



مؤشرات تخطيطية لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

الدكتور

شريف محمد السعيد

أستاذ التخطيط والسياسة الاجتماعية المساعد

مركز بيت الخبرة للدراسات والبحوث الاجتماعية

حقوق المحتوى محفوظة لمركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلي

1436

ملخص الدراسة:

عنيت الدراسة الحالية بتحديد مؤشرات تخطيطية لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية بقياس واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، وتوفير معلومات أساسية يتم بناءً عليها وضع مؤشرات تخطيطية لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.

وذلك من خلال تحديد واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، ووضع أولويات لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، وتحديد المعوقات التي تحول دون تطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، ووضع آليات لتنفيذ مقترحات تطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية. وتعد تلك الدراسة من الدراسات الوصفية حيث تهتم بتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية وتحديد المعوقات التي حالت دون تطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، بالإضافة إلى وضع أولويات لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.

واعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام المسح الاجتماعي بالعينة للمستشارين الاجتماعيين الإلكترونيين المسجلين بمركز التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية بجمعية البر بالمملكة العربية السعودية، من خلال استمارة استبيان.

وتشير النتائج إلى ان واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية فيما يخص الإداء المهني للمستشار من حيث طبيعة ممارسة المستشار الاجتماعي لمهنة المستشار جاء في المرتبة الأولى الحرص على إجابة المستشار بشكل محدد ومباشر، وتدعيم الجوانب الإيجابية للمستشير وذلك على التوازي. وفي المرتبة الثالثة القدرة على الصياغة الجيدة لمشكلة المستشار، وطرح الحلول العملية والممكنة في ظل إمكانات المستشار وذلك على التوازي. وفي المرتبة الخامسة الوضوح والدقة والإلمام بجوانب المشكلة، وفي المرتبة السادسة القراءة الجيدة للاستشارة الإلكترونية، وفي المرتبة السابعة البساطة في الردود على المستشار، وتوجيه المستشار إلى أماكن محددة لمساعدته على حل مشكلته وذلك على التوازي. وفي المرتبة التاسعة تقديم نصائح واضحة وعملية للمستشير، والقدرة على رسم صورة ذهنية عن حالة المستشار، والقدرة على معرفة بعض الانطباعات والخلفيات الثقافية والاجتماعية للمستشير وذلك على التوازي. وفي المرتبة الثانية عشرة القدرة على التعرف على مشاعر المستشار، وفي المرتبة الثالثة عشر الجمع بين التخصيص والتعميم في تقديم الاستشارة، وتقديم الاستشارة وفق نظريات علمية محددة وذلك على التوازي. وفي المرتبة الخامسة عشرة تحديد مناطق الدراسة بمشكلة المستشار، وتقديم الاستشارة وفق نماذج مهنية محددة وذلك على التوازي. وفي المرتبة السابعة عشرة استخدام المهارات المهنية في تقديم الاستشارة، وتقديم دعم متخصص بعيداً عن العموميات وذلك على التوازي. وفي المرتبة التاسعة عشرة الحاجة إلمام المستشار بقيم وعادات المستشار. وفي المرتبة العشرون التشخيص الجيد لمشكلة المستشار.

كما ان واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية فيما يخص الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية من حيث طبيعة تصميم وتنفيذ وإدارة ومتابعة الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، جاء في المرتبة الأولى توجد لائحة لكيفية الرد على الاستشارة، وفي المرتبة الثانية التزام المستشار بالقواعد العامة للرد على



الاستشارات الاجتماعية، ومناسبة الفترة الزمنية المحددة للرد على المستشار وذلك على التوازي. وفي المرتبة الرابعة تقديم الاستشارات الاجتماعية وفق آلية محددة يستفيد منها المشابه للمشكلة نفسها من المستشارين، واهتمام المستشار بتقديم الاستشارة حتى لو كانت مكررة وذلك على التوازي. وفي المرتبة السادسة وجود آلية محدد للتعامل مع الاستشارات الاجتماعية الناقصة للمعلومات، وفي المرتبة السابعة توفر معايير محددة لاختيار المستشارين الاجتماعيين، وتوجيه المستشار إلى أماكن محددة لمساعدته على حل مشكلته وذلك على التوازي. وفي المرتبة التاسعة تقديم نصائح واضحة وعملية للمستشير، وجود تقنية معلوماتية وفق معايير الجودة في تقديم الاستشارات الاجتماعية، وقاعدة بيانات محدثة عن المستشارين الاجتماعيين وذلك على التوازي. وفي المرتبة العاشرة اختيار المستشار المناسب للاستشارة الإلكترونية الاجتماعية.

وبشأن المعوقات ففي المرتبة الأولى جاء التصنيف الخاطيء للاستشارات الاجتماعية، وفي المرتبة الثانية عدم توفر خطة تدريبية للمستشار الاجتماعي، وفي المرتبة الثالثة التقنية المستخدمة في تقديم الاستشارات الاجتماعية، وعدم توفر معايير محددة لاختيار المستشارين الاجتماعيين وذلك على التوازي. وفي المرتبة الخامسة انعدام الحماس الشخصي للمستشار، وضيق وقت المستشار الاجتماعي وذلك على التوازي. وانتهت الدراسة بآليات محددة لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.

مقدمة:



تعد الأسرة اللبنة الأساسية التي تعتمد عليها المجتمعات في إعداد أفرادها، لذلك تولى الدول اهتماماً متزايداً بالحفاظ على كيان الأسرة ضد أي تصدعات تنشأ نتيجة لطبيعة الحياة المتغيرة. فالأسرة وحدة اجتماعية يقوم فيها الناس عن طريق الاختيار المتبادل بمحاولة إشباع حاجاتهم وتتكون وظيفياً من نمط من العلاقات تحكم كيان الأسرة وتضمن استقرارها وتوافقها وهي اقوي الجماعات تأثيراً في تكوين شخصية الفرد وتوجيه سلوكه. وعلي الرغم من أهمية الدور الذي يقوم به المستشار الاجتماعي الإلكتروني للحفاظ على توازن واستقرار النظام الأسري إلا إنهم لم يلقوا الاهتمام الكافي سواء من حيث دراسة واقعهم أو التخطيط لبرامج تكفل لهم سبل النجاح. كما أن نجاح العملية الإرشادية مرهون بمدى دقة تحديد واقع الاستشارات الاجتماعية، ومن ثم تبني على أساسها المؤشرات التخطيطية المناسبة التي تعمل على تطوير مهارات ومعارف واتجاهات المستشار الاجتماعي الإلكتروني وسبل تقديم الاستشارة. ومن ثم فقد دعت الحاجة إلى أهمية دراسة واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية والوقوف على أولويات تطوير تلك الواقع في محاولة للتوصل إلى مؤشرات تخطيطية يمكن من خلالها التخطيط لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية في ضوء الموارد المتاحة أو التي يمكن إتاحتها. ولقد اشتملت الدراسة على ثلاثة مباحث. المبحث الأول: مؤشرات تخطيطية لواقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، والمبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ويتضمن ذلك المبحث وصف مجتمع الدراسة ومؤشرات واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، ثم انتهت الدراسة بالمبحث الثالث الذي يحتوي على التصور المقترح لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.

أهمية الدراسة وحيثياتها:

1. قياس مستوى القصور ومعوقات الأداء للمستشار الاجتماعي بالاستشارات الإلكترونية.
2. توفير معلومات أساس، يتم بناءً عليها وضع مؤشرات تخطيطية لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.
3. إفادة المسؤولين عن تصميم وتنفيذ وإدارة ومتابعة مواقع الاستشارات الاجتماعية الإلكترونية.

إشكالية الدراسة:

أن تربية الأولاد عبء مشترك يتحمله الزوجان معاً، وإنه لقدر طيب أن يشب الأولاد في حضانة آبائهم مستمتعين بدفء العاطفة وحسن الكفالة. لكن الريح لا تهب رخاءً دائماً، وطبيعة الحياة الابتلاء بالخير والشر⁽¹⁾.

لهذا قد ينشأ في الأسرة بعض صراع الأدوار وقد تنشأ توترات وصراعات في الأسرة من خلال علاقات التفاعل بين أعضائها. ويتضح ذلك في مظاهر الاحتجاج أو التمرد أو العصيان، لهذا فإن الأسرة تحتاج إلى دعم ومساندة اجتماعية من خلال مستشار اجتماعي ذو كفاءة عالية⁽²⁾.

وأشارت دراسة نوفاك جونا (Novac Joanna 1994) أن الدعم الاجتماعي له أثر إيجابي على الأسرة⁽³⁾. كما ان دراسة ثورنتون جويوز (Thornton Joyous 1997) تؤكد على ان هناك علاقة إيجابية بين توفير الدعم الاجتماعي للأسرة ونجاحها في حل الأزمات التي تتعرض لها⁽⁴⁾.

ولقد حقق المستشار الاجتماعي في بعض مناطق المملكة العربية السعودية نجاحات لا بأس بها في مجال الدعم الاجتماعي على الرغم مما يحوط هذه المهنة من إشكالات كبيرة وعقبات في المجتمع.

وتظهر الدراسات أن هناك عددا من العوامل المؤثرة على طلب الاستشارات الاجتماعية وفق مستويات متباينة ومن ذلك: عوامل مؤسسية مثل قلة عدد المستشارين الاجتماعيين أو ضعف مستوى الخدمة الاستشارية المقدمة من حيث: مستوى المستشار، أو قلة عدد ساعات العمل. كما أن هناك عوامل فردية تعود للمسترد نفسه مثل: عدم معرفة المواقع الإلكترونية التي يمكن الاستفادة منها، أو الخوف أو الخجل من طلب خدمة الاستشارة الاجتماعية، أو التعرض لتجارب وخبرات سابقة سيئة مع مثل هذه المواقع الإلكترونية، وأخيرا هناك العوامل المجتمعية، مثل عدم ثقة المجتمع بأهمية طلب خدمة الاستشارات الاجتماعية، أو عدم صدق الصورة التي يقدمها الإعلام عن المستشارين الاجتماعيين⁽⁵⁾.

(1) محمد الغزالي: قضايا المرأة بين التقاليد الراكدة والوافدة، القاهرة، دار الشروق، الطبعة الرابعة، 1992، ص: 119.

(2) قيولا البيلوي: الأطفال في الأزمات، مجلة الطفلة والتنمية، ع1، المجلس العربي للطفولة والتنمية، 2001، ص ص: 43-45.

(3) Novac Joanna; A. differential adaptation the widowhood in white and hispanie-women, MA, California –state- university, 1994.

(4) Thornton Joyous; the hospice widower and grief resolution, PHD, Barry University school of social work, 1997.

(5) عبد الله ناصر: الإرشاد الأسرى في المجتمع السعودي ضرورة أم طرف، وزارة الشؤون الاجتماعية، 2012.

وتشير إحصاءات وزارة الشؤون الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية أن جملة المشكلات الأسرية التي تعاملت معها وحدات الإرشاد الاجتماعي خلال العام 1428/1427 هـ بلغ 6925 حالة بمتوسط شهري يبلغ 577 حالة، وأن المشكلات الأسرية احتلت المرتبة الثانية بنسبة 18.5%⁽¹⁾. إلا أن الشبكة العنكبوتية أصبحت الطريقة الأكثر سرعة ويسرا في تقديم الاستشارات الاجتماعية عبر المواقع الإلكترونية المختلفة. حيث إنها تمنح المسترشد القدرة علي سرد المشكلات الأكثر حساسية والتي يصعب الحديث عنها؛ وبخاصة في المجتمع الخليجي، وتحرر الخوف من معرفة المعالج لاسم الأسرة أو العائلة.

ولعل إجراء بحوث المؤشرات التخطيطية تعد الطريقة العقلانية لتحديد فعالية الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، والمعلومات التطبيقية الناتجة عنها توضح لنا الفجوة بين الواقع وما هو مرغوب للأداء بشكل أفضل وفعال⁽²⁾.

وتوفر المؤشرات التخطيطية معلومات لخدمة عملية اتخاذ القرارات، وقياس للأوضاع الاجتماعية وللتغيرات فيها. وتم اختيار المؤشرات التخطيطية لأنها تيسر فهم الوضع الحالي وصياغة السياسات، كما إنها توفر للمخططين إدراك وفهم واسع للمجتمع الذي يعملون فيه.

ويعتبر الافتقار إلى بيانات واقعية يمكن الاعتماد عليها من أكثر المعوقات التي تؤثر على السياسات والبرامج التنموية الموجهة نحو تطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية للتغلب على المشكلات الأسرية، وذلك القصور يظهر الحاجة إلى مداخل تنموية تقوم على تقدير ما تفتقده الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية من خلال التخطيط لزيادة الخيارات والفرص المتاحة. واستثمار القدرات للمساعدة على تقديم المشورة بشكل أفضل، ولعل ذلك هو محل اهتمام الدراسة الراهنة والتي نحدد موضوعها في:

" مؤشرات تخطيطية لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية"

دراسة مطبقة على مركز التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية بجمعية البر بالمملكة العربية السعودية

أهداف الدراسة:

1. الوقوف على واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.
2. تحديد أهم العوامل المؤدية إلى ضعف مستوى الأداء المهني للمستشارين الاجتماعيين.
3. التعرف على الصعوبات التي تحد من كفاءة المستشارين الاجتماعيين.

⁽¹⁾وزارة الشؤون الاجتماعية: الكتاب الإحصائي السنوي، المملكة العربية السعودية، 1428 هـ، ص ص: 180-181.

⁽²⁾Olga Acosta, Paul A. Tooro; Let's Ask The Homeless People Themselves: A Need Assessment Based on A Probability sample of Adults, American journal of community psychologie, Plenum publishing corporation, V.28, I.3, June, 2000, p:(343).

تساؤلات الدراسة:

1. ما واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية؟
2. ما أهم العوامل المؤدية إلى ضعف مستوى الأداء المهني للمستشارين الاجتماعيين؟
3. ما المعوقات التي تحد من كفاءة المستشارين الاجتماعيين؟
4. ما مقترحات إشباع الحاجات التدريبية للمرشد الأسري؟

المنهج العلمي للدراسة:

تعد تلك الدراسة من الدراسات الوصفية حيث تهتم بتحديد واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية وتحديد المعوقات المؤدية إلى ضعف مستوى الأداء المهني للمستشارين الاجتماعيين، بالإضافة إلى وضع مؤشرات تخطيطية لرفع كفاءة المستشارين الاجتماعيين مقدمي الاستشارات الإلكترونية. واعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام المسح الاجتماعي بالعينة للمستشارين الاجتماعيين مقدمي الاستشارات الإلكترونية بمركز التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية بجمعية البر بالمملكة العربية السعودية.

أدوات جمع البيانات للبحث:

استمارة استبيان للمستشارين الاجتماعيين مقدمي الاستشارات الإلكترونية بمركز التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية بجمعية البر بالمملكة العربية السعودية.

خطة البحث:

المجال البشري: المستشارين الاجتماعيين مقدمي الاستشارات الإلكترونية بمركز التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية بجمعية البر بالمملكة العربية السعودية.

المجال المكاني: الفرع الرئيسي بالمنطقة الشرقية

المجال الزمني: من 2015/9/14 حتى 2015/10/15

النتائج المتوقعة:

1. قيام المستشارين الاجتماعيين مقدمي الاستشارات الإلكترونية بأداء مهام عملهم بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.
2. تحديد مؤشرات تخطيطية لتفعيل أداء المستشارين الاجتماعيين مقدمي الاستشارات الإلكترونية.
3. تحديد المواصفات العلمية والمهنية للمستشارين الاجتماعيين مقدمي الاستشارات الإلكترونية.
4. الوقوف على واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.
5. تحديد أهم العوامل المؤدية إلى ضعف مستوى الأداء المهني للمستشارين الاجتماعيين.
6. تحديد الصعوبات التي تحد من كفاءة المستشارين الاجتماعيين.

المبحث الأول: مؤشرات تخطيطية لواقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

المؤشر في اللغة يدل أو يوضح الشيء، ومن الناحية العملية يظهر بشكل مباشر أو غير مباشر المقادير غير القابلة للقياس المباشر أو الملاحظة المباشرة⁽¹⁾.

والمؤشر هو مقياس كمي يلخص حزمة من المعلومات أو الظواهر، وتتخذ المؤشرات شكل المعدلات والنسب والأرقام القياسية التي تعكس علاقة الظاهرة التي يجري قياسها بالواقع أو البيئة التي حدثت فيها⁽²⁾.

كما أن المؤشر عبارة عن "تعبير رقمي عن الجوانب القابلة للقياس من المفاهيم الاجتماعية المجردة التي تستخدم كمتغيرات في نظام متكامل للمعلومات من أجل اتخاذ القرارات"⁽³⁾.

ويعرف قاموس علم الاجتماع المؤشر علي أنه "ظاهرة أو عدد من الظواهر يمكن ملاحظتها وقياسها، وتستخدم للتدليل على وجود ظاهرة أخرى"⁽⁴⁾.

أما قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية عرف المؤشر على أنه "مقياس كمي للأوضاع الاجتماعية الهامة في المجتمع (الديموجرافية، البيئية المجتمعية)"⁽⁵⁾.

ويعد المؤشر إحصائية لها أهمية معنوية مباشرة وتلخص الفهم والحكم المتوازن علي الواقع، فهو مقياس مباشر خاضع للتفسيرات في ما إذا كانت التغيرات في الاتجاه الصحيح أو أنها قد أدت إلي تحسين الأوضاع أم أن الأمر أصبح أسوأ حالا من ذي قبل⁽⁶⁾.

والمؤشرات هي "مقاييس كيفية حول ظروف ديموجرافية، وبيئية ومجتمعية تستخدم في تأسيس تخطيط شامل متوازن"⁽⁷⁾.

كما ان المؤشرات هي "مقاييس للأوضاع الحياتية للناس في مختلف المجتمعات الإنسانية، فهي ليست قياسات ثابتة بل قياسات متتابعة لأحوال المجتمعات في فترات زمنية متباعدة".

وقد عرف معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية المؤشرات الاجتماعية أنها "نتائج القياسات الكمية للظروف السكانية والبيئية والاجتماعية، والتي تفيد في إعداد التخطيط المتوازن"⁽⁸⁾.

(1) رشاد عبد اللطيف: تنمية المجتمع وقضايا الإعلام التربوي "مؤشرات التنمية بين التطورات النظرية والممارسة المهنية"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995، ص:35.

(2) سالم رحومه: مؤشرات التنمية الاجتماعية في ليبيا من عام (1970-1980)، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان، طرابلس، ليبيا، 1988، ص: 19.

(3) إقبال السمالوطي: قراءات معاصرة في التنمية الاجتماعية، مذكرات غير منشورة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة، 1996، ص:316.

(4) عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص: 239.

(5) أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص:493.

(6) عباس أحمد، ياسين الكبير: تقويم المشروعات الاجتماعية، دار القلم، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2002، ص: 113.

(7) Barker. R. L: Social Work Dictionary, 2nd Edition, National Association of Social Workers, NASW, Washington D.C, 1991, P : (219).

(8) يحيى حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الشركة المصرية العالمية للنشر، القاهرة، 1998، ص: 153.

بينما عرف رمون باور المؤشرات الاجتماعية بأنها "مجموعة أو سلسلة الإحصائيات، وجميع أشكال التدليل التي تساعد في تحديد الوضع الراهن للمجتمع. والتنبؤ باتجاهات التغيير، وتقييم البرامج المحددة ورصد آثارها، وذلك في ضوء القيم والأهداف الخاصة بالمجتمع".

في حين ان المؤشرات التخطيطية مقياسا لمجال واقعي بعينه مرتبط بإطار نظري محدد، يمكن في ضوءه إدراك العلاقات السببية. باعتباره مجموعة من البيانات الكمية أو الكيفية عن جانب أو أكثر من جوانب الحياة الاجتماعية، والتي يمكن استنادًا إلى طبيعتها أن تدل أو تؤثر على واقع المجتمع. وبرزت حركة المؤشرات التخطيطية حينما بدأ الإنسان يتدخل إراديا في عملية التغيير الاجتماعي.

والمؤشرات التخطيطية هي "قياس أو ترجمة كمية للمفاهيم الاجتماعية الكيفية، بحيث تصبح قابلة للقياس العلمي، وذلك بهدف تشخيص الظواهر الاجتماعية وتفسيرها ورصد تطوراتها زمنيا ومقارنتها بالمجتمعات الأخرى. وهي أغراض تخدم في أغلبها صنع القرارات المتصلة برسم السياسات الاجتماعية".
والمؤشرات التخطيطية لها أربعة وظائف أساسية في تحديد واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية:

- 1- قياس أي شيء يقع خارج مكونات أو سمات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية الأساسية.
 - 2- الإشارة إلى أي متغير أساسي وواقعي يشكل أحد مكونات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.
 - 3- تقديم بيانات كمية دقيقة لرصد الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية وتقييمها.
 - 4- التعبير بشكل ضمني عن العلاقة المتسلسلة أو المتعاقبة بين المتغيرات المختلفة⁽¹⁾.
- ويختلف استخدام المؤشرات التخطيطية باختلاف الثقافات المحلية وهي توضع لتقويم حجم وشكل وتنوع واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، كما أن استخدام المؤشرات التخطيطية يرتبط بأهداف مجتمعية واسعة⁽²⁾.

ويعتبر استخدام المؤشرات التخطيطية محاولة لنقل الإجراءات التي يستخدمها الناس في تعاملهم مع واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية إلى حيز الدراسة الموضوعية. فالمؤشرات التخطيطية هي قياسات لواقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية وللتغيرات في الأوضاع الاجتماعية المرتبطة بواقع تقديم الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، وتم اختيار المؤشرات التخطيطية لأنها تيسر فهم الوضع الحالي وتساعد على صياغة السياسات التحسينية لواقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية⁽³⁾.

(1) على ليلة: مؤشرات قياس فاعلية السياسات الاجتماعية في مواجهة المخاطر، سلسلة الدراسات الاجتماعية، العدد (80)، إشكاليات السياسات الاجتماعية في إدارة المخاطر بدول مجلس التعاون الخليجي، الطبعة الأولى، مايو 2013م رجب 1434هـ، ص:96-90.

(2) Soumelis. C. G: project Evaluation Methodologies and Techniques, 2nd Edition, UNESCO, France, 1983, p:50.

(3) إبراهيم المليجي، محمد محمود مهدي: العولمة وأثرها في التخطيط الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص: 385.

كما ان المؤشرات التخطيطية تساعد في تحليل واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، للتعرف على الإداء المهني للمستشارين الاجتماعيين، وخصائصهم واحتياجاتهم المختلفة لمساعدتهم كي يبروا بتلك المرحلة بسلام اجتماعي ونفسي إكراما لهذه الشريحة المهمة التي أفنت سنوات حياتها في خدمة المجتمع، ولفت الأنظار إلى واقع حالهم. كما ان المؤشرات التخطيطية تساعد في معرفة طبيعة تصميم وتنفيذ وإدارة ومتابعة الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، ولفت الأنظار إلى واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية الحالي⁽¹⁾.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: وصف مجتمع الدراسة

جدول (1)

يوضح توزيع المستشار الاجتماعي وفقاً للمؤهل

ن=13

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
1	دكتوراه	2	15,4%
2	ماجستير	3	23,1%
3	بكالوريوس	8	61,5%
	الإجمالي	13	100%

يتضح من جدول (1) أن أكثر من نصف المستشارين الاجتماعيين بنسبة 61,5% حاصلين على مؤهل عالي، في حين أن نسبة الحاصلين على ماجستير 23,1% وهو ما يقرب من الربع، وأخيراً الحاصلين على دكتوراه بنسبة 15,4%.

(1) خولة علي البيبر: الواقع الاجتماعي والصحي للمسنين في العراق وسبل تطويره، جمهورية العراق، وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي، دائرة التنمية البشرية، قسم سياسات التنمية الاجتماعية، 2009، ص: 1.

جدول (2)

يوضح تخصص المستشار الاجتماعي

ن=13

م	التخصص	التكرار	النسبة
1	طب نفسي	1	7,7%
2	رياضيات	1	7,7%
3	شريعة	2	15,4%
4	لغة عربية	5	38,5%
5	أصول دين	3	23%
6	خدمة اجتماعية	1	7,7%
	الإجمالي	13	100

يشير جدول (2) أن هناك تخصصات متعددة تمارس مهمة المستشار الاجتماعي. ويأتي في مقدمة تلك التخصصات تخصص اللغة العربية بنسبة 38,5%، يليه تخصص أصول دين بنسبة 23%، ثم تخصص الشريعة بنسبة 15,4%، وأخيراً تخصصات الطب النفسي والرياضيات والخدمة الاجتماعية بنسبة 7,7% وذلك على التوازي بنفس المرتبة.

ويدل ذلك على عدم وجود توصيف مهني لمهنة المستشار الاجتماعي. وأن هناك العديد من الممارسين لمهنة المستشار الاجتماعي غير متخصصين بطبيعة الحال في العلوم الاجتماعية والنفسية مما يؤثر على مهنية الاستشارة والعائد المتوقع منها، ونظرة المجتمع لتلك المهنة. مما يتطلب من الجهات المعنية وضع المعايير المهنية لممارسة وظيفة المستشار الاجتماعي.

جدول (3)

يوضح السن للمستشار الاجتماعي

ن=13

م	السن	التكرار	النسبة
1	أقل من 30	-	-
2	من 30 إلى أقل من 40	-	-
3	من 40 إلى أقل من 50	7	53,8
4	50 فأكثر	6	46,2
	الإجمالي	13	100

يتضح من جدول (3) أن المستشار الاجتماعي في الفئة العمرية من 40 عاماً حتى أقل من 50 عاماً يحظى بأكثر نسبة حيث بلغت 53,8%، تليها الفئة العمرية من 50 عاماً فأكثر بنسبة 46,2%. ويشير ذلك إلى أن هناك حاجة ضرورية إلى ضخ دماء جديدة للقيام بمهام المستشار الاجتماعي، كما يجب الاهتمام بالمرحلة العمرية التي تمثل الفئة أقل من 40 عاماً بإشباع حاجاتهم التدريبية وثقل خبراتهم. وكذلك عقد اجتماعات إشرافية لنقل الخبرات بين المستشارين الجدد والمستشارين القدامى.

جدول (4)

يوضح عمل المستشار الاجتماعي

ن=13

م	العمل	التكرار	النسبة
1	مشرف تربوي	4	30,7%
2	مسجل جامعة	1	7,7%
3	معلم	6	46,2%
4	باحث	2	15,4%
	الإجمالي	13	100

يشير جدول (4) أن المستشار الاجتماعي غير متفرغ لتقديم الاستشارات الاجتماعية حيث يمارس عدد من الوظائف الرئيسية، بجانب ممارسة عملية تقديم الاستشارات الاجتماعية كنوع من العمل التطوعي. وبالطبع يؤثر ذلك على عملية تقديم الاستشارات الاجتماعية ومدى الصفاء الذهني للمستشار الاجتماعي للقيام بتلك العملية. ومن أهم الوظائف التي يمارسها المستشار الاجتماعي وظيفة معلم بنسبة 46,2%، تليها وظيفة مشرف تربوي بنسبة 30,7%، ثم وظيفة باحث بنسبة 15,4%، وأخيراً وظيفة مسجل جامعة بنسبة 7,7%.

جدول (5)

يوضح عدد سنوات الخبرة للمستشار الاجتماعي

ن=13

م	عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
1	أقل من 5	2	15,3%
2	5-	4	30,8%
4	10-	4	30,8%
5	15 فأكثر	3	23,1%

100	13	الإجمالي
-----	----	----------

يتضح من جدول (5) الخبرات في مجال الاستشارات الاجتماعية. حيث أن أكثر من النصف بقليل لديهم خبرة بعملية الاستشارات الاجتماعية تتراوح ما بين 5 سنوات إلى أقل من 15 سنة وذلك بنسبة 61,6%، يلي ذلك من لديهم خبرة 15 سنة فأكثر بنسبة 23,1%، ثم من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 15,3%.

جدول (6)

يوضح حصول المستشار الاجتماعي على تدريب

ن=13

م	الحصول علي تدريب	التكرار	النسبة
1	نعم	8	61,5%
2	لا	5	38,5%
	الإجمالي	13	100%

يشير جدول (6) إلى تلقي المستشار الاجتماعي دورات تدريبية بنسبة 61,5%، في حين أن نسبة الغير حاصلين على دورات تدريبية تقدر بنسبة 38,5%. مما يتطلب تواجد خطة تدريبية للمستشار الاجتماعي تضمن تدريب الجميع، حتى لا تتأثر العملية الاستشارية لفقد المستشار الاجتماعي أحد الجوانب الهامة في ممارسة عمله.

جدول (7)

يوضح الدورات التدريبية الحاصل عليها المستشار الاجتماعي

ن=13

م	الدورات التدريبية	التكرار	النسبة
1	دورة تأهيل المستشارين	7	33,3%
2	دورة تأهيل المصلحين	4	19,1%
3	دبلوم الإرشاد الأسري	8	38,1%
4	دورة إعداد مدربين	2	9,5%
	الإجمالي	21	100%

يشير جدول (7) إلى تلقي المستشار الاجتماعي دورات تدريبية عديدة في مجالات مختلفة من عملية الإرشاد الأسري. حيث جاء دبلوم الإرشاد الأسري في المقدمة بنسبة 38,1%، تلي ذلك دورة تأهيل

المستشارين بنسبة 33,3%، ثم دورة تأهيل المصلحين بنسبة 19,1%، وأخيراً دورة إعداد مدرّبين بنسبة 9,5%.

ثانياً: مؤشرات واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية جدول (8)

يوضح واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية فيما يخص الإداء المهني للمستشار

ن=13

م	أ- فيما يخص الإداء المهني للمستشار	نعم		إلى حد ما		لا		الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	
1	القراءة الجيدة للاستشارة الإلكترونية.	7	53,8	4	30,8	2	15,4	6
2	القدرة على التعرف على مشاعر المستشير.	5	38,5	5	38,5	3	23	12
3	القدرة على رسم صورة ذهنية عن حالة المستشير.	5	38,5	6	46,2	2	15,3	9
4	استخدام المهارات المهنية في تقديم الاستشارة.	4	30,8	4	30,8	5	38,4	17
5	القدرة على معرفة بعض الانطباعات والخلفيات الثقافية والاجتماعية للمستشير.	5	38,5	6	46,2	2	15,3	9
6	الجمع بين التخصيص والتعميم في تقديم الاستشارة.	4	30,8	6	46,2	3	23	13
7	تقديم نصائح واضحة وعملية للمستشير.	5	38,5	6	46,2	2	15,3	9
8	تقديم الاستشارة وفق نماذج مهنية محددة.	3	23,1	7	53,8	3	23,1	15
9	الحرص على إجابة المستشير بشكل محدد ومباشر.	10	77	1	7,7	2	15,3	1
10	التشخيص الجيد لمشكلة المستشير.	2	15,3	6	46,2	5	38,5	20
11	تحديد مناطق الدراسة بمشكلة المستشير.	4	30,8	5	38,4	4	30,8	15
12	تقديم دعم متخصص بعيداً عن العموميات.	4	30,8	4	30,8	5	38,4	17
13	تقديم الاستشارة وفق نظريات علمية محددة.	3	23,1	8	61,5	2	15,4	13
14	توجيه المستشير إلى أماكن محددة لمساعدته على حل مشكلته.	7	53,8	3	23,1	3	23,1	7
15	الوضوح والدقة والإلمام بجوانب المشكلة.	8	61,5	3	23,1	2	15,4	5
16	طرح الحلول العملية والممكنة في ظل إمكانيات المستشير.	9	69,2	2	15,4	2	15,4	3
17	إلمام المستشار بقيم وعادات المستشير.	2	15,4	7	53,8	4	30,8	19
18	البساطة في الردود على المستشير.	7	53,8	3	23,1	3	23,1	7
19	تدعيم الجوانب الإيجابية للمستشير.	10	77	1	7,7	2	15,3	1
20	القدرة على الصياغة الجيدة لمشكلة المستشير.	9	69,2	2	15,4	2	15,4	3
	الإجمالي	116	44,1	89	33,8	58	22,1	194,7

يوضح جدول (8) واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية فيما يخص الإداء المهني للمستشار من حيث طبيعة ممارسة المستشار الاجتماعي لمهنة المستشار، كما يرتب الجدول الإداء المهني للمستشار وفق أولويات ممارسته الحالية. وذلك وفقاً لما يلي:

- في المرتبة الأولى الحرص على إجابة المستشير بشكل محدد ومباشر، وتدعيم الجوانب الإيجابية للمستشير وذلك على التوازي.

- في المرتبة الثالثة القدرة على الصياغة الجيدة لمشكلة المستشير، وطرح الحلول العملية والممكنة في ظل إمكانيات المستشير وذلك على التوازي.

- في المرتبة الخامسة الوضوح والدقة والإلمام بجوانب المشكلة.

- في المرتبة السادسة القراءة الجيدة للاستشارة الإلكترونية.

- في المرتبة السابعة البساطة في الردود على المستشار، وتوجيه المستشار إلى أماكن محددة لمساعدته على حل مشكلته وذلك على التوازي.
 - في المرتبة التاسعة تقديم نصائح واضحة وعملية للمستشير، والقدرة على رسم صورة ذهنية عن حالة المستشار، والقدرة على معرفة بعض الانطباعات والخلفيات الثقافية والاجتماعية للمستشير وذلك على التوازي.
 - في المرتبة الثانية عشر القدرة على التعرف على مشاعر المستشار.
 - في المرتبة الثالثة عشر الجمع بين التخصيص والتعميم في تقديم الاستشارة، وتقديم الاستشارة وفق نظريات علمية محددة وذلك على التوازي.
 - في المرتبة الخامسة عشر تحديد مناطق الدراسة بمشكلة المستشار، وتقديم الاستشارة وفق نماذج مهنية محددة وذلك على التوازي.
 - في المرتبة السابعة عشر استخدام المهارات المهنية في تقديم الاستشارة، وتقديم دعم متخصص بعيدا عن العموميات وذلك على التوازي.
 - في المرتبة التاسعة عشر الحاجة إلمام المستشار بقيم وعادات المستشار.
 - في المرتبة العشرون التشخيص الجيد لمشكلة المستشار.
- ويلاحظ وفق النتائج السابقة انخفاض الأوزان المرجحة للعديد من الممارسات المهنية التي يعتمد عليها المستشار الاجتماعي وفق أولويات ممارساتها ومنها على سبيل المثال التشخيص الجيد للمشكلة، واستخدامه المهارات المهنية، وتقديم الاستشارة وفق نماذج مهنية أو نظريات علمية. وقد يرجع هذا لعدم توفر معايير محددة وملزمة لممارسة الاستشارات الاجتماعية وهو ما يؤكد نتائج جدول (2) من ممارسة غير المتخصصين لعملية تقديم الاستشارات الاجتماعية.

جدول (9)

يوضح واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية فيما يخص الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

ن=13

م	ب- فيما يخص الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية	نعم		إلى حد ما		لا		الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	
1	اختيار المستشار المناسب للاستشارة الإلكترونية الاجتماعية.	3	23,1	2	15,4	8	61,5	10
2	وجود آلية محدد للتعامل مع الاستشارات الاجتماعية الناقصة للمعلومات.	4	30,8	3	23,1	6	46,1	6
3	التزام المستشار بالقواعد العامة للرد على الاستشارات الاجتماعية.	8	61,5	3	23,1	2	15,4	2
4	تقديم الاستشارات الاجتماعية وفق آلية محددة يستفيد منها المشابه للمشكلة نفسها من المستشارين.	6	46,1	4	30,8	3	23,1	4

2	10,7	32	15,4	2	23,1	3	61,5	8	5	مناسبة الفترة الزمنية المحددة للرد على المستشار.
1	12	36	46,1	6	23,1	3	30,8	4	6	توجد لائحة لكيفية الرد على الاستشارة .
4	9,7	29	30,8	4	15,4	2	53,8	7	7	اهتمام المستشار بتقديم الاستشارة حتى لو كانت مكررة.
7	7,3	22	53,8	7	23,1	3	23,1	3	8	توفر معايير محددة لاختيار المستشارين الاجتماعيين.
7	7,3	22	53,8	7	23,1	3	23,1	3	9	وجود تقنية معلوماتية وفق معايير الجودة في تقديم الاستشارات الاجتماعية.
7	7,3	22	53,8	7	23,1	3	23,1	3	10	قاعدة بيانات محدثة عن المستشارين الاجتماعيين.
										الإجمالي
		257	40	52	22,3	29	37,7	49		

يوضح جدول (9) واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية فيما يخص الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية من حيث طبيعة تصميم وتنفيذ وإدارة ومتابعة الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية، كما يرتبها الجدول وفق آليات تنفيذها. وذلك وفقاً لما يلي:

- في المرتبة الأولى توجد لائحة لكيفية الرد على الاستشارة.
- في المرتبة الثانية التزام المستشار بالقواعد العامة للرد على الاستشارات الاجتماعية، ومناسبة الفترة الزمنية المحددة للرد على المستشار وذلك على التوازي.
- في المرتبة الرابعة تقديم الاستشارات الاجتماعية وفق آلية محددة يستفيد منها المشابه للمشكلة نفسها من المستشارين، واهتمام المستشار بتقديم الاستشارة حتى لو كانت مكررة وذلك على التوازي.
- في المرتبة السادسة وجود آلية محدد للتعامل مع الاستشارات الاجتماعية الناقصة للمعلومات.
- في المرتبة السابعة توفر معايير محددة لاختيار المستشارين الاجتماعيين، وتوجيه المستشار إلى أماكن محددة لمساعدته على حل مشكلته وذلك على التوازي.
- في المرتبة التاسعة تقديم نصائح واضحة وعملية للمستشير، وجود تقنية معلوماتية وفق معايير الجودة في تقديم الاستشارات الاجتماعية، وقاعدة بيانات محدثة عن المستشارين الاجتماعيين وذلك على التوازي.

- في المرتبة العاشرة اختيار المستشار المناسب للاستشارة الإلكترونية الاجتماعية. ويلاحظ وفق النتائج السابقة انخفاض الأوزان المرجحة للعديد من الآليات التي يعتمد عليها في تصميم وتنفيذ وإدارة ومتابعة الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية وفق أولويات ممارستها ومنها علي سبيل المثال اختيار المستشار المناسب، تقديم نصائح واضحة وعملية للمستشير، وجود تقنية معلوماتية وفق معايير الجودة في تقديم الاستشارات الاجتماعية، توفر قاعدة بيانات محدثة عن المستشارين

الاجتماعيين، توفر معايير محددة لاختيار المستشارين الاجتماعيين، توجيه المستشار إلى أماكن محددة لمساعدته علي حل مشكلته، وجود آلية محدد للتعامل مع الاستشارات الاجتماعية الناقصة للمعلومات. وقد يرجع هذا لعدم توفر أدلة مهنية إرشادية تساعد على تصميم وتنفيذ وإدارة ومتابعة الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية.

ثالثاً: معوقات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

جدول (10)

يوضح معوقات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

ن=13

الترتيب	درجة المعوقات	المتوسط الحسابي	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		معوقات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
2	متوسطة	2,4	10,3	31	15,4	2	30,8	4	53,8	7	عدم توفر خطة تدريبية للمستشار الاجتماعي.	1
3	متوسطة	2,2	9,3	28	30,8	4	23,1	3	46,1	6	التقنية المستخدمة في تقديم الاستشارات الاجتماعية.	2
5	ضعيف	1,8	8	24	30,8	4	53,8	7	15,4	2	انعدام الحماس الشخصي للمستشار.	3
1	قوية	2,5	10,7	32	7,7	1	38,5	5	53,8	7	التصنيف الخاطئ للاستشارات الاجتماعية.	4
5	ضعيف	1,8	8	24	38,5	5	38,5	5	23,1	3	ضيق وقت المستشار الاجتماعي.	5
3	متوسطة	2,2	9,3	28	23	3	38,5	5	38,5	5	عدم توفر معايير محددة لاختيار المستشارين الاجتماعيين.	6

يوضح جدول (10) معوقات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية وتنوعها ما بين معوقات قوية

ومتوسطة وضعيفة وفق المتوسطات الحسابية المبينة بالجدول، كما يرتب الجدول المعوقات التي تؤثر على

جودة تقديم الاستشارة الاجتماعية للمستشير. وذلك وفقاً لما يلي:

- في المرتبة الأولى التصنيف الخاطئ للاستشارات الاجتماعية.

- في المرتبة الثانية عدم توفر خطة تدريبية للمستشار الاجتماعي.

- في المرتبة الثالثة التقنية المستخدمة في تقديم الاستشارات الاجتماعية، وعدم توفر معايير محددة لاختيار المستشارين الاجتماعيين وذلك على التوازي.

- في المرتبة الخامسة انعدام الحماس الشخصي للمستشار، وضيق وقت المستشار الاجتماعي وذلك على التوازي.

رابعاً: مقترحات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

جدول (11)

يوضح مقترحات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

ن=13

الترتيب	درجة المقترحات	المتوسط الحسابي	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		مقترحات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
4	قوية	2,6	11,3	34	15,4	2	7,7	1	76,9	10	إعداد خطة تدريبية للمستشار الاجتماعي.	1
2	قوية	2,7	11,7	35	15,4	2	-	-	84,6	11	تطوير التقنية المستخدمة في تقديم الاستشارات الاجتماعية.	2
4	قوية	2,6	11,3	34	15,4	2	7,7	1	76,9	10	الدعم المالي والنفسي للمستشار الاجتماعي.	3
2	قوية	2,7	11,7	35	15,4	2	-	-	84,6	11	لائحة محددة للتعامل مع الاستشارات الاجتماعية والمستشير والمستشار الاجتماعي.	4
4	قوية	2,6	11,3	34	15,4	2	7,7	1	76,9	10	تحديث قواعد البيانات الخاصة بالمستشار الاجتماعي.	5
1	قوية	3	13	39	-	-	-	-	100	13	استحداث نموذج للاستشارة يساعد المستشار في تقديم الاستشارة ويحتوي على المعلومات الكافية عن المستشار.	6

يوضح جدول (11) مقترحات الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية ويؤكد على قوتها وفق المتوسطات

الحسابية المبينة بالجدول لتحسين الوضع القائم، كما يرتبها الجدول وفق أولوياتها. وذلك وفقاً لما يلي:

- في المرتبة الأولى استحداث نموذج للاستشارة يساعد المستشار في تقديم الاستشارة ويحتوي على المعلومات الكافية عن المستشار.

- في المرتبة الثانية لائحة محددة للتعامل مع الاستشارات الاجتماعية والمستشير والمستشار الاجتماعي، وتطوير التقنية المستخدمة في تقديم الاستشارات الاجتماعية وذلك على التوازي.

- في المرتبة الرابعة إعداد خطة تدريبية للمستشار الاجتماعي، والدعم المالي والنفسي للمستشار الاجتماعي، وتحديث قواعد البيانات الخاصة بالمستشار الاجتماعي وذلك على التوازي.

المبحث الثالث: التصور المقترح لتطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

جدول (12)

آليات تطوير واقع الاستشارات الإلكترونية الاجتماعية

آليات التنفيذ	الجهات المنفذة
<p>1- وضع القواعد والإجراءات الخاصة بشغل وظيفة المستشار الاجتماعي.</p> <p>2- وضع تصنيف وتوصيف لمهنة المستشار الاجتماعي.</p> <p>3- تحديد الحقوق والواجبات لوظيفة المستشار الاجتماعي.</p> <p>4- تحديد المؤهلات المطلوبة لشغل وظيفة المستشار الاجتماعي.</p>	وزارة الخدمة المدنية
<p>1- تصنيف الجمعيات العاملة في مجال العمل الأهلي.</p> <p>2- عمل اتحاد نوعي للجمعيات العاملة بمجال الاستشارات الاجتماعية.</p> <p>3- إنشاء إدارة عامة للاستشارات الاجتماعية ووحدات للاستشارات الاجتماعية بالدوائر الحكومية.</p>	وزارة الشؤون الاجتماعية
<p>1- تقديم المشورة في كيفية تطبيق دليل التوصيف والتصنيف لمهنة المستشار الاجتماعي.</p> <p>2- نشر وتعميم دليل التوصيف والتصنيف المهني على جميع الجهات ذات العلاقة.</p> <p>3- تدشين ترخيص لمزاولة مهنة المستشار الاجتماعي.</p>	وزارة العمل
<p>1- رصد مكافآت مالية لتأليف الكتب الخاصة بالاستشارات الاجتماعية.</p> <p>2- اعتماد دبلومات خاصة بالاستشارات الاجتماعية.</p> <p>3- تدشين مؤتمرات علمية خاصة بالاستشارات الاجتماعية الإلكترونية.</p>	الجامعات
<p>1- تدشين مسابقات بحثية في مجالات الاستشارات الاجتماعية الإلكترونية.</p> <p>2- تدشين مجلات سنوية متخصصة بالاستشارات الاجتماعية.</p> <p>3- تدشين حزمة دورات تدريبية متخصصة بالاستشارات الاجتماعية.</p> <p>4- تصميم وتقويم برامج الاستشارات الاجتماعية.</p>	المراكز البحثية
<p>1- تدشين موقع إلكتروني لتبادل الخبرات بين المستشارين الاجتماعيين.</p> <p>2- تقدير حاجات المستشارين الاجتماعيين ومتابعة البرامج المقدمة لهم.</p> <p>3- تدشين لقاءات توجيه جمعي للمستشارين الاجتماعيين بشكل دوري.</p>	مراكز التنمية الأسرية

1- التشبيك بين الجمعيات العاملة في مجال الاستشارات الاجتماعية.	الجمعيات الأهلية
2- تدشين مراكز تنمية أسرية جديدة بمختلف أنحاء المملكة العربية السعودية.	

المراجع

- (1) أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
 - (2) إبراهيم المليجي، محمد محمود مهدي: العولمة وأثرها في التخطيط الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005.
 - (3) إقبال السمالوطي: قراءات معاصرة في التنمية الاجتماعية، مذكرات غير منشورة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة، 1996.
 - (4) خولة علي البير: الواقع الاجتماعي والصحي للمسنين في العراق وسبل تطويره، جمهورية العراق، وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي، دائرة التنمية البشرية، قسم سياسات التنمية الاجتماعية، 2009.
 - (5) رشاد عبد اللطيف: تنمية المجتمع وقضايا الإعلام التربوي "مؤشرات التنمية بين التطورات النظرية والممارسة المهنية"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995.
 - (6) سالم رحومه: مؤشرات التنمية الاجتماعية في ليبيا من عام (1970 - 1980)، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان، طرابلس، ليبيا، 1988.
 - (7) عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997.
 - (8) عباس أحمد، ياسين الكبير: تقييم المشروعات الاجتماعية، دار القلم، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2002.
 - (9) عبد الله ناصر: الإرشاد الأسري في المجتمع السعودي ضرورة أم طرف، وزارة الشؤون الاجتماعية، 2012.
- www.alghwaibah.com
- (10) على ليلة: مؤشرات قياس فاعلية السياسات الاجتماعية في مواجهة المخاطر، سلسلة الدراسات الاجتماعية، العدد (80)، إشكاليات السياسات الاجتماعية في إدارة المخاطر بدول مجلس التعاون الخليجي، الطبعة الأولى، مايو 2013م - رجب 1434هـ.
 - (11) قيولا الببلاوي: الأطفال في الأزمات، مجلة الطفلة والتنمية، ع1، المجلس العربي للطفولة والتنمية، 2001.



(12) محمد الغزالي: قضايا المرأة بين التقاليد الرائدة والوافدة، القاهرة، دار الشروق، الطبعة الرابعة، 1992.

(13) وزارة الشؤون الاجتماعية: الكتاب الإحصائي السنوي، المملكة العربية السعودية، 1428 هـ.

(14) يحيى حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الشركة المصرية العالمية للنشر، القاهرة، 1998.

(15) Barker. R. L: Social Work Dictionary, 2nd Edition, National Association of Social Workers, NASW, Washington D.C, 1991.

(16) Olga Acosta, Paul A. Tooro; Let's Ask the Homeless People Themselves: A Need Assessment Based on A Probability sample of Adults, American journal of community psychologie, Plenum publishing corporation, V.28, I.3, June, 2000.

(17) Soumelis. C. G: project Evaluation Methodologies and Techniques, 2nd Edition, UNESCO, France, 1983.

(18) Thornton Joyous; the hospice widower and grief resolution, PHD, Barry University school of social work, 1997.

(19) Novac Joanna; A. differential adaptation the widowhood in white and hispanie-women, MA, California –state- university, 1994.