

ورقة عمل بعنوان

**قراءة في معايير استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية
للخدمة الاجتماعية**

**A Review of Standards for Technology in Social
Work Practice**

اعداد

د/ محمد فاروق رضوان رزق

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد

مقدمة:

من خلال الشراكة بين الجمعية الامريكية للاخصائيين الاجتماعيين NASW وجمعية مجالس "زماله" الخدمة الاجتماعية ASWB ومجلس تعليم الخدمة الاجتماعية CSWE وجمعية الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية CSWA تم تطوير مجموعة موحدة من معايير استخدام الاخصائيين الاجتماعيين المهنيين للتكنولوجيا لتكون دليلا للعمل اثناء الممارسة . وقد شكلت الجمعيات الأربعة فرق عمل لوضع معايير استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية وقاموا بشكل مشترك بتطوير هذه المعايير .

وقد اجتمعت فرق العمل على مدار عامين تقريبا لمراجعة الأدبيات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في خدمات الخدمة الاجتماعية والمعايير المنبثقة في العديد من المهن . كما استعرضت فرق العمل القوانين واللوائح التنظيمية ذات الصلة بالترخيص في مختلف الولايات . وبناء عليه تم إعداد مسودات متعددة ثم إصدار مسودة للتعليق العام خلال صيف عام ٢٠١٦ . وقد تلقت فرق العمل العديد من التعليقات من الاخصائيين الاجتماعيين الأفراد وأكاديمي الخدمة الاجتماعية ومجموعات اخرى بما في ذلك مبادرة التحديات الكبرى للخدمة الاجتماعية (الأكاديمية الأمريكية للخدمة الاجتماعية والرفاهة الاجتماعية) وكذلك ممثلين عن جماعات الخدمة الاجتماعية المرتكزة في عملها على الويب .

وبعد ذلك قامت فرق العمل بمراجعة ومناقشة كل تعليق تم تقديمه بشكل شامل وراجعت المسودة وفقاً لذلك . واستناداً إلى التعليقات التي تلقتها، أنشأت فرق العمل مجموعة استشارية فرعية تتألف من متخصصين في الخدمة الاجتماعية يتمتعون بخبرة وتجربة واسعة في مجال التكنولوجيا . وقد قدمت هذه المجموعة مراجعة إيجابية للمعايير وقدمت توصيات قام فريق العمل بمراجعتها ومناقشتها ودمجها في مسودة المعايير

وفي سبيل تطوير هذه المعايير، استخدم فريق العمل العديد من الوثائق الأساسية للجمعيات والمنظمات المتخصصة، بما في ذلك مدونة أخلاقيات NASW ووثيقة ممارسة الخدمة الاجتماعية لجمعية مجالس الخدمة الاجتماعية ASWB، إلى جانب العديد من المصادر الأخرى.

وتعتبر المعايير إطاراً إنسانياً لضمان إمكانية تعزيز الممارسة الأخلاقية للخدمة الاجتماعية من خلال الاستخدام المناسب للتكنولوجيا.

أولاً : معايير استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية

Section 1: Provision of Information to the Public

Social workers who use technology to provide information to the public about the services they offer and on social work topics of general interest, and who engage in social advocacy, should uphold the values of the profession and adhere to the following standards.

القسم ١: تقديم المعلومات للجمهور

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا تزويد الجمهور بالمعلومات حول الخدمات التي يقدمونها وكذلك تقديم معلومات عن قضايا الخدمة الاجتماعية ذات الاهتمام العام وعلى الذين يشاركون في المدافعة الاجتماعية الالتزام بقيم المهنة والامتثال للمعايير التالية:

Standard 1.01: Ethics and Values

When social workers use technology to provide information to the public, they shall take reasonable steps to ensure that the information is accurate, respectful, and consistent with the NASW Code of Ethics.

المعيار ١.٠١: الأخلاقيات والقيم

عندما يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون التكنولوجيا لتزويد الجمهور بالمعلومات ، يتعين عليهم اتخاذ خطوات معقولة لضمان دقة المعلومات واحترامها وتوافقها مع الميثاق الأخلاقي للجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW

Standard 1.02: Representation of Self and Accuracy of Information

When social workers use technology to provide information to the public, they shall take reasonable steps to ensure the accuracy and validity of the information they disseminate.

المعيار ١.٠٢: تمثيل الذات ودقة المعلومات

عندما يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون التكنولوجيا في تزويد الجمهور بالمعلومات ، يتعين عليهم اتخاذ خطوات معقولة لضمان دقة وصحة المعلومات التي ينشرونها.

Section 2: Designing and Delivering Services

القسم ٢: تصميم وتقديم الخدمات

Part A: Individuals, Families, and Groups

Technology may be used to facilitate various forms of services, including counseling, case management, support, and other social work functions. Technology may also be used to facilitate communication with clients, obtain information from clients, provide information to clients, and facilitate various interventions.

The ability to provide services electronically has many benefits as well as risks that social workers should consider. Social workers who use technology to provide services should assess whether clients will benefit from receiving services through electronic means and, when appropriate, offer alternative methods of service delivery.

الجزء أ: الأفراد والأسر والمجموعات

يمكن استخدام التكنولوجيا لتسهيل أشكال مختلفة من الخدمات، بما في ذلك الإرشاد، وإدارة الحالات، والدعم، والوظائف الأخرى للخدمة الاجتماعية. ويمكن أيضاً استخدام التكنولوجيا لتسهيل التواصل مع العملاء، والحصول على المعلومات منهم، وتزويدهم بالمعلومات، وتيسير التدخلات المختلفة.

إن القدرة على تقديم الخدمات إلكترونياً تحمل العديد من المزايا وكذلك المخاطر التي يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أخذها في الاعتبار. وينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا لتقديم الخدمات تقييم ما إذا كان العملاء سيستفيدون من تلقي الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية، وعند الضرورة، تكون هناك طرق بديلة لتقديم الخدمات.

Standard 2.01: Ethical Use of Technology to Deliver Social Work Services

When providing services to individuals, families, or groups using technology, social workers shall follow the NASW Code of Ethics just as they would when providing services to clients in person.

المعيار ٢.٠١: الاستخدام الأخلاقي للتكنولوجيا لتقديم خدمات الخدمة الاجتماعية

عند تقديم الخدمات للأفراد أو الأسر أو الجماعات باستخدام التكنولوجيا، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام بالميثاق الأخلاقي للجمعية الأمريكية للاخصائيين الاجتماعيين (NASW) تماما كما يفعلون عند تقديم الخدمات للعملاء بشكل مباشر .

Standard 2.02: Services Requiring Licensure or Other Forms of Accreditation

Social workers who provide electronic social work services shall comply with the laws and regulations that govern electronic social work services within both the jurisdiction in which the social worker is located and in which the client is located.

المعيار ٢.٠٢ : الخدمات التي تتطلب ترخيصا أو أشكالا أخرى من الاعتماد

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية الامتثال للقوانين واللوائح التي تحكم خدمات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المنطقة التي يقع فيها الأخصائي الاجتماعي وكذلك الامتثال للقوانين واللوائح التي يقع في دائرتها العميل .

Standard 2.03: Laws That Govern Provision of Social Work Services

Social workers who provide social work services using technology shall understand, comply, and stay current with any and all laws that govern the provision of social work services and inform clients of the social worker's legal obligations, just as they would when providing services in person.

المعيار ٢.٠٣: القوانين التي تنظم تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين عند تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية باستخدام التكنولوجيا أن يفهموا ويلتزموا ويواكبوا جميع القوانين التي تنظم تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية وأن يبلغوا العملاء بالالتزامات القانونية للاخصائي الاجتماعي، تماما هو الحال عند تقديمهم الخدمات شخصيا بصورة مباشرة .

Standard 2.04: Informed Consent: Discussing the Benefits and Risks of Providing Electronic Social Work Services

When providing social work services using technology, social workers shall inform the client of relevant benefits and risks.

المعيار ٢.٠٤: الموافقة المستنيرة والمسبقة : مناقشة مزايا ومخاطر تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية

يجب على الاختصاصيين الاجتماعيين عند تقديم خدمات الخدمة الاجتماعية باستخدام التكنولوجيا الاجتماعيين إبلاغ العميل بالمزايا والمخاطر المرتبطة بتقديم الخدمة باستخدام الوسائل التكنولوجية . ٠

Standard 2.05: Assessing Clients' Relationships with Technology

When conducting psychosocial assessments with clients, social workers shall consider clients' views about technology and the ways in which they use technology, including strengths, needs, risks, and challenges.

المعيار ٢.٠٥: تقييم علاقات العملاء بالتكنولوجيا
عند إجراء تقييمات نفسية اجتماعية مع العملاء، يجب على الاختصاصيين الاجتماعيين مراعاة آراء العملاء حول التكنولوجيا والطرق التي يستخدمون بها التكنولوجيا، بما في ذلك نقاط القوة والاحتياجات والمخاطر والتحديات.

Standard 2.06: Competence: Knowledge and Skills Required When Using Technology to Provide Services

Social workers who use technology to provide services shall obtain and maintain the knowledge and skills required to do so in a safe, competent, and ethical manner.

المعيار ٢.٠٦: الكفاءة: المعرفة والمهارات المطلوبة عند استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات
يتعين على الاختصاصيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا في تقديم الخدمات التزود بالمعرفة واكتساب المهارات المطلوبة للقيام بأدوارهم بصورة امنة وبكفاءة عالية وأخلاقية . ٠

Standard 2.07: Confidentiality and the Use of Technology

When using technology to deliver services, social workers shall establish and maintain confidentiality policies and procedures consistent with relevant statutes, regulations, rules, and ethical standards.

المعيار ٢.٠٧: السرية واستخدام التكنولوجيا

عند استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين وضع سياسات وإجراءات للحفاظ على سرية بيانات العملاء بما يتفق مع القوانين واللوائح والقواعد والمعايير الأخلاقية ذات الصلة.

Standard 2.08: Electronic Payments and Claims

Social workers who submit insurance claims for payment electronically shall take reasonable steps to ensure that business associates use proper encryption and have confidentiality policies and procedures consistent with social work standards and relevant laws.

المعيار ٢.٠٨: المدفوعات والمطالبات الإلكترونية

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين معالجة موضوع المطالبات والمدفوعات الإلكترونية الخاصة بالعملاء بحكمة واتخاذ خطوات معقولة لضمان أن الشركاء التجاريين يستخدمون التشفير المناسب ويطبقون سياسات وإجراءات سرية تتماشى مع معايير الخدمة الاجتماعية والقوانين ذات الصلة.

Standard 2.09: Maintaining Professional Boundaries

Social workers who provide electronic social work services shall maintain clear professional boundaries in their relationships with clients.

المعيار ٢.٠٩: الحفاظ على الحدود المهنية

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات الخدمة الاجتماعية الإلكترونية الحفاظ على حدود مهنية واضحة في علاقاتهم مع العملاء.

Standard 2.10: Social Media Policy

Social workers who use social media shall develop a social media policy that they share with clients.

المعيار ٢.١٠: سياسة وسائل التواصل الاجتماعي

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي تطوير سياسة خاصة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمشاركة العملاء .

Standard 2.11: Use of Personal Technology for Work Purposes

Social workers shall consider the implications of their use of personal mobile phones and other electronic communication devices for work purposes.

المعيار ٢.١١: استخدام الوسائل التكنولوجية الشخصية لأغراض العمل

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين النظر في الآثار المترتبة على استخدامهم للهواتف المحمولة الشخصية وأجهزة الاتصالات الإلكترونية الأخرى لأغراض العمل.

Standard 2.12: Unplanned Interruptions of Electronic Social Work Services

Social workers shall plan for the possibility that electronic services will be interrupted unexpectedly.

المعيار ٢.١٢: الانقطاعات غير المخطط لها في الخدمات الاجتماعية الإلكترونية

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين التخطيط لاحتمالية انقطاع الخدمات الإلكترونية بشكل غير متوقع.

Standard 2.13: Responsibility in Emergency Circumstances

Social workers who provide electronic services shall be familiar with emergency services in the jurisdiction where the client is located and share this information with clients.

المعيار ٢.١٣: المسؤولية في ظروف الطوارئ

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات إلكترونية أن يكونوا على دراية بخدمات الطوارئ في المنطقة التي يتواجد فيها العميل وأن يشاركوا هذه المعلومات مع العملاء.

Standard 2.14: Electronic and Online Testimonials

Social workers shall refrain from soliciting electronic or online testimonials from clients or former clients who, because of their particular circumstances, are vulnerable to undue influence.

المعيار ٢.١٤: الشهادات الإلكترونية وعبر الإنترنت

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الامتناع عن طلب الشهادات الإلكترونية أو عبر الإنترنت من العملاء أو العملاء السابقين الذين يكونون عرضة لظروف خاصة قد تؤثر على شهاداتهم (آرائهم) .

Part B: Communities, Organizations, Administration, and Policy

Technology can greatly enhance social workers' ability to engage in social action, promote social justice, work with communities, administer organizations, and develop social policy. This section provides social workers with guidance on the use of technology in the context of social work with larger systems. In these contexts, social workers may use technology for various purposes, including:

- engaging, empowering, and organizing community members and groups
- coalition and capacity building
- advocating for changes in social policy to improve the social and economic well-being of individuals, families, groups, and communities
- providing supervision to social workers, other professionals, and volunteers

▪ planning, implementing, managing, and evaluating social programs

الجزء ب: المجتمعات ، المنظمات ، الإدارة والسياسة

يمكن أن تعزز التكنولوجيا بشكل كبير قدرة الاخصائيين الاجتماعيين على المشاركة في العمل الاجتماعي، وتعزيز العدالة الاجتماعية، والعمل مع المجتمعات، وإدارة المنظمات، وتطوير السياسة الاجتماعية.

يقدم هذا القسم للاخصائيين الاجتماعيين إرشادات حول استخدام التكنولوجيا في سياق عمل الخدمة الاجتماعية مع الأنظمة الأكبر . وفي هذه السياقات، قد يستخدم الأخصائيين الاجتماعيين التكنولوجيا لأغراض مختلفة، بما في ذلك

- مشاركة وتمكين وتنظيم أعضاء المجتمعات والجماعات .
- بناء القدرات والتحالفات .
- الدعوة إلى احداث تغييرات في السياسة الاجتماعية لتحسين الرفاهة الاجتماعية والاقتصادية للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات .
- الإشراف على الاخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من المهنيين والمتطوعين .
- تخطيط ، تنفيذ ، إدارة وتقويم البرامج الاجتماعية .

Standard 2.15: Organizing and Advocacy

When using technology to organize communities and advocate, social workers shall take reasonable steps to ensure that the information shared using technological tools is honest, accurate, and respectful.

المعيار ٢.١٥: التنظيم والمدافعة

عند استخدام التكنولوجيا لتنظيم المجتمعات والدفاع عنها ، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين اتخاذ خطوات معقولة لضمان أن تكون المعلومات التي تتم مشاركتها باستخدام الأدوات التكنولوجية صادقة ودقيقة ومحترمة.

Standard 2.16: Fundraising

When social workers use technology for fundraising, they shall take reasonable steps to ensure that information provided to potential

donors clearly and accurately identifies the purposes of the fundraising and how the funds will be used.

المعيار ٢.١٦: حملة جمع المال

عندما يستخدم الاختصاصيين الاجتماعيين التكنولوجيا لجمع الأموال، يتعين عليهم اتخاذ خطوات معقولة لضمان أن المعلومات المقدمة للمانحين المحتملين تحدد بوضوح ودقة أغراض جمع الأموال وكيفية استخدام هذه الأموال .٠

Standard 2.17: Primary Commitment to Clients

When social workers who are responsible for program administration, planning, and development consider whether and how to use technology in conjunction with social work programs or services, they shall prioritize the needs of their clients.

المعيار ٢.١٧: الالتزام الأساسي تجاه العملاء

عندما يقرر الاختصاصيين الاجتماعيين المسؤولون عن إدارة البرنامج والتخطيط والتطوير استخدام التكنولوجيا في برامج الخدمة الاجتماعية ، يجب عليهم إعطاء الأولوية لاحتياجات عملائهم.

Standard 2.18: Confidentiality

Social workers who use technology to facilitate supervision, consultation, or other confidential meetings shall use appropriate safeguards to protect confidentiality.

المعيار ٢.١٨: السرية

يتعين على الاختصاصيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا لتسهيل الإشراف ، الاستشارة أو اللقاءات السرية الأخرى ضمان الحماية والسرية المناسبة لهذه الأنشطة .٠

Standard 2.19: Appropriate Boundaries

Social workers who work with communities and organizations shall ensure that they maintain appropriate boundaries when they use technology.

المعيار ٢.١٩: الحدود المناسبة

يتعين على الاخصائيين الاجتماعيين ممن يعملون مع المجتمعات والمنظمات التأكد من أنهم يحافظون على الحدود المناسبة عند استخدامهم للتكنولوجيا .

Standard 2.20: Addressing Unique Needs

Social workers who help communities and organizations advocate for changes in policies, practices, and programs regarding the use of technology shall ensure that the unique needs of individuals and groups are considered, including factors related to different cultures, ways of learning, abilities, educational levels, and economic circumstances.

المعيار ٢.٢٠: معالجة الاحتياجات الفريدة

يتعين على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يساعدون المجتمعات والمنظمات في الدعوة إلى تغييرات في السياسات والممارسات والبرامج التأكد من ان استخدام التكنولوجيا يضمن مراعاة الاحتياجات الفريدة للأفراد والمجموعات، بما في ذلك العوامل المتعلقة بالثقافات المختلفة، وطرق التعلم، والقدرات، والمستويات التعليمية، والظروف الاقتصادية

Standard 2.21: Access to Technology

When appropriate, social workers shall advocate for access to technology and resources for individuals, families, groups, and communities who have difficulty accessing them because they are a member of a vulnerable population such as people with disabilities, limited proficiency in English, limited financial means, lack of familiarity with technology, or other challenges.

المعيار ٢.٢١: الوصول إلى التكنولوجيا

عند الاقتضاء، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الدفاع عن الوصول إلى التكنولوجيا والموارد للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات التي تواجه صعوبة في الوصول إليها لأنهم يمثلون فئة سكانية ضعيفة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية، أو القدرة المالية المحدودة، أو عدم الإلمام بالتكنولوجيا، أو التحديات الأخرى.

Standard 2.22: Programmatic Needs Assessments and Evaluations

Social workers who use technology to conduct needs assessments and program evaluations shall obtain participants' informed consent and provide information about how they will ensure confidentiality.

المعيار ٢.٢٢: برامج تقدير الاحتياجات والتقويم

يتعين على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا في عملية تقدير الاحتياجات وتقويم البرامج الحصول على موافقة المشاركين المستنيرة وتقديم معلومات حول كيفية ضمان السرية .

Standard 2.23: Current Knowledge and Competence

Social workers practicing with communities, organizations, and in policy positions shall strive to maintain knowledge of current technology, adhere to best practices for its use, and periodically update their knowledge and skills.

المعيار ٢.٢٣: المعرفة الحالية والكفاءة

يتعين على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون عملهم مع المجتمعات والمنظمات وفي المناصب السياسية أن يحرصوا على تحديث معرفتهم ومهاراتهم بشكل دورى بالتكنولوجيا الحديثة والالتزام بأفضل الممارسات لاستخدامها .

Standard 2.24: Control of Messages

Social workers who use technology for community organizing and social advocacy shall be aware that they may have limited or no control over how their electronic messages may be used, shared, revised, or distorted.

المعيار ٢.٢٤: التحكم في الرسائل

يتعين على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا في تنظيم المجتمع والمدافعة الاجتماعية أن يدركوا أنهم قد لا يملكون السيطرة على كيفية استخدام رسائلهم الإلكترونية أو مشاركتها أو مراجعتها أو تحريفها .

Standard 2.25: Administration

Social work administrators shall ensure that they plan and budget for the use of technology in a manner that promotes the organizations' mission and goals in a cost-effective manner.

المعيار ٢.٢٥: الإدارة

يتعين على مديري الخدمة الاجتماعية التأكد من انهم قاموا بالتخطيط لميزانية استخدام التكنولوجيا بالطريقة التي تعزز رسالة المنظمات وأهدافها بطريقة فعالة من حيث التكلفة .٠

Standard 2.26: Conducting Online Research

Social workers who conduct online research shall assess the quality, strengths, and limitations of the research.

المعيار ٢.٢٦: إجراء البحوث عبر الإنترنت

يتعين على الاختصاصيين الاجتماعيين الذين يقومون بإجراء البحوث عبر الإنترنت تقييم جودة البحث ونقاط القوة والقيود التي قد تؤثر على نتائج البحث .٠

Standard 2.27: Social Media Policies

Social work administrators and supervisors shall consider developing social media policies to guide employees and volunteers who work in their organizations.

المعيار ٢.٢٧: سياسات وسائل التواصل الاجتماعي

يتعين على مسؤولي الخدمة الاجتماعية والمشرفين النظر في تطوير سياسات وسائل التواصل الاجتماعي لتوجيه الموظفين والمتطوعين الذين يعملون في منظماتهم .٠

Section 3: Gathering, Managing, and Storing Information

Social workers may use various forms of technology to gather, manage, and store client information. Gathering information refers to collecting information for the purposes of psychosocial assessments, progress notes, community or organizational needs assessments, program evaluation, research, advocacy, social action, supervision, education, or other social work functions. Managing information

refers to how information is handled after it has been gathered, for instance, how it is entered into client and other administrative files; how it may be shared with supervisors or others within the social worker's practice setting; how the data is used within a database; how certain information may be shared with colleagues, funders, insurance companies, researchers, or others outside the worker's practice setting; and how social workers manage information about colleagues. Storing information refers to how information is saved and maintained electronically. Using technology in these ways may serve a number of valuable purposes, including accessing information easily, storing information safely, and saving time and money. When social workers use technology to gather, manage, and store information, they must uphold ethical standards related to informed consent, client confidentiality, boundaries, and providing clients access to records.

القسم ٣: جمع المعلومات وإدارتها وتخزينها

قد يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون أشكالاً مختلفة من التكنولوجيا لجمع معلومات العملاء وإدارتها وتخزينها. وتهدف عملية جمع المعلومات إلى جمع المعلومات لأغراض التقييمات النفسية الاجتماعية، وملاحظات التقدم، وتقدير احتياجات المجتمع أو المنظمة، وتقييم البرامج، والبحث، والمدافعة، والعمل الاجتماعي، والإشراف، والتعليم، أو مهام الخدمة الاجتماعية الأخرى. وتشير عملية إدارة المعلومات إلى كيفية التعامل مع المعلومات بعد جمعها، على سبيل المثال، كيفية إدخالها في ملفات العملاء والملفات الإدارية الأخرى؛ وكيف يمكن مشاركة المعلومات مع المشرفين أو غيرهم داخل بيئة ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين؛ وكيف يتم استخدام البيانات داخل قاعدة البيانات؛ وكيف يمكن مشاركة معلومات معينة مع الزملاء، أو الممولين، أو شركات التأمين، أو الباحثين، أو غيرهم خارج بيئة ممارسة العامل؛ وكيف يدير الأخصائيون الاجتماعيون المعلومات المتعلقة بالزملاء.

اما عملية تخزين المعلومات تشير إلى كيفية حفظ المعلومات وصيانتها إلكترونياً. قد يخدم استخدام التكنولوجيا بهذه الطرق عدداً من الأغراض القيمة، بما في ذلك الوصول إلى المعلومات بسهولة، وتخزين المعلومات بأمان، وتوفير الوقت والمال. وعندما يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون التكنولوجيا لجمع المعلومات وإدارتها وتخزينها، يتعين عليهم الالتزام بالمعايير الأخلاقية المتعلقة بالموافقة المستنيرة، وسرية العمل، والحدود، وتزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى السجلات .٠

Standard 3.01: Informed Consent

As part of the informed consent process, social workers shall explain to clients whether and how they intend to use electronic devices or communication technologies to gather, manage, and store client information.

المعيار ٣.٠١: الموافقة المستنيرة

كجزء من عملية الموافقة المستنيرة، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يشرحوا للعملاء ما إذا كانوا يريدون استخدام الأجهزة الإلكترونية أو تقنيات الاتصالات لجمع وإدارة وتخزين معلومات العملاء وكيف يفعلون ذلك.

Standard 3.02: Separation of Personal and Professional Communications

When social workers gather, manage, and store client information electronically, they shall ensure clear delineation between personal and professional communications and information.

المعيار ٣.٠٢: الفصل بين الاتصالات الشخصية والمهنية

عندما يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بجمع وإدارة وتخزين معلومات العملاء إلكترونياً، يجب عليهم ضمان التمييز الواضح بين الاتصالات والمعلومات الشخصية والمهنية .٠

Standard 3.03: Handling Confidential Information

Social workers shall take reasonable steps to ensure that confidential information concerning clients or research participants is gathered, managed, and stored in a secure manner and in accordance with

relevant federal and state statutes, regulations, and organizational policies.

المعيار ٣.٠٣: التعامل مع المعلومات السرية

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين اتخاذ خطوات معقولة لضمان جمع المعلومات السرية المتعلقة بالعملاء أو المشاركين في البحث وإدارتها وتخزينها بطريقة آمنة ووفقاً للقوانين واللوائح والسياسات التنظيمية الفيدرالية وكذلك الولايات .٠

Standard 3.04: Access to Records within an Organization

Social workers shall take reasonable steps to develop and implement policies regarding which personnel have access to clients' electronic records, keeping in mind the value of limiting access to those colleagues who truly require it, to respect client privacy.

المعيار ٣.٠٤: الوصول إلى السجلات داخل المنظمة

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين اتخاذ خطوات معقولة لتطوير وتنفيذ سياسات تتعلق بالأفراد الذين لديهم حق الوصول إلى السجلات الإلكترونية للعملاء، مع مراعاة قيمة تقييد الوصول إلى هؤلاء الزملاء الذين يحتاجون إليه حقاً، واحترام خصوصية العميل.

Standard 3.05: Breach of Confidentiality

Social workers shall develop and disclose policies and procedures concerning how they would notify clients of any breach of their confidential records.

المعيار ٣.٠٥: انتهاك السرية

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين تطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بكيفية إخطار العملاء بأي انتهاك لسجلاتهم السرية.

Standard 3.06: Credibility of Information Gathered Electronically

When social workers use technology to gather information for social work practice or research, they shall gather information in a manner that reasonably ensures its reliability and accuracy.

المعيار ٣.٠٦: مصداقية المعلومات التي يتم جمعها إلكترونياً

عندما يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون التكنولوجيا لجمع المعلومات لممارسة الخدمة الاجتماعية أو البحث، يتعين عليهم جمع المعلومات بطريقة تضمن بشكل معقول موثوقيتها ودقتها.

Standard 3.07: Sharing Information with Other Parties

Social workers who share confidential client information with other parties electronically shall take reasonable steps to protect the confidentiality of the information.

المعيار ٣.٠٧: مشاركة المعلومات مع أطراف أخرى

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتشاركون معلومات سرية عن العملاء مع أطراف أخرى إلكترونياً اتخاذ خطوات معقولة لحماية سرية المعلومات.

Standard 3.08: Client Access to Own Records

Social workers shall ensure that client access to electronic records is provided in a manner that takes client confidentiality, privacy, and the client's best interests into account.

المعيار ٣.٠٨: وصول العميل إلى سجلاته الخاصة

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين ضمان توفير وصول العميل إلى السجلات الإلكترونية الخاصة به بطريقة تأخذ في الاعتبار سرية العميل وخصوصيته ومصالحه .

Standard 3.09: Using Search Engines to Locate Information about Clients

Except for compelling professional reasons, social workers shall not gather information about clients from online sources without the client's consent; if they do so, they shall take reasonable steps to verify the accuracy of the found information.

المعيار ٣.٠٩: استخدام محركات البحث للحصول على معلومات عن العملاء

باستثناء الأسباب المهنية الملحة، لا يجوز للأخصائيين الاجتماعيين جمع معلومات حول العملاء من مصادر عبر الإنترنت دون موافقة العميل؛ وإذا فعلوا ذلك، فيجب عليهم اتخاذ خطوات معقولة للتحقق من دقة المعلومات التي تم العثور عليها.

Standard 3.10: Using Search Engines to Locate Information about Professional Colleagues

When gathering online information about professional colleagues, social workers shall respect colleagues and verify the accuracy of the information before using it.

المعيار ٣.١٠: استخدام محركات البحث للحصول على معلومات خاصة بالزملاء المهنيين عند جمع المعلومات عبر الإنترنت حول الزملاء المهنيين، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين احترام الزملاء والتحقق من دقة المعلومات قبل استخدامها.

Standard 3.11: Treating Colleagues with Respect

Social workers who communicate using electronic tools shall treat colleagues with respect and shall represent accurately and fairly the qualifications, views, and obligations of colleagues.

المعيار ٣.١١: معاملة الزملاء باحترام

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتواصلون باستخدام الأدوات الإلكترونية أن يعاملوا زملائهم باحترام وأن يوضحوا بدقة وإنصاف مؤهلات وآراء والتزامات الزملاء.

Standard 3.12: Open Access Information

When information is posted or stored electronically in a manner that is intended to be available to certain groups or to the public in general, social workers shall be aware of how that information may be used and interpreted, and take reasonable steps to ensure that the information is accurate, respectful, and complete.

المعيار ٣.١٢: المعلومات المفتوحة الوصول

عندما يتم نشر المعلومات أو تخزينها إلكترونياً بطريقة تهدف إلى إتاحتها لمجموعات معينة أو للجمهور بشكل عام، يجب أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون على دراية بكيفية استخدام هذه المعلومات وتفسيرها، واتخاذ خطوات معقولة لضمان دقة المعلومات واحترامها واكتمالها .٠

Standard 3.13: Accessing Client Records Remotely

Social workers shall develop and follow appropriate policies regarding whether and how they can access electronic client records remotely.

المعيار ٣.١٣: الوصول إلى سجلات العملاء عن بعد

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين تطوير واتباع سياسات مناسبة فيما يتعلق بما إذا كان بإمكانهم الوصول إلى سجلات العملاء الإلكترونية عن بعد وكيفية القيام بذلك.

Standard 3.14: Managing Phased Out and Outdated Electronic Devices

When an electronic device is no longer needed, is phased out, or is outdated, social workers shall take steps to protect their clients, employer, themselves, and the environment.

المعيار ٣.١٤: إدارة الأجهزة الإلكترونية القديمة والمنتهية الصلاحية

عندما لا تكون هناك حاجة إلى جهاز إلكتروني أو يتم التخلص منه أو يصبح قديماً، يجب على الأخصائيين الاجتماعيين اتخاذ خطوات لحماية عملائهم وصاحب العمل وأنفسهم والبيئة .٠

Section 4: Social Work Education and Supervision

This section provides guidance on the use of technology to social workers who are involved in the design and delivery of education and supervision. Technology advances have greatly expanded opportunities for social workers to deliver education, training, and supervision in a variety of formats. Technology is used to deliver

social work courses and training and is a widely used, evolving part of social work education. The use of technology in social work education and training can enhance access, skill development, student engagement, and learning outcomes. Social work education includes undergraduate, graduate, and postgraduate programs, field instruction, supervision, continuing education, and organization-based education. Social workers who use technology in social work education must adhere to standards related to online and distance learning and education. Social workers who use technology for education, training, and supervision also ensure that students and supervisees are familiar with prevailing practice, regulation, accreditation, and ethical standards pertaining to the use of technology.

القسم ٤: تعليم الخدمة الاجتماعية والإشراف

يقدم هذا القسم إرشادات حول استخدام التكنولوجيا للاخصائيين الاجتماعيين الذين يشاركون في تصميم وتقديم التعليم والإشراف.

لقد أدى التقدم التكنولوجي إلى توسيع الفرص بشكل كبير للاخصائيين الاجتماعيين لتقديم التعليم والتدريب والإشراف في مجموعة متنوعة من الأشكال.

وتستخدم التكنولوجيا لتزويد الاخصائيين الاجتماعيين بدورات في الخدمة الاجتماعية والتدريب وهي جزء مستخدم على نطاق واسع ومتطور من تعليم الخدمة الاجتماعية . يمكن أن يعزز استخدام التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية والتدريب من الوصول وتنمية المهارات وإشراك الطلاب ونتائج التعلم.

ويشمل تعليم الخدمة الاجتماعية برامج البكالوريوس والدراسات العليا ، والتعليم الميداني، والإشراف، والتعليم المستمر، والتعليم القائم على المنظمة.

ويجب على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية الالتزام بالمعايير المتعلقة بالتعليم والتعلم عبر الإنترنت وعن بعد. على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا للتعليم والتدريب والإشراف أيضاً أن يضمنوا ان الطلاب

والمشرف عليهم على دراية بالممارسات السائدة والتنظيم والاعتماد والمعايير الأخلاقية المتعلقة باستخدام التكنولوجيا.

Standard 4.01: Use of Technology in Social Work Education

Social workers who use technology to design and deliver education and training shall develop competence in the ethical use of the technology in a manner appropriate for the particular context.

المعيار ٤.٠١: استخدام التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا في تصميم وتقديم التعليم والتدريب أن يطوروا الكفاءة في الاستخدام الأخلاقي للتكنولوجيا بطريقة ملائمة للسياق المحدد.

Standard 4.02: Training Social Workers about the Use of Technology in Practice

Social workers who provide education to students and practitioners concerning the use of technology in social work practice shall provide them with knowledge about the ethical use of technology, including potential benefits and risks.

المعيار ٤.٠٢: تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا في الممارسة

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون التعليم للطلاب والممارسين فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية أن يزودهم بالمعرفة حول الاستخدام الأخلاقي للتكنولوجيا، بما في ذلك المزايا والمخاطر المحتملة.

Standard 4.03: Continuing Education

Social work educators who use technology in their teaching and instruct students on the use of technology in social work practice shall examine and keep current with relevant emerging knowledge.

المعيار ٤.٠٣: التعليم المستمر

يتعين على معلمي الخدمة الاجتماعية الذين يستخدمون التكنولوجيا في تدريسهم ويعلمون الطلاب استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية ان يكونوا على دراية بالمعرفة الحديثة المرتبطة باستخدام التكنولوجيا .٠

Standard 4.04: Social Media Policies

When using online social media for educational purposes, social work educators shall provide students with social media policies to provide them with guidance about ethical considerations.

المعيار ٤.٠٤: سياسات وسائل التواصل الاجتماعي

عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت لأغراض تعليمية، يجب على معلمي الخدمة الاجتماعية تزويد الطلاب بسياسات وسائل التواصل الاجتماعي التي تمكنهم من التزود بالاعتبارات الأخلاقية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي .٠

Standard 4.05: Evaluation

When evaluating students on their use of technology in social work practice, social work educators shall provide clear guidance on professional expectations and how online tests, discussions, or other assignments will be graded.

المعيار ٤.٠٥: التقييم

عند تقييم الطلاب على استخدامهم للتكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية ، يجب على معلمي الخدمة الاجتماعية تقديم إرشادات واضحة حول التوقعات المهنية وكيفية تقييم الاختبارات أو المناقشات أو المهام الأخرى عبر الإنترنت.

Standard 4.06: Technological Disruptions

Social work educators shall provide students with information about how to manage technological problems that may be caused by loss of power, viruses, hardware failures, lost or stolen devices, or other issues that may disrupt the educational process.

المعيار ٤.٠٦: الاضطرابات التكنولوجية

يتعين على معلمي الخدمة الاجتماعية تزويد الطلاب بمعلومات حول كيفية إدارة المشكلات التكنولوجية التي قد تنجم عن انقطاع التيار الكهربائي أو الفيروسات أو أعطال الأجهزة أو الأجهزة المفقودة أو المسروقة أو غيرها من المشكلات التي قد تعطل العملية التعليمية.

Standard 4.07: Distance Education

When teaching social work practitioners or students in remote locations, social work educators shall ensure that they have sufficient understanding of the cultural, social, and legal contexts of the other locations where the practitioners or students are located.

المعيار ٤.٠٧: التعليم عن بعد

عند تقديم الدروس لممارسي الخدمة الاجتماعية أو الطلاب في أماكن نائية، يجب على معلمي الخدمة الاجتماعية التأكد من أن لديهم فهما كافيا للسياقات الثقافية والاجتماعية والقانونية للأماكن الأخرى التي يوجد بها الممارسون أو الطلاب.

Standard 4.08: Support

Social work educators who use technology shall ensure that students have sufficient access to technological support to assist with technological questions or problems that may arise during the educational process.

المعيار ٤.٠٨: الدعم

يتعين على معلمي الخدمة الاجتماعية الذين يستخدمون التكنولوجيا التأكد من أن الطلاب لديهم وصول كافٍ إلى الدعم التكنولوجي للمساعدة في حل الأسئلة أو المشكلات التكنولوجية التي قد تنشأ أثناء العملية التعليمية.

Standard 4.09: Maintenance of Academic Standards

When social work educators use technology to facilitate assignments or tests, they shall take appropriate measures to promote academic standards related to honesty, integrity, freedom of expression, and respect for the dignity and worth of all people.

المعيار ٤.٠٩: الحفاظ على المعايير الأكاديمية

عندما يستخدم معلمو الخدمة الاجتماعية التكنولوجيا لتسهيل المهام أو الاختبارات، يجب عليهم اتخاذ التدابير المناسبة لتعزيز المعايير الأكاديمية المتعلقة بالصدق والنزاهة وحرية التعبير واحترام كرامة وقيمة جميع الناس.

Standard 4.10: Educator–Student Boundaries

Social work educators who use technology shall take precautions to ensure maintenance of appropriate educator–student boundaries.

المعيار ٤.١٠: حدود العلاقة بين المعلم والطالب

يتعين على معلمي الخدمة الاجتماعية الذين يستخدمون التكنولوجيا اتخاذ الاحتياطات اللازمة لضمان الحفاظ على حدود مناسبة بين المعلم والطالب.

Standard 4.11: Field Instruction

Social workers who provide field instruction to students shall address the use of technology in organizational settings.

المعيار ٤.١١: التعليم الميداني

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون التعليم الميداني للطلاب تناول استخدام التكنولوجيا في البيئات التنظيمية (مؤسسات التدريب) .

Standard 4.12: Social Work Supervision

Social workers who use technology to provide supervision shall ensure that they are able to assess students' and supervisees' learning and professional competence.

المعيار ٤.١٢: الإشراف في الخدمة الاجتماعية

يتعين على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا في عملية الإشراف التأكد من قدرتهم على تقييم تعلم الطلاب والمشرف عليهم وكفاءتهم المهنية. ثانيا : قراءة في معايير استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية

بعد الانتهاء من عرض معايير استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية يمكن تقديم قراءة سريعة لهذه المعايير على النحو التالي :

١- مشاركة هيئات علمية متميزة لها تاريخ طويل في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في اعداد المعايير ، حيث شاركت أربعة هيئات علمية في اعداد المعايير و الهيئات هي :

- الجمعية الامريكية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) وهي أكبر منظمة في الولايات المتحدة مكرسة لدعم الأخصائيين الاجتماعيين وتعزيز المهنة. توفر الموارد، والدفاع عن السياسات، والتطوير المهني، والمعايير الأخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية .

- رابطة مجالس الخدمة الاجتماعية و (ASWB) هي منظمة غير ربحية تنظم وتشرف على تراخيص الخدمة الاجتماعية في جميع أنحاء الولايات المتحدة وأجزاء من كندا. تقوم بتطوير وإدارة امتحانات ترخيص الخدمة الاجتماعية المطلوبة للحصول على الشهادات المهنية.

- مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية (CSWE) هو الهيئة الوطنية المسؤولة عن اعتماد برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الولايات المتحدة. يضع معايير تعليمية لبرامج البكالوريوس والدراسات العليا في الخدمة الاجتماعية لضمان جودة التعليم والإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين .

- جمعية الخدمة الاجتماعية السريرية (CSWA) هي منظمة وطنية تمثل وتدعم الأخصائيين الاجتماعيين السريريين في الولايات المتحدة. تعمل على الدفاع عن المهنة، وتوفير الموارد للتطوير المهني، وضمان أعلى المعايير في ممارسة الخدمة الاجتماعية السريرية .

٢- الاستفادة من الادبيات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في خدمات الخدمة الاجتماعية وكذلك في المهن الأخرى في اعداد المعايير وتوافقها مع القوانين واللوائح التنظيمية ذات الصلة .

٣- عرض المعايير على خبراء في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية والاستفادة من آرائهم في اعداد المسودة النهائية للمعايير .

٤- تسهم المعايير في ضمان تعزيز الممارسة الأخلاقية للخدمة الاجتماعية من خلال الاستخدام المناسب للتكنولوجيا.

٥- تناولت معايير استخدام الوسائل التكنولوجية في ممارسة الخدمة الاجتماعية مجالات عديدة مرتبطة بممارسة وتعليم الخدمة الاجتماعية ومن هذه المجالات :

- تزويد العملاء بالجمهور (على مختلف المستويات افراد ، أسر ، جماعات ومجتمعات) .

- تصميم وتقديم الخدمات للعملاء على مختلف مستوياتهم .

- جمع المعلومات المتصلة بالعملاء والخدمات وإدارتها وتخزينها .

- تعليم الخدمة الاجتماعية والإشراف.

٦- تم الوضع في الاعتبار عند وضع المعايير توافقها مع المعايير الأخلاقية لممارسة للخدمة الاجتماعية وكذلك الحفاظ على حقوق العملاء وكرامتهم .

٧- اهتمت المعايير باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في تعليم الخدمة الاجتماعية وعلى وجه الخصوص التعليم العملي الذي يمثل محور اساسي من محاور تعليم الخدمة الاجتماعية .

٨- اهتمت المعايير بالتعليم المستمر للاخصائيين الاجتماعيين لمساعدتهم على الاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية الحديثة في الممارسة ومواكبة كل ما هو جديد لدعم وتمكين العملاء .

٩- اهتمت المعايير أيضا بكيفية التغلب على المعوقات التكنولوجية التي قد تقيد او تحد من استخدام التكنولوجيا في عملية الممارسة او تعليم الخدمة الاجتماعية .

١٠- من يحتاج الى تفسير اكثر للمعايير السابق عرضها يمكنه الاطلاع على المعايير بصورة كاملة على موقع الجمعية الامريكية للاخصائيين الاجتماعيين NASW .

وفى نهاية عرض قراءة بسيطة لمعايير استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية نأمل ان يكون هناك تعاون وعمل مشترك بين الجهات التالية في مصر :

- نقابة المهن الاجتماعية .

- الجمعيات العلمية مثل الجمعية المصرية للخدمة الاجتماعية وغيرها من الجمعيات

- لجنة قطاع الخدمة الاجتماعية

على ان يتم اعداد معايير وطنية خاصة باستخدام الوسائل التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تراعى خصوصية المجتمع المصرى وبرامج تعليم الخدمة الاجتماعية في المؤسسات التعليمية المختلفة (كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية) .

المراجع

- National Association of Social Workers (NASW) , Association of Social Work Boards (ASWB), Council on Social Work Education (CSWE), Clinical Social Work Association (CSWA): Standards for Technology in Social Work Practice,2017.

- يمكن الاطلاع على معايير استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من موقع
رابطه الاخصائيين الاجتماعيين من خلال هذا الرابط

<https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice>