

## Requirements for Professional Practice of International Social Work in terms of the digital Transformation

## متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي

Shatha Bint Hamad bin Abdullah Al-Rashed<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Assistant Professor of Social Work, Princess Nourah Bint Abdulrahman University, Saudi Arabia

شذى بنت حمد بن عبد الله الراشد<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المملكة العربية السعودية

Received: 13-05-2023 Accepted: 16-06-2023

تاريخ الاستلام: 2023-05-13 تاريخ القبول: 2023-06-16

### الملخص

هدفت الدراسة الى تحديد متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي، واهم المعوقات التي تواجهها، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء هيئة التدريس بأقسام و كليات الخدمة الاجتماعية بالجامعات السعودية وعددهم (80) عضو هيئة تدريس، حيث تم استخدام استبانة من تصميم الباحثة لجمع البيانات ميدانياً، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ، أن مستوى المتطلبات القيمة والمهارية والمعرفية والتكنولوجية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفع)، وأوضحت النتائج وجود معوقات تواجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي من أهمها عدم قدرة العملاء على الوصول لمصادر الخدمات الإلكترونية، نقص التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين لمواكبة التطور في مجالات العمل الدولي، وغياب التشريعات والقوانين المنظمة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في بعض الدول.

### الكلمات المفتاحية:

الخدمة الاجتماعية الدولية ، التحول الرقمي ، متطلبات ، الممارسة المهنية.

### Abstract

The study aimed to determine the requirements of the professional practice of international social work in terms of digital transformation, and the most important obstacles it faces. This study is considered one of the descriptive studies that relied on the comprehensive social survey method for faculty members in departments and colleges of social work in Saudi universities (N= 80). A questionnaire designed by the researcher was used to collect data in the field. The study concluded with a set of results, the most important of which is that That the level of value, skill, knowledge and technological requirements for the professional practice of international social work in terms of the digital transformation (high), The results showed that there are obstacles facing the professional practice of international social work in terms of the digital transformation, the most important of which is the inability clients to access the sources of e-services, the lack of continuous training for social workers to keep pace with developments in the fields of international work, and the absence of legislation and laws regulating online social work in some countries.

### Keywords:

International social work, digital transformation, requirements, professional practice.

## أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:

يتزايد استخدام التقنيات الرقمية في ممارسة الخدمة الاجتماعية على غرار ما يحدث في العديد من المهن من استخدام أنظمة المراسلة الفورية إلى بناء قواعد البيانات، حتى أدوات صنع القرار. تساعد هذه التقنيات في تحويل مهنة الخدمة الاجتماعية.

تشير الدراسات إلى أن التقنيات الرقمية في الخدمة الاجتماعية تعزز توافر المعلومات ومشاركتها، وهذا يوفر الوقت ويزيد من فعالية التدخلات. بالإضافة إلى ذلك، فإن التوثيق في نظم المعلومات للمخصصات والمحادثات والإجراءات المتخذة مع العملاء يعزز الشفافية وإمكانية تتبع التدخلات، مما يسهل نقل القضايا بين المهنيين.

ومن أمثلة هذه الدراسات، دراسة حسن & أبو صالح (2020) التي توصلت إلى ولقد توصل الي وضع تصور مقترح لتحقيق متطلبات تطوير التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية بجامعة الأزهر في ضوء التحول الرقمي.

دراسة عامر (2021) التي أسفرت نتائجها التوصل لتصور مقترح لتحفيز دافعية الإنجاز في كل من الجانب (المادي والمعنوي) لطلاب الخدمة الاجتماعية من منظور طريقة خدمة الفرد في ظل التحول الرقمي للتعليم الجامعي.

دراسة محمد (2021) التي سلطت الضوء على أهمية توظيف تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب الجامعي في تشكيل جانب من الوعي الاجتماعي لدى افراد المجتمع وبالتالي وقايتهم من المشكلات الاجتماعية وتسهيل أمورهم وعملهم وتزايد اهتمام مؤسسات مهنة الخدمة الاجتماعية بربط التكنولوجيا الحديثة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخاصة مجال العمل مع رعاية الشباب، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج الهامة وذلك فيما يتعلق بمتطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي كمارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية (المتطلبات المعرفية والقيمية والمهارية).

دراسة احمد (2021) التي توصلت إلى تحديد واقع التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية وتمثل في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني، وجود ربط شبكي بين قواعد المعلومات، أما عن الفوائد فتمثلت في سرعة الأداء، وتعزيز الشفافية و الحوكمة وعدالة توزيع الخدمات، أما عن تقنيات التحول الرقمي فتمثلت في استخدام التابلت الإلكتروني، والربط الإلكتروني الشبكي بين المؤسسات المعنية، وجود قاعدة بيانات متكاملة عن المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة، وتمثلت أهم المعوقات في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها، وتعطل العمل عند حدوث مشكلات تقنية، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، بينما تمثلت المقترحات في نشر الوعي بين المستفيدين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي، ونشر

إن ثورة الأترنتز والمعلومات أدت إلى إحداث تغييرات عديدة علمياً ومجلباً، وظهر مصطلح التحول الرقمي ليوضح كيفية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الحياة المتنوعة لتصبح أكثر سهولة ويسر.

يعتبر تنامي القدرات التكنولوجية، وما يلحق بها من إبداع يؤدي الي ظهور شكل جديد من أشكال القوة، وهي القوة السيبرانية، بتأثيراتها التي أدت إلى توزيع القوة بين عدد من أكبر الفاعلين في الساحة الدولية مقارنة بالمجالات الأخرى للقوة (السلطان، 2022، ص 50).

يشير تقرير برنامج التحول الرقمي (2021) إلى أن المملكة العربية السعودية أصبحت من القوى الفاعلة على الساحة الدولية في امتلاكها للقوة السيبرانية، ومن اهم مؤشرات هذه القوة: الحصول على لقب الدولة الأكثر تقدماً في التنافسية الرقمية، تحقيق المرتبة الثانية في تخصيص النطاقات الترددية، تغطية المناطق النائية بالنطاق العريض اللاسلكي، الارتقاء بجودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيدين، اطلاق اكبر مركز سحابي متقدم لجوجل في المملكة، تحفيز ريادة الأعمال الإلكترونية، واطلاق مبادرة العطاء الرقمي ، وتدشين مبادرة مهارات المستقبل ... الخ (إدارة التواصل والإعلام، 2021).

وتؤكد العديد من الدراسات والبحوث على أهمية التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية في مختلف المجالات، على سبيل المثال لا الحصر: دراسة المحضار (2016) التي أشارت إلى أن التحول الرقمي أثر على سلوك البحث عن المعلومات لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة أم القرى وجعلتهم يعتمدون بشكل كبير على المصادر الرقمية.

دراسة زايد & آخرون (2019) التي أوصت بضرورة اهتمام شركات التأمين السعودية بنشر ثقافة التحول الرقمي بين مرؤوسيهها، وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية، ورفع جودتها للعملاء.

دراسة الرايغي (2022) التي أوصت بضرورة الاهتمام ببناء الحكومة الرقمية في العصر الرقمي، والعمل على توفير متطلباتها، والعمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحول الرقمي لبناء الحكومة الرقمية مع ضرورة إشراك المواطن واستطلاع رأيه، وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص.

دراسة كمال & محمود & احمد (2023) التي توصلت نتائجها إلى مجموعة من الإجراءات المقترحة للتحول الرقمي في الجامعات في ضوء خبرة المملكة العربية السعودية، والتي تشمل إنشاء وحدة للتحول الرقمي بالجامعات وتزويدها بالمتخصصين ووضع شروط لاختيارهم، ووضع عدد من المعايير لضمان شمولية الخدمات المقدمة وتنوعها ومناسبتها لجميع منتسبي الجامعات، بالإضافة إلى نشر ثقافة التحول الرقمي لدى الأطر البشرية بالجامعات المصرية، ومواكبة حركة التقدم العلمي لمواجهة التحديات المتلاحقة للتحول الرقمي.

وأشارت نتائجها إلى المجالات الرئيسية لزيادة كفاءات الأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الأطفال والشباب حيث تعد الكفاءة الرقمية من أهمها، كما أشارت الدراسة إلى تجارب وانعكاسات شركاء الاتحاد وناقشت بعمق كيفية تطوير الكفاءة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين في المستقبل.

تعتبر الخدمة الاجتماعية الدولية أحد الاتجاهات الحديثة التي تحتم التعامل مع المشكلات الدولية والعالمية التي يعاني منها جميع الناس. كما أنها توفر العديد من الفرص للأخصائيين الاجتماعيين على المستوى المحلي لتدويل ممارستهم المهنية وأنشطتهم البحثية والتعليمية

هناك العديد من الدراسات التي تناولت الخدمة الاجتماعية الدولية وأهميتها وتطبيقاتها، على سبيل المثال لا الحصر: دراسة سرحان (2015) التي أكدت على ان تقوم الخدمة الاجتماعية بدورا أساسيا في تحديد القضايا العالمية وتحدياتها إلا أنها قد تواجه بصعوبات لتجاوزها أو تفعيل دورها بصورة حيوية منها مثلا ما يرجع للقصور في الموارد مما يحد من قدرتها المهنية على الاستجابة لتلك القضايا، وخوض المهنة على النطاق الدولي صراعا بغية إرساء العدالة الاجتماعية، والترويج لحقوق الإنسان، كذلك فإن السياسات والبرامج الحكومية، وبيئات توصيل الخدمات قد تحد من أدوار الخدمة الاجتماعية، كل هذه المعوقات وغيرها تقيد أو تحد فعلا من قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاستجابة الفعالة والنشطة على المستويات الدولية، الوطنية، المحلية.

دراسة الميزر (2016) التي استهدفت التعرف على متطلبات الخدمة الاجتماعية الدولية في المملكة العربية السعودية، لزيادة فاعلية الدور التنموي السعودي في الخدمة الاجتماعية الدولية، وأشارت نتائجها إلى الاتفاق على تعريف مناسب للخدمة الاجتماعية الدولية، أما المهارات المهنية المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي الدولي فتضمنت مهارات التفاوض والإقناع والتأثير والتوجيه والتمكين، يليها مهارات تحديد أهداف برامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية، في حين أن المهارات الشخصية كانت أعلى نسبة في مهارة القدرة على التعامل مع ثقافات متعددة، يليها مهارة الدراية بأهداف ومهام منظمات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية. كما أن المعيار الأخلاقي احترام حقوق الإنسان قد حصل على المرتبة الأولى، يليه نسب متساوية لمعاري عدم التمييز ومعيار احترام تنوع الثقافات، أما القضايا أو التحديات التي يجب أن تهتم بها الخدمة الاجتماعية الدولية فقد احتلت قضية الفقر المرتبة الأولى، يليها قضية العدالة الاجتماعية.

دراسة فييح (2020) التي أوضحت أن نجاح برامج المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية الطفولة مرهون بنجاح الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين والمهنيين الآخرين الذين يشكلون فريقا للعمل داخل برامج وأنشطة ومشروعات المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية الطفولة

دراسة عبد اللطيف (2020) التي بينت أن هناك العديد من الاتجاهات والتطورات في المستقبل القريب حيث يتم وضع التوقعات في مستقبل الخدمة

الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية وتدريب العاملين على عملية التحول الرقمي.

دراسة مصباح (2022) التي استهدفت هذه الدراسة تحديد مستوى التحول الرقمي، وتحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي، وتوصلت نتائجها إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية. أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية تمثلت فيما يلي: الحقوق والمسؤوليات وتوفير الأمن الرقمي، يليها الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية، ثم الموارد البشرية ذوى المعرفة، يليها التدريب وبناء القدرات الرقمية، ثم البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، وأخيراً استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي.

دراسة ناجي (2022) التي أجريت على عينة من موظفي مديرية التضامن الاجتماعي الفيوم الذين يستخدمون الرقمن (133 موظف)، واتضح من نتائج الدراسة العديد من معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية، منها معوقات بشرية ومعوقات إدارية وتقنية ومعوقات مالية بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

وأشارت سارة بينك & هاري فيرجسون & لورا كيللي Sarah Pink & Harry Ferguson & Laura Kelly (2022) إلى أن الرقمنة أصبحت الآن عنصراً حتمياً وضرورياً لممارسة الخدمة الاجتماعية، والذي يجب فهمه على أنه ممارسة مختلطة تدمج الممارسات الرقمية مثل مكالمات الفيديو والتفاعلات وجهاً لوجه. وأوصت انه يجب أن تكون الخدمة الاجتماعية الرقمية عنصراً هاماً لمستقبل الممارسة.

دراسة مبروك (2023) التي اهتمت باختبار صحة الفرض القائل انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني من خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتعزيز ثقافة التحول الرقمي للشباب الجامعي، وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (0,05) بين متوسطات رتب درجات أعضاء المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي لمستوى (ثقافة التحول الرقمي) بينما كانت هناك فروق بين متوسطات رتب درجات أعضاء المجموعتين في القياس البعدي لصالح أعضاء المجموعة التجريبية، وهو ما يشير إلى أن استخدام برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع أعضاء المجموعة التجريبية أدى إلى تعزيز ثقافة التحول الرقمي بينما ظل مستواه منخفض لدى أعضاء المجموعة الضابطة.

دراسة إيرينا زمائتايتي & آخرون Irena Zemaitaityte & Others (2023) التي ناقشت تطوير الكفاءة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين المستقبليين المطلوبة في أوقات عدم اليقين أثناء تنفيذ برنامج الماجستير الأوروبي المشترك في العمل الاجتماعي مع الأطفال والشباب (ESWOCHY)،

(تحديد المتطلبات القيمة والمهارية والمعرفية والتكنولوجية لممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي، واهم معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي)

### ثالثاً: أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية النظرية:

1. توضح الدراسة مفهوم الخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي وهو يعتبر من المفاهيم الحديثة في الخدمة الاجتماعية.
2. التحول الرقمي يحط اهتمام العديد من السياسات في وقتنا الحالي لما له من فوائد متعددة للأفراد والمجتمعات.
3. الخدمة الاجتماعية الدولية تمثل اهم الاتجاهات الحديثة التي تتيح تبادل الخبرات والمعلومات بين الأخصائيين الاجتماعيين حول العالم.
4. نتيجة لانتشار الأمراض المعدية والأوبئة حول العالم، تطلب الأمر الاعتماد على التحول الرقمي بكافة أشكاله لمتابعة جميع مجالات الحياة، وبالتالي يمكن للخدمة الاجتماعية الاعتماد عليه في معالجة القضايا المحلية والعالمية.

5. ندرة الدراسات التي تربط بين الخدمة الاجتماعية الدولية والتحول الرقمي.

(ب) الأهمية التطبيقية:

1. تساهم نتائج الدراسة الحالية في تطوير الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية على مستوى الدولي بما يؤدي إلى خدمة المجتمع المحلي والعالمي بشكل أفضل.
2. إمكانية تعميم نتائج الدراسة الحالية في مختلف المجتمعات العربية والأجنبية.
3. تعتبر نتائج الدراسة الحالية بمثابة موجه للباحثين والمتخصصين في الخدمة الاجتماعية عند تصميم برامج الخدمة الاجتماعية الدولية.
4. أيضاً تعتبر نتائج الدراسة الحالية موجه للعاملين في تعليم الخدمة الاجتماعية عند تصميم برامج دراسية جديدة في الخدمة الاجتماعية الدولية.

### رابعاً: أهداف الدراسة:

1. تحديد متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي.
2. تحديد معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي.

الاجتماعية لتركز على خدمات مبتكرة، مزيد من البحوث، مرتبات أعلى، نمو الممارسات الخاصة، التأكيد على المساءلة، تعديل المناهج الدراسية، زيادة استخدام إدارة القضايا، زيادة دور المدافعة، تحسين العلاقات العامة، المزيد من الأدوار القيادية، والتركيز الإضافي على الوقاية والإثراء.

دراسة الهذلي & الحصري (2021) التي أكدت على أهمية الخدمة الاجتماعية لتعزيز السلام الدولي وتحقيق العدالة الاجتماعية والوقوف ضد أنواع العنف والإرهاب والتمييز.

دراسة مخوف (2021) التي هدفت إلى التعرف على دور الخدمة الاجتماعية الدولية في الحد من المشكلات النفسية والاجتماعية للأطفال المتضررين من النزاعات المسلحة بليبيا، ومن أهم نتائج الدراسة أن الأطفال هم الأمل والمستقبل لذلك فإنهم جديرون بالحصول على أفضل حماية وفرض يمكن إتاحتها لهم حتى يستطيعوا العمل في جو من الأمن والأمان، وأيضاً على الدولة الالتزام بما جاء في اتفاقية حقوق الطفل من حيث الحفاظ على حقوق الأطفال الأساسية وقت السلم والحرب، وضرورة إيجاد وسيلة للاعتراف المجتمعي بمهنة الخدمة الاجتماعية وأهمية دورها في التدخل للحد من حجم الآثار التي قد تنجم عن الحروب والنزاعات المسلحة.

دراسة هانا كيم & اخرون Hanna Kim (2023) التي ركزت على تحديد الفجوات وأوجه التلائم بين ما يتم تدريسه في برامج الخدمة الاجتماعية للخريجين والمتوقع من قبل أرباب العمل، وتشير النتائج إلى أنه على الرغم من توافق قيم الخدمة الاجتماعية بشكل جيد مع الخدمة الاجتماعية الدولية، إلا أن هناك فجوات بين المعرفة والمهارات الكلية المطلوبة للعمل الدولي وتلك التي يقدمها تدريب الخريجين، كما تشير النتائج أيضاً إلى أنه إذا لم يتم التعامل مع حالات عدم التلائم هذه، فقد تساهم في اختفاء الخدمة الاجتماعية كأرضية تدريب قابلة للتطبيق للممارسة في منظمات المعونة الدولية.

من خلال ما سبق يتضح أن الدراسات السابقة العربية والأجنبية ركزت على استعراض تأثير الرقمنة والتحول الرقمي على تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، كما تناولت الدراسات الأجنبية والعربية التي تركز على أهمية الخدمة الاجتماعية الدولية، ولكن في حدود علم الباحثة لم يكن هناك أي دراسات تناولت الخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي.

ولذلك سوف تركز الدراسة الحالية على سد الفجوة في دراسات الخدمة الاجتماعية على المستوى الدولي في ظل عملية التحول الرقمي

### ثانياً: صياغة مشكلة الدراسة:

تعبيراً على ما تم عرضه من معطيات نظرية تتمثل في نتائج الدراسات السابقة والموجهات النظرية للدراسة، يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في الآتي:

**خامساً: تساؤلات الدراسة:**

التساؤل الرئيسي الأول: ما متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

وينبثق من التساؤل الرئيسي للدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المتطلبات القيمة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟
- ما المتطلبات المهارية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟
- ما المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟
- ما المتطلبات التكنولوجية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

التساؤل الرئيسي الثاني: ما معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

**سادساً: مفاهيم الدراسة والإطار النظري:**

(1) مفهوم المتطلبات: يعرف المتطلب انه شرط محدد أو ضمني يجب أن يفي به نظام معين أو القدرة التي يجب أن يمتلكها ذلك النظام.

(Weik, 2000, p 1475).

ويمكن تعرفها انها الواجبات التي تضعها مهنة معينة أو مهام وظيفية على الممارس وفقاً لمعايير الجودة والكمية المتوقع.

(Robert F, William D., 2007, p 1034).

أيضا المتطلبات في إطار الخدمة الاجتماعية يمكن وصفها انها مجموعة من الشروط والعناصر المستفاد من الجودة الشاملة التي يجب توافرها لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين (حجازي، 2018).

وهي أيضا الشروط والضروريات التي يجب توافرها لممارسة الخدمة الاجتماعية إلكترونياً، وهي تنقسم إلى: (السعود، 2020، ص 676)

- المعارف والمعلومات المطلوب توافرها لتطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلكترونياً.
- المهارات المطلوب توافرها لتطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلكترونياً.
- القيم المطلوب توافرها لتطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلكترونياً.

من خلال الطرح السابق يقصد بالمتطلبات إجرائيا في إطار هذه الدراسة:

(مجموعة من الشروط والعناصر المستفاد من المعايير الحديثة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية، والتي يجب توافرها لممارسة الخدمة الاجتماعية على المستوى الدولي)

**(2) مفهوم الخدمة الاجتماعية الدولية:**

يتم تعريف الخدمة الاجتماعية الدولية على أنها عمل مهني دولي والقدرة على العمل الدولي من قبل مهنة الخدمة الاجتماعية وأعضائها، وتتألف الخدمة الاجتماعية الدولية من أربعة أبعاد: الممارسات المحلية والمدافعة ذات الصلة دولياً، والتبادل المهني، والممارسات الدولية، وتطوير السياسات الدولية.

(Healy, 2001, p 7)

الخدمة الاجتماعية الدولية هي تعزيز تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية عالمياً ومحلياً، بهدف بناء مهنة دولية متكاملة حقاً تعكس قدرة الخدمة الاجتماعية على الاستجابة بشكل مناسب وفعال، من حيث التعليم والممارسة، للتحديات العالمية المختلفة التي هي لها تأثير كبير على رفاهية قطاعات كبيرة من سكان العالم. يستند هذا التعزيز العالمي والمحلي لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية إلى منظورات متكاملة تدمج منظور التنمية العالمية، وحقوق الإنسان، والمنظور الإيكولوجي، والاجتماعي للمواقف الدولية والاستجابات لها (20 Cox, D., & Pawar, M, 2006, p).

وتم تعريف الخدمة الاجتماعية الدولية بواسطة الرابطة الدولية للأخصائيين الاجتماعيين عام (2014) كالتالي:

"هي مهنة قائمة على الممارسة ونظام أكاديمي يعزز التغيير الاجتماعي والتنمية والتماسك الاجتماعي وتمكين الناس وتحريرهم. تعتبر مبادئ العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان والمسؤولية الجماعية واحترام التنوعات أساسية في الخدمة الاجتماعية، مدعوماً بنظريات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية والمعارف الأصلية، تعمل الخدمة الاجتماعية على إشراك الأشخاص والهيكل لمواجهة تحديات الحياة وتعزيز الرفاهية، ويعتبر التعريف الوارد أعلاه يمكن تضخيمه على المستويات الوطنية أو الإقليمية". (IFSW, 2014)

ومن التعريفات الحديثة للخدمة الاجتماعية الدولية أخصاً: مهنة تشارك في الاستجابة إلى التحديات العالمية الكبيرة من خلال مجموعة من الأبعاد تتضمن ما يلي: (Straub, 2018 , p 22)

- الممارسات المحلية ذات الصلة دولياً: نظراً للعولمة، يجب ربط الممارسات المحلية والآفاق العالمية.
- التبادل المهني: الترابط العالمي يحتاج إلى هياكل جيدة للتبادل.
- الممارسة الدولية: نشر ومقارنة الأهداف والأساليب.
- تطوير السياسات الدولية والمدافعة: التدخل السياسي لتحقيق العدالة الاجتماعية.

جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين (العربي، 2023، ص 2).

كما يعرف التحول الرقمي بأنه تحويل البيانات الخام (ورقية كانت أو حاسوبية) وتطويعها لتناسب الأنظمة الحاسوبية المتطورة، ويتضمن أيضاً التحويل الكامل للاعتماد على البيانات الرقمية والحاسوبية الذكية في كل الأنظمة الإدارية حسب كل قطاع؛ لتتمكن الجهة المستخدمة لتلك التكنولوجيات من تسهيل جمع البيانات، وتوقع الاتجاهات المستقبلية؛ لتحسين عمليات تقديم الخدمات وإدارة الأعمال (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، 2022، ص 2).

يعكس التحول الرقمي التحسينات التي تنفذها الحكومات، في البحث عن حلول رقمية مبتكرة بسبب الضغوط الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها من الضغوط، من أجل تحويل عملياتها الداخلية والخارجية، لتوليد قيمة عامة أعلى وفعالية الإجراءات الحكومية (3290 Dias, 2022, p).

يتمثل الهدف الأساسي للتحول الرقمي في إنشاء واستخدام تقنيات قادرة على أداء مهام تتجاوز قدرة الإنسان. هذا أمر أساسي لإنشاء العديد من الصناعات الجديدة وطول عمر العديد من تلك التي تم إنشاؤها منذ فترة طويلة (65 Graham, 2019, p).

يشير تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (2021) إلى أن مجالات التحول الرقمي تتضمن ما يلي:

- الحكومة الرقمية (الخدمات الحكومية الرقمية، الاقتصاد الرقمي، مجتمع المعلومات).
- التكنولوجيات الجديدة (سياسات الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء والمدن الذكية، الحوسبة السحابية الحكومية).
- الابتكار ونقل التكنولوجيا (سياسات الابتكار، البيانات المفتوحة والابتكار، نقل التكنولوجيا).

تنوع أشكال التحول الرقمي لتشمل: (مكي، 2021، ص 8).

- الذكاء الاصطناعي.
- الفضاء السحابي.
- الحوسبة السحابية.
- تحليل البيانات الضخمة.
- المواقع المعزز.
- الروبوتات التكيفية.
- إنترنت الأشياء.

تتمثل فوائد التحول الرقمي في الاتي: (Graham, 2019, p73)

▪ تعزيز الخدمة الاجتماعية حول العالم كمهنة دولية متكاملة.

تتمت الخدمة الاجتماعية الدولية بالتطوير والإدارة والتنفيذ والبحث والتقييم، في ومن خلال المؤسسات والمنظمات الاجتماعية العالمية، للسياسات والبرامج التي تعزز حقوق الإنسان، والتنوع البشري، ورفاهية وتمكين الناس في جميع أنحاء العالم، والعدالة الاقتصادية.

(Elliott, D., & Segal, U. A, 2008, p 364).

تشمل أسباب نمو مهنة الخدمة الاجتماعية على المستوى الدولي أن هناك وعياً عالمياً متزايداً في صنع السياسات الحكومية وأن التنمية الاقتصادية تتطلب التنمية الاجتماعية. هناك عامل آخر لا يقل أهمية عن نمو مهنة الخدمة الاجتماعية هو الوضع السياسي الذي تم تطويره من خلال الأجندة العالمية للخدمة الاجتماعية والتنمية الاجتماعية

(Truell, R., Henderson, R, 2023, p 43).

يتوقف نجاح الخدمة الاجتماعية الدولية على توافر مجموعة من المتطلبات، وهي:

(زين ذياب جويبر الهذلي & اماني حسين الحصري، 2021، ص 94).

- متطلبات مرتبطة بالأخصائي الاجتماعي الدولي (كفاءته، قدراته، معارفه، مهاراته).
- متطلبات مرتبطة بالمنظمات الدولية (البناء، الوظيفة، العاملين، الموارد، الأنشطة، الشرعية، البرامج والخدمات).
- متطلبات مرتبطة بنماذج الخدمة الاجتماعية الدولية (المنظور العالمي، منظور التنمية الاجتماعية، منور حقوق الإنسان، منظور علاقة الإنسان والبيئة).

من خلال الطرح السابق يقصد بالخدمة الاجتماعية الدولية إجرائياً في إطار هذه الدراسة:

(الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على المستوى الدولي من خلال المنظمات الاجتماعية العالمية، بهدف تعزيز حقوق الإنسان، والتنوع البشري، ورفاهية وتمكين الناس في جميع أنحاء العالم، والعدالة الاقتصادية، ويتم كل ذلك في ظل التحول الرقمي بأشكاله المتنوعة)

### (3) مفهوم التحول الرقمي:

التحول الرقمي هو التحول الكامل أو الجزئي إلى العمليات الإلكترونية مع أتمتة الإجراءات وحوكمتها، وهو أيضاً الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل. يوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير

(Siegel, 2009, p 124).

تعقيب ورؤية الباحثة حول توظيف نظرية الشبكات الاجتماعية في هذه الدراسة:

- الخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي يمكنها الاستفادة من الشبكات الاجتماعية باعتبارها بنية تفاعلية عالمية تركز على التعامل مع مختلف الفئات دون تمييز، مع مراعاة الاختلافات الثقافية بين المجتمعات.

- تشترك الخدمة الاجتماعية الدولية الرقمية مع نظرية الشبكات الاجتماعية في التركيز على ربط السياسات المحلية بالسياسات الدولية عند حل مشكلات المجتمع الدولي.

- يوفر التحول الرقمي للأخصائيين الاجتماعيين الوسيلة لتبادل المعلومات التي تؤثر على معتقدات وقرارات ومنافع أفراد المجتمعات، ولكن يعتمد ذلك على قوة الروابط بين أفرادها وجماعاتها المتنوعة.

### ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(1) نوع الدراسة: تعتبر هذه الدراسة من الدراسة الوصفية التي تهدف إلى تحديد متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي، وأيضاً تحديد المعوقات التي تواجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية.

(2) منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء هيئة التدريس بأقسام وكليات الخدمة الاجتماعية بالجامعات السعودية وعددهم (80) عضو هيئة تدريس.

(3) أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على الأداة التالية:

استبانة تحديد متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي، وتضمنت المحاور التالية:

أولاً: البيانات الأولية (الاسم، العمر، النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

ثانياً: متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي، وتشمل:

▪ المتطلبات القيمية.

▪ المتطلبات مهارية.

▪ المتطلبات المعرفية.

▪ المتطلبات التكنولوجية.

ثالثاً: معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي.

▪ يمكن أن يساعد التحول الرقمي في تحسين معدلات بقاء المرضى على قيد الحياة، وتوفير القدرة على مراقبتهم وتقديم التغذية الراجعة للعاملين في مجال الرعاية الصحية.

▪ يلغي الذكاء الاصطناعي الحاجة إلى التشاور مع الأطباء ويمكن استخدامه للبحث عن جميع البيانات الصحية التي تبحث عن الأعراض والتشخيص.

▪ سيغير هذا النوع من التكنولوجيا قاعدة الرعاية المتاحة لجميع المرضى، وليس فقط المرضى القادرين على تحمل تكاليفها. قد يؤدي تطبيق تقنية التعاون السريع والذكاء الاصطناعي أيضاً إلى فتح أبواب جديدة لمنشآت أصغر للحصول على الرعاية التي يحتاجها مرضاهم بسرعة. سيزيد من إنتاجية القوى العاملة ويقلل من تكاليف الصناعة.

يعتقد أن التحول الرقمي يوسع ويعزز المشاركة الاجتماعية، وبالتالي تعزز تحسين الديمقراطية الرقمية. يتم التأكيد على أن الأدوات التي تم تطويرها في مجال الديمقراطية الرقمية تسمح بتوسيع المشاركة الشعبية.

(Dias, 2022, p 3295)

من خلال الطرح السابق يقصد بالتحول الرقمي إجرائياً في إطار هذه الدراسة: (التحول الكامل أو الجزئي إلى العمليات الإلكترونية بهدف البحث عن حلول رقمية مبتكرة لمواجهة الضغوط الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، والتي تقع ضمن نطاق اهتمام الخدمة الاجتماعية الدولية)

### سابعاً: الموجهات النظرية للدراسة:

#### - نظرية الشبكات الاجتماعية:

تعتمد نظرية الشبكات الاجتماعية على مجموعة من الافتراضات أهمها: أن الشبكات الاجتماعية تركز على مجالين: يتمثل الأول في الشبكات الاجتماعية العالمية، والمتمثل في بنية تفاعلية عالمية تتضمن موضوعات ذات مجال عالمي لا تخص جماعة أثنائية أو أقلية معينة ولكن تنصهر كل الأقليات والتباينات الثقافية داخل بوتقة التفاعل العالمي للشبكة، والثاني يتمثل في الشبكات الاجتماعية المحلية التي تركز على دور الجماعات المحلية داخل التفاعلات العالمية والتي يتمحور التركيز فيها على الموضوعات والسياسات المحلية ( Garry , 5 Robins, Yoshikashima, 2008).

بالإضافة إلى إن الاعتماد المتبادل يلعب دوراً أساسياً في تبادل المعلومات بما يؤثر على المعتقدات والقرارات الشخصية والجماعية والمنافع، مع الأخذ في الاعتبار أن تشكل الاعتماد المتبادل يكون بحسب قوة الروابط بين الأفراد والجماعات

---	---	---	--	0.69	11	0.60	11	0.92	11
-	-	-	-	**		**		**	
---	---	---	--	---	---	0.81	12	0.67	12
-	-	-	-	-	-	**		**	
---	---	---	--	---	---	---	---	0.78	13
-	-	-	-	-	-	-	-	**	

\*دال عند (0.05) \*\*دال عند (0.01)

توضح نتائج الجدول (1) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند (0.01)، مما يشير إلى قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات الاستبانة، وعليه فإن هذه النتيجة توضح صدق عبارات ومحاور الاستبانة وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

ثبات الأداة: تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل ثبات (الفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستبانة، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (2) معامل الثبات لأبعاد الاستبانة

م	أبعاد الاستبانة	عدد العبارات	معامل الثبات
1	المتطلبات القيمة	13	0.80
2	المتطلبات المهارة	12	0.80
3	المتطلبات المعرفية	11	0.79
4	المتطلبات التكنولوجية	7	0.73
5	المعوقات	10	0.73
	الإجمالي	53	0.81

يتضح من الجدول (2) أن إجمالي معامل الثبات للاستبانة ككل هو (0.81)، ويعتبر معامل جيد يمكن الوثوق فيه.

(4) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات السعودية.

(ب) المجال البشري (مجتمع الدراسة): يتمثل مجتمع الدراسة الراهنة في أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم المتخصصين في الخدمة الاجتماعية في الجامعات السعودية من الجنسين، وسوف يتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة، حيث أن عددهم محدود وغير كبير، حيث بلغ مجموع أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الخدمة الاجتماعية في جامعة الملك سعود، وجامعة الإمام محمد بن سعود، وجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وجامعة أم القرى، وجامعة الملك عبد العزيز (80) عضواً.

(ج) المجال الزمني: تم جمع البيانات من مفردات الدراسة في الفترة من 2023/5/1 إلى 2023/5/30.

(5) المعاملات الإحصائية:

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS 16) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

■ التكرارات والنسب المئوية .

وقد قامت الباحثة بالرجوع إلى العديد من المراجع العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية، وأيضاً المرتبطة بالخدمة الاجتماعية والتحول الرقمي في إطار سعيها لتصميم تلك الاستبانة مع مراعاة ما يلي:

■ أن تكون لغة الأسئلة متمشية مع المبحوثين.

■ تجنب الأسئلة الغامضة والمصطلحات المعقدة.

■ ألا توحى الأسئلة بإجابات معينة.

صدق الأداة:

صدق المحكمين: عرضت الباحثة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص وعددهم (10)، وقد استجابة الباحثة لآراء المحكمين، وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل، حيث أبدوا ملاحظاتهم وآرائهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل محور من محاور الدراسة، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد وتعديل وإضافة بعض الفقرات وفق مرئيات المحكمين

صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة، قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارة الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما يوضح الجدول (1) أدناه:

المعوقات	المتطلبات التكنولوجية		المتطلبات المعرفية		المتطلبات المهارة		المتطلبات القيمة	
	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.79	**	1	0.26	*	1	0.51	**
2	0.49	**	2	0.53	**	2	0.75	**
3	0.84	**	3	0.90	**	3	0.72	**
4	0.76	**	4	0.92	**	4	0.51	**
5	0.73	**	5	0.89	**	5	0.81	**
6	0.74	**	6	0.86	**	6	0.82	**
7	0.86	**	7	0.63	**	7	0.73	**
8	0.38	**	---	---	---	8	0.66	**
9	0.83	**	---	---	---	9	0.51	**
10	0.86	**	---	---	---	10	0.83	**

كما أن صغر أعمار اغلب عينة الدراسة يدل على مشاركة الجيل الحالي في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على كافة المستويات ومنها الدولي لإيمانهم بأهميته في تمكين المهنة وتحسين وضعها في مختلف المجتمعات.

ويعتبر ارتفاع سنوات الخبرة لأكثر من 15 سنة مع حصول اغلب عينة الدراسة على درجة الدكتوراه، دليل على تحديد المتطلبات المرتبطة بالممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية الدولية سوف يتم بشكل موضوعي ومدروس نظراً لخبراتهم طويلة المدى.

**ب: متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي.**

الإجابة على التساؤل الفرعي الأول: ما المتطلبات القيمية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

جدول (5) المتطلبات القيمية ن = 80

م	المتطلبات القيمية	س-	ع	المستوي
1	إعداد ميثاق أخلاقي يوجه الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية الدولية	3.00	0.00	مرتفع
2	الالتزام بمبدأ تكافؤ الفرص بين العملاء الدوليين أثناء الممارسة الإلكترونية	2.90	0.30	مرتفع
3	الحفاظ على سرية بيانات العملاء أثناء الممارسة الإلكترونية	2.95	0.21	مرتفع
4	تحمل مسؤولية كفاءة تقديم الخدمات أثناء الممارسة الإلكترونية	3.00	0.00	مرتفع
5	حماية خصوصية العملاء أثناء استخدام التقنيات الإلكترونية	3.00	0.00	مرتفع
6	احترام الثقافات المختلفة للعملاء الدوليين أثناء الممارسة الإلكترونية	2.95	0.21	مرتفع
7	احترام حق العملاء في تحديد مواعيد المقابلات الإلكترونية	2.90	0.30	مرتفع
8	الالتزام بأخلاقيات المهنة أثناء التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي	3.00	0.00	مرتفع
9	مراعاة الفروق الفردية بين العملاء في القدرة على استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة	2.95	0.21	مرتفع
10	الالتزام بمصداقية المعلومات المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعية	2.95	0.21	مرتفع
11	سرعة تصحيح الأخطاء التي تحدث عند استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	2.90	0.30	مرتفع
12	الالتزام بمبدأ المدافعة عن حقوق العملاء من خلال التقنيات الحديثة	2.80	0.51	مرتفع
13	ضمان وصول الخدمات الإلكترونية لكافة العملاء	2.85	0.35	مرتفع
المتوسط العام				2.93 (مرتفع)

نستخلص من استقراء الجدول (5) ما يلي:

■ الانحراف المعياري .

■ المتوسط الحسابي: للحكم على مستوى متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي، وقد تم الحكم على المستوي باستخدام الوسط من خلال تكوين بداية ونهاية لفئات المقياس الثلاثي، ثم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي، تم حساب المدى (3-1=2)، وتقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح (3/2=0.67)، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية كما يوضح الجدول التالي ذلك:

جدول (3) مستويات المتوسطات الحسابية

منخفض	1-1.66 إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين
متوسط	1.67-2.33 إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين
مرتفع	3-2.34 إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة او البعد بين

تاسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

أ: وصف عينة الدراسة

جدول (4) خصائص عينة الدراسة ن = 80

النوع	ك	%	العمر	ك	%
ذكر	8	10	اقل من 30 سنة	4	5
أنثى	72	90	30 سنة لأقل من 40 سنة	28	35
			40 سنة لأقل من 50 سنة	28	35
			50 سنة فأكثر	20	25
المؤهل العلمي	ك	%	عدد سنوات الخبرة	ك	%
بكالوريوس	12	15	اقل من 5 سنوات	8	10
دبلوم عالي	---	---	5 سنوات لأقل من 10 سنوات	20	25
ماجستير	12	15	10 سنوات لأقل من 15 سنة	24	30
دكتوراه	56	70	15 سنة فأكثر	28	35

نستخلص من استقراء الجدول (4) ما يلي:

- اغلب عينة الدراسة من الإناث (90%).
- أن أعمار عينة الدراسة تتراوح بين 30 سنة لأقل من 50 سنة.
- أغلبية عينة الدراسة حاصلين على دكتوراه (70%).
- سنوات الخبرة لأغلب عينة الدراسة تبلغ (35%).

ويمكن أن نستنتج أن وجود العنصر النسائي بشكل كبير في عينة الدراسة له تأثير على تطبيق التحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية، وهذا التأثير يتضح في قدرة النساء على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها بشكل جيد في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني: ما المتطلبات المهنية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

جدول (6) المتطلبات المهنية ن = 80

م	المتطلبات المهنية	س-	ع	المستوى
1	المهارات التكنولوجية اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية	2.95	0.21	مرتفع
2	مهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	2.90	0.30	مرتفع
3	مهارة التسجيل الإلكتروني لأنشطة الممارسة المهنية	2.90	0.30	مرتفع
4	مهارة إقامة العلاقة المهنية مع العملاء من خلال التكنولوجيا الحديثة	2.90	0.30	مرتفع
5	مهارة تقييم الخدمات المقدمة إلكترونياً للعملاء	2.85	0.35	مرتفع
6	مهارة تسويق خدمات المنظمات الدولية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات	2.80	0.40	مرتفع
7	مهارة الملاحظة الإلكترونية لتفاعلات العملاء	2.80	0.40	مرتفع
8	المشاركة الفعالة مع أعضاء فريق العمل في تقديم الخدمات للعملاء	3.00	0.00	مرتفع
9	مهارة إدارة المنظمات الدولية باستخدام الوسائل التكنولوجية	2.95	0.21	مرتفع
10	مهارة إدارة الحوار عبر منصات التواصل الاجتماعي	2.90	0.30	مرتفع
11	مهارة فهم مشاعر العملاء من خلال الاتصال اللفظي	2.75	0.53	مرتفع
12	مهارة تقدير الموقف من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	2.95	0.21	مرتفع
المتوسط العام		2.88 (مرتفع)		

نستخلص من استقراء الجدول (6) ما يلي:

أن مستوى المتطلبات المهنية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفع)، وذلك نظراً لأهميتها في تحديد كفاءة الأخصائي الاجتماعي الدولي عند استخدامه لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي يعتبر معيار هام من معايير الخدمة الاجتماعية الإلكترونية التي وضعتها المنظمات المهنية الدولية في الخدمة الاجتماعية.

وإذا حاولنا ترتيب المتطلبات المهنية، ستكون كالتالي:

- المشاركة الفعالة مع أعضاء فريق العمل في تقديم الخدمات للعملاء.
- المهارات التكنولوجية اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية.
- مهارة إدارة المنظمات الدولية باستخدام الوسائل التكنولوجية.
- مهارة تقدير الموقف من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
- مهارات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
- مهارة التسجيل الإلكتروني لأنشطة الممارسة المهنية.
- مهارة إقامة العلاقة المهنية مع العملاء من خلال التكنولوجيا الحديثة.
- مهارة إدارة الحوار عبر منصات التواصل الاجتماعي.
- مهارة تقييم الخدمات المقدمة إلكترونياً للعملاء.

أن مستوى المتطلبات القيمة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفع)، وقد يدل ذلك على أهميتها الكبيرة، وبالتالي تدعم هذه النتيجة معيار القيم والأخلاقيات الموجود في معايير الخدمة الاجتماعية المرتبطة باستخدام الإنترنت وأدواته المتنوعة.

وإذا حاولنا ترتيب المتطلبات المهنية، ستكون كالتالي:

- إعداد ميثاق أخلاقي يوجه الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية الدولية.
  - تحمل مسؤولية كفاءة تقديم الخدمات أثناء الممارسة الإلكترونية.
  - حماية خصوصية العملاء أثناء استخدام التقنيات الإلكترونية.
  - الالتزام بأخلاقيات المهنة أثناء التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
  - الحفاظ على سرية بيانات العملاء أثناء الممارسة الإلكترونية.
  - احترام الثقافات المختلفة للعملاء الدوليين أثناء الممارسة الإلكترونية.
  - مراعاة الفروق الفردية بين العملاء في القدرة على استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة.
  - الالتزام بمصادقية المعلومات المنشورة على وسائل التواصل الاجتماعي.
  - الالتزام بمبدأ تكافؤ الفرص بين العملاء الدوليين أثناء الممارسة الإلكترونية.
  - احترام حق العملاء في تحديد مواعيد المقابلات الإلكترونية.
  - سرعة تصحيح الأخطاء التي تحدث عند استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
  - ضمان وصول الخدمات الإلكترونية لكافة العملاء.
  - الالتزام بمبدأ المدافعة عن حقوق العملاء من خلال التقنيات الحديثة.
- وتتفق نتائج هذا الجدول مع نتائج دراسة محمد (2021) التي توصلت إلى مجموعة من النتائج الهامة وذلك فيما يتعلق بمتطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية والتي من ضمنها المتطلبات القيمة.
- وأيضاً هناك ترابط بين هذه النتائج ونتائج دراسة الميزر (2016) التي أوضحت أن المعيار الأخلاقي احترام حقوق الإنسان قد حصل على المرتبة الأولى ضمن متطلبات الخدمة الاجتماعية الدولية في المملكة العربية السعودية، لزيادة فاعلية الدور التنموي السعودي في الخدمة الاجتماعية الدولية.

2.82 (مرتفع)	المتوسط العام
--------------	---------------

نستخلص من استقراء الجدول (7) ما يلي:

أن مستوي المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفع)، وقد يدل ذلك على أن المعارف تعتبر معيار هام من معايير الخدمة الاجتماعية الإلكترونية التي وضعتها الروابط والمنظمات الدولية في الخدمة الاجتماعية.

ونظراً لأهمية المعارف الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين، والتي تدفعهم لاكتساب المزيد، مما يؤدي إلى مزيد من التبادل مع نظرائهم الدوليين، فإن ذلك يدعم ما جاء في نظرية الشبكات الاجتماعية التي إن الاعتماد المتبادل يلعب دوراً أساسياً في تبادل المعلومات بما يؤثر على المعتقدات، والقرارات الشخصية، والجماعية، والمنافع.

وبالتالي يمكن الاستنتاج أن المتطلبات المعرفية للأخصائي الاجتماعي الدولي في ظل التحول الرقمي تؤثر على المعتقدات والقرارات الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين أثناء ممارستهم الإلكترونية.

وإذا حاولنا ترتيب المتطلبات المعرفية، ستكون كالتالي:

- معارف عن التطبيقات الحديثة المستخدمة في التواصل الاجتماعي.
- معارف عن الثقافات المختلفة وتأثيرها على التفاعلات الإلكترونية بينه وبين العملاء.
- معارف حول طرق إدارة الخدمات الاجتماعية إلكترونياً.
- معارف عن نظريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- معارف عن استراتيجيات التحول الرقمي في الدول المختلفة.
- معارف مرتبطة بتشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- معارف مرتبطة بالأساليب التكنولوجية الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية.
- معارف مرتبطة بمصادر المعلومات الإلكترونية عن ممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية.
- معارف مرتبطة بآليات الأمان في مواقع التواصل الاجتماعي.
- معارف مرتبطة بالأساليب التكنولوجية المستخدمة في إجراء البحوث.
- معارف عن التشبيك الإلكتروني.

الإجابة على التساؤل الفرعي الرابع: ما المتطلبات التكنولوجية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

▪ مهارة تسويق خدمات المنظمات الدولية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات.

▪ مهارة الملاحظة الإلكترونية لتفاعلات العملاء.

▪ مهارة فهم مشاعر العملاء من خلال الاتصال اللفظي.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة احمد (2021) التي ركزت على أهمية توعية وتدريب العاملين بوزارة التضامن الاجتماعي على عملية التحول الرقمي لإكسابهم المهارات الرقمية اللازمة.

أيضا تدعم هذه النتائج ما جاء في دراسة محمد (2021) التي توصلت إلى مجموعة من النتائج الهامة وذلك فيما يتعلق بمتطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المركزة على تطبيقات الهواتف الذكية والتي من ضمنها المتطلبات مهارية.

أيضا تتفق مع نتائج دراسة إيرينا زمايتايتي & اخرون Irena Zemaitaityte & Others (2023) التي ناقشت تطوير الكفاءة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين المستقبلين.

الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث: ما المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

جدول (7) المتطلبات المعرفية ن = 80

م	المتطلبات المعرفية	س-	ع	المستوي
1	معارف عن نظريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	2.85	0.35	مرتفع
2	معارف مرتبطة بتشريعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	2.80	0.40	مرتفع
3	معارف مرتبطة بمصادر المعلومات الإلكترونية عن ممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية	2.75	0.53	مرتفع
4	معارف عن التطبيقات الحديثة المستخدمة في التواصل الاجتماعي	2.95	0.21	مرتفع
5	معارف مرتبطة بالأساليب التكنولوجية الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية	2.80	0.40	مرتفع
6	معارف مرتبطة بآليات الأمان في مواقع التواصل الاجتماعي	2.75	0.43	مرتفع
7	معارف عن التشبيك الإلكتروني	2.70	0.46	مرتفع
8	معارف عن استراتيجيات التحول الرقمي في الدول المختلفة	2.85	0.35	مرتفع
9	معارف مرتبطة بالأساليب التكنولوجية المستخدمة في إجراء البحوث	2.75	0.43	مرتفع
10	معارف حول طرق إدارة الخدمات الاجتماعية إلكترونياً	2.90	0.30	مرتفع
11	معارف عن الثقافات المختلفة وتأثيرها على التفاعلات الإلكترونية بينه وبين العملاء.	2.95	0.21	مرتفع

ذوي المعرفة، يليها التدريب وبناء القدرات الرقمية، ثم البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي، وأخيراً استراتيجيات وخطط تطبيق التحول الرقمي.

الإجابة على التساؤل الثاني الرئيسي: ما معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي؟

جدول (9) معوقات الممارسة المهنية ن = 80

المستوي	ع	س-	المعوقات	م
مرتفع	0.53	2.75	غياب التشريعات والقوانين المنظمة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في بعض الدول	1
مرتفع	0.56	2.70	ارتفاع نسبة الأمية التكنولوجية لدى قطاع عريض من عملاء الخدمة الاجتماعية الدولية	2
مرتفع	0.50	2.55	انخفاض مهارات الأخصائيين الاجتماعيين الدوليين في التعامل مع مستجدات التحول الرقمي	3
مرتفع	0.57	2.65	ضعف البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والأنترنيت لدى بعض المناطق حول العالم	4
مرتفع	0.43	2.75	نقص الدعم المالي للتحول الرقمي ودمجه في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية دولياً	5
مرتفع	0.65	2.65	ضعف قدرة الأخصائي الاجتماعي على ممارسة الأدوار المهنية بالأساليب الإلكترونية	6
مرتفع	0.40	2.80	عدم قدرة العملاء على الوصول لمصادر الخدمات الإلكترونية	7
مرتفع	0.57	2.65	ضعف ثقة العملاء في وسائل التواصل الاجتماعي	8
مرتفع	0.57	2.65	ضعف الإمكانيات الإلكترونية بمنظمات الخدمة الاجتماعية الدولية	9
مرتفع	0.40	2.80	نقص التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين لمواكبة التطور في مجالات العمل الدولي	10
			المتوسط العام	(2.69 مرتفع)
			المتوسط العام	(2.69 مرتفع)

نستخلص من استقراء الجدول رقم (9) ما يلي:

أن معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفعة)، وقد يعنى ذلك أن تحقيق متطلبات الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية الدولية سوف تواجه مزيد من التحديات والعقبات، وبالتالي تصبح الممارسة المهنية الإلكترونية معرضة للفشل، وبالتالي تعرض الأخصائي الاجتماعي الدولي إلى مزيد من المخاطر المهنية.

وإذا حاولنا ترتيب المعوقات، ستكون كالتالي:

- عدم قدرة العملاء على الوصول لمصادر الخدمات الإلكترونية.
- نقص التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين لمواكبة التطور في مجالات العمل الدولي.

جدول (8) المتطلبات التكنولوجية ن = 80

المستوي	ع	س-	المتطلبات التكنولوجية	م
مرتفع	0.56	2.70	امتلاك الأخصائي الاجتماعي الدولي لحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي	1
مرتفع	0.40	2.80	امتلاك الأخصائي الاجتماعي الدولي موقع إلكتروني محدث باستمرار	2
مرتفع	0.40	2.80	توفير الإمكانيات التكنولوجية في منظمات الخدمة الاجتماعية الدولية	3
مرتفع	0.35	2.85	توفير منصات إلكترونية للتعامل مع العملاء في منظمات الخدمة الاجتماعية الدولية	4
مرتفع	0.53	2.75	تطبيق التحول الرقمي في منظمات الخدمة الاجتماعية الدولية	5
مرتفع	0.64	2.70	توفير فريق عمل مختص في إدارة المنصات الإلكترونية	6
مرتفع	0.43	2.90	تدريب فريق العمل بالمنظمات الدولية على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة	7
			المتوسط العام	2.78 (مرتفع)

نستخلص من استقراء الجدول (8) ما يلي:

أن المتطلبات التكنولوجية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفعة)، لأنه بدونها لن يتمكن الأخصائي الاجتماعي من ممارسة أدواره على المستوى الدولي، فهي تعبر عن البيئة الإلكترونية للممارسة المهنية.

وإذا حاولنا ترتيب المتطلبات التكنولوجية، ستكون كالتالي:

- تدريب فريق العمل بالمنظمات الدولية على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.
- توفير منصات إلكترونية للتعامل مع العملاء في منظمات الخدمة الاجتماعية الدولية.
- امتلاك الأخصائي الاجتماعي الدولي موقع إلكتروني محدث باستمرار.
- توفير الإمكانيات التكنولوجية في منظمات الخدمة الاجتماعية الدولية.
- تطبيق التحول الرقمي في منظمات الخدمة الاجتماعية الدولية.
- توفير فريق عمل مختص في إدارة المنصات الإلكترونية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة احمد (2021) التي ركزت على أهمية توعية وتدريب العاملين بوزارة التضامن الاجتماعي على عملية التحول الرقمي لإكسابهم المهارات الرقمية اللازمة.

أيضا تتفق مع ما جاء من نتائج في دراسة مصباح (2022) التي توصلت نتائجها إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية. أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية تمثلت فيما يلي: الحقوق والمسؤوليات وتوفير الأمن الرقمي، يليها الترابط والتشابك بين كافة الأجهزة التنفيذية، ثم الموارد البشرية

- أن مستوى المتطلبات المهنية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفع)، وذلك نظراً لأهميتها في تحديد كفاءة الأخصائي الاجتماعي الدولي عند استخدامه لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي يعتبر معيار هام من معايير الخدمة الاجتماعية الإلكترونية التي وضعتها المنظمات المهنية الدولية في الخدمة الاجتماعية.
- أن مستوى المتطلبات المعرفية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفع)، وقد يدل ذلك على أن المعارف تعتبر معيار هام من معايير الخدمة الاجتماعية الإلكترونية التي وضعتها الروابط والمنظمات الدولية في الخدمة الاجتماعية.
- أن المتطلبات التكنولوجية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفعة)، لأنه بدونها لن يتمكن الأخصائي الاجتماعي من ممارسة أدواره على المستوى الدولي، فهي تعبر عن البيئة الإلكترونية للممارسة المهنية.
- أن معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفعة)، وقد يعنى ذلك أن تحقيق متطلبات الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية الدولية سوف تواجه مزيد من التحديات والعقبات، وبالتالي تصبح الممارسة المهنية الإلكترونية معرضة للفشل، وبالتالي تعرض الأخصائي الاجتماعي الدولي إلى مزيد من المخاطر المهنية.

## المراجع:

### المراجع العربية:

- أبو السعود، منى جلال. (2020). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، مج21، ج 4.
- احمد، عصام بدري. (2021). التحول الرقمي كإستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر 2030. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع 24
- إدارة التواصل والاعلام. (2021). التقرير السنوي (ويستمر التحول) أبرز إنجازات برنامج التحول الوطني حتى نهاية عام 2020. الرياض، المملكة العربية السعودية: إدارة التواصل والاعلام.
- حجازي، صالح صبري محمد. (2018). متطلبات تفعيل التنمية المهنية للإخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع 10.

- غياب التشريعات والقوانين المنظمة للخدمة الاجتماعية الإلكترونية في بعض الدول.
- نقص الدعم المالي للتحول الرقمي ودجمه في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية دولياً.
- ارتفاع نسبة الأمية التكنولوجية لدى قطاع عريض من عملاء الخدمة الاجتماعية الدولية.
- ضعف البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والأنترنت لدى بعض المناطق حول العالم.
- ضعف قدرة الأخصائي الاجتماعي على ممارسة الأدوار المهنية بالأساليب الإلكترونية.
- ضعف الإمكانيات الإلكترونية بمنظمات الخدمة الاجتماعية الدولية.
- ضعف ثقة العملاء في وسائل التواصل الاجتماعي.
- انخفاض مهارات الأخصائيين الاجتماعيين الدوليين في التعامل مع مستجدات التحول الرقمي.
- ويأتي الاتفاق بين هذه النتائج ونتائج دراسة احمد (2021) في المعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي بوحدات التضامن الاجتماعي في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها، وتعطل العمل عند حدوث مشكلات تقنية، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية.
- وأيضاً هناك اتفاق بين نتائج هذا الجدول ودراسة ناجي (2022) التي أشارت الي العديد من معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية، منها معوقات بشرية ومعوقات إدارية وتقنية ومعوقات مالية بمؤسسات الخدمات الاجتماعية.

### عاشراً: النتائج العامة:

- بعد أن عرضت الباحثة نتائج الدراسة الميدانية في الجزء السابق، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها، يتناول هذا الجزء النتائج العامة للدراسة:
- اغلب عينة الدراسة من الإناث.
- أن أعمار عينة الدراسة تتراوح بين 30 سنة لأقل من 50 سنة.
- أغلبية عينة الدراسة حاصلين على دكتوراه.
- سنوات الخبرة لأغلب عينة الدراسة تبلغ (35%) .
- أن مستوى المتطلبات القيمة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في ظل التحول الرقمي (مرتفع)، وقد يدل ذلك على أهميتها الكبيرة، وبالتالي تدعم هذه النتيجة معيار القيم والأخلاقيات الموجود في معايير الخدمة الاجتماعية المرتبطة باستخدام الإنترنت وأدواته المتنوعة.

المحضر، عبد الله عبد الرحمن. (2016). تأثير التحول الرقمي للمعرفة على سلوك البحث عن المعلومات لدى طلبة برامج الدراسات العليا بكلية التربية - جامعة ام القرى. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، ع16.

محمد، رانيا حسن احمد. (2021). متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي كعماد عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، دراسات وبحوث تطبيقية، مج 16، ع2.

مخوف، امنية ميلاد. (2021). دور الخدمة الاجتماعية الدولية في الحد من المشكلات النفسية والاجتماعية للأطفال المتضررين من النزاعات المسلحة. مجلة الاجتهاد للأبحاث العلمية، ع8.

مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. (2022). جهود على طريق التنمية: الرقمنة في مصر. القاهرة: مجلس الوزراء المصري.

مصباح، سحر فتحي عبد الحميد. (2022). التحول الرقمي كأداة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بوحدة تنمية المجتمع المحلي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، مج 60، ع 2. 461.

مكي، عماد ناصيف. (2021). دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات. الكويت: منظمة الاقطار العربية المصدرة للبترو (اوابك).

الميزر، هند عقيل محمد. (2016). الخدمة الاجتماعية الدولية كمدخل للعمل التنموي الدولي السعودي. جامعة الملك سعود - كلية الآداب، مج28، ع1.

ناجي، رابعة عبد التواب. (2022). معوقات التحول الرقمي بمؤسسات الخدمات الاجتماعية "دراسة مطبقة على مديرية التضامن الاجتماعي الفيوم". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع 28.

الهذلي، رنين ذياب جوير & الحصيني، امانى حسين. (2021). الخدمة الاجتماعية الدولية: متطلبات تطبيقها ومعوقاتهما. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع 70، ج2.

## References

- Dias, T. S. (2022). *Digital Transformation, Brazil. In: Farazmand, A. (eds) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Cham: Springer.
- Elliott, D., & Segal, U. A. (2008). *International social work. In K. M. Sowers, C. N. Dulmus (Eds.), International social work. Comprehensive handbook of social work and social welfare, 1:16*. Boston, MA: John Wiley and Sons, Inc.
- Garry Robins, Yoshikashima. (2008). social psychology and social networks: Individuals and social systems. *Asian journal of social psychology, UK, Black well publication, vol 11*.

حسن، اسامة احمد & أبو صالح، محمد نجاح محمد. (2020). متطلبات تطوير التدريب الميداني بجامعة الازهر في ضوء التحول الرقمي. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع 3.

الرابغي، رم على محمد. (2022). الحكومة الرقمية في ضوء برامج التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠: هيئة الحكومة الرقمية أنموذجاً. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، ع 2.

زايد، محمد عبد اللطيف، الأشقر، السيد الشربيني، شكري، علاء محمد، امين، هبه الله عبد الصبور. (2019). التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. المجلة العربية للإدارة، مج 39، ع 1.

سرحان، محمود عرفان. (2015). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية: الواقع وتحديات المستقبل. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، ع1، مج1.

السلطان، محمد. (2022). التحول الرقمي "فرص وتحديات". التنمية الادارية، ع 50.

عامر، احمد ابراهيم محمد. (2021). تحفيز دافعية الإنجاز لطلاب الخدمة الاجتماعية من منظور خدمة الفرد في التحول الرقمي للتعليم الجامعي. مجلة التربية (الازهر)، مج 40، ع 192.

عبد اللطيف، رشاد احمد. (2020). مستقبل الخدمة الاجتماعية الدولية مع تطورات القرن الحادي والعشرين: رؤية مستقبلية 2063. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مج1، ع1.

العربي، احمد. (2023). التحول الرقمي والتعليم (محاضرة تمهيدية). جنوب الوادي: كلية الحاسبات والمعلومات، جامعة جنوب الوادي.

فييح، شاقوي عاشور عبود. (2020). الخدمة الاجتماعية في المنظمات الدولية العاملة في مجال حماية الطفولة. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، ع12، مج1.

كمال، رانيا محمد & محمود، هناء احمد & احمد، عزام عبد النبي. (2023). التحول الرقمي بالجامعات في كل من الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة العربية السعودية وإمكانية الاستفادة منها في مصر "دراسة مقارنة". مجلة كلية التربية، ج3.

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا. (2021). التحول الرقمي والمؤشرات. بيروت: الاسكوا، الامم المتحدة.

مبروك، نشوي زكي بسوي. (2023). برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة لتعزيز ثقافة التحول الرقمي للشباب الجامعي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، مج 30، ع 3.

- model. *International Arab Journal of Information Technology and Data*, 2(2).
- Al-Mihdhar, Abdullah Abdul-Rahman (2016). *The impact of the digital transformation of knowledge on the behavior of searching for information among postgraduate students at the College of Education - Umm Al-Qura University. Journal of Research in Library and Information Science*, (16).
- Al-Maizer, Hind Aqil Muhammad (2016). *International social service as an introduction to Saudi international development work. King Saud University - College of Arts*, 28(1).
- Ahmed, Essam Badri (2021). *Digital transformation as a strategy for developing social protection programs from the perspective of how society is organized in light of Egypt's vision 2030. Journal of the Faculty of Social Work for Social Studies and Research*, (24).
- Communication and Media Department (2021). *Annual report (and the transformation continues) the most prominent achievements of the National Transformation Program until the end of 2020. Riyadh, Saudi Arabia: Department of Communication and Information*.
- Economic and Social Commission for Western Asia (2021). *Digital transformation and indicators. Beirut: ESCWA, United Nations*.
- Elaraby, Ahmed (2023). *Digital transformation and education (introductory lecture). South Valley: College of Computers and Information, South Valley University*.
- Feih, Shaqawi Ashour Abboud (2020). *Social work in international organizations working in the field of child protection. Scientific Journal of Social Work - Studies and Applied Research*, (12)
- Hassan, Osama Ahmed & Abu Saleh, Muhammad Najah Muhammad (2020). *Requirements for the development of field training at Al-Azhar University in the light of digital transformation. Journal of the Future of Social Sciences*, 3(3), 157-199.
- Hegazy, Salih Sabry Muhammad (2018). *Requirements for activating the professional development of social workers in the light of quality assurance and accreditation standards. Journal of the College of Social Work for Social Studies and Research*, (10).
- Information and Decision Support Center (2022). *Efforts on the Road to Development: Digitization in Egypt. Cairo: The Egyptian Council of Ministers*.
- Kamal, Rania Mohamed & Mahmoud, Hana Ahmed & Ahmed, Azzam Abdel Nabi (2023). *The digital transformation of universities in the United States of America and the Kingdom of Saudi Arabia, and the possibility of benefiting from it in Egypt, "a comparative study". Journal of the College of Education*, 20(16).
- Mabrook, Nashwi Zaki Bassiouni (2023). *Professional intervention program from the perspective of general practice to promote a culture of digital transformation for uni-*
- Graham, P. (2019). *Digital Transformation. In: Dastbaz, M., Cochrane, P. (eds) Industry 4.0 and Engineering for a Sustainable Future. Cham: Springer*.
- Hanna Kim, Tamara Sussman, Mohammad Nuruzzaman Khan, Sarilee Kahn. (2023). 'All social work takes place in a macro context': The gap between international social work training and practice. *International Social Work, Vol. 66(2)*.
- Healy, L. M. (2001). *International social work. New York, NY: Oxford University Press*.
- International Federation of Social Workers (2014). *Global Definition of Social Work. Retrieved from : <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>*
- Irena Zemaitaityte, Raminta Bardauskiene, Jolanta Pivoriene & Agata Katkonienė. (2023). *Digital competences of future social workers: the art of education in uncertain times. Social Work Education*, 10.1080/02615479.2022.2164269.
- Robert F. Schmidt, William D. Willis. (2007). *Job Requirements, Encyclopedia of Pain. Berlin: Springer*.
- Sarah Pink, Harry Ferguson, Laura Kelly. (2022). *Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. Qualitative Social Work, Vol. 21(2)*.
- Siegel, D. (2009). *Social networks and collective action. American journal of political science, vol 53, number 1*.
- Straub, U. (2018). *Definitionen Internationaler Sozialer Arbeit. In L. Wagner, R. Lutz, C. Rehklau, & F. Ross (Eds.), Handbuch Internationale Soziale Arbeit. Dimensionen – Konflikte – Positionen (pp. 22–34). Weinheim: Beltz Juventa*.
- Truell, R., Henderson, R. (2023). *Shared Futures from the International Social Work Perspective. In: Exchanges and Mutual Learning Among Asian Civilizations. Research Series on the Chinese Dream and China's Development Path. Singapore: Springer*.
- Weik, M. (2000). *requirement. In: Computer Science and Communications Dictionary. Boston, MA: Springer*.

## رومنة المراجع:

- Abu Al-Saud, Mona Jalal (2020). *Requirements for applying the electronic practice of social service in light of the digital transformation. Journal of the College of Social Work for Social Studies and Research*, (21), part 4.
- Abdul Latif, Rashad Ahmed (2020). *The future of international social service with the developments of the twenty-first century: a future vision 2063. Journal of the Future of Social Sciences*, 1(1).
- Amer, Ahmed Ibrahim Mohamed (2021). *Stimulating achievement motivation for social work students from the perspective of serving the individual in the digital transformation of university education. Education Journal (Al-Azhar)*, 40(192).
- Al-Hudhali, Raneen Dhiab Jaweber & Al-Hussaini, Amani Hussein (2021). *International social service: requirements for its application and obstacles. Journal of Social Work*, (70), part 2.
- Al-Rabighi, Reem Ali Muhammad (2022). *Digital government in the light of digital transformation programs and achieving the goals of the Kingdom of Saudi Arabia's vision 2030: the digital government authority as a*

- Nagy, Rabaa Abdel-Tawab (2022). *Obstacles to digital transformation in social service institutions, "a study applied to the Directorate of Social Solidarity, Fayoum."* Journal of the College of Social Work for Social Studies and Research, (28).
- Sarhan, Mahmoud Erfan (2015). *The Professional Practice of International Social Work: Reality and Future Challenges.* Scientific Journal of Social Work - Studies and Applied Research, 1(1)
- Sultan, Muhammad (2022). *Digital transformation: opportunities and challenges.* Administrative Development, (174-175), 50.
- Zayed, Mohamed Abdel-Latif, Al-Ashqar, Al-Sayed El-Sherbiny, Shukry, Alaa Mohamed, Amin, Heba Allah Abdel-Sabour (2019). *Digital insurance: an applied study on the Saudi insurance sector.* Arab Journal of Management, 39(1).
- versity youth. *Journal of the College of Social Work for Social Studies and Research*, 30(3).
- Makki, Emad Nassif (2021). *The role of digital transformation in improving the performance of the refining and petrochemical industry.* Kuwait: Organization of Arab Petroleum Exporting Countries (OAPEC).
- Mekhwef, Amenyouth Milad (2021). *The role of the international social service in reducing the psychological and social problems of children affected by armed conflicts.* Journal of Ijtihad for Scientific Research, (8).
- Mohamed, Rania Hassan Ahmed (2021). *Requirements for the use of the social worker as a general practitioner for the practice based on smart phone applications in the field of youth care.* Scientific Journal of Social Work, Studies and Applied Research, 16(2).
- Misbah, Sahar Fathy Abdel Hamid (2022). *Digital transformation as a tool to improve the quality of social services in local community development units.* Journal of Studies in Social Work, 60(2).