الحالية ثلاثة مفاهيم أساسية هي: الآليات – الأداء المهني الالكتروني – الحالات الفردية.

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1) نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التي تستخدم منهج المسح الاجتماعي الشامل للوصول إلى آليات لتنمية الأداء المهني الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية.
2) منهج الدراسة: وقد اعتمد الدارس في دراسته الحالية على منهج المسح الاجتماعي الشامل على الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية العامة والفنية بإدارة غرب الفيوم التعليمية.
3) الأداة المستخدمة في جمع البيانات: وقد قام الدارس بتصميم استمارة استبيان بعنوان "الأداء المهني الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية".
4) مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: تمثل المجال المكاني للدراسة في المدارس الثانوية العامة والفنية التابعة لإدارة غرب الفيوم التعليمية والبالغ عددهم (17) مدرسة.
- المجال البشري: تمثل المجال البشري في الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدراس الثانوي العام والفني بإدارة غرب الفيوم التعليمية والبالغ عددهم (84) أخصائي واخصائية من المعينين والمثبتين بالعمل وتم اختيار عينة بلغت (74).
- المجال الزمني: يتحدد المجال الزمني للدراسة فيما يلي:
  - **فترة جمع المادة النظرية**: 2024/2/7م إلى 2024/8/1م.
  - **فترة إعداد وتطبيق أداة الدراسة**: 2024/8/15م إلى 2024/10/18م.
  - **فترة تحليل وتفسير نتائج الدراسة**: 2024/11/1م إلى 2024/12/21م.

سادساً: نتائج الدراسة:

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1) وجود معارف بمستويات جيدة لدى الاخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بالممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية، والمحيطين بالحالات الفردية، والمؤسسات الاجتماعية.

2) هناك قصور واضح في مستوى المهارات التكنومهنية لدى الاخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بالممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية، والمحيطين بالحالات الفردية، والمؤسسات الاجتماعية.
3) وجود مستوى عالي من الإلتزام بالأخلاقيات المهنية لدى الاخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بالممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية، والمحيطين بالحالات الفردية، والمؤسسات الاجتماعية.
4) أوضحت النتائج عن وجود احتياجات للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية، وكان أول الاحتياجات بضرورة وجود معايير أخلاقية لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية، وجاء في المستويات التالية تحفيز وتدريب الاخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية.