مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal
FSSJ

واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين:
دراسة مطبقة على العاملين بإدارات رعاية الشباب

The reality of digital professional practice for social workers: A study applied to workers in youth care departments

د/ عبد الفتاح عمر محمد سالم الجمل.
مدرس مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية بالقاهرة
جامعة الأزهر

DOI: 10.21608/fjssj.2025.437355 **Url**:https://fjssj.journals.ekb.eg/article_437355.html
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٥/٧/١١م **تاريخ القبول:** ٢٠٢٥/٨/٢٢م **تاريخ النشر:** ٢٠٢٥/١٠/١م
توثيق البحث: الجمل، عبدالفتاح عمر محمد سالم. (٢٠٢٥). واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين: دراسة مطبقة على العاملين بإدارات رعاية الشباب، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية,ع. ٢٣،ج.(١), ص-ص:٢٩-٦٦.

٢٠٢٥م

المجلد: الثالث والعشرون. **العدد**: الأول. أكتوبر ٢٠٢٥م.

واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين: دراسة مطبقة على العاملين بإدارات رعاية الشباب

المستخلص:

يسلط هذا البحث الضوء على استخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية الرقمية كإحدى المستجدات المهمة، والتي تؤثر في ممارسة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وتحسين أداء العاملين بإدارات رعاية الشباب بصفة خاصة، واستهدف البحث الراهن التوصل إلى تقديم مجموعة من المقترحات التي قد تسهم في تطوير وتنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية في تقديم الخدمات من خلال تحديد واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب، وتحديد المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية، وينتمي هذا البحث إلى نمط الدراسات الوصفية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي الشامل، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة، وطبقت على عينة قوامها (٣٠) أخصائي بإدارات رعاية الشباب بكليات جامعة الأزهر بالقاهرة، وتوصلت النتائج إلى التحقق من اثبات المشكلة البحثية والمتمثلة في محاولة تحديد واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب، ومن ثم حاولت إيجاد مقترحات قد يكون من شأنها العمل على تطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم خدماتهم المهنية للعملاء من الشباب، وقد أسفرت نتائج البحث الميدانية عن وسطية استجابات عينة البحث البشري حول واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب، وقوة استجابات عينة البحث البشري حول المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب، وقوة استجابات عينة البحث البشري حول المقترحات التي قد تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية.

الكلمات المفتاحية: واقع، الممارسة المهنية الرقمية، الأخصائيين الاجتماعيين، رعاية الشباب.

The reality of digital professional practice for social workers: A study applied to workers in youth care departments

Abstract:

This research highlights the use of technology in digital professional practice as one of the important developments that impacts the practice of social service in general, and improves the performance of workers in youth care departments in particular. The current research aimed to communicate and present a set of proposals that may contribute to developing and enhancing the capabilities of social workers working in youth care departments to use digital professional practice in providing services by identifying the reality of digital professional practice for social workers working in youth care departments. And identifying the obstacles that prevent the use of digital professional practice. This research belongs to the descriptive studies style. The researcher used the descriptive approach using the comprehensive social survey method. The researcher relied on the questionnaire as a tool, and it was applied to a sample of (30) specialists in the youth care departments at the faculties of Al-Azhar University in Cairo. The results reached the verification of the research problem, which is represented in trying to determine the reality of the digital professional practice of social workers in youth care departments, and then tried to find proposals that might work to develop the capabilities of social workers working in youth care departments to use digital technology in providing their professional services to young clients. The results of the field study revealed the average responses of the human study community regarding the reality of using digital professional practice for social workers working in youth care departments, and the strength of the responses of the human study community regarding the obstacles that prevent the use of digital professional practice for social workers working in youth care departments. The strength of the human study community's responses to the proposals that may contribute to developing and enhancing the capabilities of social workers working in youth care departments to use digital professional practice.

Keywords: Reality, Digital Professional Practice, Social Workers, Youth Care.

أولاً: مدخل لمشكلة البحث:

تشهد المجتمعات اليوم تطورات وتغيرات مجتمعيه أثرت على جميع نواحي الحياة، ولعل أبرز هذه التطورات هو التطور التكنولوجي وتقدم وسائل الاتصال ودخولها الى جميع مجالات العمل، فقد اصبحنا الآن نعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في حياتنا وفى تقديم الخدمات، فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً كبيراً في كيفية عمل الحضارة الإنسانية، ونشأت ثوره في الثقافة الإنسانية من الزيادة المتسارعة والمستمرة للقوة الحاسوبية لأجهزة الكمبيوتر وارتباطها الواسع النطاق بالشبكات العالمية لمصادر المعلومات والتكنولوجيا، ومن ثم تعالت الصيحات من جميع ممثلي المهن في كافة الدول المتقدمة والنامية على السواء بالمطالبة بمراجعة مواقفها من التعامل مع هذا المارد المتمثل في تكنولوجيا المعلومات.

تؤثر مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل إيجابي في المجتمع، لذا فهي تتأثر بالمتغيرات التي تحدث للمجتمع سواء المحلي أو الإقليمي أو الدولي، ويؤكد ذلك أنه في عام (٢٠٠٥م) تم اعتماد معايير الخدمة الاجتماعية الرقمية من قبل كل من الجمعية الوطنية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW ومجلس تعليم الخدمة الاجتماعية CSWE، ومجلس الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية CSWA بالإضافة إلى رابطة مجالس الخدمة الاجتماعية ASWB في الولايات المتحدة الأمريكية، مما يؤكد تأثر المهنة بالمتغيرات العالمية ويعزز التعامل الإيجابي مع تلك المتغيرات بضرورة العمل على مواكبتها للتعامل مع المشكلات التي أحدثتها الثورة التقنية على البشرية دون الإخلال بأخلاقياتها ومبادئها أو قيمها، ومن تلك المتغيرات توظيف التقنية واستخدامها في ممارسة الخدمة الاجتماعية، حيث حددت المعايير ذلك التوظيف والاستخدام للأدوات التقنية لممارسة الخدمة الاجتماعية (إبراهيم، ٢٠١٤، ٢٩).

وتعود بدايات استخدامات التقنية في مهنة الخدمة الاجتماعية إلى حقبة الخمسينات من القرن العشرين، حيث كان لتعليم الخدمة الاجتماعية السبق في استخدام التقنية في الممارسة المهنية وذلك في عام (١٩٦٦م) في جامعة كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث كتبت العديد من الكتابات أن ذاك في وصف استخدام التقنية في الخدمة الاجتماعية بشكل مرئي ومسموع، وذلك اعتماداً على عدة أبحاث تطرقت إلى استخدام التقنية في تعليم الخدمة الاجتماعية وذلك في الفترة بين عامي (١٩٥٠م – ١٩٦٠م)، إلى أن تم تأليف كتاب من قبل مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية (CSWE) تحت عنوان "آفاق جديدة في تعليم وتدريب الخدمة الاجتماعية من خلال أفلام الفيديو"، والذي يعتبر فريداً من نوعه ومحتواه،

لينشر بعد ذلك الطبعة الثانية من الكتاب ذاته في عام (١٩٧٦م) بشكل مثري، حيث أضيف لهذه الطبعة التطورات التي شهدها تعليم الخدمة الاجتماعية تقنياً (الصادي وآخرون، ٢٠١٦، ٩٩).

ومع ما تشهده التقنية من تطور ونمو متسارع فقد أصبح إدخال التقنية أمر ضروري في ممارسة الخدمة الاجتماعية وليس فقط في تعليمها، ففي عام (١٩٧٥م) بدأت ملامح إمكانية استخدام التقنية في الخدمة الاجتماعية مع إنشاء شركة مايكروسوفت، إلا أن الأخصائيين الاجتماعيين حينها لم يكونوا على قدر عال من المهارة في استخدام التقنية مما سبب نوعاً من العزوف عن تقديم الخدمات عبر التقنية والاكتفاء بالعمل في الشكل التقليدي، في ظل كثرة المداولات بين الأخصائيين الاجتماعيين حول إمكانية استخدام التقنية في مهنة الخدمة الاجتماعية ما بين مؤيد ومعارض وما الأدوات التي من الممكن استخدامها في ممارسة الخدمة الاجتماعية أن ذاك (الفقي، ٢٠٢١، ٦٧). ومن ثم؛ فإن العمل بات في عجلة مستمرة لتطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية واستخداماتها، حتى تم تأليف كتاب "الحواسيب في الخدمات الإنسانية" عام (١٩٨٥م) والذي يواكب التطور في التكنولوجيا أن ذاك، ويدعو لاستخدام الحاسوب في الخدمات الاجتماعية والاستشارات مما يؤكد نمو وزيادة استخدام التقنية في مهنة الخدمة الاجتماعية (Reti, 2014, 45).

ولما للتقنية من تأثير قوي وفعال داخل المجتمعات وعلى المهن والتخصصات ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية، فقد أصبح ممارسيها يقدمون بعض الاستشارات عبر التقنية وذلك من خلال بعض المواقع الإلكترونية سعياً لتعزيز مهارات الأبوة والأمومة كأحد الأمثلة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الرقمية مما يعكس تقديم بعض الأدوار المهنية للخدمة الاجتماعية باستخدام التقنية (الصادي وآخرون، ٢٠١٦، ١١١).

حيث تشير دراسة Strobl-Reichel (2015) والتي استهدفت التعرف على رأي الأخصائيين الاجتماعيين في دمج العلاج الإلكتروني في الممارسة العامة، والعوامل التي ساهمت لدى متخذ القرار لتقديم العلاج عبر الإنترنت إلى وجود اتفاق لدى الأخصائيين الاجتماعيين على تقديم العلاج عبر الإنترنت بل إن البعض منهم يستخدم بعض البرامج كالفيس تايم في تقديم الخدمات للمستفيدين لما فيه من الفوائد العائدة على المستفيد خاصة لمن يسكن في مناطق بعيدة ولا يستطيع الحضور إلى المؤسسة، كما أكدت على ضرورة

امتلاك الأخصائيين الاجتماعيين مزيداً من المعارف والمهارات في التقنية وإجادة استخدامها وصولاً لمساعدة المستفيدين عبر التقنية.

واستهدفت دراسة علي (٢٠١٦) التعرف على واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لوسائل التكنولوجيا الرقمية في الممارسة المهنية، وتحديد واقع استخدامهم للتطبيقات الإلكترونية في الممارسة المهنية الرقمية، وكذلك تحديد الصعوبات التي تواجههم في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدراتهم على الممارسة المهنية الرقمية، وتوصلت إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون بعض وسائل التقنية في أعمالهم لا سيما فيما يتعلق بالتواصل مع المستفيدين وحفظ المعلومات إلكترونياً، والتعريف بأنظمة المؤسسة ولوائحها. كما توصلت إلى ضعف استخدام التقنية في الممارسات المهنية والتفاوت في استخدامها من قبل الممارسين وذلك بحسب مهاراتهم التقنية.

وأكدت دراسة الفقي (٢٠١٧) والتي استهدفت التعرف على واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية، وتوصلت إلى وجود بعض صور استخدام التكنولوجيا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في عمليات الممارسة في الوقت الذي تمارس فيه الممارسة التقليدية وجها لوجه كالتقدير والتخطيط للتدخل المهني وأنها تنمو وتزداد اعتماداً على التقنية يوما بعد يوم، إلا أن عملية التنفيذ واستخدام الأساليب العلاجية لا زالت في شكلها العادي التقليدي دون استخدام التقنية فيها، وأوصت بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث المتعلقة بتوظيف التقنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية وإصدار التشريعات والمعايير اللازمة لهذه الممارسة الرقمية.

وتوصلت دراسة الزهراني (٢٠٢٣) والتي استهدفت تحديد واقع ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في المكاتب التي تقدم الاستشارات الأسرية في مدينة مكة المكرمة، وتوصلت إلى أهمية استخدام التقنية في تقديم خدمات الاستشارات الأسرية عبر التقنية لما في ذلك من اختصار للوقت والجهد على الأخصائي الاجتماعي والمستفيد، بالإضافة إلى أن العمل عبر التقنية يساهم في رفع مستوى الوعي لدى المجتمع بما يحقق الوقاية لأفراد المجتمع وهو أحد أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية، كما توصلت إلى وجود عدة معوقات من أبرزها حدوث خلل أثناء تقديم الخدمة عبر التقنية، وعدم ملائمة التقنية للتعامل مع بعض المشكلات، إضافة إلى قلة البرامج التدريبية في هذا الشأن، وأوصت بضرورة العمل على

ميثاق أخلاقي لتقديم الاستشارات الأسرية وأهمية الحصول على ترخيص لمزاولة الإرشاد الأسري.

ومن ثم؛ فقد أصبح الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين يستخدم التقنية بشكل متدرج في الأعمال اليومية لا سيما التطورات المفاجئة كالتي تنتج عن انتشار الأمراض والجوائح أو الكوارث الطبيعية، والتي تحول دون حضور المستفيدين للمؤسسات، وذلك مع بعض الحالات كتقديم الاستشارات أو التواصل بالإيميل أو من خلال الدردشة شريطة أن تكون آمنة، مما يؤكد دخول التقنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية لا سيما وجود القابلية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في العمل من خلالها، حيث ساهمت التكنولوجيا في مهنة الخدمة الاجتماعية أن جعلتها تقدم خدماتها أو بعضاً من خدماتها من خلالها، الأمر الذي يؤكد أن ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية يمكن أن تطبق إلى جوار الممارسة في شكلها التقليدي لا سيما أن الأولى تعتبر الأكثر ملائمة للمستفيدين الذين لا يستطيعون طلبها في شكلها التقليدي (Reamer, 2013, 50).

فقد سعت دراسة Mishna. Milne. Bogo. & Pereira (2022) إلى تحديد معرفة استخدامات الأخصائيين الاجتماعيين للتقنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية في شكلها التقليدي، ومن أهم نتائجها أن جائحة كورونا كان لها دوراً كبير في تغيير شكل ممارسة الخدمة الاجتماعية أو ربما تحويلها من الشكل التقليدي إلى أن تكون عبر التقنية لا سيما مع الإغلاق الذي فرضته بعض الدول على المؤسسات أن ذاك، كما أنه يتعين تحديد تطبيقات معتمدة من مؤسسات العمل لممارسة الخدمة الاجتماعية مع المستفيدين مع أهمية الحفاظ على السرية والخصوصية.

وأكدت دراسة Pink & Ferguson & Kelly (2022) والتي استهدفت إلى معرفة آثار جائحة كورونا على ممارسة الخدمة الاجتماعية التقليدية ومدى إمكانية ممارسة الخدمة الاجتماعية في شكلها التقليدي، بالإضافة إلى شكلها الرقمي وذلك في إنجلترا. وتوصلت إلى أن أحد أهم الآثار التي خلفتها الجائحة على ممارسة الخدمة الاجتماعية أن جعلتها تذهب إلى ابتكار وسائل وأدوات رقمية تساهم في الوصول لكافة المستفيدين من خدمات الأخصائي الاجتماعي لا سيما الفترة التي حدث فيها الإغلاق أثناء الجائحة، مما يؤكد ذلك أنه لابد من استخدام التقنية للممارسة في حال تعذر الوصول إلى المستفيد أو وصول المستفيد إلى المؤسسة، كما أكدت على أنه يمكن أن تمارس الخدمة الاجتماعية في شكلها الإلكتروني وفي

شكلها التقليدي مجتمعتان في آن واحد خاصة إذا كانت العلاقة المهنية جيدة بين الأخصائيين الاجتماعيين والمستفيدين.

وكشفت دراسة Barrera. Sarasota. & Fernández (2021) والتي استهدفت التعرف على قابلية الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى مدى وجود علاقة بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية واستخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية، حيث تفترض الدراسة وجود قابلية بدرجة عالية لدى الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية. وقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي لعدد ١٣ دولة وهي مملكة اسبانيا والولايات المتحدة الأمريكية وإيطاليا والمملكة المتحدة والأمريكيتين الشمالية والجنوبية واليونان والأرجنتين وفرنسا وتشيلي والبيرو والاكوادور وتركيا. وقد بينت نتائجها صحة الفرضية التي افترضتها بوجود قبول بدرجة عالية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في تلك الدول لاستخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية وتقديم الخدمة للمستفيدين.

وتوصلت دراسة عباس (٢٠٢٢) والتي استهدفت التعرف على واقع ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة، وتوصلت إلى إن التطورات التكنولوجية الحديثة أحدثت نقلة نوعية وثورة حقيقة، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أنحاء العالم وربطت أجزاء هذا العالم الواسع، ومهدت الطريق لكافة الأفراد والأسر والمجتمعات والمنظمات والمهن... للتواصل والتقارب والتعارف وتبادل الأفكار والرغبات والتجارب الناجحة، وأيضاً بناء العلاقات وحل المشكلات ومواجهة الأزمات والكوارث مما يساهم في تنمية القدرات وتحسين الأداء الاجتماعي بالمجتمع.

يمكن القول؛ أن على مهنة الخدمة الاجتماعية وجب عليها مواكبة التطورات الحديثة، فدخول العالم عصر المعلومات وزيادة استخدام الحاسب الآلي وانتشار شبكة المعلومات (الإنترنت) والاستخدام الفائق لسرعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث استفاد كثير من عملاء الخدمة الاجتماعية ممن لديهم مهارات استخدام التقنيات الالكترونية من خدمات الخدمة الاجتماعية الرقمية. فقد غيرت التقنيات الرقمية طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية، حيث يمكن للأخصائيين الاجتماعيين المعاصرين تقديم الخدمات للعملاء عن طريق استخدام الاستشارة عبر الإنترنت والاستشارات الهاتفية واستشارات الفيديو، والمعالجة الالكترونية، والتدخلات الموجهة ذاتيا على الويب والشبكات الاجتماعية الالكترونية والبريد

الالكتروني والرسائل النصية أي إدخال أشكال متنوعة من الخدمات الاجتماعية الإلكترونية فيما يعرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية (Reamer, 2013, 51).

وهو ما أكدت عليه دراسة Friedmann & Cwikel (2019) والتي استهدفت التعرف على مدى استخدام الأخصائيين الاجتماعيين العلاج الإلكتروني في التعامل مع الحالات، بالإضافة إلى تحديد الفئات التي يمكن استخدام العلاج الإلكتروني معها، توصلت إلى أن الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون التقنية في أعمالهم اليومية أو العمل مع المستفيدين مما يجعلهم يؤيدون استخدام التقنية في العلاج الاجتماعي لا سيما مع الفئات التي قد لا تستطيع الحضور إلى المؤسسة إما لبعد المسافة أو لظروفهم الصحية كذوي الإعاقة وذوي الأمراض المزمنة أو لظروف أخرى قد تمنع من حضورهم بمفردهم أو مع ذويهم كصغار السن والمراهقين، كما أكدت على ضرورة دفع عجلة العلاج الإلكتروني أن يكون مقارن بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على إجادة استخدام التقنية، وضرورة استحداث مقررات دراسية عن العلاج الإلكتروني مع تكثيف الإشراف على الطلبة أو الأخصائيين الاجتماعيين الخاضعين للتدريب في الممارسة الرقمية.

لذا؛ فإن على ممارسي الخدمة الاجتماعية التدريب على استخدام التكنولوجيا وعلى فؤادها المحتملة لمجال الممارسة، ولو أن الأدوات تم تطويرها لتحسين جودة الحياة للعملاء فإنها مسؤولية مهنة الخدمة الاجتماعية لتعليم وتدريب ممارسيها على هذه الأدوات، ومن ثم فكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية يجب أن تعيد تشكيل قدرات طلابها وخريجها وإكسابهم المهارات اللازمة للممارسة في عصر المعلومات، فمستقبل الخدمة الاجتماعية يفرض على الأخصائيين الاجتماعيين فهم التعامل مع المعلومات الرقمية (عبد السلام، ٢٠٢٣، ١٣٥).

فمهنة الخدمة الاجتماعية تعد من المهن ذات الطابع المرن في التعامل مع القضايا الإنسانية والأحداث المحلية أو العالمية؛ ومع ما يشهده العالم اليوم من تطور تكنولوجي سريع، وإدخال هذا التطور التكنولوجي إلى الأعمال، بل إن هذا التطور اقتحم حياة الناس ليكون جزء منها، فقد أصبحت التكنولوجيا من ضروريات الحياة والأعمال على مختلف الأصعدة ولا يمكن أن نجد مؤسسة لا تعتمد على التكنولوجيا في إدارة أو تسيير أعمالها وتقديم خدماتها، كما أن عدد مستخدمي التقنية حول العالم في ارتفاع مستمر مما يؤكد أن التقنية أصبحت جزء من الحياة وجزء من العمل ولابد من تقديم الخدمات من خلالها بما يتوافق مع المهن وطبيعة عملها، وبناء على ذلك؛ فإن مهنة الخدمة الاجتماعية من الممكن أن تمارس

في الشكل التقليدي ومن الممكن أن تمارس بشكل رقمي، ومن الممكن أن تمارس أيضاً بشكل يدمج الشكل التقليدي والشكل الرقمي في آن واحد (Ferguson & Kelly, 2022, 415).

وفي ضوء ما سبق يمكن القول؛ أن استخدام التقنية بشكل عام والانترنت بشكل خاص قد أدى إلى تغيير في أدوار الأخصائيين الاجتماعيين في الممارسة المهنية، مما أستدعى ذلك ضرورة التكيف مع المطالب الجديدة للممارسة في عصر التكنولوجيا، وأن هذا يستوجب من الأخصائيين الاجتماعيين ضرورة اكتساب المهارات الكافية لاستخدام التقنية بشكل مناسب والتكيف مع قواعد الممارسة التكنولوجية لضمان المحافظة على الممارسة المهنية الأخلاقية. في حين أن الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين تشكل فرصة وتحدياً في آن واحد، إذ تتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين التأقلم مع التغيرات التكنولوجية والاستفادة منها في تحسين جودة خدماتهم للعملاء، حيث تزداد شعبية الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين وذلك بسبب التطور التكنولوجي والحاجة إلى تقديم خدمات اجتماعية عالية الجودة للفئات المحرومة أو المهمشة أو المحتاجة.

ثانياً: مشكلة البحث:

من خلال الطرح السابق وما أكدت عليه نتائج الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، يتضح مدى أهمية الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعين، إذ أن الوضع الراهن يحتم على الأخصائيين الاجتماعيين استخدام الممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية في كافة ميادين العمل المهني ولا سيما في مجال رعاية الشباب، وحيث تعد الخدمة الاجتماعية من المهن التي تتأثر أولاً بالتغيرات التكنولوجية والمجتمعية ولا يقتصر تأثرها بالمهن المشابه فسحب؛ بل يجب أن تتجاوز ذلك التأثير بالتكنولوجيا ومن ثم تتكيف معها لتحسين أداء ممارسيها، لذا فأن الأخصائيين الاجتماعيين يحتاجون للتدريب المستمر لمواكبة التطورات التقنية واستخدامها بفاعلية لتعزيز وتنمية الأداء المهني وتحسين الكفاءة، وأن هذه الجهود تؤكد على التزام الخدمة الاجتماعية بمتابعة التحديثات ومواكبة التطورات في مجال المهنة وقضايا المجتمع.

لذلك؛ وجب أولاً التعرف على واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين بمستحدثاتها وذلك بوصفها أحد الاتجاهات الأكثر انتشاراً، وكذا محاولة تحديد المعوقات التي قد تحول دون تحققها، ومن ثم فإن النقطة البحثية التي تطرق إليها البحث هي تحديد واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب،

ومحاولة إيجاد مقترحات قد يكون من شأنها العمل على تطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم خدماتهم المهنية للعملاء من الشباب.

ثالثاً: أهمية البحث:

١. رصد واقع الممارسة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب.
٢. يؤدي التعرف على واقع الممارسة المهنية الرقمية إلى الوقوف على المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية الشباب.
٣. التأكيد على المستجدات المحلية والعالمية والتي تتطلب تنمية وتنشيط واستخدام الممارسة المهنية الرقمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في كافة المجالات.
٤. يعد مجال رعاية الشباب من المجالات المهمة في الخدمة الاجتماعية، ومن ثم؛ فالممارسة المهنية الرقمية تعد مطلباً مهماً لتطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين.
٥. توجيه نظر الأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية الشباب نحو تحسين أدائهم المهني والتطوير الرقمي في المستقبل.
٦. يمكن أن تسهم نتائج هذا البحث في وضع مقترحات من شأنها تعزيز وتفعيل دور الخدمة الاجتماعية الرقمية في مجال رعاية الشباب.
٧. كما تعد هذه الدراسة محاولة لإيجاد الحلول والتغلب على المشكلات التي تعوق الممارسة المهنية الرقمية في مجال رعاية الشباب.

رابعاً: أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى تحقيق الآتي:

١. تحديد واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب.
٢. تحديد المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب.
٣. تحديد المقترحات التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية.

خامساً: تساؤلات البحث: يسعى البحث الحالي للإجابة على التساؤلات الآتية:

١. ما واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب؟
٢. ما المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب؟
٣. ما المقترحات التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية؟

سادساً: مفاهيم البحث:

١ـ مفهوم الممارسة المهنية الرقمية:

عرفت هيئة ضمان جودة التعليم العالي لقطاع الخدمة الاجتماعية بالمملكة المتحدة الممارسة المهنية الرقمية بأنها: استخدام التقنية في ثلاث جوانب هي: التواصل المهني، وتعزيز مهارات حل المشكلات، وبحوث الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؛ ويتطلب ذلك من الأخصائي الاجتماعي تفهم الأثر الاجتماعي لهذه التقنيات (الصادي وآخرون، ٢٠١٦، ١٠٨).

كما تعرف بأنها: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في شكلها غير التقليدي بالاعتماد على التقنية من خلال عدد من الأدوات، حيث يستخدم الأخصائيون الاجتماعيون التقنية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية؛ كما أنها تلك الممارسة المرتكزة على الوسائل والأدوات والتقنيات المعلوماتية والإلكترونية، مثل: الحاسب الآلي، والهواتف المحمولة، والحاسبات الإلكترونية، وبرامج التواصل الاجتماعي الإلكتروني، وكل ما تتيحه شبكة الانترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية، وممارسات مهنية يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون في العمل المهني مع الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات (الفقي، ٢٠٢١، ٢٦).

وينظر إلى الممارسة المهنية الرقمية على أنها: الجهد المنظم لتحسين ظروف التعليم ومصادره وتحسين الأداء، وهي عملية شاملة تهدف إلى تمكين جميع العاملين من المحافظة على مستوى عال من أدائهم وتهيئتهم أدوار جديدة تقتضيها متطلبات التطوير والتجديد في المجتمع وبالتالي فهي عملية تستهدف إضافة معارف وتنمية مهارات وقيم مهنية لدى الأخصائي لتحقيق ممارسة فاعلة تؤدي إلى نتائج إيجابية مع العملاء (حسن، ٢٠١٧، ٦٢).

ويقصد بالممارسة المهنية الرقمية إجرائياً في البحث الراهن بأنها: نشاط إلكتروني يستخدم من قبل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب، وذلك عن طريق تقديم استخدام كافة الوسائل الإلكترونية في التواصل بين الأخصائيين الاجتماعية والشباب، ويهدف إلى تحويل أسلوب العمل التقليدي إلى أسلوب عمل إلكتروني يعتمد على استخدام التقنية وبعض التطبيقات الإلكترونية لتحقيق أهداف مساعدة الشباب عن بعد.

٢ـ مفهوم رعاية الشباب:

الشباب لغةً: ورد في لسان العرب في مادة "شب" شب الغلام شباباً: أدرك طور الشباب، والشباب: الفتاء والحداثة، وشباب الشيء أوله يقال لقيته في شباب النهار (ابن منظور، ٢٠٠٠، ص٤٨٢). والشباب تعني الشبيبة وهو خلاف الشيب نقول (شب) الغلام يشب بالكسر (شباباً) وشبيبة (الرازي، ١٩٩٠، ص٣٢٧).

واصطلاحاً تعرف مرحلة الشباب بأنها: مجموعة من الصفات والخصائص التي تطبق كمقياس على أفراد المجتمع لكي تميز الشباب عن غيرهم، ومن أهم هذه الصفات القدرة على التعليم وتكوين العلاقات الإنسانية والعمل المنتج والتكيف الاجتماعي، فإذا ما وصل الإنسان إلى هذا المستوى أصبح شاباً (صالح، ٢٠١٤، ١٥٠).

كما تعرف مرحلة الشباب بأنها: مرحلة من مراحل العمر تعقب مرحلة المراهقة وتبدو خلالها علامات النضج الاجتماعي والنفسي والبيولوجي واضحة، فالشخص يصبح شاباً عندما يحتل مكانة اجتماعية ويؤدي دوره في السياق الاجتماعي والثقافي، وتختلف هذه الفئة العمرية باختلاف الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية السائدة (زهران، ٢٠٠٩، ٢١١).

وتعرف رعاية الشباب بأنها: نسق منظم من الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدم بواسطة المؤسسات التي ترعى الشباب لمساعدة الشباب كأفراد وكجماعات وكمجتمعات كي يحصلوا على مستويات مرضية من المعيشة والصحة والعلاقات الشخصية والاجتماعية التي تتيح لهم الفرص لتنمية قدراتهم الى أقصى قدر ممكن وتدعم تحقيق الرفاهية لهم في تآلف مع حاجات أسرهم والمجتمع الذي يعيشون فيه (السنهوري، ١٩٩٢، ٤٥).

كما تعرف رعاية الشباب بأنها: الخدمات المهنية أو العمليات والمجهودات المنظمة ذات الصبغة الوقائية والإنمائية والعلاجية التي تؤدى للشباب، وتهدف إلى مساعداتهم كأفراد أو جماعات للوصول إلى حياة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتماشى مع

رغباتهم وإمكانياتهم وتتوافق مع مستويات وآمال المجتمع الذين يعيشون فيه (غرايبة، ٢٠٠٩، ٢١٦).

ويقصد برعاية الشباب إجرائياً في البحث الراهن بأنها: مجموعة الخدمات التي تقدمها أجهزة رعاية الشباب الجامعي بكليات جامعة الأزهر، ويقوم بهذا العمل فريق مهني متخصص في مقدمتهم الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك لتقديم الخدمات الطلابية المختلفة، من خلال استخدام كافة الوسائل الإلكترونية في التواصل بين الأخصائيين الاجتماعيين والشباب.

سابعاً: الإطار النظري للبحث:

١ـ أهداف الممارسة المهنية الرقمية:

تتعدد أهداف الممارسة المهنية الرقمية، إلا أنها لا تخرج عن الأهداف العامة لمهنة الخدمة الاجتماعية (الوقائية، والعلاجية، والتنموية)، ويمكن تقسيم تلك الأهداف إلى قسمين وهما كالآتي (الصادي وآخرون، ٢٠١٦، ١١٠):

– **أهداف تعليمية:** ويقصد بها أن مهنة الخدمة الاجتماعية لم تعد كما هي في الماضي تدرس فقط في شكلها التقليدي فحسب؛ بل امتد التعليم لأن يكون عبر التقنية سواء في تقديم المحاضرات أو المناقشات أو التدريب دون تواجد بشري في مكان محدد، وأن محو الأمية التقنية أيضاً يعتبر من أهداف الخدمة الاجتماعية الرقمية، إذ يكون ذلك بتعليم الطلبة في مقاعد الدراسة على استخدام التقنية للمستقبل كعمل المقابلات أو تقديم الاستشارات مع تدريبهم على ذلك، وأيضاً تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين كيف يستخدمون تطبيقاً تقنياً معيناً في الممارسة المهنية بمهارة عالية.

– **أهداف مهنية:** وهي تعتبر جوهر هذا المجال لتعلقها بالممارسة المهنية مع الحالات بشكل مهني وتقديم العلاج لهم وتقييم خدمات الأخصائي الاجتماعي وأنشطته الرقمية مما يسهم في تطوير العلاج الرقمي مستقبلاً وتحسينه، ليس ذلك فحسب، بل يمتد الهدف المهني لأن تقدم الخدمات بما يعود نفعاً على حياة المستفيدين، فمن الممكن أن تكون تلك الخدمات وقائية أو علاجية أو تنموية بحسب طبيعة المؤسسة وخدماتها المقدمة وأنظمتها وطبيعة الأدوار التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون في مختلف المجالات، بالإضافة إلى أن تكون التقنية حلقة وصل بين المهنيين لتبادل الخبرات والتدريب المستمر لمزيد من المهنية عبر الخدمات التقنية وتحديداً التطبيقات الإلكترونية.

٢ـ أهمية الممارسة المهنية الرقمية:

لا شك أن التحولات التكنولوجية الحاصلة اليوم تلقي بظلالها وتأثيراتها على ممارسي الخدمة الاجتماعية، إذ باتوا مطالبين بأن يتعاملوا مع انتشار الوسائط المعلوماتية، وأن يمتلك الأخصائي الاجتماعي المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع الوسائط التكنولوجية المتطورة بطريقة سريعة تمكنه من تحقيق ممارسة متميزة، وعلى أثر ذلك فإن تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مجالات تكنولوجيا المعلومات الرقمية، والسيطرة على تقنيات البحث عن المعلومة أصبح ضرورة لإعادة النظر بجدية في تطوير وتحسين قدرة الأخصائي الاجتماعي على الممارسة المهنية القائمة على توظيف تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الأداء المهني إذ لم يعد دور الأخصائي الاجتماعي مقتصراً على عمله مع السجلات والأوراق فقط، بل أصبح عليه أن يتعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءاً من مؤسسات المعلومات العصرية التي تتطلب علماً ومهارة في التعامل معها، وتعمل الخدمة الاجتماعية في سياق مجتمعي تؤثر فيه وتتأثر بكل متغيراته، وبالتالي كان لزاماً عليها الدخول في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى تحافظ على هويتها (الفقي، ٢٠٢١، ٣٨٤).

ويشير عباس (٢٠٢٢) إلى أن العالم كله أصبح يرتبط بعضه ببعض بمعلومات وبيانات، لذلك أصبحت المعلومات واحدة من أهم وأعظم احتياجات الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وأصبح الحصول على المعلومة هو أول خطوة لتحقيق الهدف أو النجاح في عمل ما، وقد ترجع أهمية الاهتمام باستخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية إلى **عدة أسباب نذكر منها ما يلي:**

- انتشار ثورة المعلومات والاتصالات: إذ ينصب تركيز العالم في الوقت الحاضر على التعاطي مع ثورة المعلومات والاتصالات التي حدثت واستغلالها أحسن استغلال، وأن العالم يشهد اليوم ثورتين هما: ثورة المعلومات المتاحة، وثورة الاتصالات التي من خلالها يتم نقل المعلومات باستخدام وسائل إلكترونية أكثر تعقيداً وبسرعة هائلة، وبالتالي فإن الأخصائي الاجتماعي الذي يعجز على التعامل مع هذه التقنيات الرقمية يتخلفون بشدة عن متابعة أساليب البحث العلمي والقضايا الجديدة المتصلة بالممارسة الفعلية.
- سرعة التغيير في المجتمع ومحاولاته التعايش مع الثورة الرقمية: إذ يتعرض السياق الذي يعمل فيه الأخصائي الاجتماعي إلى تحول وتغيير متلاحق، ويعول عليه التعامل مع

القضايا الناتجة عن هذا التغيير، وأن تكون لديهم الرؤية حول ما يحدث من تغييرات، وإلا سوف يفتقد القدرة على المنافسة والتعامل مع القضايا المجتمعية.

- تطور طرق وأساليب التدخل المهني والتي تحتم على الأخصائي الاجتماعي ضرورة الاطلاع عليها للاستفادة منها، وتطبيقها في الواقع الميداني، وربط السياسات الاجتماعية بالإجراءات التي تساعد على نجاح الممارسة وتخفيف الضغوط على العملاء.
- أصبح كثير من الأخصائيين الاجتماعيين يركزون على العديد من التغيرات التي تؤثر على الممارسة، وانصب تركيزهم على مساعدة العملاء بشكل أكثر على القيام بدورهم والاستجابة لرغباتهم وتفضيلاتهم.

٣ـ عناصر الممارسة المهنية الرقمية:

تعد عناصر ممارسة الخدمة الاجتماعية في شكلها التقليدي هي ذاتها العناصر في الممارسة المهنية الرقمية، إلا أن الأخيرة تقدم خدماتها عبر التقنية دون الحاجة إلى أن تكون في شكلها التقليدي داخل المؤسسة، مما يجعل أداة التقنية عنصر فعال بتواجده ورئيسي، بحيث لا تكتمل الممارسة المهنية في شكلها التقني إلا بوجوده، وفيما يلي عرضاً لعناصر الممارسة المهنية الرقمية:

- **الأخصائي الاجتماعي:** وهو الحاصل على درجة البكالوريوس أو درجة الماجستير أو درجة الدكتوراه في تخصص الخدمة الاجتماعية من إحدى المؤسسات التعليمية المعتمدة والمعني بتقديم المساعدة المهنية عبر التقنية للمستفيدين وفق متطلبات محددة.
- **المستفيد:** وهو من يطلب المساعدة من الأخصائي الاجتماعي مما يتطلب إما توجيه أو استشارة، أو تدخل علاجي بحسب ما يعانيه من موقف اشكالي وذلك عبر التقنية.
- **المؤسسة:** وهي المكان الرسمي الذي يعمل به الأخصائيون الاجتماعيون ويقدمون خدماتهم للمستفيدين بما يحقق أهدافهم ويشبع احتياجاتهم وذلك وفقاً لأنظمة هذه المؤسسة (الصادي وآخرون، ٢٠١٦، ٣٤).
- **المشكلة:** وهي الموقف الإشكالي الذي يعاني منه المستفيد نتيجة نقص في إشباع حاجاته وعدم تكيفه مما أدى إلى عدم قدرته على ممارسة حياته بشكل طبيعي.
- **البرنامج:** وهو كافة الجهود التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي للمستفيد عبر التقنية.

- **أداة التقنية المستخدمة للتواصل:** وهي تعتبر أحد أهم عناصر الخدمة الاجتماعية في شكلها الرقمي لكونها أداة التواصل بين المستفيد والأخصائي الاجتماعي من خلال المؤسسة، لذلك تعتبر الأداة جامعة لكافة العناصر الرئيسية السابقة، حيث من الممكن أن تكون هذه الأداة الهاتف أو البريد الإلكتروني أو من خلال التطبيقات المعتمدة المرئية والمسموعة والمكتوبة، مما يتيح تقديم الخدمة بكل يسر وسهولة مع أهمية الحفاظ على سرية المعلومات وما يدور في تلك الجلسة بين الأخصائي الاجتماعي والمستفيد بما يحقق المصلحة له وفقاً للموقف الذي يعاني منه (الشريف، ٢٠١٦، ٨٨).

٤ـ مميزات وعيوب استخدام الممارسة المهنية الرقمية:

إن ما يميز الممارسة المهنية الرقمية التواجد المستمر للأخصائي الاجتماعي عبر التقنية دون انقطاع، مما يسهم في تقديم الخدمات أو المساعدة طوال اليوم دون توقف أو الالتزام بوقت محدد، كما يمكن عمل الأخصائيون الاجتماعيون في التطبيقات الإلكترونية المعتمدة من خلال جدولة المواعيد في تلك التطبيقات على مدار الساعة؛ ليكونوا على استعداد لتقديم الخدمة بشكل مباشر دون توجيه المستفيد بالانتظار حتى وقت العمل الرسمي، كما أن المستفيد يحق له اختيار الأخصائي الاجتماعي للمساعدة وفقاً لرغباته أو ما يراه مناسب لمساعدته من خلال الاطلاع على قائمة الممارسين وبيانات كل أخصائي اجتماعي وخبراته، وكذلك ما يكتب تجاهه من تعليقات بواسطة مستفيدين آخرين دون أن يلزموا على الحصول على الخدمة من ممارس معين كما لو كانت الخدمات تقدم في شكلها التقليدي، سواء كانت هذه الخدمة استشارة أو تدخل مهني وفقاً للحالة وطبيعتها والموقف الإشكالي التي تعاني منه، أو أياً كان محتوى طلب المستفيد الذي يرغب بالحصول على المساعدة في شكل رقمي ولا يستطيع الحصول عليها في شكلها التقليدي، ومما يؤكد على ذلك أن التقنية حاضرة في أعمال الأخصائي الاجتماعي اليومية، كما أن الممارسة المهنية الرقمية تعتبر الأكثر ملائمة للعديد من فئات المجتمع وخاصة لمن لديه ظروف تمنعه من التواجد إلى المؤسسة مثل: الأشخاص ذوي الإعاقة لا سيما عدم استطاعتهم الحضور إلى مقرات المؤسسات لطلب المساعدة (Friedmann & Cwikel, 2019,739).

ويشير الشريف (٢٠١٦) إلى أن استخدام التقنية يعد من الأنسب من بين الخيارات في الممارسة المهنية الرقمية مع بعض الفئات المستفيدة من خدمات الأخصائي الاجتماعي

كذوي الإعاقة أو من يعانون من العزلة، بالإضافة إلى الحالات التي تخشى الجلوس وجهاً لوجه مع الأخصائي الاجتماعي إما لعدم الرغبة أو بحسب طبيعة المشكلة، كالمشكلات المرتبطة بالوصمة أو المشكلات الثقافية العائدة لثقافة المجتمع كأن تتعامل المرأة مع الأخصائي الاجتماعي وجهاً لوجه فتكون ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية هي الأنسب لهذا النوع من الحالات أو المشكلات.

اما بالنسبة للعيوب فهي تتمثل في مجموعة تحديات من الممكن أن تؤثر عليها وعلى ممارستها، ومن أبرز تلك العيوب: قلة الخبرة والمهارة لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الأدوات التقنية لا سيما في حال عدم دراستها كمقررات والتدريب عليها أثناء المرحلة الأكاديمية مما قد يؤدي إلى فجوة في تقديم المساعدة في الشكل الرقمي، كذلك عدم قدرة بعض الأخصائيين الاجتماعيين أو المستفيدين على الوصول إلى الخدمة التقنية أو يجدو صعوبة في الوصول لها إما لعدم توفر الأدوات اللازمة كالحاسوب أو الهواتف الذكية أو قلة المهارة في استخدامها أو عدم معرفة في التعامل مع التطبيقات الإلكترونية في تقديم الخدمة أو طلبها، كما أن العلاج عبر التقنية من الممكن أن تنخفض فيه مستويات السرية لا سيما في حال استخدام الأجهزة الذكية أو التطبيقات الإلكترونية أو جهاز الحاسوب من أكثر من أخصائي مما يعرض معلومات المستفيد إلى الإفشاء سواء بشكل مقصود أو غير مقصود وهذا يتعارض مع أهم مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية وهو مبدأ السرية، ومن الممكن أيضاً أن تكون المعلومات في خطر الاختراق للبيانات مما يلغي السرية عن معلومات كثيرة لا تختص بالمستفيدين فقط، بل تختص بالمؤسسة كاملة وموظفيها وخدماتها وبرامجها وأنشطتها (الصادي وآخرون، ٢٠١٦، ٧٨).

ويشير الفقي (٢٠٢١) إلى أن من عيوب استخدام التقنية كذلك أنه من الممكن عدم فهم الموقف كامل من قبل الأخصائي الاجتماعي وقد لا يوضحه المستفيد كما يجب، مما قد يترتب على ذلك تشخيص ناقص أو خاطئ مترتباً على ذلك خطة علاجية قد لا تتناسب مع المشكلة التي يعاني منها المستفيد، وقد لا تتناسب معه أيضاً لا سيما إذا كان التواصل عبر الوسائل التقنية المقروءة كالواتس اب والرسائل النصية ورسائل البريد الالكتروني وعدم سماع التعابير اللفظية أو مشاهدة التعابير غير اللفظية، مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذه الخدمة متاحة لمن لديه القدرة على استخدام التقنية والكتابة من خلالها؛ ومن العيوب أيضاً اعتماد

المؤسسات التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي على أوقات محددة للعمل دون تمديد أوقات العمل مما قد يعكس المساعدة على العميل وتأخرها وانتظاره إلى وقت العمل الرسمي.

٥ـ **معايير الممارسة المهنية الرقمية:**

يشير عبد الموجود (٢٠٠٧) إلى أهم معايير الممارسة المهنية الرقمية في الآتي:

- **الأخلاق والقيم:** الأخصائيون الاجتماعيون يقدمون خدمات عبر التليفون أو غيره من الوسائل الأخرى، وينبغي أن يتم تقديمها بشكل أخلاقي، وأن يتضمن الكفاءة المهنية في حماية العملاء، والاتفاق مع قيم المهنة.
- **التزود:** ينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين أن يتزودوا بالتكنولوجيا ونظم المعلومات ونظم الدعم المناسبة، وليضمنوا ممارسة على مستوى عال من الكفاءة، كما يجب أن يقيموا دعوى من أجل ضمان تزود العميل بالتكنولوجيا.
- **الكفاية الثقافية:** ينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين اختيار وتطوير طرق ومهارات وتكنيكيات مناسبة للاتصال عن بعد، والتي تتوافق مع الخبرات الثقافية أو الخبرات ثنائية الثقافة للعملاء في بيئاتهم، ولهذا؛ يجب أن تتوافر لدى الأخصائيين الاجتماعيين مهارات العمل مع قطاع عريض من الناس المختلفين من الناحية الثقافية.
- **الكفاءة التكنيكية:** ينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا مسؤولين وبارعين في المهارات والأدوات الفنية المطلوبة للممارسة الأخلاقية.
- **الكفاءة المنضبطة والمنظمة:** ينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الاتصال التليفوني أو الأساليب الإلكترونية لتوصيل الخدمات أن يلتزموا بالانضباط في ممارستهم المهنية مع فهم أن ممارستهم قد تصبح مادة من هذا الانضباط.
- **التحديد والتحقق:** ينبغي على الأخصائي الاجتماعي الذي يستخدم أساليب إلكترونية في تقديم الخدمات أن يبذل قصارى جهده للتحقق من هوية العميل ومن مصدر المعلومات.
- **السرية والخصوصية والدعم الوثائقي واستخدام الضمانات:** ينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين أن يحافظوا على سرية العميل عندما يستخدمون الأساليب التكنولوجية في ممارستهم، وأن يوثقوا جميع الخدمات، وأن يتبعوا الإجراءات الوقائية الخاصة للحفاظ على معلومات العملاء من خلال التسجيل الإلكتروني؛ ولذا يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا على إطلاع دائم ومستمر بأية تغييرات تحدث في تكنولوجية تقديم الخدمات، ويتضمن ذلك: أنماط هذه الوسائل التكنولوجية، وكيفية استخدامها.

٦ـ معوقات الممارسة المهنية الرقمية:

يشير الصادي وآخرون (٢٠١٦) إلى أنه لا يمكن أن نجد عملاً متكاملاً من صنع البشر مما يعكس أن لكل عملاً معوقات قد تعوق منه مما ينتج عدم وصول الخدمة لمرتاديها والمنتفعين بها لا سيما حداثتها، حيث إن الممارسة المهنية الرقمية تعتبر حديثة العهد، وبالتالي فمن الممكن وجود معوقات تعوق من هذه الممارسة، ومن هذه المعوقات ما يلي:

- ضعف البنية التقنية التحتية للمؤسسات.
- ضعف خدمة الإنترنت لدى المؤسسات مما قد يعيق هذه الممارسة.
- ضعف اهتمام المؤسسات بتقديم الخدمات.
- نقص تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية.
- عدم توفر الأجهزة الكافية للممارسة المهنية الرقمية كالحاسوب أو الأجهزة اللوحية.
- عدم توفر مكان مناسب للممارسة المهنية الرقمية.
- ضعف خدمات الحماية بالأمان والخصوصية التقنية في المؤسسة مما يعرض البيانات والمعلومات للتسرب مما يلغي مبدأ السرية الذي يعمل به الأخصائي الاجتماعي.
- قلة اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالممارسة المهنية الرقمية أو عدم رغبته في ذلك.
- عدم وجود برامج معتمدة أو تطبيقات محددة يمكن من خلالها الممارسة المهنية الرقمية.
- عدم التزام العميل بالحضور في الوقت المحدد.
- ضعف مهارة بعض المستفيدين في التعامل مع التقنية.
- ضعف شبكة الإنترنت لدى بعض المستفيدين مما يجعلهم غير قادرين على التواصل في اللحظة مع الأخصائي الاجتماعي.
- عدم رغبة بعض المستفيدين في الحصول على الخدمات عبر التقنية لبعض الاعتبارات ومنها الاعتبارات الثقافية.
- عدم مناسبة التقنية لبعض المشكلات التي يمر بها المستفيدين.
- نقص المهارة لدى الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع البرامج والأجهزة الذكية.
- عدم ربط المؤسسات الاجتماعية الأخرى بعضها البعض تقنياً مما قد يحدث فجوة في تقديم الخدمات أو وجود ازدواجية في تقديم الخدمات.

- عدم اشتراك المؤسسات في قواعد البيانات الدولية المتعلقة بالممارسة المهنية الرقمية.
- عدم وجود دليل إرشادي للممارسة المهنية الرقمية.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للبحث:

- **نوع البحث:** ينتمي هذا البحث إلى نمط الدراسات الوصفية.

- **المنهج المستخدم:** المنهج الوصفي باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بإدارات رعاية الشباب بكليات جامعة الأزهر بالقاهرة.

- **أدوات البحث:** اعتمد البحث على أداة استبانة حول استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب.

- **مرحلة إعداد الاستبانة:**

قام الباحث بتصميم أداة البحث بعد الاطلاع على التراث النظري للممارسة المهنية الرقمية والعديد من الأدوات المشابهة لموضوع البحث، وكذلك الطرق والأساليب المختلفة لبناء الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي، وبناءً على ذلك؛ تم تحديد البيانات الأولية والأبعاد المرتبطة بموضوع البحث في ثلاثة أبعاد رئيسة وهي:

- **البعد الأول:** واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب.
- **البعد الثاني:** المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب.
- **البعد الثالث:** المقترحات التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية.

- **صدق وثبات أداة البحث:**

- **الصدق الظاهري:** تم عرض الأداة في صورتها المبدئية على مجموعة من الاساتذة المتخصصين لتحكيمها وذلك للتأكد من مدى ارتباط كل عبارة ببعدها، ومدى سلامة الصياغة اللغوية، وإضافة أو تغيير أو حذف أي عبارة يرونها، وفي ضوء التغذية الراجعة من السادة المحكمين تم الابقاء على العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق أكثر من ٨٥%، وبناءً على ذلك؛ فقد تم حذف وإضافة وتعديل بعض العبارات،

ومن ثم؛ أصبحت أداة البحث في صورتها النهائية مكونة من (٣٠) عبارة موزعة على الأبعاد الثلاثة، بواقع (١٠) عبارات لكل بعد.

- **الصدق الإحصائي:** تم الاعتماد على معامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية لعينة قوامها (١٠) مفردة من العاملين بإدارات رعاية الشباب، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها ومعامل الصدق مقبول، ويتضح ذلك من الجدول التالي:

جدول رقم (١) يوضح الصدق الإحصائي لأبعاد أداة البحث (الاستبانة)

م	الأبعاد	معامل ارتباط الجذر التربيعي	مستوى الدلالة
١	البعد الأول	**0,921**	**
٢	البعد الثاني	**0,889**	**
٣	البعد الثالث	**0,919**	**
	أبعاد المقياس ككل	**0,909**	**

**** دال عند مستوى معنوية (0,01)** *** دال عند مستوى معنوية (0,05)**

يتضح من الجدول السابق أن كل أبعاد الاستبانة دالة عند مستويات الدلالة المتعارف عليها لكل بعد، ومن ثم يمكن القول أن درجات الاستبانة تحقق الحد الذي يمكن معه قبول هذه الدرجات ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها وتعميمها.

- **ثبات الاستبانة:** قد تم استخدام طريقة إعادة الاختبار للأداة وتم تطبيقها على عدد (١٠) من مجتمع البحث ثم أعاد التطبيق مرة أخرى بعد مضي أسبوعين من تاريخ التطبيق الأول وتم حساب معامل الارتباط باستخدام معادلة بيرسون، حيث أن معامل الارتباط (ر) باستخدام معادلة بيرسون وهي كالتالي:

$$ر = \frac{ن \text{ مجـ س ص} - \text{مجـ س مجـ ص}}{\sqrt{[ن \text{ مجـ س}^{٢} - (\text{مجـ س})^{٢}][ن \text{ مجـ ص}^{٢} - (\text{مجـ ص})^{٢}]}}$$

جدول رقم (٢) يوضح معامل الارتباط والثبات للاستبانة

م	الأبعاد	معامل الثبات	مستوى الدلالة
١	**البعد الأول**	**0,91**	**0,01**
٢	**البعد الثاني**	**0,87**	
٣	**البعد الثالث**	**0,89**	
	الثبات الكلي لأداة الاستبانة	**0,89**	**0,01**

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معاملات الارتباط بين استجابات التطبيقين لأبعاد الاستبانة وكذلك معامل الثبات الكلي للاستبانة (معامل الارتباط) مناسب عند مستوي معنوية (0,01)، ويمكن الاعتماد عليه عند إجراء التطبيق في البحث الميداني.

١. **مجالات البحث:**

أ) **المجال المكاني:** إدارات رعاية الشباب بكليات جامعة الأزهر بالقاهرة.

ب) **المجال البشري:** بلغ المجتمع البشري للبحث باستخدام المسح الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب وعددهم (٥١) أخصائي، تم استبعاد عدد (١٠) أخصائي من التطبيق النهائي حيث خضعوا لتطبيق ثبات الاستبانة ليصبح العدد الفعلي (٤١) أخصائي، وفي ضوء التطبيق الميداني النهائي وبعد استبعاد الاستمارات الغير صالحة احصائياً، بلغ اجمالي العدد (٣٠) استبانة بواقع (٧٣٪) من قوام المجتمع البشري للبحث.

ج) **المجال الزمني:** تم تطبيق أداة البحث (الاستبانة) في الفترة من ٢٠٢٥/٥/١٥م ، إلى ٢٠٢٥/٦/١٩م.

٢. **أساليب المعالجة الإحصائية:**

تم معالجة البيانات من خلال الآتي:

- حساب النسب المئوية لكل عبارة داخل محورها بالنسبة لأداة البحث.
- حساب الدرجة المعيارية وذلك باستخدام فكرة الأوزان المرجحة من خلال تحديد وزن لكل استجابة، بحيث تأخذ الاستجابة(دائما) ثلاث درجات، و(احياناً) درجتين، و(أبداً) درجة واحدة بالنسبة للعبارات الموجبة، أما العبارات السالبة فتأخذ الاستجابة(دائما) درجة واحدة، و(احياناً) درجتين، و(أبداً) ثلاث درجات.

– حساب درجة التحقق أو ما يطلق علية متوسط الاوزان المرجحة وذلك باستخدام المعادلة التالية:

$$\text{درجة التحقق} = \frac{\text{مج الدرجة المعيارية}}{\text{مج ن}}$$

- حساب اختبار حسن المطابقة كا٢: حساب كا٢ ذات الثلاث خلايا لمعرفة الفروق بين استجابات العينة على كل عبارة على حدة، من حيث درجة وجودها ويستخدم اختبار مربع كاي (كا٢) Person Chi Square للمقارنة بين التوزيع التكراري التجريبي لإحدى العينات والتوزيع التكراري المتوقع، أو من حيث درجة موافقة أفراد العينة عليها، وتم استخدام المعادلة التالية:

$$\text{كا}^2 = \frac{(\text{ك}_1 - \text{ك}_2)^2}{\text{ك}_2}$$

وذلك عند مستوى معنوية (0,01).

حيث تعنى كا٢ = قيمة مربع كا٢ لبيرسون.

ك١= التكرار الملاحظ أو الواقعي.

ك٢= التكرار المتوقع أو النظري لعدد افراد العينة.

وإذا كان كا٢ المحسوبة ≤ ٩,٢٣١ فإن العبارة دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١).

وإذا كان كا٢ المحسوبة ≥ ٩,٢٣١ فإن العبارة غير دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١).

- حساب الترتيب للعبارات داخل محورها.

تاسعاً: عرض وتحليل نتائج البحث الميداني:

١. وصف الخصائص الديموغرافية لمجتمع البحث:

جدول رقم (٣) يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير المؤهل ن = ٣٠

م	الاستجابة	التكرار	النسبة
١	مؤهل متوسط.	٢	٪6,7
٢	بكالوريوس.	٢٣	٪76,7
٣	ماجستير.	٤	٪13,3
٤	دكتوراه.	١	٪3,3
المجموع		**٣٠**	**٪١٠٠**

يشير الجدول السابق إلى توصيف مجتمع البحث حسب متغير المؤهل: حيث مثلت فئة الحاصلين على مؤهل عال البكالوريوس ما نسبته76,7٪من اجمالي مجتمع البحث، في حين مثلت ما نسبته13,3٪ كلاً من الفئة الحاصلين على الماجستير، والنسبة المتبقية لفئة الحاصلين على مؤهل متوسط بنسبة 6,7٪، والنسبة الأقل لفئة الحاصلين على درجة الدكتوراه

بنسبة 3,3٪ مما يدل على أن غالبية مجتمع البحث ينتمون إلى فئة الحاصلين على مؤهل عال البكالوريوس، ومن ثم؛ تمثل طاقات بشرية مؤهلة يمكن الاستثمار فيها.

جدول رقم (٤) يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير الدرجة الوظيفية ن = ٣٠

م	الاستجابة	التكرار	النسبة
١	الثالثة	٥	٪16,7
٢	الثانية	٤	٪13,3
٣	الأولى	١٠	٪33,3
٤	كبير	١١	٪36,7
	المجموع	**٣٠**	٪١٠٠

يشير الجدول السابق إلى توصيف مجتمع البحث حسب متغير الدرجة الوظيفية: حيث مثلت ما نسبته 36,7٪ فئة درجة كبير من اجمالي مجتمع البحث، في حين مثلت ما نسبته 33,3٪ فئة الدرجة الأولى، ونسبة 16,7٪، لفئة الدرجة الثالثة والنسبة الأقل لفئة الدرجة الثانية بنسبة 13,3٪ مما يدل على أن غالبية مجتمع البحث يتمتعون بمكانة وظيفية مناسبة يمكن الاستثمار فيها.

جدول (٥) يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير سنوات الخبرة ن = ٣٠

م	الاستجابة	التكرار	النسبة
١	من ١٠ سنوات إلى أقل من ٢٠سنة	٤	٪13,3
٢	من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة	١٨	٪٦٠
٣	من ٣٠ سنة فأكثر	٨	٪26,7
	المجموع	**٣٠**	٪١٠٠

يشير الجدول السابق إلى توصيف مجتمع البحث حسب متغير سنوات الخبرة: حيث مثلت فئة من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة ما نسبته ٦٠٪ من اجمالي مجتمع البحث، في حين مثلت ما نسبته 26,7٪ فئة من ٣٠ سنة فأكثر، والنسبة الأقل لفئة من ١٠ سنوات إلى أقل من ٢٠سنة بنسبة 13,3٪، مما يدل على أن غالبية مجتمع البحث يتمتعون بخبرات وظيفية مناسبة يمكن الاستثمار فيها.

جدول رقم (٦) يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير الدورات التدريبية في مجال التقنية ن = ٣٠

م	الاستجابة	التكرار	النسبة
١	نعم	-	-
٢	إلى حد ما	-	-
٣	لا	٣٠	٪١٠٠
	المجموع	**٣٠**	٪١٠٠

يشير الجدول السابق إلى توصيف مجتمع البحث حسب متغير الدورات التدريبية في مجال التقنية: حيث مثلت فئة لم يحصل على دورات تدريبية في مجال التقنية بنسبة ١٠٠% من اجمالي عينة البحث، مما يدل ذلك على أن عينة البحث لا يمتلكون أي معرفة أو مهارة في استخدام الممارسة الرقمية مع العملاء، ومن ثم؛ لابد من توفير دورات تدريبية فيما يخص ذلك والعمل على تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التقنية.

٢. النتائج الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الأول: ما واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب؟

جدول رقم (٧) يوضح واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب ن= ٣٠

م	العبارات		الاستجابات			القوة المعيارية	درجة التحقق وقوة العبارة	كا٢ ومستوى الدلالة	الترتيب
			دائماً	أحياناً	أبداً				
١	أمارس العمل من خلال استخدام تقنية الحاسوب	ك	٧	١٨	٥	٦٢	2,06 متوسطة	٧٨ دالة	٣
		٪	23,3	٦٠	16,7				
٢	استخدم التطبيقات التي يمكن الممارسة الرقمية من خلالها	ك	٥	١٩	٦	٥٩	1,96 متوسطة	12,2 دالة	٥
		٪	16,7	63,3	٢٠				
٣	أحرص على معرفة أشكال الممارسة المهنية الرقمية	ك	٣	٢١	٦	٥٧	1,9 متوسطة	18,6 دالة	٧
		٪	١٠	٧٠	٢٠				
٤	أهتم بمعرفة معايير الممارسة المهنية الرقمية	ك	٩	٨	١٣	٥٦	1,86 متوسطة	1,4 غير دالة	٨
		٪	٣٠	26,7	43,3				
٥	استخدم المقاييس الرقمية في جمع المعلومات لبعض الحالات	ك	٤	١٧	٩	٥٥	1,83 متوسطة	8,6 غير دالة	١٠
		٪	13,3	56,7	٣٠				
٦	استخدم الأدوات الرقمية كمهارة في حل المشكلات	ك	١١	١١	٨	٦٣	2,1 متوسطة	-,6 غير دالة	٢
		٪	٣٦,٧	36,7	26,6				
٧	استخدم مهارة الاتصال بأشكالها	ك	١٨	٥	٧	٧	2,36	9,8	١

م	العبارات		دائماً	أحياناً	أبداً	الاستجابات	القوة المعيارية	درجة التحقق وقوة العبارة	كا٢ ومستوى الدلالة	الترتيب
	المختلفة عبر التقنية	٪	٦٠	16,7	23,3		١	قوية	غير دالة	
٨	أحرص على تطوير مهارة التسجيل بشكل رقمي	ك	٩	١٠	١١		٥٨	1,93 متوسطة	-2, غير دالة	٦
		٪	٣٠	33,3	36,7					
٩	يمكنني إجراء المقابلات مع الحالات الفردية عبر التقنية	ك	٩	٨	١٣		٥٦	1,86 متوسطة	1,4 غير دالة	٨ م
		٪	٣٠	26,7	43,3					
١٠	أحفظ فعاليات الممارسة المهنية على وحدات حفظ رقمية	ك	٩	١٢	٩		٦٠	٢ متوسطة	-6, غير دالة	٤
		٪	٣٠	٤٠	٣٠					
المتوسط العام للبعد =59,7										
درجة تحقق البعد = 1,98 وهي درجة تحقق متوسطة										
مستوى الدلالة للبعد = 12,86(دال)										

يشير الجدول السابق إلى متوسط استجابات عينة الدراسة حول" **واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب** " وبدمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية لنتائج البحث الراهن مع التحليل الكيفي لنتائج الدراسات السابقة والإطار النظري يتضح أن ثمة تباين بنتائج مؤشرات البُعد ككل بمتوسط عام بلغ **(59,7)** ودرجة تحقق متوسطة بلغت **(1,98)** ومستوى دلالة بلغ **(12,86)** فتتوافق نتائج البُعد مع دراسة (الفقي,٢٠١٧) والتي توصلت إلى وجود بعض صور استخدام التكنولوجيا من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في عمليات الممارسة في الوقت الذي تمارس فيه الممارسة التقليدية وجها لوجه كالتقدير والتخطيط للتدخل المهني وأنها تنمو وتزداد اعتماداً على التقنية يوما بعد يوم، إلا أن عملية التنفيذ واستخدام الأساليب العلاجية لا زالت في شكلها العادي التقليدي دون استخدام التقنية فيها، وأوصت بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث المتعلقة بتوظيف التقنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية وإصدار التشريعات والمعايير اللازمة لهذه الممارسة الرقمية، وباستقراء نتائج مؤشرات البُعد يتضح ما يلي:

- جاء في المركز الأول: " **استخدم مهارة الاتصال بأشكالها المختلفة عبر التقنية** " بدرجة تحقق قوية بلغت **(2,36)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة(Strobl-Reichel (2015) والتي استهدفت التعرف على رأي الأخصائيين الاجتماعيين في دمج العلاج الإلكتروني في الممارسة العامة، والعوامل التي ساهمت لدى متخذ القرار لتقديم العلاج عبر الإنترنت إلى وجود اتفاق لدى الأخصائيين الاجتماعيين على تقديم العلاج عبر الإنترنت بل إن البعض منهم يستخدم بعض البرامج كالفيس تايم في تقديم الخدمات للمستفيدين لما فيه من الفوائد العائدة على المستفيد خاصة لمن يسكن في مناطق بعيدة ولا يستطيع الحضور إلى المؤسسة، كما أكدت على ضرورة امتلاك الأخصائيين الاجتماعيين مزيداً من المعارف والمهارات في التقنية وإجادة استخدامها وصولاً لمساعدة المستفيدين عبر التقنية.
- وفي المركز الثاني: " **استخدم الأدوات الرقمية كمهارة في حل المشكلات** " بدرجة تحقق متوسطة بلغت **(2,1)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة (الزهراني,٢٠٢٣) والتي توصلت إلى أهمية استخدام التقنية في تقديم خدمات الاستشارات عبر التقنية لما في ذلك من اختصار للوقت والجهد على الأخصائي الاجتماعي والمستفيد، بالإضافة إلى أن العمل عبر التقنية يساهم في رفع مستوى الوعي لدى المجتمع بما يحقق الوقاية لأفراد المجتمع وهو أحد أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية.
- جاء في المركز الثالث: " **أمارس العمل من خلال استخدام تقنية الحاسوب** " بدرجة تحقق متوسطة بلغت **(2,06)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة Mishna. Milne. (Bogo. & Pereira (2022 والتي توصلت إلى أنه يتعين تحديد تطبيقات معتمدة من مؤسسات العمل لممارسة الخدمة الاجتماعية مع المستفيدين مع أهمية الحفاظ على السرية والخصوصية.
- جاء في المركز الأخير: " **استخدم المقاييس الرقمية في جمع المعلومات لبعض الحالات** " بدرجة تحقق متوسطة بلغت **(1,83)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة (Friedmann & Cwikel (2019 والتي توصلت إلى أن الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون التقنية في أعمالهم اليومية أو العمل مع المستفيدين مما يجعلهم يؤيدون استخدام التقنية في العلاج الاجتماعي لا سيما مع الفئات التي قد لا تستطيع الحضور إلى المؤسسة.

٣. النتائج الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الثاني: ما المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب؟

جدول رقم (٨) يوضح المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب ن=٣٠

م	العبارات		الاستجابات: دائماً	الاستجابات: أحياناً	الاستجابات: أبداً	المعاناة: القوة	درجة التحقق وقوة العبارة	كا٢ ومستوى الدلالة	الترتيب
١	ضعف البنية التحتية الرقمية بالجامعة	ك	٢٠	٤	٦	٧٤	2,46 قوية	15,2 دالة	٣
		٪	66,7	13,3	٢٠				
٢	ضعف خدمات الإنترنت لدى الجامعة	ك	٢٠	٣	٧	٧٣	2,43 قوية	15,8 دالة	٤
		٪	66,7	١٠	23,3				
٣	ضعف اهتمام الجامعة بتقديم الخدمات عبر التقنية	ك	٢٢	٧	١	٨١	2,7 قوية	23,4 دالة	١
		٪	73,3	23,3	3,3				
٤	ضعف تدريب الأخصائي الاجتماعي على استخدام التقنية	ك	٢٠	٦	٤	٧٦	2,53 قوية	15,2 دالة	٢
		٪	66,7	٢٠	13,3				
٥	قلة اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالممارسة المهنية الرقمية	ك	١٥	١٢	٣	٧٢	2,4 قوية	7,8 غير دالة	٥
		٪	٥	٤٠	١٠				
٦	ندرة وجود برامج وتطبيقات معتمدة بالجامعة للممارسة الرقمية	ك	١١	١١	٨	٦٣	2,1 متوسطة	-,6 غير دالة	١٠
		٪	36,7	36,7	26,6				
٧	ندرة توفر مكان مناسب للممارسة المهنية الرقمية بالجامعة	ك	١٢	١٥	٣	٦٩	2,3 متوسطة	7,8 غير دالة	٨
		٪	٤٠	٥٠	١٠				
٨	ندرة توفر الأجهزة الكافية للممارسة المهنية الرقمية بالجامعة	ك	١٥	١٠	٥	٧٠	2,33 متوسطة	٥ غير دالة	٧
		٪	٥٠	33,3	16,7				
٩	نقص المهارة لدى بعض الأخصائيين في التعامل مع التقنية	ك	١٥	١٢	٣	٧٢	2,4 قوية	7,8 غير دالة	٥م
		٪	٥	٤٠	١٠				
١٠	ندرة وجود دليل إرشادي للممارسة المهنية الرقمية بالجامعة	ك	١٢	١٠	٨	٦٤	2,13 متوسطة	-,8 غير دالة	٩
		٪	٤٠	33,3	26,7				
المتوسط العام للبعد =71,4									
درجة تحقق للبعد = 2,38 وهي درجة تحقق قوية									
مستوى الدلالة للبعد = 9,66(دال)									

يشير الجدول السابق إلى قوة استجابات عينة الدراسة حول" **المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب** " وبدمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية لنتائج البحث الراهن مع التحليل الكيفي لنتائج الدراسات السابقة والإطار النظري يتضح أن ثمة ايجابية بنتائج مؤشرات البُعد ككل بمتوسط عام بلغ **(71,4)** ودرجة تحقق قوية بلغت **(2,38)** ومستوى دلالة بلغ **(9,66)** فتتوافق نتائج البُعد مع دراسة (الزهراني ,٢٠٢٣) والتي توصلت إلى وجود عدة معوقات من أبرزها حدوث خلل أثناء تقديم الخدمة عبر التقنية، وعدم ملائمة التقنية للتعامل مع بعض المشكلات، إضافة إلى قلة البرامج التدريبية في هذا الشأن, وباستقراء نتائج مؤشرات البُعد يتضح ما يلي:

جاء في المركز الأول: " **ضعف اهتمام الجامعة بتقديم الخدمات عبر التقنية** " بدرجة تحقق قوية بلغت **(2,7)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة (علي ,٢٠١٦) والتي توصلت إلى ضعف استخدام التقنية في الممارسات المهنية والتفاوت في استخدامها من قبل الممارسين وذلك بحسب مهاراتهم التقنية.

وفي المركز الثاني: " **ضعف تدريب الأخصائي الاجتماعي على استخدام التقنية** " بدرجة تحقق قوية بلغت **(2,53)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة Mishna. Milne. Bogo. & Pereira (2022) والتي توصلت إلى أنه يتعين تحديد تطبيقات معتمدة من مؤسسات العمل لممارسة الخدمة الاجتماعية مع المستفيدين مع أهمية الحفاظ على السرية والخصوصية.

جاء في المركز الثالث: " **ضعف البنية التحتية الرقمية بالجامعة** " بدرجة تحقق قوية بلغت **(2,46)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة (عباس ,٢٠٢٢) والتي توصلت إلى إن التطورات التكنولوجية الحديثة أحدثت نقلة نوعية وثورة حقيقة، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أنحاء العالم وربطت أجزاء هذا العالم الواسع، ومهدت الطريق لكافة الأفراد والأسر والمجتمعات والمنظمات والمهن للتواصل والتقارب والتعارف وتبادل الأفكار والرغبات والتجارب الناجحة، وأيضاً بناء العلاقات وحل المشكلات ومواجهة الأزمات والكوارث مما يساهم في تنمية القدرات وتحسين الأداء الاجتماعي بالمجتمع.

جاء في المركز الأخير:" **ندرة وجود برامج وتطبيقات معتمدة بالجامعة للممارسة الرقمية** " بدرجة تحقق متوسطة بلغت **(2,1)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة Friedmann & Cwikel (2019) والتي توصلت إلى أن ضرورة دفع عجلة العلاج الإلكتروني أن يكون مقارن بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على إجادة استخدام التقنية، وضرورة استحداث

مقررات دراسية عن العلاج الإلكتروني مع تكثيف الإشراف على الطلبة أو الأخصائيين الاجتماعيين الخاضعين للتدريب في الممارسة الرقمية.

٤. النتائج الاحصائية المتعلقة بالتساؤل الثالث: ما المقترحات التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية؟

جدول رقم (٩) يوضح المقترحات التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية

ن= ٣٠

م	العبارات		الاستجابات: دائماً	الاستجابات: أحياناً	الاستجابات: أبداً	القوة المعيارية	درجة التحقق وقوة العبارة	كا٢ ومستوى الدلالة	الترتيب
١	العمل على توفير البنية التحتية الرقمية بالجامعة	ك	١٩	٧	٤	٧٥	2,5 قوية	12,6 دالة	٤
		٪	63,3	23,3	13,3				
٢	العمل على توفير خدمات الإنترنت بالجامعة	ك	١٩	٩	٢	٧٧	2,56 قوية	14,6 دالة	٢
		٪	63,3	٣٠	6,7				
٣	زيادة الاهتمام بتقديم الخدمات الجامعية عبر التقنية	ك	١٩	٦	٥	٧٤	2,46 قوية	12,2 دالة	٥
		٪	63,3	٢٠	16,7				
٤	العمل على تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التقنية	ك	٢٠	٤	٦	٧٤	2,46 قوية	15,2 دالة	٥ م
		٪	66,7	13,3	٢٠				
٥	الحرص على زيادة الاهتمام بالممارسة المهنية الرقمية	ك	٢٠	٣	٧	٧٣	2,43 قوية	15,8 دالة	٧
		٪	66,7	١٠	23,3				
٦	العمل على وجود تطبيقات معتمدة بالجامعة للممارسة الرقمية	ك	٢٢	٧	١	٨١	2,7 قوية	23,4 دالة	١
		٪	73,3	23,3	3,3				
٧	العمل على توفر مكان مناسب للممارسة المهنية الرقمية	ك	٢٠	٦	٤	٧٦	2,53 قوية	15,2 دالة	٣
		٪	66,7	٢٠	13,3				
٨	العمل على توفر الأجهزة الكافية للممارسة المهنية الرقمية	ك	١٧	٨	٥	٧٢	٢,٤ قوية	٧,٨ غير دالة	٨
		٪	56,7	26,7	16,6				

م	العبارات		الاستجابات: دائماً	الاستجابات: أحياناً	الاستجابات: أبداً	القوة المعيارية	درجة التحقق وقوة العبارة	كا٢ ومستوى الدلالة	الترتيب
٩	العمل على تنمية مهارات الممارسة المهنية الرقمية	ك	١٦	١٠	٤	٧٢	٢,٤ قوية	٧,٢ غير دالة	٨ م
		٪	53,3	33,3	13,3				
١٠	العمل على وجود دليل إرشادي للممارسة المهنية الرقمية	ك	١٦	٧	٧	٦٩	٢,٣ متوسطة	٥,٤ غير دالة	١٠
		٪	53,3	23,3	23,3				
المتوسط العام للبعد =74,3									
درجة تحقق للبعد = 2,47وهي درجة تحقق قوية									
مستوى الدلالة للبعد = 12,94(دال)									

يشير الجدول السابق إلى قوة استجابات عينة الدراسة حول" **المقترحات التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية** " وبدمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية لنتائج البحث الراهن مع التحليل الكيفي لنتائج الدراسات السابقة والإطار النظري يتضح أن ثمة ايجابية بنتائج مؤشرات البُعد ككل بمتوسط عام بلغ **(74,3)** ودرجة تحقق قوية بلغت **(2,47)** ومستوى دلالة بلغ **(12,94)** فتتوافق نتائج البُعد مع دراسة Strobl-Reichel (2015) والتي أكدت على ضرورة امتلاك الأخصائيين الاجتماعيين مزيداً من المعارف والمهارات في التقنية وإجادة استخدامها وصولاً لمساعدة المستفيدين عبر التقنية، وباستقراء نتائج مؤشرات البُعد يتضح ما يلي:

جاء في المركز الأول: "**العمل على وجود تطبيقات معتمدة بالجامعة للممارسة الرقمية** " بدرجة تحقق قوية بلغت **(2,7)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة (الفقي،٢٠١٧) والتي أوصت بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث المتعلقة بتوظيف التقنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية وإصدار التشريعات والمعايير اللازمة لهذه الممارسة الرقمية.

وفي المركز الثاني: "**العمل على توفير خدمات الإنترنت بالجامعة** " بدرجة تحقق قوية بلغت **(2,56)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة Mishna. Milne. Bogo. & Pereira (2022) والتي توصلت إلى أنه يتعين تحديد تطبيقات معتمدة من مؤسسات العمل لممارسة الخدمة الاجتماعية مع المستفيدين مع أهمية الحفاظ على السرية والخصوصية.

جاء في المركز الثالث: " **العمل على توفر مكان مناسب للممارسة المهنية الرقمية** " بدرجة تحقق قوية بلغت **(2,53)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة Pink & Ferguson & Kelly (2022) والتي توصلت إلى أنه لابد من استخدام التقنية للممارسة

في حال تعذر الوصول إلى المستفيد أو وصول المستفيد إلى المؤسسة، كما أكدت على أنه يمكن أن تمارس الخدمة الاجتماعية في شكلها الإلكتروني وفي شكلها التقليدي مجتمعتان في آن واحد خاصة إذا كانت العلاقة المهنية جيدة بين الأخصائيين الاجتماعيين والمستفيدين.

جاء في المركز الأخير: "**العمل على وجود دليل إرشادي للممارسة المهنية الرقمية** " بدرجة تحقق متوسطة بلغت **(٢,٣)** توافقت نتائج المؤشر مع دراسة Friedmann & Cwikel (2019)) والتي أكدت على ضرورة دفع عجلة العلاج الإلكتروني أن يكون مقارن بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على إجادة استخدام التقنية، وضرورة استحداث مقررات دراسية عن العلاج الإلكتروني مع تكثيف الإشراف على الطلبة أو الأخصائيين الاجتماعيين الخاضعين للتدريب في الممارسة الرقمية.

عاشراً: النتائج العامة للبحث:

من خلال دمج التحليل الكمي للمعاملات الاحصائية بالتحليل الكيفي لمحاور الاستبانة ومؤشراتها مع الدراسات السابقة والاطار النظري للبحث الراهن توصلت النتائج إلى التحقق من اثبات المشكلة البحثية والمتمثلة في محاولة تحديد واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب، ومن ثم؛ محاولة إيجاد مقترحات قد يكون من شأنها العمل على تطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم خدماتهم المهنية للعملاء من الشباب، فقد أسفرت نتائج البحث الميداني عن: وسطية استجابات عينة البحث حول واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب، وقوة استجابات عينة البحث حول المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب، وقوة استجابات عينة البحث حول المقترحات التي قد تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية. وفيما يلي عرضاً موجزاً لأهم النتائج التي توصل إليه البحث الراهن:

١. يوجد عدد من المظاهر التي توضح تباين استجابات عينة البحث حول واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب بوجود ثمة أثر ايجابي الدلالة للاستجابات الخاصة بعبارات الاستبانة جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي:

- استخدم مهارة الاتصال بأشكالها المختلفة عبر التقنية.
- استخدم الأدوات الرقمية كمهارة في حل المشكلات.
- أمارس العمل من خلال استخدام تقنية الحاسوب.

بينما يبدو تأكيد التباين لاستجابات عينة البحث حول واقع استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب تجلى في وجود ثمة أثر سلبي الدلالة للاستجابات الخاصة بعبارات الاستبانة جاءت مرتبة تصاعدياً كالتالي:

- استخدم المقاييس الرقمية في جمع المعلومات لبعض الحالات.
- يمكنني إجراء المقابلات مع الحالات الفردية عبر التقنية.
- أهتم بمعرفة معايير الممارسة المهنية الرقمية.

٢. يوجد عدد من المظاهر التي توضح قوة استجابات عينة البحث حول المعوقات التي تحول دون استخدام الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب بوجود ثمة أثر ايجابي للاستجابات الخاصة بعبارات الاستبانة جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي:

- ضعف اهتمام الجامعة بتقديم الخدمات عبر التقنية.
- ضعف تدريب الأخصائي الاجتماعي على استخدام التقنية.
- ضعف البنية التحتية الرقمية بالجامعة.
- ضعف خدمات الإنترنت لدى الجامعة.
- قلة اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالممارسة المهنية الرقمية.
- نقص المهارة لدى بعض الأخصائيين في التعامل مع التقنية.
- ندرة توفر الأجهزة الكافية للممارسة المهنية الرقمية بالجامعة.
- ندرة توفر مكان مناسب للممارسة المهنية الرقمية بالجامعة.
- ندرة وجود دليل إرشادي للممارسة المهنية الرقمية بالجامعة.
- ندرة وجود برامج وتطبيقات معتمدة بالجامعة للممارسة الرقمية.

٣. يوجد عدد من المظاهر التي توضح قوة استجابات مجتمع الدراسة البشري حول المقترحات التي تسهم في تنمية وتطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على استخدام الممارسة المهنية الرقمية بوجود ثمة أثر ايجابي للاستجابات الخاصة بعبارات الاستبانة جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي:

- العمل على وجود تطبيقات معتمدة بالجامعة للممارسة الرقمية.
- العمل على توفير خدمات الإنترنت بالجامعة.
- العمل على توفر مكان مناسب للممارسة المهنية الرقمية.
- العمل على توفير البنية التحتية الرقمية بالجامعة.
- زيادة الاهتمام بتقديم الخدمات الجامعية عبر التقنية.
- العمل على تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التقنية.

- الحرص على زيادة الاهتمام بالممارسة المهنية الرقمية.
- العمل على توفر الأجهزة الكافية للممارسة المهنية الرقمية.
- العمل على تنمية مهارات الممارسة المهنية الرقمية.
- العمل على وجود دليل إرشادي للممارسة المهنية الرقمية.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج السابق ذكرها؛ يوصى الباحث بالآتي:

١. ضرورة العمل على نشر ثقافة التحول الرقمي في جميع مجالات الخدمة الاجتماعية لا سيما مجال رعاية الشباب.
٢. ضرورة معرفة الأخصائيين الاجتماعيين بالنظريات والنماذج العلاجية والأساليب والمهارات والأخلاقيات المهنية ومعايير وأشكال ممارسة المهنة بشكل رقمي من خلال التقنية مما يجعلهم قادرين على أداء دورهم المهني في المؤسسة التي يعملون بها.
٣. ضرورة عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب حول استخدام الممارسة المهنية الرقمية واستخدام التكنولوجيا الرقمية في العمل مع العملاء من الشباب.
٤. ضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب على التطبيقات الإلكترونية، والتي يمكن استخدامها في التواصل مع العملاء ومع زملائهم.
٥. ضرورة تحديث لوائح مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتعديلها، بحيث تتضمن حتمية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لأساليب الممارسة المهنية الرقمية في التعامل مع العملاء.
٦. ضرورة توافر البنية التحتية الرقمية اللازمة في الجامعة والتي تساهم في إمكانية ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية في إدارات رعاية الشباب.
٧. ضرورة توفير الإمكانيات والأدوات الرقمية اللازمة لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية كأجهزة الحاسب الآلي أو الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية في الجامعة.
٨. ضرورة اعتماد برامج لدى الجامعة لتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية على أن تكون هذه البرامج مرئية أو مسموعة أو مقروءة.
٩. ضرورة دعم الأخصائيين الاجتماعيين وتشجيعهم لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية.

١٠. ضرورة وجود دليل إرشادي مخصص للأخصائيين الاجتماعيين بوجه عام والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات رعاية الشباب بوجه خاص في كيفية استخدام التقنية في الممارسة المهنية الرقمية مع العملاء.

مراجع البحث:

أولاً: المراجع العربية:

إبراهيم، أبو الحسين عبد الموجود (٢٠١٤). المتغيرات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

ابن منظور، أبى الفضل جمال الدين (٢٠٠٠). معجم لسان العرب. القاهرة: دار إحياء التراث.

حسن، هنداوي عبد الله (٢٠١٧). المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الرازي، محمد بن أبي بكر (١٩٩٠). قاموس مختار الصحاح. القاهرة: دار المعارف.

زهران، حامد عبد السلام (٢٠٠٩). الصحة النفسية والعلاج النفسي. القاهرة: عالم الكتب.

الزهراني، رحاب خضران (٢٠٢٣). واقع ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في مكاتب الاستشارات الأسرية. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى.

السنهوري، أحمد محمد (١٩٩٢). الخدمة الاجتماعية مع النشء والشباب. القاهرة: دار علاء الدين للنشر والتوزيع.

الشريف، خالد سعود (٢٠١٦). اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. الرياض: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع.

الصادي، وفاء هانم؛ ومسلم، علي سيد؛ وحسنين، إبراهيم صبري (٢٠١٦). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (الأسس ـ التطبيقات). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

صالح، عبد الحي محمود (٢٠١٤). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

عباس، أمل عبد الكريم (٢٠٢٢). ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة. بحث منشور، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم، ٣(٩)، ١–١٨.

عبد السلام، هناء فايز (٢٠٢٣). مهارات الممارسة المهنية الخدمة الاجتماعية "رؤية معاصرة". عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبد الموجود، أبو الحسن (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

علي، محمد إبراهيم (٢٠١٦). تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين على الممارسة المهنة الرقمية. بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، (٥٥)، ٦٨-١٤١.

غرايبة، فيصل محمود (٢٠٠٩). العمل الاجتماعي في مجال رعاية الشباب. القاهرة: دار وائل للنشر.

الفقي، مصطفي محمد (٢٠١٧). واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية. بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٨(٥٨)، ٦٨-١٤١.

الفقي، مصطفي محمد (٢٠٢١). الخدمة الاجتماعية الرقمية: الأطر النظرية والتطبيقية. الدمام: مكتبة المتنبي للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

Barrera, E. Sarasota, J. & Fernández, a (2021). Social work in the face of emerging technologies: A technological acceptance study in 13 countries. International Social Work.

Ferguson, H., & Kelly, L (2022). Digital social work: Conceptualizing a hybrid anticipatory practice. Qualitative Social Work. 21(2), 413-430.

Friedmann, E, & Cwikel, J (2019). E- Therapy and Social Work Practice: Benefits, barriers, and training International Social Work, 63(6), 730-745.

Mishna, F. Milne, E. Bogo, M. & Pereira, L (2020). November Responding to covid-19: New trends in Social Workers use of information and communication technology- clinical social work journal, 65(7), 621-667.

Pink, S. Ferguson, H. & Kelly, L (2022). Digital social work: Conceptualizing a hybrid anticipatory practice Qualitative Social Work, 21(2), 413-430.

Reamer, F (2013). Social work in a digital age: Ethical and Risk Management Challenges. OUP Academic.

Reti, D. (2014). Social work and technology: Past present and future. SWHELPER.

Strobl- Reichel, Kristine (2015). Incorporating e- Therapy into Practice. Social Worker Perspectives, Retrieved from Sophia, the St. Catherine University repository website, 39(4), 361-373.