مجالات استخدام وتطبيق الخدمة الاجتماعية الالكترونية

Areas or fields of use and application of electronic social work

إعداد

أ.د/ مدحت محمد أبو النصر

Prof. Dr. Medhat Mohamad Abu Al-Nasr

أستاذ تنمية وتنظيم المجتمع - جامعة حلوان

Doi: 10.21608/jinfo.2023.321081

استلام البحث ٢ / ٩ /٢٠٢٣

قبول النشـــر ٢١ / ٩ /٢٠٢٣

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٢٣). مجالات استخدام وتطبيق الخدمة الاجتماعية الالكترونية. ***المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٤(١٣)، ١٥٥ – ١٨٠.

https://jinfo.journals.ekb.eg/

مجالات استخدام وتطبيق الخدمة الاجتماعية الالكترونية

المستخلص :

من خصائص الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أنها تتسم بالاستخدام الكثيف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسب الآلي وبرامجه وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي وذلك في التعليم التقليدي وفي التعليم عن بعد في الخدمة الاجتماعية ، وفي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وفي التسويق الاجتماعي الالكتروني ، وفي المدافعة الالكترونية ، وفي التدريب الميداني ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ، وفي تسجيل المقابلات المهنية والزيارات المنزلية والزيارات الميدانية ، وفي جمع البيانات من الميدان ، وفي استطلاعات الرأي ، وفي الدراسة والتشخيص والعلاج الإلكتروني ، وفي تحقيق التشبيك الإلكتروني ، والمدافعة الإلكترونية ، وفي التبرعات الإلكترونية ، وفي التخطيط لبرامج ومشروعات الخدمة الاجتماعية ، وفي التواصل مع العملاء والمؤسسات والمواطنين والقيادات والشركاء والرعاة ومع باقي أطراف عملية المساعدة . والبحث الحالي يهدف إلي رصد بعض مجالات استخدام أو تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالشرح والتوضيح ، مع إعطاء بعض الأمثلة علي هذه المجالات لتحقيق مزيد من الفهم. وفي نهاية البحث تم تقديم خاتمة تؤكد علي أهمية تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية لكل من طلاب الخدمة الاجتماعية وأعضاء هيئة التدريس والأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الاستخدام أو التطبيق لهذا النمط الحديث نسبيا في مهنة الخدمة الاجتماعية نظرا للفوائد الكثيرة المترتبة علي ذلك ، لكل أطراف هذه المهنة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، التعليم الإلكتروني ، البحث الإلكتروني ، المؤتمرات الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية ، العلاج الإلكتروني ، التشبيك الإلكتروني ، المدافعة الإلكترونية ، التبرعات الإلكترونية.

Abstract:

One of the characteristics of electronic social work is that it is characterized by the extensive use of information and communications technology, the computer and its programs, the international information network (the Internet), and social media in traditional education and distance education in social work, in practicing the social work profession, in electronic social marketing, and in electronic advocacy. in field training, and in conducting social work research, in recording professional interviews, home visits, field visits, in collecting data from the

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

field, in opinion polls, in electronic study ,diagnosis, and treatment, in achieving electronic networking, electronic advocacy, in electronic donations, in planning social service programs and projects, in communicating with clients, institutions, citizens, leaders, partners, sponsors, and with the rest of the parties to the helping process. The current research aimed to monitor some areas or fields of use or application of electronic social work with explanation and clarification, while giving some examples of these areas or fields to achieve further understanding. At the end of the research, a conclusion was presented that emphasizes the importance of educating, training, and practicing electronic social work for both social work students, faculty members, and social workers in various fields of use or application of this relatively modern style in the social work profession, given the many benefits resulting from this, for all parties to this profession.

key words: Electronic social work, electronic education, electronic research, electronic conferences, electronic administration, electronic therapy, electronic networking, electronic advocacy, electronic donations.

مقدمة :

الخدمة الاجتماعية الإلكترونية Electronic Social Work أو الخدمة الاجتماعية عن بعد On Line Social Work بأنها تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي... في التواصل عن بعد مع العملاء لتحقيق أهداف المساعدة ، ولتحقيق التواصل عن بعد مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية عن بعد (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠٢٤).

ومن خصائص الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أنها تتسم بالاستخدام الكثيف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسب الآلي وبرامجه وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي وذلك في التعليم التقليدي وفي

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

التعليم عن بعد في الخدمة الاجتماعية ، وفي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وفي التسويق الاجتماعي الالكتروني ، وفي المدافعة الالكترونية ، وفي التدريب الميداني ، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ، وفي تسجيل المقابلات المهنية والزيارات المنزلية والزيارات الميدانية ، وفي جمع البيانات من الميدان ، وفي استطلاعات الرأي، وفي الدراسة والتشخيص والعلاج الإلكتروني ، وفي تحقيق التشبيك الإلكتروني، والتمكين الإلكتروني ، والمدافعة الإلكترونية ، وفي التبرعات الإلكترونية، وفي التخطيط لبرامج ومشروعات الخدمة الاجتماعية ، وفي التواصل مع العملاء والمؤسسات والمواطنين والقيادات والشركاء والرعاة ومع باقي أطراف عملية المساعدة ...(انظر : مدحت محمد أبو النصر : ١٩٩١ ؛ ٢٠١٠ ؛ ٢٠١٤).

ولقد ساهم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي في تحقيق : دقة العمل ، وإعطائه شكل مهني أفضل ومتطور مع طبيعة العصر ، والمحافظة علي معلومات العملاء ، وتسجيلها ، والمحافظة عليها ، وسهولة التعامل معها ، ومعالجتها، واسترجاعها ، والبناء عليها ، وتحليلها ، وسهولة إرسالها لجهات أخري عندما يتطلب الأمر ذلك (في حالة الإحالة) .

أيضا لقد ساهم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي في تسهيل عملية التواصل مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد ، ولتحقيق التواصل مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية. (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠٢٠ أ و ب).

فعلي سبيل المثال الغالبية العظمي من بحوث الخدمة الاجتماعية تستخدم برنامج الحزمة الإحصائية لتحليل بيانات العلوم الاجتماعية SPSS في تفريغ وجدولة وتحليل بيانات بحوث الخدمة الاجتماعية. أيضا بدأت بعض بحوث الخدمة الاجتماعية تستخدم الاستبيان الإلكتروني Electronic Questionnaire في جمع البيانات من عملاء الخدمة الاجتماعية ومن المؤسسات والجمعيات ومن الأخصائيين الاجتماعيين (انظر : زينهم مشحوت سيد : ٢٠١٣).

ومن مجالات استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تأسيس منصات إلكترونية Platforms خاصة بالخدمة الاجتماعية ، منها المنصة التالية : منصة الأخصائي الاجتماعي ESOCW وهي منصة إلكترونية للأخصائيين الاجتماعيين e- Social Worker وهي عبارة عن مرجع علمي وملتقى للمنتمين لمهنة الخدمة الاجتماعية، وتهدف المنصة بالعمل على الوصول بالتوعية الاجتماعية إلى جميع فئات المجتمع بالإضافة إلى تبادل الخبرات مع الهيئات المحلية والخليجية والعربية والدولية والمهتمين بالمجال الاجتماعي، بالإضافة لحل المشكلات والقضايا الاجتماعية من منظور علمي.

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

والبحث الحالي يهدف إلي رصد بعض مجالات استخدام أو تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالشرح والتوضيح ، مع إعطاء بعض الأمثلة علي هذه المجالات لتحقيق مزيد من الفهم.

مجالات استخدام أو تطبيق الخدمة الاجتماعية الالكترونية :

في ضوء ما سبق يمكن تحديد مجالات استخدام أو تطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في التالي :

١- تعليم الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه التعليم الإلكتروني للخدمة الاجتماعية E. Social Work Education ، من خلال علي سبيل المثال : التواصل مع الطلبة عن بعد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وبرنامج power point بالصورة والصوت وبرنامج Zoom والرابط Google classroom...

٢- تدريب الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه التدريب الإلكتروني للخدمة الاجتماعية E. Social Work Training أو التدريب الميداني عن بعد Distance Field Training.

٣- بحوث الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه بحوث الخدمة الاجتماعية الإلكترونية E. Social Work Research.

٤- إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه الإدارة الإلكترونية E. Management لمؤسسات الخدمة الاجتماعية.

٥- ممارسة الخدمة الاجتماعية ، من خلال ما يمكن أن نطلق عليه الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية E. Social Work Practice. وتتضمن هذه الممارسة علي سبيل المثال : الدراسة الإلكترونية والتشخيص الإلكتروني والعلاج الإلكتروني والإرشاد الإلكتروني والتوعية الإلكترونية والتشبيك الإلكتروني والمدافعة الإلكترونية والمتابعة الإلكترونية والتقييم الإلكتروني ...والفصل الحالي والذي يليه سوف يتحدث عن هذه الاستخدامات أو التطبيقات.

بعض الأمثلة علي استخدامات أو تطبيقات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية :

الجزء التالي سوف يعطي بعض الأمثلة علي استخدامات أو تطبيقات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. لذلك سيتم الحديث عن هذه الاستخدامات أو التطبيقات التالية علي سبيل المثال : التعليم والتدريب الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والعلاج الإلكتروني ، والتشبيك الإلكتروني والمدافعة الإلكترونية والتبرعات الإلكترونية... والبحث الحالي سيلقي الضوء علي كل هذه الاستخدامات أو التطبيقات.

التعليم الإلكتروني :

تعليم الخدمة الاجتماعية Social Work Education هو العملية التعليمية التي تستهدف تزويد طلاب الخدمة الاجتماعية بالقيم والمعارف وإكسابهم المهارات

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

المهنية والخبرات الميدانية من خلال كل من : التعليم النظري والتدريب الميداني أو العملي لتخريج أخصائيين اجتماعيين قادرون علي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بكفاءة وفاعلية .

وهذا معناه أن لتعليم الخدمة الاجتماعية شقين رئيسيين هما : التعليم النظري والذي يتم في كليات ومعاهد وأقسام ومدارس الخدمة الاجتماعية ، والتدريب الميداني أو العملي Practicum / Field Training والذي يتم في مؤسسات المجتمع المختلفة (مثل : المدارس والمستشفيات والشركات والمصانع ومؤسسات الرعاية الاجتماعية والجمعيات الأهلية بمختلف أنواعها ...) وذلك تحت إشراف مهني أكاديمي من قبل كليات ومعاهد وأقسام ومدارس الخدمة الاجتماعية وإشراف مهني مؤسسي من قبل مؤسسات المجتمع التي يتم تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية بها .

أما التعليم الإلكتروني E. Education أو التعليم عن بعد Distance Education في مهنة الخدمة الاجتماعية هو أحد الطرق الحديثة نسبياً في تعليم الخدمة الاجتماعية. ويعتمد مفهومه الأساسي على وجود طالب الخدمة الاجتماعية في مكان يختلف عن المصدر وهو هنا عضو هيئة التدريس المتخصص في الخدمة الاجتماعية. ويمكن تعريف التعليم الإلكتروني بأنه نقل برنامج تعليمي من موضعه في حرم مؤسسة تعليمية ما إلى أماكن متفرقة جغرافياً. ويهدف إلى جذب الطلبة الذين لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برنامج تعليمي تقليدي للمؤسسة التعليمية.

ولقد زاد الاهتمام والتطبيق للتعليم عن بعد نظرا لظروف غلق المؤسسات التعليمية لمدة طويلة لمواجهة جائحة فيروس كورونا ، مما جعل أعضاء هيئة التدريس التواصل مع طلابهم عن طريق التعليم عن بعد لشرح الدروس لهم وللرد علي استفساراتهم وتساؤلاتهم ولتكليفهم بالمهام والأبحاث التي يجب أن يقوموا بها بدلا عن الامتحانات بشكلها التقليدي المعروف والتي تعذر عقدها بسبب قواعد التباعد الاجتماعي كإجراء احترازي لمكافحة هذا الفيروس.

وفي هذا الشأن تم استخدام برنامج زووم Zoom وبرنامج سيسكو ويبكس Cisco Webics بشكل مكثف في التواصل مع الطلاب وشرح الدروس لهم.

ويؤكد إيريك جنسن Eric Jenson في كتابه التدريس الفعال Super Teaching (٢٠٠٧) علي أن المآزق هي التي تلهم المعلم قدرا كبيرا من الابداع والابتكار والتجديد والبحث وتطبيق أساليب جديدة في التدريس. وهذا الكلام هو تطبيق للمثل الشعبي الذي يقول الحاجة أم الاختراع.

التدريب الإلكتروني :

يؤكد إيريك جنسن Eric Jenson في كتابه التدريس الفعال Super Teaching (٢٠٠٧) علي أنه لابد من زيادة الاهتمام بتدريب الطلاب تدريبا عمليا

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

ميدانيا لأننا نحتاج خريج ليس حافظا للمعرفة وللنظريات ، بل خريج لديه مهارات العمل التي يقوم بتوظيفها لخدمة الناس في المجتمع.

والتدريب الميداني أو العملي Field Training في الخدمة الاجتماعية هو العملية التي تتم من خلالها التطبيق العملي أو الميداني للمعارف العلمية التي اكتسبها طالب الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التعليمية ، وتهدف إلي تزويد الطالب بالاتجاهات والقيم الايجابية وإكسابه المهارات الفنية بما يؤدي إلى نموه المهني وإعداده المهني السليم لأن يكون أخصائي اجتماعي كفء وفعال ، وتتم هذه العملية في مؤسسات متعددة ومتنوعة تعمل في مجالات عديدة وتحت إشراف أكاديمي وإشراف مؤسسي متعاون.

وبكلمات أخري فإن التدريب في الخدمة الاجتماعية هو العملية التي يتم من خلالها ربط المعارف النظرية التي يحصل عليها طلاب الخدمة الاجتماعية في مدارس وكليات الخدمة الاجتماعية بالتطبيق والممارسة من خلال التدريب الميداني ، وبالتالي يتحقق النمو المهني المطلوب لهؤلاء الطلاب وفق خطط مرسومة ومتفق عليها ومعتمدة .

أيضا التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية أحد المكونات الرئيسية في عملية الاعداد المهني لطالب الخدمة الاجتماعية حتي يصبح أخصائي اجتماعي . ولنجاح التدريب الميداني في تحقيق أهدافه لابد من تحقيق معايير ومبادئ الجودة الشاملة والالتزام بها في تحقيق أهداف التدريب الميداني بكفاءة وفعالية .

أما التدريب الإلكتروني E. Training أو التدريب عن بعد Distance Training في مهنة الخدمة الاجتماعية فهو قائم علي أسلوب إيصال الرسالة التدريبية للمتدرب وهو هنا طالب التدريب الميداني أو العملي في الخدمة الاجتماعية من خلال استخدام حاسب آلي وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية عن بُعد . فالتدريب الإلكتروني أو عن بعد هو عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ووسائطها المتعددة ؛ لإيصال الرسالة التدريبية للطالب أو للمتدرب بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة وهم في أماكنهم (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠١٤).

ويتم اللجوء إلي التدريب عن بعد في بعض الحالات التي تستلزم ذلك ، منها علي سبيل المثال : الغلق الجزئي أو الكلي لمؤسسة التدريب ؛ سياسة التباعد الاجتماعي في حالة وجود جائحة أو وباء (مثل ما حدث ويحدث مع جائحة فيروس كورونا في الوقت الحالي) ؛ مرض طالب التدريب الميداني لفترة طويلة نسبيا ؛ سفر طالب التدريب الميداني لظروف قهرية ؛ تعثر حضور طالب التدريب الميداني من بلده نظرا لتوقف خطوط السفر الجوية.

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

البحث الإلكتروني :

البحث العلمي بصفة عامة هو نشاط إنساني فكري منظم ، يستخدم المنهج العلمي للتحقق من المعرفة القائمة ، أو للحصول على معرفة جديدة ، ويهدف إلى تحقيق الفهم المبنى على الوصف والتفسير والتنبؤ واقتراح الحلول الممكنة للمشكلات. أيضا يمكن تعريف البحث العلمي بأنه استقصاء منظم ونقدي ، لظاهرة ما أو مشكلة ما ، بهدف وصف وشرح وفهم العلاقات بين أبعادها (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠٠٤).

والبحث في الخدمة الاجتماعية Social Work Research هو نوعا من أنواع البحث العلمي ولكن موضوعاته موجهة نحو موضوعات وقضايا مهنة الخدمة الاجتماعية.

والبحث في الخدمة الاجتماعية هو إحدى الطرق المعاونة أو المساعدة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، فهي طريقة تهتم بإجراء البحوث العلمية في ميدان الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية ، وتتبع المنهج العلمي في اجراء هذه البحوث وذلك للحصول علي نتائج تفيد في تحسين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مختلف المجالات والميادين التي يعمل بها الأخصائيين الاجتماعيين ، أيضا للتوصل إلي معرفة جديدة تدعم البناء المعرفي في الخدمة الاجتماعية.

هذا ويمكن تعريف البحث في الخدمة الاجتماعية بأنه تطبيق قواعد ومراحل البحث العلمي علي موضوعات تخص مهنة الخدمة الاجتماعية ، وذلك بهدف تحسين الممارسة المهنية وبناء وتطوير البناء المعرفي في هذه المهنة (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠١٤).

ومن موضوعات مهنة الخدمة الاجتماعية علي سبيل المثال : خصائص واحتياجات ومشكلات عملاء الخدمة الاجتماعية ؛ خصائص والأخصائيين الاجتماعيين وأدائهم المهني ومشكلات الممارسة لديهم ؛ أساليب تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ؛ وخصائص واحتياجات ومشكلات المؤسسات التي تعمل بها مهنة الخدمة الاجتماعية وأساليب تطويرها.

ومنذ حوالي عقدين من الزمن بدأت بعض بحوث الخدمة الاجتماعية تستخدم برنامج الحزمة الإحصائية لتحليل بيانات العلوم الاجتماعية SPSS أو برنامج SAS أو برنامج STAT في تفريغ وجدولة وتحليل بيانات بحوث الخدمة الاجتماعية. أما في الوقت الحالي فأصبحت الغالبية العظمي من هذه البحوث يستخدم هذا البرنامج لمزيد من الدقة والجودة وسهولة الحصول علي معاملات ارتباطية بين متغيرات البحوث بواسطة هذا البرنامج.

أيضا بدأت بعض بحوث الخدمة الاجتماعية وخاصة أثناء جائحة فيروس كورونا نظرا لما فرضته من التباعد الاجتماعي بين الناس وجلوس كثير من الناس

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

في منازلهم والعمل من المنزل لفئات كثيرة ونظرا لغلق المؤسسات التعليمية وأمور أخري.... تستخدم الاستبيان الإلكتروني Electronic Questionnaire والمقابلة الإلكترونية Electronic Interview في جمع البيانات من عملاء الخدمة الاجتماعية ومن المؤسسات والجمعيات ومن الأخصائيين الاجتماعيين ومن فريق العمل في هذه المؤسسات والجمعيات.

وعلي الباحثين في الخدمة الاجتماعية الاستفادة من قواعد البيانات الإلكترونية في إعداد بحوثهم وفي رصد البحوث والدراسات السابقة. ومن هذه القواعد ، قواعد البيانات العربية : مثل : دار المنظومة ، AraBase ، EduSearch ، Humanindex ، المنهل ،... وقواعد البيانات العالمية مثل:

المؤتمرات الإلكترونية :

نظرا لتطبيق سياسة التباعد الاجتماعي المترتبة عن جائحة فيروس كورونا كانت النتيجة إما إلغاء مؤتمرات أو تأجيلها حتي تزول هذه الغمة وهذا الوباء. إلا أن بعض المنظمات في المجتمع عندما وجدت أن موضوع هذه الجائحة استمر وسوف يستمر لفترة طويلة قررت تنظيم مؤتمراتها بشكل الكتروني أو عن بعد Electronic Conferences. وبالفعل تم تنظيم العديد من المؤتمرات في مختلف المجالات. وبالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية فقد تم تنظيم أكثر من مؤتمر إلكتروني أو عن بعد ، وكانت تدور موضوعاتها عن جائحة فيروس كورونا من حيث الآثار الاجتماعية السلبية والايجابية ، وعن دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مكافحة هذه الجائحة ، وعن الخدمة الاجتماعية وقضايا التحول الرقمي.

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

الإدارة الإلكترونية :

في ضوء البيئة العالمية المتصلة رقميًا اليوم ، وفي ضوء التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وفي ضوء الحرص علي تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وفي ضوء الوصول إلي بعض العملاء في أماكن بعيدة أو لكونهم لا يستطيعون الوصول إلي المؤسسات ، تختار العديد من المنظمات العمل بشكل إلكتروني أو افتراضياً أو عن بعد ، سواء في التواصل مع العملاء أو في إدارة أعمالها عن بعد من خلال قوة عمل تعمل من المنزل أو عن بعد لأي سبب من الأسباب (انظر : سعد غالب ياسين : ٢٠٠٥).

ومن هذه المنظمات بعض المؤسسات التي تمارس فيها مهنة الخدمة الاجتماعية. ويحاول بعض الأخصائيين الاجتماعيين وخاصة في الوظائف القيادية والإدارية والاشرافية تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من مميزاتها بما فيه صالح المؤسسات التي يعملون بها وعملاء الخدمة الاجتماعية وباقي أطراف عملية المساعدة.

هذا ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة بالمنظمة لتنفيذ الأعمال فيها إلكترونيًا، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية (مثل: الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والأدلة، والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية....) (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠٢٠).

وأحيانًا يُطلق على مفهوم الإدارة الإلكترونية مصطلحات مثل: إدارة بلا أوراق Paperless Management، والإدارة عن بُعد Distant Management والإدارة عبر الإنترنت Management through Internet. (انظر: Ian Gouge : ٢٠٠٣).

العلاج الإلكتروني :

تتضمن ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أمور كثيرة منها : الدراسة الإلكترونية والتشخيص الإلكتروني والعلاج الإلكتروني والاتصالات الإلكترونية والمدافعة الإلكترونية والمتابعة الإلكترونية والتقييم الإلكتروني.

ولغويا جاءت كلمة ممارسة Practice للإشارة إلي التطبيق والمزاولة والنزول إلي الميدان والتعود علي عمل معين والقيام بعمل ما لتحقيق هدف محدد. والخدمة الاجتماعية مهنة ممارسة ، وبدون هذه الممارسة فلن يكون هناك وجود فعلى للمهنة فى المجتمع. ويمكن تعريف ممارسة الخدمة الاجتماعية بأنها التطبيق المهني والميداني ، لمعارف ومهارات الخدمة الاجتماعية ، بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين لذلك ، من أجل مساعدة الناس الذين يحتاجون لخدمات هذه المهنة أو يلجئون

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

إليها ، سواء كانوا وحدات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة ، في ضوء قيم وأخلاقيات ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية ، مع مراعاة دين وثقافة وظروف هؤلاء الناس دون تمييز أو تفرقة (مدحت محمد أبو النصر : ٢٠٢٣).

وبالنسبة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مصر والوطن العربي فهي للأسف نادرة ، وذلك قد يرجع إلي أسباب عديدة ، منها : ضعف الإعداد المهني لخريجي كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية ، عدم تدريس مقرر الخدمة الاجتماعية الإلكترونية علي مستوي البكالوريوس ، ضعف مهارة اللغة الأجنبية لدي خريجي هذه الكليات والمعاهد ، ضعف مهارة استخدام الحاسب الآلي لدي هؤلاء الخريجين ، عدم توفر أجهزة الحاسب الآلي في كثير من مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

وسوف نتناول هنا علي سبيل المثال موضوع العلاج الإلكتروني. وفي البداية يقصد بالعلاج في مهنة الخدمة الاجتماعية بأنه عملية مساعدة الناس علي حل مشكلاتهم وإعادة توافقهم مع المجتمع. وهذه العملية تهتم بتقديم الخدمة أو المساعدة بعد وقوع المشكلة بهدف علاجها أو مواجهتها. بينما الوقاية تهتم بتقديم المساعدة أو الخدمة قبل وقوع المشكلة لمنع حدوثها أو التقليل من تأثيراتها السلبية قدر الإمكان. والعلاج هو أحد مراحل عملية المساعدة الثلاث ، وهي :

١- الدراسة Study
٢- التشخيص Diagnosis
٣- العلاج Therapy or Treatment

وبالنسبة للعلاج الإلكتروني أو الرقمي أو عن بعد E. Therapy or Treatment أو On Line Therapy أو Web therapy من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية ، يمكن أن يكون أكثر ملائمة للعديد من العملاء إذ يتيح اختيار الوقت ، والقيام به في أي مكان. أيضا العلاج الإلكتروني يمكن أن يكون أقل وصما وأقل تهديدا وخاصة للعملاء الذين يعانون من اضطرابات نفسية وخاصة القلق والاكتئاب. كما أن العلاج الإلكتروني أقل تكلفة بكثير عن العلاج الشخصي المباشر وجها لوجه. أيضا العلاج الإلكتروني يمكن أن يعطي أفضل النتائج عندما يتم دعمه جزئيا بالعلاج الشخصي المباشر وجها وجه. ومن تعريفات العلاج الإلكتروني :

١- العلاج الإلكتروني : هو قيام الأخصائي الاجتماعي بتقديم الخدمات العلاجية للعملاء عن طريق التواصل والحوار من خلال الاستفادة من شبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي (Janaki Santhiveeran : ٢٠٠٤).
٢- العلاج الإلكتروني : هو نوع من التفاعل العلاجي المهني بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء باستخدام شبكة الإنترنت (Robert Barker : ٢٠٠٣).

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

٣- العلاج الإلكتروني : مجموعة من أساليب العلاج والارشاد الاجتماعي والنفسي التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع العملاء من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية (Julie & Enav : ٢٠١٩).

ومن أساليب وصور وأهداف العلاج الإلكتروني ، تحقيق المهام التالية عن طريق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

١- توفير المعلومات المطلوبة عن المشكلات والأمراض.
٢- توفير المعلومات للعملاء عن الخدمات والمؤسسات وشروط الحصول علي الخدمات.
٣- توفير المعلومات عن الأخصائي الاجتماعي.
٤- الحصول علي المعلومات المطلوبة عن العملاء.
٥- ارسال الإرشادات المطلوب الالتزام بها من قبل العملاء.
٦- عمل التعاقد مع العملاء.
٧- التعرف علي مهارات الاتصال اللفظي لدي العملاء.
٨- تحسين مهارات التواصل مع الآخرين.
٩- مساعدة العملاء علي مناقشة مشكلاتهم بحرية أكثر.
١٠- تقديم المشورة والارشاد الاجتماعي والنفسي والفردي والأسري.
١١- تدريب العملاء علي السلوكيات الايجابية.
١٢- ارسال الاختبارات للعملاء للإجابة عليها وإعادة إرسالها ، ثم إرسال النتائج لهم.
١٣- ارسال التمارين الاجتماعية والنفسية للعملاء (انظر : Julie & Enav: ٢٠١٩ ؛ Janaki Santhiveeran : ٢٠٠٤).

ومن الدراسات التي أجريت علي فكرة العلاج الإلكتروني دراسة أحمد ثابت هلال (٢٠١٩) بعنوان الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية ، رؤية مستقبلية لتوظيف التقنيات العلاجية الرقمية مع العملاء في المؤسسات الاجتماعية. وعرفت الدراسة الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية بأنها "تلك النوع من الممارسات المهنية المبنية على استخدام تطبيقات الهواتف الذكية ويطلق على هذه النوعية من الممارسات بالعلاج التفاعلي الموجه ذاتياً Guided self Interactive therapy ", حيث يتم إعداد هذه التطبيقات العلاجية من خلال موقع ويب ، وتتيح للعملاء آليات العلاج المعرفي السلوكي بشكل رقمي, حيث تقوم هذه التطبيقات العلاجية على تقديم تمارين ومهام تفاعلية علاجية للعملاء, وتكون هذه التدخلات ذات التوجيه الذاتي مفيدة بشكل كبير عند ربطها بالرسائل النصية في الهواتف الخلوية أو تلك التطبيقات التي يمكن تنزيلها عبر الهاتف الذكي, بشكل يساعد

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

العملاء على استخدام هذه التدخلات المبنية على تطبيقات الهواتف المحمولة أينما كانوا طوال يومهم.

أيضا من الدراسات في هذا الموضوع دراسة لجابر فوزي محمد (٢٠٢٠) بعنوان متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر. وعرفت الدراسة العلاج الإلكتروني أو الرقمي في الخدمة الاجتماعية بكونه ذلك النمط من الخدمات العلاجية التي تقدم للعملاء, من خلال الاتصال العلاجي عبر الإنترنت والذي تتم من خلاله العلاقات المهنية عبر مراحل التدخل المهني, وتتضمن هذه العلاجات كلا من "المراسلة الإلكترونية" التي تشمل البريد الإلكتروني التقليدي والرسائل النصية للهاتف الخلوي والرسائل الفورية عبر الكمبيوتر العادي والكمبيوتر اللوحي (التابلت) وغرفة المحادثة أو من خلال التطبيقات الإلكترونية الموجودة عبر الهواتف الذكية التي صممت خصيصاً لمعالجات المشكلات الفردية للعملاء.

هذا ويمكن تعريف الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية بأنها الممارسة المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بواسطة الهواتف الذكية بالاستفادة من خدماتها المتعددة والمتنوعة والحديثة ومن خلال شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) بهدف مساعدة العملاء على تلقى الخدمات الاجتماعية عن بعد ، ويتم ذلك فى أى وقت ، ومهما كان مكان العميل.

أيضا هناك من عرف الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية بأنها الممارسة المهنية التي تستند على شبكة الإنترنت وتشمل مجموعة واسعة من التدخلات المهنية العلاجية المدعومة من شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وتهدف لتعزيز الصحة النفسية والعقلية والبدنية للعملاء ، وأنها إحدى أنواع الممارسات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية، تتم من خلال استخدام تطبيقات تكنولوجية علاجية موجودة على الهواتف الذكية، ويتم إعداد هذه التطبيقات من خلال مواقع الويب، وتحتوي هذه التطبيقات على قواعد وشروط لضمان سلامة استخدامها، وبعض هذه التطبيقات مجاني والبعض الأخر مدفوع الأجر (انظر : أحمد ثابت هلال : ٢٠١٩ ؛ جابر فوزي محمد : ٢٠٢٠).

التشبيك الإلكتروني :

التشبيك Networking أو العلاقات المتبادلة بين عدة أطراف مصطلح يشير الى عملية تكوين شبكة تضم عددا من المنظمات التى لديها استعداد لأن تتعاون فيما بينها ، وذلك لتحقيق أهداف مشتركة ومصالح مشتركة تعود بالنفع على كل المنظمات. ويُعرف روبرت باركر Robert Barker (٢٠٠٣) التشبيك بأنه وصف لعملية نمو وزيادة الموارد لأى منظمة من خلال دخولها عضواً فى إحدى الشبكات

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

المرتبطة, مما يسهل لها عملية تبادل الموارد والمعلومات والمهارات والخبرات مع باقى أعضاء الشبكة.

وفي كتابها عن المفاهيم الرئيسية في العلاقات العامة ، تعرف ساندرا كان Sandra Cain (٢٠٠٩) (٢٠١٢) التشبيك بأنه عملية تشير إلي تكوين علاقات منفعة متبادلة بين عدد من الجمعيات ، بما يحقق الدعم لكل منها . وتُري أمانى قنديل أن مصطلح الشبكة هو إطار طوعى "اختيارى" وليس إجبارى, يضم أفراداً ومجموعات أو منظمات لتحقيق التضامن والتساند فيما بينها.

كذلك يرى كلٍ من إبراهيم محمد إبراهيم وسهام نجم (٢٠٠٣) الشبكة بأنها إطار يضم مجموعة من الأفراد أو الجماعات أو المنظمات, منتشرة فى منطقة معينة أو عدة مناطق داخل الدولة أو خارجها, لها عدد من الآليات للاتصال أو التواصل لتبادل المعلومات والخبرات, مما يترتب عليه أن تكون قوة مؤثرة فى تقديم المساندة التنموية للمؤسسات المجتمعية باختلاف تنوعاتها.

وفي قاموس الخدمة الاجتماعية يعرف أحمد شفيق السكري (٢٠٠٠) الشبكة بأنها روابط رسمية أو غير رسمية بين الناس أو المنظمات التي تشترك في الموارد والمهارات والاتصال المباشر وتبادل المعلومات بين كل منهم . أيضا يُعرف حسين جمعة (٢٠٠٤) الشبكة بأنها تجمع من المنظمات والأفراد الذين قرروا العمل سوياً بصورة طوعية لتحقيق أهداف ومصالح مشتركة لا يمكن تحقيقها بدون هذا التحالف, وتتمحور الشبكة حول مجال محدد كالبيئة أو التعليم أو المرأة.

وبكلمات أخرى يعرف مركز خدمات المنظمات غير الحكومية بمصر (٢٠٠٣) الشبكة بأنها تحالف من الأفراد أو المنظمات يتضمن تعبئة مواردها وقدراتها المشتركة لدعم موقف الشبكة وزيادة تأثيرها الخارجى بهدف تحقيق مصالح وأهداف مشتركة, مع الحفاظ على استقلالية كل عضو فيها .

والتشبيك كإطار تنظيمى يجمع الجمعيات الأهلية له أهمية واضحة كما يلى:

١- التشبيك آلية للاتصال والتواصل بين الجمعيات الأعضاء.
٢- التشبيك يمثل مصدراً أضافيا للقوة والتأثير لدى الجمعيات الأعضاء.
٣- التشبيك أحد استراتيجيات بناء وزيادة قدرات الجمعيات الأعضاء فى تحقيق أهدافها.
٤- التشبيك صيغة تعاونية لتفعيل دور الجمعيات الأعضاء سواء فرادى أو مجموعات.
٥- التشبيك يمكن أن يكون له قوة مؤثرة علي صنع القرار ، فجموع الجمعيات الاهلية التي تعمل في تحالف أو رابطة يمكنها أن تشكل عنصرا للضغط من خلال حملة للدعوة حول قضية ما أو لتغيير أو تفعيل سياسات أو قرارات مما يتيح لها فرصة تحقيق أهدافها أكبر مما لو كانت تعمل بشكل منفرد .

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

ويمكن تحديد أهم أهداف التشبيك كما حددها مركز خدمات المنظمات غير الحكومية (٢٠٠٣) فى الآتى:

١- إيجاد فرص للشراكة والتضامن بين المنظمات المختلفة ، إذ أن إقامة الشبكات من شأنه توحيد موارد وإمكانيات مختلف أعضاء الشبكة وتعضيد العلاقات والروابط بينهم، مما يساعد على تحقيق الأهداف المشتركة.
٢- تعظيم وتوسيع نطاق فرص الوصول إلى أعداد أكبر ومتنوع من الجمهور، فصوت منظمة واحد لا يؤثر مثل صوت الشبكة مجتمعة.
٣- توفير الامان والمصداقية لجهود الدعوة ، فالشبكة تضيف المزيد من القوة للمنظمات المختلفة مما يعود على المجتمع.
٤- تساعد الشبكات على تجنب تضارب المصالح والمنافسة والاعتماد على جهود الاخرين حيث يمكن من خلالها إقامة علاقات ناضجة ومثمرة مما يزيد من قوة الأعضاء وقدتهم على تحقيق الأهداف.
٥- تساعد عملية التشبيك على إيجاد قيادات جديدة.

وبصورة أخرى يمكن تحديد أهداف التشبيك كالتالى:

١- زيادة التنسيق بين الجمعيات الأعضاء.
٢- زيادة التعاون بين الجمعيات الأعضاء.
٣- زيادة العلاقات المتبادلة بين الجمعيات الأعضاء.
٤- زيادة قنوات الاتصال المتبادل فى اتجاهين بين الجمعيات الأعضاء.
٥- توحيد سياسيات العمل بين الجمعيات الأعضاء.
٦- العمل المشترك فى اتجاه التأثير على السياسيات العامة والرأى العام.
٧- تبادل المعلومات والخبرات والموارد بين الجمعيات الأعضاء.
٨- مساندة الجمعيات لبعضها البعض، بحيث تدعم الجمعيات القوية شقيقاتها من الجمعيات الضعيفة.

هذا ويمكن أن تتكون الشبكات على أساس جغرافى كالوجه البحرى أو الوجه القبلى أو القاهرة الكبرى أو على مستوى الجمهورية ككل، كما يمكن أن تتخطى الشبكة المحاور المحلية أو القومية لتشمل العالم ككل. وقد تتمحور الشبكة حول مجال محدد كالبيئة أو التعليم أو الصحة أو قضايا المرأة.. الخ, كما تتشكل على أساس قطاعين أو أكثر بينهما وراوابط وعلاقات متبادلة كما هو الحال فيما بين البيئة والصحة أو التعليم . ولا تقتصر عضوية الشبكات على المنظمات غير الحكومية فقط، وإنما قد تضم الهيئات الحكومية والخاصة ، والمؤسسات التعليمية والبحثية وأجهزة الإعلام وأساتذة الجامعة ورجال الدين ...الخ.

أيضا من أنواع التشبيك التشبيك الإلكتروني والذي يتم من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية في بناء الشبكة ، وفي توصيل أهدافها للأطراف المستهدفين ، وفي إقناع

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

هذه الأطراف ، وفي التواصل مع أعضاء الشبكة ، وفي تحقيق التنسيق المستهدف بين أعضاء الشبكة ، وفي تبادل المعلومات إلكترونيا بين هؤلاء الأعضاء ، وفي تنظيم دورات تدريبية مشتركة أون لين ، وفي تنظيم ندوات ومؤتمرات مشتركة أون لين ، وفي اجراء البحوث والدراسات عن بعد ، وفي جمع التبرعات إلكترونيا... كل ذلك من خلال الاستفادة من وسائل التواصل الإلكترونية.

ومن البحوث الجيدة في هذا الموضوع الدراسة الميدانية التي قامت بها نيفين عبد المنعم محمد (٢٠١٦) عن معوقات التشبيك الإلكتروني بين الجمعيات الأهلية لمواجهة ظاهرة الإقصاء الاجتماعي للأيتام مجهولي النسب.

المدافعة الإلكترونية :

المدافعة Advocacy في الخدمة الاجتماعية يقصد بها المطالبة والدفاع بشكل قانوني ومصرح به عن حقوق ومصالح عملاء الخدمة الاجتماعية والتعبير عنها. وهذه المدافعة هي أحد الواجبات المهنية في مهنة الخدمة الاجتماعية ، وهي صوت مهنة الخدمة الاجتماعية في الدفاع عن عملاؤها المظلومين والمحرومين والذين لا يحصلون علي حقوقهم والذين ليس لديهم القدرة علي توصيل صوتهم للمسئولين وللسياسيين والمشرعين ... وذلك لعلاج الاختلالات في السلطة وفي الفرص وفي الموارد كأوضاع قائمة في المجتمع تعمل ضد حقوق ومصالح عملاء الخدمة الاجتماعية. أيضا المدافعة هي أحد الخيارات المهنية المتاحة أمام الأخصائيين الاجتماعيين ، يتم اللجوء إليها عندما تفشل استراتيجيات الاتصال والتوعية والتعاون والاقناع والاتفاق...ولا يبقي أمامهم إلا استراتيجيات الاختلاف والتنافس والصراع.

وتعتبر المدافعة شكل من أشكال العمل الاجتماعي Social Action والذي بدوره هو أحد نماذج ممارسة طريقة تنظيم المجتمع ، وذلك بناء علي وجهة نظر جاك روثمان Jack Rothman (١٩٧٦) والذي حدد ثلاثة نماذج لممارسة لهذه الطريقة هي : نموذج تنمية المجتمع المحلي Community Development ، ونموذج التخطيط الاجتماعي Social Planning ، ونموذج العمل الاجتماعي Social Action.

وأوضح جاك روثمان Jack Rothman (١٩٧٦) بأن أخصائي تنظيم المجتمع عليه أن يختار النموذج المناسب في ضوء عدة اعتبارات منها : طبيعة وخصائص المشكلة وطبيعة وخصائص العملاء المتضررين من المشكلة ومستوي المشكلة وأطراف المشكلة ودرجة انتشار المشكلة وبناء القوي في المجتمع ...

ويقصد بالمدافعة الإلكترونية E. Advocacy ممارسة المدافعة عن حقوق ومصالح العملاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، أي من خلال علي سبيل المثال : وسائل الإعلام الجماهيرية Mass Media (مثل : الإذاعة والتليفزيون والصحف ومنها الصحف الإلكترونية ...) ووسائل التواصل الاجتماعي Social Media (مثل: الفيس بوك والواتس آب والتويتر والانستجرام ...) والبريد

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

الإلكتروني والتليفون المحمول وإنشاء منصات إلكترونية أو مجموعات مدافعة إلكترونية... فعلي سبيل المثال تهدف فكرة إنشاء مجموعات مدافعة إلكترونية إلي التأثير على الحكومة في قضايا تهم المجتمع ، مثل : قضايا المساواة والعدالة الاجتماعية والبيئة والعنف والبطالة والطاقة ...

ومن أمثلة المنظمات التي كونت مجموعات مدافعة إلكترونية منظمة Move On والتي تأسست في العام ١٩٩٨ في الولايات المتحدة الأمريكية لزيادة الضغط العام على الكونجرس الأمريكي فيما يتعلق بالقضايا ذات الأهمية الوطنية. وتهدف المنظمة إلى إشراك الناس العاديين في السياسة من أجل تضييق الفجوة بين الرأي العام والعمل التشريعي. وأساس عمل المنظمة قائم علي شبكة تضم أكثر من ٦٠٠ آلاف ناشط عبر الإنترنت ، في مقابل أن لديها فقط عدد قليل من الموظفين ، وبالتالي يمكن أن تبقي التكاليف منخفضة للغاية.

تسمح المنظمة لأعضائها بتحديد القضايا التي ستعالجها المجموعة. باستخدام هذا الموقع ، يمكن للأعضاء الفرديين اقتراح أولويات واستراتيجيات القضية. وينظر الأعضاء الآخرون إلى هذه الاقتراحات ويستجيبون لها، ويتم تبني أكثر القضايا المدعومة على نطاق واسع باعتبارها قضايا ذات أولوية للمنظمة والتي يجب معالجتها خلال المؤتمر السنوي الذي تعقده المنظمة. فعلى سبيل المثال كان إصلاح تمويل الحملات وحماية البيئة هما المسألتين الأكثر أهمية للمؤتمر الذي عقد في العام ٢٠٠٠. وفي العام ٢٠٠١ كانت القضية التي تم الاهتمام بها في المؤتمر السنوي موضوع الضريبة العقارية.

وتوفر المنظمة أدوات ومعلومات من خلال موقع الويب الخاص بها وقوائم البريد الإلكتروني لمساعدة كل عضو على حده على إحداث أكبر تأثير ممكن على المشكلة. بشكل عام، هذه الأدوات والمعلومات هي أرقام الهاتف وأرقام الفاكس وعناوين البريد الإلكتروني لأعضاء الكونجرس وقائمة نقاط الحوار أو الإحصائيات والمقالات التي يمكن اقتباسها لدعم المواقف المختلفة عند التحدث مع أعضاء الكونجرس.

أيضا من أدوات المدافعة الإلكترونية التي قامت بها هذه المنظمة تنظيم مسيرات افتراضية في واشنطن في العام ٢٠٠٣ للتعبير عن وجهة نظر الجمهور حول معارضة الحرب ضد العراق. ولقد تم استخدام هذه الأداة من قبل منظمات أخري أيضا. فقد تم تنظيم مسيرات افتراضية بواسطة المنظمة الوطنية لشؤون المرأة؛ والمنظمة الوطنية لشئون المدرسين ؛ والمنظمة الوطنية لشئون الأطباء.

وعلى الرغم من أن المسئولين السياسيين لا يرون أن الحملات أو المسيرات الافتراضية لا تخلق التأثير نفسه الذي تحدثه الاحتجاجات التي تتكون من حشود فعلية من الناس ، فإن النشاط الافتراضي يسمح لمن لا يستطيعون عادة المشاركة في

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

الاحتجاجات بسبب الصحة أو العمر أو المكان أو الافتقار إلى الموارد المالية ليصبحوا نشطين ، وأن يكون لهم صوت في السياسة. كما أن لديها ميزة السماح للأفراد بالتعبير عن معتقداتهم السياسية دون خوف من العقاب أو الاعتقال أو التعرض لأي مخاطر.

https://www.newtactics.org/ar/tactic/%D8%AA%D8

ومن البحوث الجيدة في هذا الموضوع والتي يمكن الرجوع إليها الدراسة الميدانية التي قامت بها أميمة دسوقي محمد (٢٠١٢) عن استخدام أعضاء المنظمات الحقوقية للمدافعة الإلكترونية وتنمية قدراتهم الدفاعية.

التبرعات الإلكترونية :

يشهد العالم تطورات كمية ونوعية في تطوير القدرات الإدارية والمهنية والمالية للجمعيات الأهلية بمختلف أنواعها ومجالات عملها. ويعد جمع التبرعات إلكترونيا E. Donations في العصر الحالي أحد هذه التطورات. ويمثل هذا النوع من التبرعات مفهوما جديدا وفرصة سانحة لتنمية الموارد المالية للجمعيات الأهلية.

إن جمع التبرعات إلكترونيا ليس بديلا ولا منافسا لطرق جمع التبرعات بالشكل التقليدي المألوف (مثل : المقابلات والزيارات وتوزيع المطويات والإعلانات ...) ، بل هو مكمل وداعم لها. أيضا هناك دراسات أثبتت أن جمع تبرع قدره دولار واحد بشكل إلكتروني يكلف ٠٥. من الدولار ، بينما يكلف ١,٢٥ دولار إذا تم جمعه بواسطة الطرق التقليدية في جمع التبرعات (مداد : ٢٠١٢).

ومن مميزات جمع التبرعات إلكترونيا :

١- تسهيل عملية التبرع لدي المتبرعين.
٢- تمكين المتبرعين من التبرع وهم في أماكنهم.
٣- توفير المعلومات التي يحتاج إليها المتبرعين.
٤- التأكد من مصداقية وحقيقة الجمعية الحاصلة علي التبرع.
٥- توفير الوقت والجهد والتكاليف لكل من المتبرع والجمعية (جمع التبرعات بطرق أسهل وأقل تكلفة).
٦- أكثر فاعلية في مراقبة وحساب التبرعات.
٧- سهولة الإدارة المالية للجمعية.
٨- مواكبة العصر والاتجاه نحو استخدام التكنولوجيا والتحول الرقمي.

وتقوم الجمعيات باستخدام أدوات ووسائل عديدة لإتاحة التبرعات إلكترونيا للراغبين في التبرع لها ، مثل :

١- موقع إلكتروني خاص بالجمعية يمكن الدخول عليها والتبرع من خلاله.
٢- التبرع من خلال الهواتف الذكية.

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

٣- إرسال رسائل نصية SMS فارغة علي رقم معين ، وتذهب تكلفة هذه الرسالة لصالح الجمعية المطلوب التبرع لها.
٤- التبرع من خلال أجهزة الصراف الآلي.
٥- استخدام الأجهزة الذكية الخاصة ببطاقات الصرف إلكترونيا التي توفرها كل البنوك لعملائها في التبرع بهذه البطاقات لحساب الجمعية.

ومن الدراسات العربية المتميزة والنادرة في موضوع التبرعات الإلكترونية دراسة مركز مداد (المركز الدولي للأبحاث والدراسات بجدة في المملكة العربية السعودية) بعنوان التبرعات الإلكترونية والمنشور في العام ٢٠١٢. وتضمنت الدراسة بحثا ميدانيا هاما بعنوان قياس سلوك التبرع إلكترونيا باستخدام استطلاعات الرأي. وكان الباحث الرئيسي لهذا البحث الدكتور سامر رضوان أبو رمان (٢٠١٢).

ومن أهم نتائج البحث:

١- لم يكن هناك استخدام يذكر للتبرعات الإلكترونية قبل العام ٢٠٠٠.
٢- لا يوجد اهتمام كبير في التبرع باستخدام أجهزة الصراف الآلي ATM.
٣- نمي الاهتمام بالتبرعات عن طريق الإنترنت بعد عام ٢٠١٥.
٤- الوقت المفضل للتبرع الإلكتروني هو وقت الدوام في منتصف اليوم.
٥- أكثر الأيام للتبرع الإلكتروني يومي الثلاثاء والأربعاء.
٦- أيام الإجازات وأوقات خارج مواعيد الدوام الرسمي أضعف الأوقات للتبرع الإلكتروني.
٧- حازت الجمعيات المعنية بحقوق الإنسان علي أكبر حجم من التبرعات الإلكترونية ، يليها الجمعيات الصحية والمنافع العامة ، ثم الجمعيات الخيرية الدولية ثم الجمعيات الدينية.

ويمكن اضافة النتائج التالية بناء علي بعض المشاهدات والقراءات في هذا الشأن:

١- تزداد التبرعات بما فيها الإلكترونية في أوقات الأزمات والكوارث التي يمر بها المجتمع أو جزء منه أو فئة منه.
٢- تزداد التبرعات بما فيها الإلكترونية في شهر رمضان ثم شهر شعبان ، وفي المناسبات والأعياد الدينية والوطنية.

ويمكن تقديم مجموعة من التوصيات لزيادة وتفعيل التبرعات الإلكترونية للجمعيات الأهلية ، كالتالي :

١- ضرورة استصدار مجموعة من القوانين تختص بتنظيم التبرعات الإلكترونية بشكل مباشر ، تحدد بشكل واضح ومحدد واجبات وحقوق كل أطراف العملية (المتبرع والجمعية والشركة المزودة للخدمة الإلكترونية أو المرمجة والتي تعاقدت معها الجمعية لإدارة برنامج التبرعات الإلكترونية ووزارة التضامن الاجتماعي المشرفة والمراقبة علي الجمعية).

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

٢- ضرورة التزام جميع الأطراف السابق إليها بالسرية التامة للمعلومات المتعلقة بالمتبرع.
٣- لابد من اهتمام الجمعيات الأهلية بموضوع التبرعات الإلكترونية وتدريب العاملين عليه.
٤- اجراء استطلاعات للرأي لمعرفة خصائص المتبرعين (من حيث : النوع والسن والديانة والحالة التعليمية والحالة الوظيفية والحالة الزواجية والمستوي الاقتصادي والأصول الجغرافية ...) ولقياس ثقافة وسلوك المتبرع إلكترونيا ، ولمعرفة مجالات التبرع الإلكتروني ، ومعرفة أكثر وأقل الفئات استخداما للوسائل الإلكترونية في التبرع...
٥- ضرورة إجراء بحوث ودراسات عن التبرعات الإلكترونية ، من حيث علي سبيل المثال : الماهية ، والأطراف ، والمميزات ، والعيوب ، وحقوق وواجبات الأطراف ، والأدوات والوسائل ، وكيفية تقنين هذه التبرعات ، وعلاقة التبرع بالضرائب ، والجوانب الإنسانية الأكثر تحفيزا للتبرع الإلكتروني ، ودور مهنة الخدمة الاجتماعية في تعزيز وزيادة التبرعات الإلكترونية للجمعيات الأهلية من أجل تنمية مواردها المالية...

خاتمة :

مستقبل الخدمة الاجتماعية الإلكترونية يرتبط باستشراف Out looking الأبعاد المرتبطة بها ، وذلك من خلال تحليل واستقراء الواقع الحالي لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، كنقطة انطلاق أساسية لتطوير التعليم والممارسة لهذا النمط الحديث نسبياً من الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

كذلك تدل الشواهد على أن الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ترتبط صعوداً وهبوطاً بمدى قدرة الأخصائيون الاجتماعيون على التعامل الفعال مع التأثيرات الايجابية والسلبية للعولمة ، ومع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومع وسائل التواصل الاجتماعي، كل ذلك بلا شك يتطلب إعدادا مهنيا عالي المستوى للأخصائيين الاجتماعيين حتي يمارسوا الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بكفاءة وفاعلية.

والبحث الحالي يؤكد علي ضرورة الاهتمام بتدريس مقرر الخدمة الاجتماعية الإلكترونية علي مستوي مرحلة البكالوريوس في كل أقسام ومدارس ومعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية (ويفضل أن يكون التدريس باللغة الانجليزية مع الاستفادة المكثفة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والحاسب الآلي في تدريس هذه المادة) ، وتدريس هذه المادة أيضا علي مستوي الدراسات العليا (برنامج الدبلوم

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

وبرنامج الماجستير وبرنامج الدكتوراه)، والاهتمام بتدريب الطلاب في برامج التدريب الميداني أو العملي علي تطبيق وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، وتوفير البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتدريبهم علي ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.

ولتحقيق ذلك فإن هذا يتطلب تحقيق أمور كثيرة منها علي سبيل المثال : تزويد أعضاء هيئة التدريس في الخدمة الاجتماعية والطلاب والممارسين المهنيين والجهات المختصة بأحدث المعارف الأكاديمية والمهارات المهنية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، ونشر ثقافة قيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، والاهتمام بالنشر الدولي والإقليمي ، وتشجيع المؤلفين علي نشر كتب في الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، وتشجيع الباحثين علي إعداد بحوث ورسائل الماجستير والدكتوراه عن الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، وحضور المؤتمرات الدولية والإقليمية في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وفي الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بصفة خاصة ، ودفع تكاليف حضور هذه المؤتمرات ، وتبادل الطلاب وأعضاء هيئات التدريس في الخدمة الاجتماعية بين مصر ودول أخري ومنها علي سبيل المثال: بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية وجنوب أفريقيا والهند، وتخصيص ميزانيات مناسبة لتحقيق هذا التبادل نظرا لأهميته وفوائده العديدة.

أخيراً وليس بآخر فإنه من المتوقع زيادة الاهتمام بتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، وخاصة بعد التحديات التي فرضتها جائحة فيروس كورونا، وسيتزايد هذا الاهتمام بها في المستقبل نظرا لزيادة الحاجة إليها ، نظرا لزيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا ؛ ونظرا لزيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل الانساني بين الناس ؛ ونظرا لوجود بعض ظروف التي تتطلب نوعا من التباعد الاجتماعي بين الناس في المجتمع كما حدث ويحدث في الوقت الحالي لمكافحة فيروس كورونا ؛ ونظرا لوجود بعض الصعوبات لدي بعض العملاء في الوصول إلي مؤسسات الخدمة الاجتماعية للحصول علي خدماتها ؛... وبالتالي فإنه يمكن القول بأن الحاجة إلي وجود واستمرار وانتشار الخدمة الاجتماعية الإلكترونية سيزداد يوم بعد يوم.

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

مراجع البحث

المراجع العربية :

١- إبراهيم محمد إبراهيم وسهام نجم : "الشبكة العربية لمحو الأمية وتعليم الكبار"، فى أماني قنديل وآخرون: **الشبكات العربية للمنظمات غير الحكومية** (الجيزة : الشبكة العربية للمنظمات غير الحكومية،٢٠٠٣).

٢- أحمد ثابت هلال : " الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية ، رؤية مستقبلية لتوظيف التقنيات العلاجية الرقمية مع العملاء في المؤسسات الاجتماعية " ، **المؤتمر العاشر للخدمة الاجتماعية** ، دائرة الخدمات الاجتماعية ، الشارقة : ٢٠١٩.

٣- أحمد شفيق السكرى: **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية** (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية،٢٠٠٠).

٤- أميمة دسوقي محمد : " استخدام أعضاء المنظمات الحقوقية للمدافعة الإلكترونية وتنمية قدراتهم الدفاعية " ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٣٣ ، جزء ٦ ، القاهرة : أكتوبر ٢٠١٢.

٥- جابر فوزي محمد : " متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر " ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مجلد ٢ ، العدد ٥٢ ، القاهرة : أكتوبر ٢٠٢٠.

٦- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون : **إدارة السلوك في المنظمات** ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي، وإسماعيل علي بسيوني (الرياض : دار المريخ للنشر، 2004) .

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

٧- حسين جمعة: **الجمعيات والمؤسسات الأهلية** (القاهرة: مكتب الدراسات والاستشارات الهندسية،٢٠٠٤).

٨- زينهم مشحوت سيد: " متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مصر" ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٣٤ ، جزء ١٣ ، القاهرة : أبريل ٢٠١٣.

٩- سامر رضوان أبو رمان: " قياس سلوك المتبرع الإلكتروني باستخدام استطلاعات الرأي " ، مداد : **التبرعات الإلكترونية** (جدة : المركز الدولي للأبحاث والدراسات " مداد " ، ٢٠١٢).

١٠- ساندرا كان : **المفاهيم الرئيسية للعلاقات العامة** ، ترجمة وتقديم مدحت محمد أبو النصر (القاهرة : المركز القومي للترجمة ، وزارة الثقافة ، ٢٠١٢) .

١١- سعد غالب ياسين: **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية** (الرياض: معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٥).

١٢- محمد جابر عباس : " نحو معايير جديدة لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي " ، **المؤتمر العلمي الثاني التحول الرقمي وقضايا الخدمة الاجتماعية** ، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية ، القاهرة : أغسطس ٢٠٢٠.

١٣- مداد : **التبرعات الإلكترونية** (جدة : المركز الدولي للأبحاث والدراسات " مداد " ، ٢٠١٢).

١٤- مدحت محمد أبو النصر: " استخدام الحاسب الآلي في مهنة الخدمة الاجتماعية المميزات والمحاذير " ، **المؤتمر العلمي عن نظم المعلومات الإدارية** ، شركة تيم TEAM للتدريب والاستشارات ، القاهرة : مارس١٩٩١.

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

١٥- مدحت محمد أبو النصر : **قواعد ومراحل البحث العلمي** (القاهرة : مجموعة النيل العربية ، ٢٠٠٤).

١٦- مدحت محمد أبو النصر : **اتجاهات حديثة في إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية (الجودة والإلكترونية)** (جده : مؤسسة المربي للتعليم والتدريب في المجال الاجتماعي ، ٢٠١٠) .

١٧- مدحت محمد أبو النصر: " Current Trends in Social Work Education and Practice, With Special Reference to the Egyptian Experience" (الاتجاهات الحديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية ، مع الإشارة إلي التجربة المصرية)، **المؤتمر العلمي السنوي السابع والعشرون لكلية الخدمة الاجتماعية** - جامعة حلوان ، القاهرة : ١٢-١٣ مارس ٢٠١٤ .

١٨- مدحت محمد أبو النصر : **مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية** (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ٢٠١٤).

١٩- مدحت محمد أبو النصر : " الخدمة الاجتماعية الالكترونية ", **الندوة العلمية : الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة**, المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ,٢٥ مارس,٢٠٢٠. أ

٢٠- مدحت محمد أبو النصر : " مجالات استخدام وتطبيق الخدمة الاجتماعية الإلكترونية " ، **المؤتمر العلمي الثاني التحول الرقمي وقضايا الخدمة الاجتماعية** ، الجمعية العربية للتنمية البشرية والبيئية ، القاهرة : ٨-٩ أغسطس ٢٠٢٠. ب

٢١- مدحت محمد أبو النصر : **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي** (المنصورة : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، ٢٠٢٣).

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745

٢٢- مدحت محمد أبو النصر : " الخدمة الاجتماعية الإلكترونية " ، **المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات** ، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد ١ ، بنها : أكتوبر ٢٠٢٠.

٢٣- مدحت محمد أبو النصر : **الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر التحول الرقمي** (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٢٤).

٢٤- مركز خدمات المنظمات غير الحكومية بمصر**: التشبيك بين الجمعيات الأهلية** (القاهرة : مركز خدمات المنظمات غير الحكومية ، ٢٠٠٣).

٢٥- مني طه محروس : **رؤية مستقبلية لتطوير المُمارَسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المَجَال الطبي في ضوء التحول الرقمي من منظور الممارسة العامة** (القاهرة : بحث مرجعي مقدم إلي اللجنة الدائمة للترقية إلى درجة أستاذ فى الخدمة الاجتماعية ، المجلس الأعلي للجامعات ، ٢٠٢١).

٢٦- نيفين عبد المنعم محمد إبراهيم: " معوقات التشبيك الإلكتروني بين الجمعيات الأهلية لمواجهة ظاهرة الإقصاء الاجتماعي للأيتام مجهولي النسب " ، **مجلة الخدمة الاجتماعية** ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، العدد ٥٦ ، القاهرة : يونيو ٢٠١٦.

المراجع الأجنبية :

1- A. C. Mitchell : ” Developing e Learning Environment: Applying Technology and TQM to Distance Learning ” , in Mehdi Khosrowpour (edr.) : **Web-Based Instructional Learning** (N.Y. : IRM Press, Hershey, 2002).

2- Eric Jenson :**Super Teaching** (N.Y. : Free Press , 2007).

3- Gary Dessler : **Human Resources Management** (Birginia: Restion Publishing Co. 1989) & (N.J.: Prentice Hall int., inc., 7th ed. 1997).

ISSN: 2735-3737 eISSN : 2735-3745

4- Ian Gouge : **E-Management The Impact of e-Business on Today's IT Manager** (N.Y. : Springer, 2003).
5- Jack Rothman : " Three Models of Community Organization Practice " , in Fred M. Cox & et.al. (edrs.) **Strategies of Community Organization** (Illinois : F.E. Peacock Publishers , 2 end. , 1976).
6- Jerald Greenberg & Robert A. Baron: **Behaviour in Organizations** (N.Y.: Prentice Hall, 2002).
7- John Patrick: **Training, Research and Practice** (London: Academic Press. Ltd., 4th. ed., 2003).
8- Julie Cwikel & Evan Friedman : "E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training", **International Social Work Journal** , May 2019.
9- Robert Barker :**The Social Work Dictionary** (Washington , D.C. : National Association of Social Workers , 5 th. ed. , 2003).
10- Sandra Cain : **Key Concepts in Public Relations** (London : Palgrave & Macmillan , 2009).

ثالثا : مواقع شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

https://www.newtactics.org/ar/tactic/%D8%AA%D8

ISSN: 2735-3737 eISSN: 2735-3745