

متطلبات تفعيل الأداء المهني للاخصائيين العاملين بالمنظمات الغير حكومية
في ظل التحول الرقمي

**Requirements to activate the professional performance of
specialists working in non-governmental organizations in
light of the digital transformation**

مقدم من

هبة مجدي عويس سيد

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

"تنظيم المجتمع"

ملخص:

إن التنمية والاستثمار في الفكر وتغيري السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أوسع وأفضل. فالتحول الرقمي أصبح في حد ذاته إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة، عرب تحقيق تعري جذري في خدمات مختلفة الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين، مع تحسني تجاربهم وإنتاجيتهم عرب سلسلة من العمليات المتناسبة، والمتفقة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ.

وتعد قضية التنمية من القضايا المهمة التي تستحوذ على اهتمام الدول "المتقدمة والنامية"، وتمثل تلك القضية في واقع المجتمعات النامية احتياجاً ملحاً يتطلب استثمار الموارد الداخلية كافة، والتي يأتي في مقدمتها المورد البشري الذي يعد أساساً لعمليات التنمية، وهدفاً لها. وتعد القوى البشرية من أهم العناصر لتحقيق التنمية من خلال استثمار قدراتها المختلفة.

وتتظر مهنة الخدمة الاجتماعية للفرد والمجتمع بأنهما الهدف الاساسي وأحد دعائم التنمية البشرية، التي تسهم مع غيرها من المهن والتخصصات في تحقيق أهداف التنمية، لذا بدأت مهنة الخدمة الاجتماعية الاهتمام بأفرادها وممارسيها من خلال الاهتمام بتدعيم ودعم جانبيين رئيسيين أولهما إعداد المهني، وثانيهما نمو الشخصية المهنية في مجال العمل الوظيفي. وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الأخذ بالأساليب الحديثة بهدف الوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، في مختلف مجالات الممارسة المهنية، خاصة مع تطورات الممارسة وتطور الاداء المهني للممارسين والعاملين بالمهنة.

الكلمات المفتاحية : المتطلبات ، المتطلبات المهنية ، الأداء ، الأداء المهني.

Abstract:

The issue of development is one of the important issues that grab the attention of “developed and developing” countries, and this issue in the reality of developing societies represents an urgent need that requires the investment of all internal resources, foremost of which is the human resource, which is the basis and goal of development processes. The human force is one of the most important elements to achieve development by investing its various capabilities. The profession of social work considers the individual and society as the main goal and one of the pillars of human development, which contribute with other professions and specializations to achieving development goals. Therefore, the profession of social work began to pay attention to its members and practitioners by paying attention to strengthening and supporting two main aspects, the first of which is professional preparation, and the second is the growth of professional personality in Job field. The social work profession seeks to adopt modern methods in order to reach high quality in the quality of professional performance of social workers, in various areas of professional practice, especially with the developments of practice and the development of professional performance of practitioners and workers in the profession.

Keywords: requirements, professional requirements, performance, professional performance.

مشكلة الدراسة :

إن التنمية والاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أوسع وأفضل. فالتحول الرقمي أصبح في حد ذاته إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة، عرب تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلفة الأطراف من مستهلكي وموظفي ومستفيدين، مع تحسني تجاربهم وإنتاجيتهم عرب سلسلة من العمليات المتناسبة، مرتافقة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ.

وقد فرض التحول الرقمي على المؤسسات الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر ادراك ومرون في العمل وقدرة على التجديد والابتكار، وبهذه السمات تتمكن من مواكبة العصر ومواءمة الاحتياجات المتجددة بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من أعمالها والسير نحو النجاح (حسن 2016م).

ويعد التحول الرقمي في الوقت الحالي يعد واحدا من أبرز الاتجاهات الكبرى في الصناعة وقطاع الاعمال والخدمات، ومن بين هذه القطاعات التي ستتأثر بالتحول الرقمي المنظمات الغير حكومية وغيرها من المؤسسات الأخرى التي بدأت تتجه نو استخدام التقنيات الحديثة (Lehmann 2017م).

وقد أطلق المنتدى الاقتصادي العالمي عام 2015م مبادرة تسمى "مبادرة مشروع The Digital Transformation Initiative) الرقمي التحول أطلقه العالم كجزء من المبادرات المنظمة بشأن تشكيل المستقبل (World Economic Forum, 2017).

وقد اشارت استراتيجية التنمية الأفريقية للتنمية المستدامة 2030م : إلى ضرورة بناء سوق رقمية موحدة في أفريقيا بحلول عام 2030م ، يجب أن تمكين جميع مؤسساتها ومنظماتها وتنظيماتها مواطنينا رقميا وأن يتمكنوا من الوصول إلى أهداف التطوير والتنمية على المستوى الداخلي مواكبًا عمليات التقنية الدولية الحديثة (الاتحاد الافريقي 2020م).

وقد اتجهت الدولة المصرية بوضع خطة مصر 2030م من أجل تحقيق سياسات التحول الرقمي والنهوض بالمؤسسات والمنظمات الحكومية والغير حكومية كمحور من محاول التنمية الشاملة والمستدامة .

ولما كانت الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تعتمد في ممارستها على العديد من المهارات المهنية ويتمحور اهتمامها في العنصر الأساسي والموارد الهام لتنمية المجتمع وهو الإنسان وتهتم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بالإنسان كفرد وكعضو في جماعة ، وك مواطن في مجتمعه المحلي والعام ، في إطار عملها بمجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة ، فمن المتعارف عليه أن

مهنة الخدمة الاجتماعية تحتل مركزاً متميزاً بالنسبة لغيرها من المهن العاملة في نطاق الرعاية الاجتماعية . فالمهنة لها إسهاماً واضحاً في تطوير وتقديم خدمات الرعاية، حيث تساهم الخدمة الاجتماعية في صياغة سياسة الرعاية الاجتماعية والتخطيط لتنفيذها (رفعت 2009م).

إن واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يشير إلى ضرورة توفر العديد من المعايير إلا أنه في الوقت الحاضر تركز المؤسسات والمنظمات التي تمارس فيها مهنة الخدمة الاجتماعية على جودة العملية الممارسة بمعاييرها المختلفة ، ومن ثم فيجب على الخدمة الاجتماعية أن تحدد معايير الجودة لممارستها كجزء أساسي من العمل بالمؤسسات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية ، كي تحقق منظومة الجودة بتلك المؤسسات بشكل شامل يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف أهدافها التنموية .

وتشير خبرة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية عامة ولطريقة تنظيم المجتمع خاصة إلى ضرورة أن تبصر المهنة جمع الصدى المجتمعي، من خلال استشعار التقدير المجتمعي للأداء المهني ومن هذا التصور فإن عمليات التفاعل المتبادلة بين المهنة والمجتمع المهني وغير المهني يسير وفق عمليات مستمرة ومتباعدة تستهدف في النهاية تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المهني في مواجهة الاحتياجات والمتطلبات للعاملين بها والمستفيدين منها (جلال 1997م).

وتولى الدولة المصرية اهتمام بالاختصاصيين الاجتماعيين والمتمثلة في وزارة التضامن الإجتماعي أهمية لتطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالوزارة ، حيث أكدت الوزيرة غادة والى وزيرة التضامن الاجتماعي على أهمية دور الاختصاصي الاجتماعي كأحد أهم أدوات العمل الاجتماعي مرحبة بالجهود المبذولة نحو توفير أخصائي اجتماعي مؤهل يمتلك من الخبرات الحرفية والأكاديمية ما يمكنه من أداء مهام وظيفته على أكمل وجه ، حيث يعد المسئول الأول عن التعامل المباشر مع الفئات المستهدفة بما يشمل الفئات الهشة والأولى بالرعاية ، كما يعد الأخصائي الاجتماعي هو المسئول الرئيسي عن تأهيل وإعادة دمج هذه الفئات في المجتمع ، أن الوزارة بصدد وضع نظام ترخيص لعمل الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء العديد من التجارب الدولية والاتفاق حول المحاور الأساسية لهذا النظام وخطوات إنشائه وتنفيذه لإيجاد أخصائي اجتماعي مدرب ومؤهل لضمان جودة الخدمة المقدمة. (شليبي ، 2020م)

إن الأخصائي الاجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة ، والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية وبالتالي فإنه يساهم مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع ، ولعل تنمية قدراته وإمكاناته كأحد المهنيين العاملين في المجتمع تأخذ بعداً هاماً من حيث الحاجة إلي الاهتمام بها حيث تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دوراً هاماً في أدائه لعمله المهني لأن

الخدمة الاجتماعية لازالت تتسم بالطابع الفني(المهاري) الذي يعتمد في أدائه علي شخصية الأخصائي الاجتماعي نفسه (عبدالرازق ، ٢٠٠٤م).

لذا فإن الاداء المهني لدى الاخصائي الاجتماعي يحتاج إلى مواكبة العصر والتطور الحالي خاصة في ظل عصر الرقمنة والتحول الرقمي فالاحتياجات المهنية تتبع من عمليات لتطوير والتنمية للمهنة ومكتسباتها وقد أشارت دراسة **جمال شحاتة 1997م** : والتي استهدفت تحديد مدى تأثير البرامج التدريبية في زيادة الأداء المهني من جانب والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، والوقوف على العوامل المؤثرة في تنمية أدائهم المهني ، وتوصلت الدراسة الى أن ضرورة الاهتمام بالبرامج التنموية التي من شأنها أن ترتقي وترتفع بإداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين خاصة في ظل تطور المهنة (حبيب, 1997م).

وهذا ما أكدت عليه دراسة دراسة جلال (١٩٩٧) : والتي استهدفت التعرف علي أشكال تقدير سكان المجتمع للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع المحلي، واتجاهات و تحديد تأثير المحددات علي هذا التقدير المجتمعي ، وتوصلت الدراسة إلي ضعف التقدير المجتمعي للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع المحلي، وأشارت إلى أن أهم العوامل المؤثرة في تكوين تقديرات سكان المجتمع هو مستوي الدخل بالنسبة لأداء الأخصائي الاجتماعي.

وأكدت أيضاً دراسة "أحمد، 1992" والتي اهتمت بقياس الأداء الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كافة مجالات حيث أكدت على أن هناك نقص واضح في مهارات وخبرات الأخصائيين في كافة مجالات الممارسة وخاصة يظهر ذلك النقص في المهارات والخبرات في مجال الإعاقة الذهنية حيث أن هناك قصور واضح في خبرات ومهارات الأخصائيين على القيام بأدوارهم ويفقدون هويتهم المهنية (أحمد 1992م)

ويعتبر الإخصائي الاجتماعي هو حجر الزاوية في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مختلف مجالات الممارسة المهنية، ومنها المجال المدرسي، فيجب الاهتمام به وإعداده الإعداد المهني الجيد الذي يساعده على القيام بدوره داخل المدرسة على أكمل وجه، وقد ظهرت حاجة الإخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصلح شخصيته المهنية، بحيث تكون أكثر قدرة على أداء مهامه ومسؤولياته، والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع، من خلال تحسين ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها لوحدة العمل، سواء أكانت أفراد أم جماعات أم أسر أم منظمات أم مجتمعات (الجوهري، عبد المحسن، ١٩٩١م).

وقد اشارت دراسة **"يوسف عبد الحميد 2003م"** أن الأداء المهني في حاجه كبيرة إلى التطوير والتحسين المستمر خاصة في ظل التغييرات الكبيرة والهائلة المعارف الإنسانية وما يترتب عليها

من تغييرات مستمرة نظم العمل وما يستوجب ذلك من ضرورة اعداد وتنمية وتطوير عمليات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين 'لمواجهة ومواكبة كافة التغييرات التي تطرا على المجتمعات التقنية الحديثة (عبد الحميد, 2003م)

دراسة توماس 2007م " والتي أكدت على أهمية تنمية المهارات لدى الأخصائيين الاجتماعيين والعمل على تطوير هذه المهارات لأهميتها في تحسين وتنمية ورفع مستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين وكونها تزيد من فعالية الممارسة المهنية وأن هذه المهارات تظهر أهميتها في تحقيق معدلات إيجابية في التعامل مع العملاء ومساعدتهم على مواجهة (توماس 2007).

دراسة أبوهريه 2012م: هدفت الدراسة إلى تحديد وعى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بارادات التضامن الإجتماعى بالتخطيط الإجتماعى ، و تحديد طبيعة العلاقة بين وعى الأخصائيين الاجتماعيين بالتخطيط الإجتماعى وأدائهم لأدوارهم التخطيطية ، وتوصلت نتائجها إلى أن أهم مؤشرات الأداء المهني لأدوار الأخصائيين الاجتماعيين التخطيطية تتمثل فى : المساعدة فى تحديد الوسائل المتاحة أو التى يمكن اتاحتها لتنفيذ الخطة ، دراسة النواحي الإدارية المتعلقة بتنفيذ الخطة ومعوقات تنفيذها ، التنسيق بين الوحدات الإجتماعية المسؤولة عن تنفيذ الخطة ، دراسة تكلفة تنفيذ الخطة والعائد المتوقع منها ، توجيه العملاء إلى مصادر الحصول على الخدمة المطلوبة و المدافعة عن حقوق ومصالح العملاء .

وتعد منظمات المجتمع المدني (المنظمات غير الحكومية) أحد أهم قطاعات العمل التنموي واحدى المؤسسات التى تسهم فى تحقيق قدر كبير من التنمية فى العديد من الجوانب والمجالات فى المجتمع والتى يجب أن تتطور بتطور العصور وتتواكب مع التنمية الدولية فى سياسات العمل والتطوير على المستوى الداخلى والخارجي .

وقد اشارت أماني السيد السيد غبور (2012م) بعنوان: "استخدام مدخل إدارة المعرفة فى تطوير الأداء المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي فى مصر، تصور مقترح والتى استهدفت والتعرف على طبيعة العالقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء فى الجامعات، مع دراسة الواقع الحالى إدارة المعرفة فى المؤسسات والمنظمات وكيفية تجديد الفكر الاداري باستحداث النظم الرقمية الحديثة التى تستلزم ايجاد فرص للتطوير الداخلى للمنظمات ووممارسيها .

أهداف الدراسة

تنطلق الدراسة من هدف عام مؤداه :

"تحديد متطلبات تفعيل الأداء المهني للاخصائيين العاملين بالمنظمات الغير حكومية في ظل التحول الرقمي"

(1) ت

حديد المتطلبات المعرفية الازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمنظمات الغير حكومية .

(2) ت

حديد المتطلبات المهارية والتقنية الازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمنظمات الغير حكومية.

(3) ت

حديد معوقات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في ظل استخدام التحول الرقمي بالمنظمات الغير حكومية

تساؤلات الدراسة:

تنطلق الدراسة من تساؤل رئيس مؤداه :

"ما متطلبات تفعيل الأداء المهني للاخصائيين العاملين بالمنظمات الغير حكومية في ظل التحول الرقمي؟"

(1) م

ا المتطلبات المعرفية الازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمنظمات الغير حكومية ؟

(2) م

ا المتطلبات المهارية والتقنية الازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمنظمات الغير حكومية؟

(3) م

ا معوقات الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في ظل استخدام التحول الرقمي بالمنظمات الغير حكومية؟

مفاهيم الدراسة :

أولاً مفهوم المتطلبات:

عرف المعجم الوجيز: إلى أن كلمة مطلب تعني محاولة إيجاد الشيء وأخذه والمطالبة به (الوسيط2000م).

وجاءت كلمة المُتطلب في المورد: على أنه الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه وهو شرط أساسي ومطلوب (المورد 1978م).

وعرف ذكي بدوي المتطلب بأنها: الشيء الذي يستلزم وجوده وتوافره بدرجة كبيرة (بدوي1986م).
والمتطلبات المهنية هي: مجموعة الصفات والخصائص والعناصر التي تتجمع وتتوافر معاً لدى الأفراد في ظروف مختلفة وتعتبر بمثابة محددات للسلوك الظاهري، كما تمثل ركائز ثابتة في تكوين الشخصية (عبدالهادي، 2001)

ثانياً) مفهوم الأداء المهني : Performance Professional

يعرف الأداء لغوياً علي أنه : " أدي الشيء قام به وأنجزه، والأداء هو العمل، الانجاز، التنفيذ، الفعل الممارس أو الجهد المبذول" (الوجيز 2000م).

ويعرف قاموس Webster : الأداء علي أنه انجاز أو تنفيذ، اكتمال أو إتمام ، العمل ، والانجاز أو التحصيل (Webster1999م).

وذهب زاسترو (Zastraw 2000) بتعريف الأداء المهني بأنه : " الممارسة المتنوعة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع وحدات العمل المهني لتنمية قدراتهم على حل المشكلات التي تواجههم وتلبية احتياجاتهم المختلفة " .

وعرف زكي بدوي الاداء المهني بأنه : القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب من العامل الكفئ والمدرّب (بدوي 1977م).

ويعرف الاداء المهني في الخدمة الاجتماعية بأنه: إحدى العمليات المستمرة المرتبطة بممارسة النشاط الاجتماعي والتي تستلزم مراجعة ما تم تحقيقه إلي ما كان مستهدف من جملة هذا النشاط (مختار 1990م).

وعرف منصور الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي بأنه: قدرة الاخصائي الاجتماعي على القيام بأعباء وظيفية بما تشمل من مسؤوليات وأدوار مهنية متعددة مع كافة عناصر العمل من أجل تحقيق الأهداف (منصور 2006م).

وأشار **Russ (2002م)** إلى مفهوم الأداء المهني على أنه : قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تنفيذ مهام وتكليفات عملهم المهني بأعلى معدلات وإنجاز وأقل توقيت زمني معتمدين في ذلك على ما لديهم من مهارات وما يبذلونه من جهد وظروف عمل مهنية سواء داخل أو خارج المؤسسات وتعلم مستمر من خلال ظروف تدريبية حديثة .

العوامل المؤثرة في الأداء المهني :

ما لا شك فيه أن هناك الكثير من العوامل المؤثرة في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ولكن هذه العوامل تؤثر عادةً بالسلب على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي نذكر منها :

الشخصية والاجتماعية للأخصائي الاجتماعي:

ومن هنا السن والحالة الاجتماعية ونوع المؤهل العوامل المهنية ومنها الإعداد المهني نظرياً والتدريب الميداني وطبيعة المنهج والرغبة في الكلية واتجاهه بمجال الممارسة ومنها التدريب علي المجال قبل العمل وإثاءه ،مشكلات العمل ومعوقاته ، الرضا الوظيفي عن العمل في مجال العلاقة والزملاء والرؤساء وطبيعة العملاء .

العوامل المجتمعية:

ومن هنا صورة الخدمة الاجتماعية في المجتمع وفكره العملاء عن دور الأخصائي الاجتماعي ومدي تعاون المؤسسات الأخرى مع الأخصائي الاجتماعي . من ناحية أخرى وضع جمال حبيب بعض العوامل وهي :- السعي للإشراف المستمر والتشاور من أجل زيادة كفاءة المهنة، المشاركة في أنشطة التنمية المهنية التي، تعزز معارفهم ومهاراتهم،ويمكن لهم السعي للتنمية والتثقيف المهني ونستطيع ان نقول لابد من توفر بعض المهارات لتحسين الأداء المهني (المهارات المعرفية- مهارات الاتصال- مهارات التعامل مع الآخرين- انجاز المهام في الوقت المحدد لالتزام المهني-

ثالثاً) مفهوم لتحول الرقمي :

عرف (أحمد فرج أحمد، 2009) أن عملية التحول الرقمي أو الرقمنة هي: عملية الحصول على مجموعات النصوص الإلكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تخزين تقليدية إلى صورة إلكترونية، وبالتالي يصبح المحتوى لتقليدي محتوى رقمي يمكن الاطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسبات.

وعرف ايضاً بأنه : استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية.(Terry,2009)

وعرف التحول الرقمي بأنه: عام ال أساسيا لتغيير المنظمات، لا لتغيير ما هو قائم، ولكن لإتاحة مجال جديد مليء بالإمكانيات، التي تساعد على النجاح، فمعنى الرقمنة ليس فقط الإقتصار على أدوات تكنولوجية؛ ولكن الالتزام بالتفكير حول كيفية التحكم في الآليات والعمليات الإدارية، ومهارات الفرد وكيفية تطبيقه (عبدالرازق2010م).

ويرى (القرني، 2009م) أن التحول الرقمي هو قدرة المنظمات والمؤسسات على "الانتقال من الاتجاهات التعليمية التقليدية الحالية إلى الاتجاهات التعليمية المستقبلية، التي تشدد على إنتاج المعرفة وابتكارها، والانفتاح على الثقافة العالمية بما يكفل عدم العزلة عن العالم من جهة، ويحفظ الهوية الدينية والقيم والعادات الحسنة في المجتمع من جهة أخرى، وتوجيه التعليم نحو التعلم الذاتي والمستمر مدى الحياة، والتركيز على زيادة المعرفة بالممارسة والاستخدام ونشرها بسرعة من خلال الشبكات الإلكترونية التي تلغي الزمان والمكان، في نظام إداري تمكيني يخضع للتقويم والمساءلة والمشاركة المجتمعية."

متطلبات التحول الرقمي :

يري محمد علي حسن شعالن (2017م) : أن عملية التحول الرقمي يجب أن تتضمن ثلاثة

متطلبات

- 1- تحديد الاستراتيجية المناسبة للتحول الرقمي،
 - 2- معرفة آليات العمل المتوفرة داخل المؤسسة، ودرجة أهمية وفاعلية كل منها،
 - 3- توفير التدريب المناسب لجميع المهتمين لبيان الكيفية المناسبة للتحول، وضمان السير على النهج المناسب ضمن خطوات فعالة
- وحدد (فريد راغب ، 2004م) العديد من متطلبات التحول الرقمي التي تحتاجها المنظمات، وتمثل هذه المتطلبات في الإجابة عن الأسئلة الآتية - :

- ما إستراتيجية المنظمة؟
- ما الرسالة والرؤية للمنظمة خلال السنوات القادمة؟
- ما درجة التغير في النشاط الذي تنتمي له المنظمة؟
- ما حجم ونوع تكنولوجيا المعلومات في المنظمة؟ -
- ما الخطة الإستراتيجية المقترحة لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية؟ -
- ما الميزانية التقديرية المخصصة لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية؟ -
- ما المكاسب المتوقعة لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية؟

الإجراءات المنهجية للدراسة

■ نوع الدراسة:

تتنمي هذه الدراسة الى نمط الدراسات الوصفية التحليلية حيث تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات عنها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلي النتائج وإمكانية تعميمها ، وبناءً علي ذلك فالدراسة الحالية تستهدف وصف وتحليل وتحديد متطلبات تفعيل الاداء المهني للاخائيين الاجتماعيين.

▪ المنهج المستخدم:

اتساقاً مع نوع الدراسة اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة ، وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلال استخدامه إلي نتائج أكثر صدقاً حيث يمكن استخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً عن الجوانب التي تتضمنها مشكلة الدراسة

▪ مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني :

سيتم تطبيق الدراسة "بمحافظة الفيوم" من خلال تحديد ثلاث جمعيات أهلية ممن وقع عليهم الاختيار وفقاً لاستخدامهم التقنيات الحديثة وسياسات التحول الرقمي (الجمعية المصرية لدعم تكنولوجيا المعلومات- الجمعية الوطنية للتنمية والتطوير- جمعية الصفا لتنمية المجتمع) .

ب- المجال البشري : الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات المختارة محل الداسة

▪ أدوات الدراسة :

استمارة استبيان خاصة بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الأهلية

عرض وتحليل نتائج الدراسة:

توضيح ن=37 : هي عينة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالثلاث جمعيات محل الاختيار

البيانات الأولية :

جدول قم (1)

		م	
		1	2
68	25	ذكر	
32	12	أنثى	
%100	37	المجموع	

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأعلى من الأخصائيين الاجتماعيين من الذكور والتي تمثلت نسبتهم في (68%) بواقع (25)مفرده، بينما جاءت نسبة الأنثى من الاخصائيات الاجتماعيات (32%) بواقع (12) مفرده.

جدول قم (2)

المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	السن	م
31.4 2	5.4%	2	أقل من 25	1
	78.4%	29	25-35	2
	16.2%	6	35-40	3
	0		أكثر من 45	4
	100%	37	المجموع	

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأعلى من الاخصائيين الاجتماعيين تقع في السن من (25-25)، بنسبة مئوية قدرها (78.4%) وجاءت الفترة العمرية ما بين (35-40)، بنسبة مئوية بلغت (16.2%) في الترتيب الثاني، بينما جاءت الفترة العمرية أقل من (25) في الترتيب الثالث بنسبة (5.4%)، ويتبين من هذا مدى ارتفاع نسبة الفئة العمرية (25-35)، مرحلة الشباب والعمل والتي يكون فيها الاخصائي قادراً على العمل المهني والممارسة المهنية .

جدول رقم (3) يوضح المؤهل الدراسي

م	المؤهل الدراسي	العدد	النسبة المئوية
1	دبلوم خدمة اجتماعية	-	-
2	بكالوريوس خدمة اجتماعية	25	67.5%
3	ليسانس آداب اجتماع	2	5.4%
4	دراسات عليا	10	27.1%
	المجموع	37	100%

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن النسبة الأعلى للاخصائين الاجتماعيين في العينة من الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة (67.5%)، ويرجع ذلك الى دور مهنة الخدمة الاجتماعية في العمل مع المنظمات غير الحكومية ويبين مدى اعدادهم الهمني والممارسي ، بينما جاء بالترتيب الثاني الحاصلين على دراسات عليا بنسب (27.1)، وجاء في الرتيب الثالث الحاصلين على مؤهل آداب تخصص علم اجتماع بنسبة (5.4) .

جدول رقم(4) يوضح مدة عمل الاخصائين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية

م	الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أقل من 5	2	5%	8.71	30.17
2	5-10	27	73%		
3	10-15	5	14%		
4	15 فأكثر	3	8%		
	المجموع	37			

باستقراء بيانات الجول السابق يتضح أن نسبة الاخصائين الاجتماعيين في من لديهم خبرات بنحو (5-10سنوات) بنسبة (73 %) وجاءت الفترة ما بين (10-15) بنسبة مئوية بلغت (14%) وجاءت نسبة الفترة من (15سنة فأكثر) بنسبة مئوية (8%)، وأقل من (5سنوات) جاءت في الرتيب الاخير بنسبة (5%) .

جدول رقم (5) يوضح مدى مشاركة الاخصائين في الدورات التدريبية المهنية

م	حضور الدورات	دورات التنمية المهنية	النسبة المئوية
1	نعم	6	16.2%
2	لا	31	83.8%
المجموع		37	100%

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح أن نسبة الذين حضروا دورات للتنمية المهنية من الاخصائين الاجتماعيين بلغت نحو (162%)، بينما جاءت نسبة الذين لم يحضروا أو يشاركوا في الدورات التدريبية المهنية نحو (83.8%)، وهي النسبة الأكبر والتي يتضح من خلالها مي حاجة الاخصائين الاجتماعيين لمزيد من البرامج التدريبية المؤهلة لهم في تحقيق اهداف الجمعيات الأهلية .

جدول رقم (6) يوضح مدى احتياج الاخصائين للدورات التدريبية

م	اسم الدورة	احتاج	لا احتاج	النسبة المئوية
1	دورات الممارسة المهنية	35	2	95%
2	دورات في التحول الرقمي	37	-	100%
3	دورات في استخدام التقنيات الادارية الحديثة	28	9	76%

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح مدى احتياج الاخصائين الاجتماعيين للعديد من الدورات التدريبية والتي جاءت النسب كالتالي: دورات في التحول الرقمي بنسبة (100%) من أجمالي الاخصائيين وجاءت دورات الممارسة المهنية بنسبة (95%)، وجاءت دورات في استخدام التقنيات الادارية الحديثة بنسبة (76%).

خصائين العاملين بالمنظمات الغير حكومية في ظل التحول الرقمي"
سح المتطلبات المعرفية الازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمنظمات الغير حكومية ؟

الترتيب ب	الوزن النسبي	المتوسط العام	مجموع الأوزان	الاستجابة			العبرة
				الى حد ما	لا	نعم م	
2	%95.7	2.87	89	-	4	27	تهتم بطبيعة الجمعية وأهدافها
3	%93.5	2.81	87	-	6	25	تحتاج باحتياجات ومشكلات الجمعية
2	%95.7	2.87	89	-	4	27	طبيعة العمل والفئات المستهدفة
1	%97.8	2.94	91	-	2	29	تكتيكات والأساليب الممارسية الحديثة
3	%93.5	2.81	87	-	6	25	الحديث في العمل داخل الجمعية
2	%93.5	2.81	87	-	6	25	تتعلق في التعامل مع المستفيدين
		17.10	530	-	28	158	
				-		5.10	متوسط
			100 %	-	%15	%85	النسبة
%94.9							النسبة

باستقراء نتائج الجدول السابق يتضح أن هناك العديد من النتائج أشارت بالترتيب الاتي جاء بلترتيب الأول

- 1) يحتاج إلى التعرف على التكتيكات والأساليب الممارسية الحديثة بقوة نسبية (97.8%) ووزن مرجح (91) ,
- 2) وجاء بالترتيب الثاني يجب الاهتمام بالمعارف التي تهتم بطبيعة الجمعية وأهدافها , يحتاج لإدراك الاسلوب التكاملية في التعامل مع المستفيدين بقوة نسبية(93.5%) ووزن مرجح (89),
- 3) وجاء بالترتيب الثالث يحتاج الإخصائي إلى المعرفة باحتياجات ومشكلات الجمعية , الامام بالمداخل والاتجاهات الحديثة في العمل داخل الجمعية بقوة نسبية(93.5%) ووزن مرجح (87) .وجاءت استجابات المبحوثين للسائل الأول بقوة نسبية 94.9%

مطلبات المهارة والتقنية اللازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمنظمات الغير حكومية ؟

الترتيب ب	الوزن النسبي	المتوسط العام	مجموع الأوزان	الاستجابة			العبارة
				نعم	لا	الى حد ما	
6	49.55	1.49	55	27	2	8	مهارات التحول الرقمي
1	100	3	111	0	0	37	معلمين بالجمعية لثقل مهاراتهم وخبراتهم
7	48.65	1.46	45	24	9	4	تدريب
10	33.33	1.00	37	37	0	0	تدريب
3	83.78	2.51	93	8	2	27	مخطط والبرامج التتموية
8	38.74	1.16	43	31	6	0	مهارات البحث العلمي الالكتروني
5	75.68	2.27	84	11	5	21	مبادرات التفاعلية الرقمية ونظام التغذية الراجعة
9	35.14	1.05	39	35	2	0	التسجيل الالكتروني للعملاء
4	78.38	2.35	87	9	6	22	مبادرات رقمية تيسيرية
2	92.79	2.78	103	0	8	29	مبادرات الرقمية والموسوعات العلمية
			19.08	182	40	148	
					4	14.8	متوسط
			100	19.19	10.81	40	النسبة
%63.6							النسبة

- باستقراء نتائج الجدول السابق يتضح أن هناك العديد من النتائج أشارت بالترتيب الآتي :-
- 1) تشجيع مشاركة الاخصائيين والعاملين بالجمعية لثقل مهاراتهم وخبراتهم بقوة نسبية (100%) ووزن مرجح 111.
 - 2) وجاء في الترتيب الثاني التزود بمهارات التعامل مع المكتبات الرقمية والموسوعات العلمية بقوة نسبية (92.79%) ووزن مرجح 103 .
 - 3) وجاء في الترتيب الثالث تقديم الاستشارات المهنية وتقديم الخطط والبرامج التنموية بقوة نسبية (83.78) ووزن مرجح 93 .
 - 4) وجاء في الترتيب الرابع تحويل الخدمات المقدمة إلى خدمات رقمية تيسيرية بقوة نسبية (87.38%) ووزن مرجح 87 .
 - 5) وجاء في الترتيب الخامس تزويد الاخصائيين بمنظومة الاختبارات التفاعلية الرقمية ونظام التغذية الراجعة بقوة نسبية (75.68%) ووزن مرجح 84 .
 - 6) وجاء في الترتيب السادس الاحتياج إلى دعم الادارة العليا لمهارات التحول الرقمي بقوة نسبية (49.55%) ووزن مرجح 55
 - 7) وجاء في الترتيب الأخير نشر ثقافة التعليم ولتدريب المستمر بقوة نسبية (48.65%) ووزن مرجح 37

هني للأخصائي الاجتماعي في ظل استخدام التحول الرقمي بالمنظمات الغير حكومية؟

الترتيب	الوزن النسبي	المتوسط العام	مجموع الأوزان	الاستجابة			العبارة
				نعم	لا	ما الى حد	
8	96.40	2.89	107	0	4	33	
1	100	3.00	111	0	0	37	صائين الاجتماعيين
2 مكرر	100	2.68	111	0	0	37	الرقمي
9	89.19	2.43	99	6	0	31	حول الرقمي
10	81.08	3.00	90	7	7	23	دام التقنيات المهارية الحديثة
3 مكرر	100	1.00	111	0	0	37	للتغري الرقمي
13	33.33	3.00	37	37	0	0	التي يجلبها العصر الرقمي للجمعيات
4 مكرر	100	3.00	111	0	0	37	قدرة عالية من الكفاءة الرقمية
5 مكرر	100	3.00	111	0	0	37	فئة الجديدة بين الجمعيات
6 مكرر	100	3.00	111	0	0	37	ملاط البسيطة بالحاسب.
12	53.15	1.59	59	26	0	11	كتابة التطور التكنولوجي التخصصي والمهني
11	62.16	1.86	69	21	0	16	التحول الرقمي بالجمعية
7 مكرر	33.33	1.00	37	37	0	0	واقعية وآليات التحول الرقمي المهني
		31.46	1164	134	11	336	
				10.31	0.85	25.85	توسط
			100	27.86	2.29	69.85	نسبة
		%80.66					النسبية

- باستقراء نتائج الجدول السابق يتضح أن هناك العديد من النتائج أشارت بالترتيب الآتي :-
- 1) نقص الخبرات والمهارات من قبل الاخصائيين الاجتماعيين , عدم معرفة الجمعية بسياسات التحول الرقمي , نشر القيم الاساسية والثقافة التنظيمية للتغري الرقمي , عدم توفير موظفي دعم للعمليات على قدر عالي من الكفاءة الرقمية, عدم توفير منصات رقمية لتبادل المعرفة الجديدة بين الجمعيات , عدم تمكن الاخصائيين من حل المشكلات البسيطة بالحاسب , اتساع الفجوة بين مهارات الخصائي الواقعية وآليات التحول الرقمي المهني في الترتيب الأول بقوة نسبية (100%) ووزن مرجح 111.
 - 2) جاء بالترتيب الثامن عدم توافر الامكانيات بالجمعية بقوة نسبية (96.40%) ووزن مرجح 107.
 - 3) جاء في الترتيب التاسع غياب الدعم من قبل الادارة بآليات التحول الرقمي بقوة نسبية (89.19%) ووزن مرجح 99 .
 - 4) جاء في الترتيب العاشر عدم توافق اهداف الجمعية على استخدام التقنيات المهارية الحديثة بقوة نسبية (81.08) ووزن مرجح 90.
 - 5) جاء في الترتيب الحادي عشر عدم وجود التمويل الكافي لكل أنشطة التحول الرقمي بالجمعية بقوة نسبية (62.16%) ووزن مرجح 69.
 - 6) جاء في الترتيب الثاني عشر الشعور بعدم قدرة الاخصائي على مواكبة التطور التكنولوجي التخصصي والمهني بقوة نسبية (53.13%) بقوة نسبية 59.
 - 7) جاء في الترتيب الأخير الوعي بالاتجاهات والتحديات الجديدة التي يجلبها العصر الرقمي للجمعيات بوة نسبية (33.33%) ووزن مرجح 37 .
- وجاء التساؤل الثالث ككل بقوة نسبية 80.66% ووزن مرجح 100 مما يدل على قوة العبارات وتحقق استجابات المبحوثين نحو التساؤل .

النتائج :

1. يحتاج إلى التعرف على التكتيكات والأساليب الممارسة الحديثة بقوة نسبية (97.8%)
2. يجب الاهتمام بالمعارف التي تهتم بطبيعة الجمعية وأهدافها , يحتاج لإدراك الاسلوب التكاملي في التعامل مع المستفيدين بقوة نسبية(93.5%) .
3. يحتاج الإخصائي إلى المعرفة باحتياجات ومشكلات الجمعية , الامام بالمداخل والاتجاهات الحديثة في العمل داخل الجمعية بقوة نسبية(93.5%) .
4. تشجيع مشاركة الاخصائيين والعاملين بالجمعية لثقل مهاراتهم وخبراتهم بقوة نسبية (100%) .
5. التزود بمهارات التعامل مع المكتبات الرقمية والموسوعات العلمية بقوة نسبية(92.79%) .
6. تقديم الاستشارات المهنية وتقديم الخطط والبرامج التنموية بقوة نسبية (83.78) .
7. تحويل الخدمات المقدمة إلى خدمات رقمية تيسيرية بقوة نسبية (87.38%) .
8. تزويد الاخصائيين بمنظومة الاختبارات التفاعلية الرقمية ونظام التغذية الراجعة بقوة نسبية (75.68%) .
9. الاحتياج إلى دعم الادارة العليا لمهارات التحول الرقمي بقوة نسبية (49.55%) .
10. نشر ثقافة التعليم ولتدريب المستمر بقوة نسبية (48.65%)
11. نقص الخبرات والمهارات من قبل الاخصائيين الاجتماعيين , عدم معرفة الجمعية بسياسات التحول الرقمي , نشر القيم الاساسية والثقافة التنظيمية للتغري الرقمي , عدم توفير موظفي دعم للعمليات على قدر عالي من الكفاءة الرقمية, عدم توفير منصات رقمية لتبادل المعرفة الجديدة بين الجمعيات , عدم تمكن الاخصائيين من حل المشكلات البسيطة بالحاسب , اتساع الفجوة بين مهارات الخصائي الواقعية وآليات التحول الرقمي المهني في الترتيب الأول بقوة نسبية (100%) .
12. عدم توافر الامكانات بالجمعية بقوة نسبية (96.40%) .
13. جاء في الترتيب التاسع غياب الدعم من قبل الادارة بآليات التحول الرقمي بقوة نسبية (89.19%) .
14. عدم توافق اهداف الجمعية على استخدام التقنيات المهارية الحديثة بقوة نسبية (81.08) .
15. عدم وجود التمويل الكافي لكل أنشطة التحول الرقمي بالجمعية بقوة نسبية (62.16%) .

16. الشعور بعدم قدرة الاخصائي على مواكبة التطور التكنولوجي التخصصي والمهني بقوة نسبية (53.13%) .
17. الوعي بالاتجاهات والتحديات الجديدة التي يجلبها العصر الرقمي للجمعيات بوة نسبية (33.33%).
18. ككل بقوة نسبية 80.66% ووزن مرجح 100 مما يدل على قوة العبارات وتحقق استجابات المبحوثين نحو التساؤل .

(1)

المراجع :

- 1- أحمد نبيل ابراهيم (1992م) قياس الأداء الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الجماعات المدرسية، بحث منشور في كلية الخدمة ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، القاهرة .
- 2- المعجم الوجيز (٢٠٠٠م). الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ، القاهرة .
- 3- بدوى ، أحمد زكي بدوي (١٩٨٦م) معجم العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
- 4- جلال ، رأفت محمد (١٩٩٧ .). التقدير المجتمعي للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني، ابريل
- 5- أبو هرجه ، محمد ابراهيم (٢٠١٢م). الوعى التخطيطي للأخصائيين الاجتماعيين كمتغير فى تحسين أدائهم لأدوارهم التخطيطية ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الدولى الخامس والعشرون للخدمة الإجتماعية "مستقبل الخدمة الاجتماعية فى ظل الدولة المدنية الحديثة " ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- 6- سن سعد عبد احميد (2016): معوقات جتمع امعرفة يف اجلامعات العراقية، مركز البيان للدراسات والتخطيط، بغداد: العراق.
- 7- عبد الرزاق ، أحمد حسين (٢٠٠٤م). الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الخامس.
- 8- سمير حسن منصور (2006م). مقياس جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجدال المدرسي ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي التاسع عشر ، المجلد الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- 9- رفعت ، أمني محمد (2009م) نحو برنامج مقترح لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع حالات العنف الأسري، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد السادس والعشرين ابريل الجزء الأول .
- 10- نكي، نمر نكي (2020م) تقدير احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعى بالبحيرة كآلية لتحسين أدائهم المهني، بحث منشور في مجلية دراسات مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد ٤٩ المجلد ١ .
- 11- الوجيز، المعجم(2000)، مجمع اللغة العربية ، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ، القاهرة عبدالهادي، إبراهيم(2001) التدريب أثناء الخدمة وعلاقته بالأداء المهني لممارسة تنظيم المجتمع

- في المجال المدرسي، مجلة الإنسانيات ، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، العدد الثامن.
- محمد علي حسن شعالن (2016) حوكمة التحول الرقمي يف الرؤية السعودية 2030 ، (مجلة المهندس، تصدر عن الهيئة السعودية للمهندسين، العدد 99 ،ذو القعدة 1437هـ، أغسطس.
- 12- فريد راغب محمد النجار (2004م) دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة بعنوان: "الإبداع والتجديد.. دور المدير العربي في الإبداع والتميز"، في الفترة من 27 - 29 نوفمبر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، شرم الشيخ.
- 13- عزة عبد الرازق (2010م) إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية، المؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان " حال المعرفة التربوية المعاصرة - مصر أمونذجا"، كلية التربية جامعة طنطا بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية بالقاهرة، في الفترة من 2 - 3 نوفمبر.
- 14- الاتحاد الأفريقي (2020م)، مشروع استراتيجية التحول الرقمي الأفريقي(2020-2030م) ، اديس ابابا، اثيوبيا.
- 15- جلال. رأفت محمد(1997م) التقدير المجتمعي للأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع المحلي ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، العدد 2.
- 16- غبور، أماني السيد السيد(2011م): استخدام مدخل إدارة المعرفة في تطوير الأداء المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي في مصر تصور مقترح، مجلة كلية التربية جامعة عين شمس، العدد السادس والثلاثون.
- 17- القرني ، علي بن حسن يعن هلا (2009م): متطلبات التحول التربوي يف مدارس المستقبل الثانوية بالمملكة العربية السعودية في ضوء تحديات اقتصاد المعرفة، متطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

- 1- Webster's (1999) . New World Dictionary ,USA., Warner Books .
Charles Zastraw . Charles .(2000) introduction to social welfare. New York , congress of catalog in publication data .
- 2- Hall , Matthew N. & . al (2000). Social Workers Employed in Substance Abuse Treatment Agencies : A Training Needs Assessment , Social Work, Volume 45, Issue 2, March
- 3- less , Daned .F Champ &Russ .S(2002). Sciences Of Social Work Methods Of In Vestry , Hamilton University Of Mass Cnuseites , Boston.

- 4- Sandkuhl, Kurt and Lehmann, Holger (2017): Digital Transformation in Higher Education – The Role of Enterprise Architectures and Portals, Digital Enterprise. Computing 2017 Lecture Notes in Informatics (LNI),
- 5- Maye, Terry & Others (2009): Transforming Higher Education Through Technology-Enhanced Learning, The Higher Education Academy, York Science Park, Heslington, December.

