

الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

**Electronic practice of social work in digital transformation  
environment**

إعداد:

ريهام سالم عبد المحسن المحمادي

كلية العلوم الاجتماعية-قسم الخدمة الاجتماعية

مسار الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية

جامعة أم القرى

١٤٤٣هـ-٢٠٢٢م

## المستخلص:

تسلط هذه الدراسة الضوء على الممارسة المهنية الإلكترونية كأحد المستجدات الهامة والتي تؤثر في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتحسين أداء الأخصائيين الاجتماعيين. وهدفت الدراسة للتعرف على عمليات الممارسة المهنية الإلكترونية للخدمة الاجتماعية، وتوصلت الدراسة الحالية لعدة توصيات منها: الاهتمام بتعليم طلبة الخدمة الاجتماعية على الممارسة المهنية الإلكترونية وتنمية مهاراتهم الرقمية، تشجيع المؤسسات الاجتماعية والتعليمية والطبية بتمويل ودعم الأخصائيين الاجتماعيين في تدريبهم على استخدام التقنية في تدخلاتهم وتطوير الخدمات المقدمة .

## المقدمة:

كانت الخدمة الاجتماعية-ولا تزال-إحدى أكثر المهن تأثراً واستيعاباً واستفادةً من التغييرات المتتالية التي شهدها العالم منذ تأسيسها وحتى اليوم، وليس بحجم استيعابها للتطورات النظرية والتطبيقية في المهن والتخصصات القريبة منها فحسب؛ بل ذهبت لأبعد من ذلك من خلال جهودها المتصلة في تكييف ممارساتها المهنية مع مستجدات العصر التقنية. ولقد شهدت المراحل الماضية-لاسيما العقود الثلاثة الماضية تطورات تقنية متسارعة، وسعت من حجم الاستفادة من مزاياها المختلفة، وهو ما أدى إلى ظهور ما يعرف بالتحول الرقمي والذي يرى (محمد، ٢٠٢٠) بأنه في أبسط صورة يعني: "التخطيط الاستراتيجي من خلال وضع رؤية لها أهداف ورسالة واضحة للتحول وترجمتها لخطط يمكن تنفيذها".

دفعت المزايا المتعددة التي تتضمنها التحولات الرقمية بالمختصين في العلوم الإنسانية عموماً والخدمة الاجتماعية خصوصاً إلى الدعوة إلى تطوير سبل الممارسة المهنية في ضوء التحولات نظراً لما توفره مزاياها من فرص من جهة ، ولتحقيق المواكبة والتحديث في المهنة عموماً من الجهة الأخرى ، فقد وجد(البريثين، ٢٠١٣) أن الأخصائي الاجتماعي يستطيع الاستفادة من الأدوات الإلكترونية في تحقيق نتائج إيجابية في مساعدة العملاء من بداية عرض الخدمة أي (التعريف بالتدخلات والخدمات أمام المستفيدين في المواقع الإلكترونية)وكيفية الحصول عليها وانتهاءً بالمتابعة لضمان نجاح خطة وأهداف العلاج، وأيده في ذلك ( أبو هريرة، ٢٠١٦) والذي شدد على أهمية رفع مستوى الأداء وزيادة الكفاءة المهنية بشكل يضمن

الاستمرارية من خلال مسؤولية الاخصائي الاجتماعي للمحافظة على المستوى العلمي وتحسين مهاراته وتطوير معارفه مما يتطلب أن يكون على اتصال دائم بالمعلومات الحديثة في الممارسة المهنية .

وإن ما يعزز هذا الاتجاه هو ذلك الارتباط الوثيق الحاصل مؤخراً بين جهود تطوير الخدمات النفسية والاجتماعية وعمليات التنمية الاجتماعية والتخطيط؛ وبين التحولات الرقمية فعلى مستوى المملكة العربية السعودية ومنذ العام (٢٠١٦) شهدت قطاعات الرعاية الاجتماعية الحكومية منها والخاصة وكذلك غير الربحية انتقالاً تقنياً واضحاً من أهم شواهدة إنجاز بيئة رقمية بمنظومات تقنية متقدمة، سواء أكان ذلك في مجالات الخدمة الاجتماعية الموجهة نحو الأفراد والمؤسسات أو تلك الموجهة نحو النطاقات الأكبر في المجتمع . ويعد تعزيز وصول النساء والفئات الأضعف بخدمات الحكومة الالكترونية جزءاً من التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة العربية السعودية (المنصة الوطنية الموحدة، ٢٠٢١).

#### مشكلة الدراسة:

بدأ استخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية في ستينيات القرن العشرين فكان يُستخدم الحاسوب في عمل الأخصائيين الاجتماعيين في جمع وتحليل البيانات الخاصة بالمرضى المصابين بأمراض نفسية وعقلية، وفي الثمانينات أصبحت الكثير من المراكز تستخدم الحاسوب مما يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين فهم تأثير التكنولوجيا بكافة أنواعها على حياة الفرد والأسرة والجماعات والمجتمعات (شحاتة، ٢٠١٧). وقد أُستخدم مصطلح (التقنية) في الخدمة الاجتماعية ويعني استخدام التقنية في مجالين: أولاً: مجال تدريب وتعليم الخدمة الاجتماعية كتقنية السيكودراما (PSYCHODRAMA) من خلال عرض مواد مسجلة بالصوت والصورة ومناقشة الحالة وتحليل المواقف واستنتاج العوامل والأسباب، ثانياً: مجال الممارسة المهنية مع الأفراد والجماعات والمجتمعات كالمقابلات والزيارات والاتصالات واللقاءات وإعداد البحوث وتبادل وجهات النظر في اللقاءات (غرايبة، ٢٠٠٨).

وبالرغم من تعدد واختلاف مواقع الخدمة الاجتماعية إلا إن اهتماماتها تنصب على مساعدة العملاء وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي، كذلك من خلال تنمية كفاءة الطلبة والاختصاصيين الاجتماعيين بحصولهم على معلومات حديثة وذات قيمة، وكحلقة وصل بين الاختصاصيين

الاجتماعيين لتبادل المعارف وتعاونهم في مجال إدارة الحالة (شحاتة ، ٢٠١٧)، وقد أضاف هشام السيد عبدالمجيد على اهتمامات الخدمة الاجتماعية : بناء قاعدة بيانات تحتوي على تطبيقات تعمل على زيادة سرعة اتخاذ القرار الصادرة من الإدارة العليا والإدارة التنفيذية ، وتطوير وصول الخدمات للعملاء من خلال استخدام الانترنت والهواتف وكافة وسائل الاتصال الالكترونية (في زيدان واخرون، ٢٠١٦) .

ويعتبر استخدام التقنية مهارة تتمثل في قدرة الأخصائي الاجتماعي في استخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل وتقنيات الاتصال بكفاءة ويعمل الاخصائي الاجتماعي على التفاعل والتواصل مع العملاء ليحقق الأهداف العلاجية باستخدام الوسائل التكنولوجية (حسن، ٢٠١٧)، فالممارسة المهنية الالكترونية هي تدخل مهني وأسلوب علاجي يستخدم من خلالها الاخصائي الاجتماعي أساسيات المهنة معتمداً على وسائل التكنولوجيا وتتم العلاقة المهنية بين الاخصائي الاجتماعي والعمل عن طريق التكنولوجيا(علي، ٢٠٢١).

وقد تعددت المنصات والتطبيقات الالكترونية التي تقدم الاستشارات الاسرية والاجتماعية والدعم النفسي والاجتماعي من بينها: تطبيق (قريبون) والمقدم من المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسي، منصة (فامكير)، منصة (بصمات اجتماعية)، آسية للإرشاد الأسري، تطبيق(استنارة)، تطبيق (لبيه) للاستشارات النفسية والاسرية ،تطبيق (مايند) ،ومنصة (غير) وغيرها من المنصات والتطبيقات . وهذا ما يتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ (٢٠١٦) والتي جعلت التحول الرقمي ركيزة أساسية لتحسين عوامل التمكين ورفع مستوى المعيشة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، ومن خلال مجتمع حيوي فقد يتم السعي لتحسين جودة حياة المواطنين من خلال الخدمات الرقمية المتطورة، ورفع وعي المواطنين بالخدمات الرقمية وبفوائد استعمالها، حسب ما ذكر (البرثيين، ٢٠١٣) تتعدد المسميات الخاصة بالممارسة المهنية الالكترونية : الخدمة الاجتماعية عن بعد ، العلاج عبر الانترنت ، التدخل الالكتروني ، العلاج الإلكتروني، العلاج النفسي بالإنترنت، العلاج بالتقنية ، العلاج السيبراني ، الإرشاد عبر الانترنت وغيرها من المسميات ويمكن إضافة الممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية كتوجه ظهر حديثاً في عدة دراسات ، وفي الدراسة سيتم تسليط الضوء على: الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي.

## أهمية الدراسة:

- تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية ما تقدمه التقنية للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، وتتحدد جوانب هذه الأهمية في مايلي:
- تسليط الضوء على أحد المستجدات الهامة والتي تؤثر في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتحسين أداء الاخصائيين الاجتماعيين.
- مناقشة الأدبيات التي ناقشت الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية.
- الإسهام في تعزيز التعليم والتعلم في الممارسة المهنية الالكترونية لزيادة الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في الوطن العربي.

## أهداف الدراسة:

- التعرف على عمليات الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية.
- التعرف على المهارات المهنية في الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية.
- التعرف على الأدوات الالكترونية المستخدمة في الممارسة المهنية الالكترونية.

## تساؤلات الدراسة:

- ما عمليات الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية؟
- ما المهارات المهنية في الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية؟
- ما الأدوات الالكترونية المستخدمة في الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية؟

## مفاهيم الدراسة:

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم والتي سيتم إيضاح كل مفهوم وتعريفه المفاهيمي وهو:

### - مفهوم الممارسة المهنية الالكترونية:

تعرف الممارسة في اللغة: مارس بمعنى العلاج والمزاولة، ويقال مارس الشخص الشيء بمعنى قام بعمله، ويتم اكتساب المهارات في الممارسة من خلال التدريب أو الاحتكاك (عمر، ٢٠٠٨)

وعرف (محمد، ٢٠١٣) الممارسة اصطلاحاً: تكرار الفرد لسلوكيات وأفعال وذلك بهدف تحسين الأداء.

تعرف الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية حسب (باركر) بأنها: مدى تمكن الأخصائي الاجتماعي من توظيف المعارف والمهارات والخبرات اثناء التدخل مع العملاء في إطار قيم وأخلاقيات المهنة (Barker,2003).

وأما المهني في الخدمة الاجتماعية حسب تعريف (فهيم، ٢٠١٧) هو: الشخص الذي تم إعداده من الناحية العلمية والعملية من خلال الكليات والمعاهد العليا المتخصصة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

لنصل لتعريف الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية والتي قدمته الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW): بأنه الناتج النهائي لمحصلة من تلاحم وتفاعل كل من: المعرفة والقيم والاعراض والاعتراف المجتمعي والمنهج العلمي والعملية (في زيدان، محمد، إبراهيم، ٢٠١٦) . والممارسة المهنية الالكترونية تعني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الالكترونية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، ويشمل استخدام الاخصائيين الاجتماعيين في جميع عمليات الممارسة المهنية الالكترونية مع الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات بما يتضمنه ذلك من: التقدير والتشخيص، الوقاية، العلاج، الامداد بالخدمات، البحث والدراسة لتطوير المهنة (أبو السعود، ٢٠٢٠).

#### -مفهوم الخدمة الاجتماعية:

عرف الفاروق يونس الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة إنسانية تعمل على تهيئة أسباب التغيير تحقيقاً للرفاهية الاجتماعية بأسلوب منهجي يحفز طاقات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بتدعيم القدرات والامكانيات وعلاج المشاكل في إطار أيولوجية المجتمع وعلى أساس المساعدة الذاتية (في صالح، ٢٠١٥).

#### -مفهوم التحول الرقمي:

وقد عرف أحمد: عملية التحول الرقمي بأنها: عملية الحصول على مجموعات النصوص الالكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تقليدية إلى صورة إلكترونية، وبالتالي يصبح للمحتوى التقليدي محتوى رقمي يسهل الوصول والاطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسوب (في محمد، ٢٠٢٢).

## الدراسات السابقة:

برزت مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية سواء في التعليم أو التدريب، لكننا في الدراسة الحالية نُبرز الدراسات التي ركزت على الممارسة المهنية الالكترونية وسنحاول التركيز على أحدث الدراسات:

-دراسة (سيد، ٢٠٢١) وهي دراسة وصفية تحليلية تهدف إلى التعرف على المتطلبات المطلوبة لتطبيق العلاج عبر الانترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وذلك من خلال المتطلب : المعرفي ، الإداري التنظيمي ،المهاري، القيمي ،الذاتي، التقني)، بجانب تحديد التحديات التي تواجه تطبيق العلاج عبر الانترنت من خلال وجهتي نظر الممارسين والأكاديميين ، استخدمت منهج المسح الاجتماعي بنوعيه العينة والتي أُستخدمت مع الممارسين والشامل والتي استخدمت مع أعضاء هيئة التدريس وقد بلغت عينة الدراسة (٣٨٢) مفردة، وقد توصلت الدراسة في بعض نتائجها بأنه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس تعزي إلى مجالات عملهم ( مدرسي ، شباب ، طبي ، تضامن ) و بين تحديدهم لمتطلبات استخدام العلاج عبر الانترنت في الممارسة المهنية لمجالات الخدمة الاجتماعية ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأخصائيين الاجتماعيين وأعضاء هيئة التدريس وبين تحديدهم لمتطلبات استخدام العلاج عبر الانترنت وبين تحديدهم لمعوقات تطبيقه.

-دراسة (جاد الله، ٢٠٢١)والتي هدفت إلى: تحديد أدوار الاخصائي الاجتماعي عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين ومواجهة المعوقات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين ومواجهة المعوقات التي تعترضهم ،وهي دراسة وصفية اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعوقين بأسبوط ،طبقت الدراسة على ستة مؤسسات رعاية المعاقين بمحافظة أسبوط وبلغ عدد العينة (٥٩) مفردة، استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة في بعض نتائجها أن من أهم أدوار الاخصائي الاجتماعي عند استخدام الممارسة المرتكزة على التطبيقات مساعدة الأطفال على تحسين مهارات الاتصال، مساعدة الطفل التوحدي على استكمال المهام مثل الرعاية الذاتية والحياة اليومية من خلال الجداول المرئية على الهاتف ،ومن المعوقات التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية منها:قلة

تشجيع المؤسسات النمائية للأخصائيين الاجتماعيين لتبني هذه التقنيات الحديثة ،ندرة توافر  
الإمكانات المناسبة لمثل هذه التقنيات لدى الاخصائي ، ومن المقترحات للتغلب على المعوقات  
التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف  
الذكية مع الأطفال التوحديين منها : الحصول على دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن  
كيفية استخدام التكنولوجيا في العمل الاجتماعي ، ضرورة تنمية المهارات لدى الاخصائيين  
الاجتماعيين وخاصة المهارة الرقمية.

-دراسة (الوهبي،٢٠٢١)هدفت الدراسة إلى : التعرف على واقع الاحتياجات الاجتماعية  
والنفسية والصحية لمصابي مرض التصلب اللويحي ، بالإضافة إلى تصميم محتوى تطبيق  
إلكتروني يدعم مصابي مرض التصلب اللويحي من خلال تحديد الخدمات التي يقدمها التطبيق  
ومقدمو الخدمات من خلال التطبيق الإلكتروني ، وهي دراسة وصفية ، استخدمت منهج المسح  
الاجتماعي الشامل واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم اجراء الدراسة على عينة من  
مصابي التصلب اللويحي باستخدام عينة كرة الثلج وبلغ عدد العينة (٨٠) مريضاً و (٤٧)  
اخصائياً اجتماعياً عاملاً مع مصابي التصلب اللويحي في مستشفى حكومي في مدينة الرياض  
وذلك باستخدام العينة القصدية، و قد توصلت الدراسة في بعض نتائجها : أن من أشكال الدعم  
والاحتياجات الاجتماعية حاجة المريض للدعم والمساندة من الأسرة والأقارب ، إتاحة الفرصة  
لمشاركة تجربته مع الاخرين، توفير مجموعات متكاملة للدعم النفسي والاجتماعي لمرضى  
التصلب اللويحي ،أبرز الخدمات التي يحتوي عليها التطبيق دعمه للغة العربية وسهولة  
استخدامه .

-دراسة (حسن،٢٠٢٠)والتي هدفت إلى تحديد متطلبات استخدام الممارسة المرتكزة على  
تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر والفوائد من استخدامها  
وادوار الاخصائي الاجتماعي في تطبيقها والصعوبات التي تواجه تطبيقها وتعتبر الدراسة وصفية  
اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين ببرنامج إدارة  
الحالة بمديرية التضامن الاجتماعي في محافظة أسبوط وقوامها (٢٩) مفردة ، وأثبتت النتائج أن  
من أدوار الاخصائي الاجتماعي في تطبيق الممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف  
الذكية : إجراء بعض المقابلات الرقمية المهنية مع الطفل المعرض للخطر ، مساعدة الطفل  
على إكمال مهامه كالرعاية الذاتية من خلال جداول مرئية على هاتفه ، تعليم الطفل المعرض



للخطر من خلال مهارات مهمة مثل : النظافة الشخصية من خلال نمذجة الفيديو ، كما أشارت في نتائجها : أن من اهم المتطلبات لتطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر جاءت مرتبة تنازلياً :المتطلبات المهنية ثم المعرفية واخيراً المتطلبات القيمية.

-دراسة (الفاقي،٢٠١٧) هدفت للتعرف على واقع استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل : الحاسبات ،الهواتف المحمولة، برامج التواصل الاجتماعي وكل ما تنتجه شبكة الانترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية ، والممارسات المهنية باستخدام التكنولوجيا في العمل مع الحالات الفردية ، وهي دراسة وصفية استخدمت المنهج الوصفي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقد بلغت العينة (٨٢) مفردة من الاخصائيين الاجتماعيين وتوصلت الدراسة إلى : وضوح استخدام وسائل التكنولوجيا في العمل مع الحالات الفردية في عملية الدراسة وضعفها في عملية تنفيذ التدخل ، ومن معوقات استخدام وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية عدم التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل مع الحالات الفردية ،ضعف خبرة الاخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في الممارسة المهنية.

#### **التعقيب على الدراسات السابقة:**

من خلال العرض السابق يتضح أهمية الممارسة المهنية الالكترونية وتطورها لتشمل تطبيقات متخصصة للحالات وذلك له الأثر الإيجابي في تطور مهنة الخدمة الاجتماعية وتحقيق أهدافها في رفاهية العملاء والرفع من جودة الحياة، واتفقت الدراسات على أهمية مواكبة التطورات العالمية والدعوة لتنمية الاخصائيين الاجتماعيين والرفع من كفاءتهم المهنية بتحديد متطلبات لاستخدام الممارسة المهنية الالكترونية سواء بالعلاج الالكتروني أو مساعدة العملاء بتقديم الخدمات او تنمية مهاراتهم ومتابعتهم عبر التطبيقات المتخصصة ومشاركة تجربتهم مع الاخرين المشاركين بنفس الحالة، وقد تمتد للمحافظة عليهم من المخاطر بما يحقق المحافظة على سلامة وحماية العملاء، كما سلطت الضوء على المعوقات التي تعيق الممارسة المهنية الالكترونية والتي من أهمها ضعف الخبرة في استخدام التكنولوجيا، واختلقت في جوانبها فدراسة (الفاقي،٢٠١٧) اهتمت بواقع استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية، بينما استهدفت دراسة (سيد، ٢٠٢١) المتطلبات المطلوبة لتطبيق العلاج عبر الانترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وبينما جاءت دراسة (جاد الله، ٢٠٢١) مهتمة بتحديد أدوار الاخصائي الاجتماعي عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين؛ اهتمت دراسة (حسن، ٢٠٢٠) بتحديد متطلبات استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر، واخيراً كان لنتيجة دراسة (الوهيبي، ٢٠٢١) تصميم محتوى تطبيق إلكتروني يدعم مصابي مرض التصلب اللويحي من خلال تحديد الخدمات التي يقدمها التطبيق ومقدمي الخدمات من خلال التطبيق الإلكتروني ما يؤكد التطور التكنولوجي في الممارسة المهنية الالكترونية، وتتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية باهتمامها بالممارسة المهنية الالكترونية بينما تختلف دراستنا في اهتمامها بالممارسة المهنية الالكترونية في ظل التحول الرقمي والعمل على تطوير الكفاءة المهنية بما يساهم في تقديم الدعم والتدخلات الالكترونية للوصول للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية.

#### أهمية الممارسة المهنية الالكترونية:

نضجت المهنة وتطورت بمرور الوقت فأنتقل الاخصائيون الاجتماعيون إلى تقديم الخدمات باستخدام الأدوات الالكترونية والعمل على تنفيذ الممارسة المهنية الالكترونية مع الأشخاص الذين يحتاجون للتدخل المهني ويواجهون صعوبة من الاستفادة من الممارسة المهنية بالشكل التقليدي كالعلاء الذين يعيشون في مناطق جغرافية بعيدة عن الخدمات، كذلك العلاء الذين لديهم مشكلات في التواصل كالجمل الشديد من مشاركة مشكلاتهم بالشكل التقليدي، التكلفة المادية في الممارسة المهنية الالكترونية أقل من تكلفة الممارسة التقليدية، المرونة في الوقت فقد يستطيع العميل طلب استشارة الكترونية عاجلة في الوقت الذي يرغب فيه (Reamer, 2015).

#### أهداف الممارسة المهنية الالكترونية:

تهدف الممارسة المهنية الالكترونية إلى: مساعدة العلاء على مناقشة مشكلاتهم بحرية، مساعدة العلاء للتعرف على الخدمات والمؤسسات التي تقدم التسهيلات الاجتماعية التي يحتاجها كتوفير العلاج المجاني او الدورات التعليمية وغيرها، تدريب العلاء على السلوكيات

الإيجابية، تقديم الخدمات العلاجية والمشورة والإرشاد النفسي والاجتماعي سواء الفردي او الاجتماعي (في أبو النصر، ٢٠٢٠).

### الحالات التي تستفيد من الممارسة المهنية الالكترونية:

تفيد الممارسة المهنية الالكترونية سكان المناطق النائية، ذوي الإعاقة الجسدية، كبار السن، المصابين ببعض الاضطرابات النفسية: كمرضى القلق، الرهاب، الاكتئاب واضطراب ثنائي القطب، المشاكل الاسرية، ومشاكل العلاقات، وغيرها من المشكلات النفسية والاجتماعية كذلك الأشخاص القلقين على مكانتهم الاجتماعية بخصوص معرفتهم عند مراجعة الأخصائي الاجتماعي، والأشخاص المعرضين للأزمات (Reamer, 2015).

وترى الباحثة من خلال القراءات السابقة بوجود الحاجة لتطوير تطبيقات متخصصة تُنشأ وتُدار بإشراف من قبل الاخصائيين الاجتماعيين تسمح بتواصل العملاء الذين لديهم حالات مماثلة، وتقديم الممارسة المهنية الالكترونية بكفاءة من خلال دعمهم النفسي والاجتماعي وتنمية مهارات تواصلهم ومشاركة تجاربهم مع بعضهم والإيمان بطبيعة الانسان ككائن اجتماعي يحتاج المشاركة والمساندة، وكذلك تطبيق لأسر العملاء لتوعيتهم وتعريفهم بدورهم وأهمية المساندة الاجتماعية وكيفية التعامل مع المصاب سواء كانت أمراضاً جسدية او نفسية أو إيمان او حتى للتعامل مع المشكلات المرتبطة في مرحلة المراهقة، كما انه من المهم تواجد جماعات الميول والتي تهدف إلى تنمية مهارات التواصل الاجتماعي والعمل على عملية الجمع بين الحضوري والالكتروني.

### الأدوات الالكترونية مميزات وعيوب:

أشار (اندرسون ورولاندر) لأشكال الأدوات الالكترونية التي يمكن استخدامها في الممارسة المهنية الالكترونية مع توضيح المميزات والعيوب والمتطلبات والتي تفيد الاخصائي الاجتماعي في معرفة المناسب مع العملاء (في الصادي، ٢٠١٦)

الأدوات	المميزات	العيوب والمتطلبات
المكالمات الهاتفية	- تتميز بأنها أكثر خصوصية. - تتضمن التفاعل المباشر. - احتمالات سوء الفهم ضعيفة.	- يمكن مقاطعتها. - قد يتصل الأخصائي الاجتماعي بالعمل في وقت غير مناسب. - يفضل أن تسبق المكالمات الهاتفية رسائل توضح النقاط الأساسية التي سيتم مناقشتها.
الرسائل الصوتية	- يمكن إنشاؤها بشكل أسرع. - تعطي الفرصة للعميل حرية تحديد الوقت المناسب للرد على الرسائل.	- لا تسمح بالتفاعل لأنها أحادية الاتجاه. - قد يستغرق الأمر سلسلة من الرسائل الصوتية لإنجاز المهام. - الرسائل الصوتية الطويلة قد تشعر العميل بالإرهاق والملل. - هناك احتمالية لانتهاك الخصوصية خاصة إذا كانت هناك رسائل سرية. - لا يمكن من خلالها مناقشة التفاصيل بشكل كبير.
المكالمات الجماعية	- تزيد فعاليتها عندما يعرف المشاركون بعضهم ويدركون صوت كل مشارك.	- كلما كبر عدد المشاركين في تلك المكالمات كلما قلَّ التركيز - الصمت أثناء المكالمات قد يكون مشكلة من بعض المشاركين. - صعوبة السيطرة على المكالمات الجماعية.
الفيديو	- يتضمن المقابلة وجهاً لوجه. - توفر الوقت. - يمتلك مزايا الصوت والصورة حيث يسمع ويرى العميل صوتك ونبرتك وتركيزك. - تتضح فيه لغة الجسد بشكل واضح.	- النظر في كاميرا الفيديو يجعل الناس لا تشعر بالراحة أحياناً.

ومن خلال العرض السابق يتضح تعدد أشكال الأدوات الالكترونية وقد يُضاف في التطبيقات المتخصصة للحالات أكثر من وسيلة: كالمقابلة فردية خاصة بين الاخصائي الاجتماعي والعميل، وكذلك المقابلات الجماعية سواء عن طريق الفيديو او بنظام الرسائل بما يتناسب مع الحالات ، وكذلك دورات تثقيفية خاصة بالحالات ورسائل إيجابية وداعمة وتمارين تناسبهم.

وبما أن المكالمات الهاتفية تعد من أقدم وأبرز الأدوات الالكترونية فقد برزت فعاليتها في الإرشاد الهاتفي وكما يسمى (الخط الساخن) والذي يعتبر له فعالية في مجال الأزمات كمنع محاولات

الانتحار، الاعتداءات، الازمات الاسرية وغيره وتمر المكالمات عبر الهاتف بثلاث مراحل أساسية وهي:

-مرحلة افتتاح المكالمة وبناء الألفة: البدء بموضوع عام لكسر حاجز الصمت وتهدئة الحالة ثم يبدأ الاخصائي الاجتماعي بالتعرف على الأسباب والظروف التي دعت الحالة للاتصال وتحديد المشكلة والأنساق المؤثرة فيها، كما يمكن للأخصائي الاجتماعي التعرف على الخصائص والسمات للحالة، وتوضيح ما يمكن توقعه من عملية المساعدة وكيفيةها وأهدافها والخدمات الممكنة.

-مرحلة عرض المشكلة ومناقشتها: بعد التعرف على المشكلة، يتم تحديد وتفسير وتحليل المشكلة وتكون العملية (شراكة وتعاونية) بين الحالة والاختصاصي الاجتماعي لاقتراح الحلول والبدائل الممكنة والأهداف لتحقيقها في عملية المساعدة، ويستخدم الاختصاصي الاجتماعي الأساليب والمهارات المناسبة مع الحالة.

-مرحلة الإقبال: تتم مراجعة الأهداف التي تم تحقيقها وما تم إنجازه، والاتفاق لإكمال عملية المساعدة او التحويل لمتخصص آخر وتقييم أثر عملية المساعدة على الحالة (السنبل ورمضان، ٢٠٢١).

#### القيم والأخلاقيات الواجب مراعاتها عند استخدام الممارسة المهنية الالكترونية:

تنطوي على استخدام الممارسة المهنية الالكترونية مجموعة من التحديات الأخلاقية مما يتطلب وضع معايير يعمل من خلالها الأخصائيون الاجتماعيون وذلك من خلال المواثيق والالتزام بممارسة الخدمة الاجتماعية باستخدام الطرق الحديثة لتقديم الخدمات ومواكبة التكنولوجيا:

وبحسب الميثاق الأخلاقي للجمعية الوطنية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين: إن على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون الخدمات الإلكترونية عبر الحاسوب والهاتف وغيره إبلاغ العملاء عن المخاطر المرتبطة بالخدمات الالكترونية، وطلب موافقة مسبقة قبل تسجيل أصوات العملاء أو تصويرهم فيديو، كما يجب على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون خدماتهم من خلال التليفون أو أي وسائل الكترونية ضمان المحافظة على السرية وحماية المعلومات، ورفع

الكفاءة في توفير الخدمات واستخدام التقنيات (وارد وماما، ٢٠١٧)، كما نوهت الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW): على ضرورة الاهتمام بالقيم واخلاقيات المهنة مثل: الالتزام مع العملاء، تقرير المصير، المحافظة على الخصوصية، احترام قيمة وكرامة الإنسان، قيمة الرحمة، قيمة الحرية، قيمة الديمقراطية، النزاهة، العلاقات الإنسانية، الرفاهية الإنسانية، العدالة الاجتماعية.

### عمليات الممارسة المهنية الإلكترونية:

حدد (بركات، ٢٠١١) عمليات التدخل المهني في إطار الممارسة المهنية الإلكترونية

والتي يستطيع من خلالها الاخصائي الاجتماعي ممارسة تدخله بكفاءة وبمهنية في التالي:  
- عمليات ترتبط بخطوة تقدير الموقف: وهنا يستخدم الاخصائي الاجتماعي تكنولوجيا المعلومات في جمع المعلومات والبيانات لتفهم الموقف والتعرف على أسباب المشكلة والتي تقوده إلى عملية التقدير الصحيح.

عمليات ترتبط بخطوة التخطيط للتدخل: وضع خطة عمل مناسبة للتدخل المهني تتفق مع طبيعة المشكلة ومحدد من خلالها المهارات والأساليب المتبعة.

عمليات ترتبط بخطوة تنفيذ التدخل: يتطلب تقديم المساعدة وجود أداة للتفاعل بين الاخصائي الاجتماعي والعمل يتم من خلالها تقديم المساعدة المهنية بكفاءة مع مراعاة القيم والاخلاقيات والمحافظة على المعلومات.

وترى الباحثة أن عملية الممارسة المهنية بشكلها التقليدي (حضورى) او الإلكتروني لا بد وأن تتم وفق عمليات وخطوات مهنية يعمل الاخصائي الاجتماعي في حدود واضحة من قيم ومبادئ واخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية وبواسطة أساليب ومداخل علاجية منضبطة علمياً.

### مهارات الممارسة المهنية الإلكترونية:

توصلت دراسة (أبو هريرة، ٢٠١٦) إلى أن من المهارات المطلوبة للممارسة المهنية الإلكترونية: مهارة التدخل المهني لمساعدة العملاء، مهارة تدبير الموارد اللازمة للتدخل المهني، مهارة تقدير حاجات العملاء، مهارة تقويم عائد الممارسة، مهارة تقدير الموقف الاشكالي، مهارة العمل الفريقي، مهارة تحديد مناطق دراسة الموقف الاشكالي، مهارة تحديد أهداف التدخل المهني، مهارة وضع خطة التدخل المهني مع العملاء، وأضافت دراسة (علي، ٢٠٢١) مهارة

تسجيل محتوى جلسات العلاج الإلكتروني، مهارة تشخيص المشكلة، مهارة تحديد بروتوكول العلاج مع العميل، مهارة إدارة التفاعل الإلكتروني مع العملاء، مهارة ملاحظة التغيرات الحاصلة للعميل، مهارة إدارة الجلسة الإلكترونية، مهارة تشخيص المشكلة عبر الانترنت، مهارة استخدام الأساليب الرقمية المرتبطة بعلاج المشكلة، مهارة إنشاء مجموعات متجانسة من العملاء لعلاج مشكلة موحدة عبر الانترنت.

ومن خلال العرض السابق للمهارات يتضح أهمية تنمية وتأهيل الاخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية ومواكبة التحول الرقمي وتقديم الخدمات للعملاء بأسهل وأسرع الطرق وأن يكون الممارس المهني على قدر من الكفاءة والبعد عن العشوائية وهذا ما يتطلب ضرورة العمل على البدء بتدريب وتعليم طلبة الخدمة الاجتماعية في الجامعات على الممارسة المهنية الإلكترونية.

### تطوير الممارسة المهنية الإلكترونية:

يستطيع الاخصائي الاجتماعي تطوير الممارسة المهنية الإلكترونية من خلال تصميم وبناء تطبيقات إلكترونية يسهل التعامل معها ومن هذه المواقع: Appyet- موقع مجاني يمكن من خلاله إنشاء تطبيق لموقع. App Mark- يقدم العديد من المميزات ومن بينها البث المباشر بواسطة التطبيق ومشاركة الصور والفيديوهات، ويمكن من طريقه إنشاء تطبيق بطريقة سهلة. Infinite Monkeys- يمكن البرنامج من إنشاء وتصميم تطبيق في ٢٠ دقيقة، ويحتوي على فيديوهات شرح كيفية إنشاء تطبيق (قرقاجي، ٢٠٢٠).

وقد ذكر (الشريف، ٢٠١٦) مجموعة من الأمثلة التطبيقية لاستخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية فقد تم استخدام العلاج عبر الانترنت عالمياً في مركز علاج ضحايا التعذيب ببرلين، وعربياً مركز الاستشارة عبر الهاتف بمكتب الإنماء الاجتماعي التابع لديوان سمو رئيس مجلس الوزراء بالكويت، ومحلياً مركز الارشاد الاسري بالرياض والذي يقدم الاستشارات الهاتفية.

### التحديات التي تواجه استخدام الممارسة المهنية الإلكترونية:

رغم أهمية الممارسة المهنية الإلكترونية إلا أنها تواجه تحديات تحتاج من الاخصائيين مزيد من الدراسات والبحوث للتعرف عليها والتعرف على سبل مواجهتها وهي:

○ عزوف الاخصائيين الاجتماعيين عن الممارسة الإلكترونية.

- عدم توفر الموارد البشرية المدربة لاستخدام الممارسة المهنية الالكترونية.
  - حدوث مشاكل متكررة مرتبطة بالانترنت والكهرباء.
  - قلة الأدوات والتجهيزات اللازمة لتطبيق الممارسة المهنية الالكترونية.
  - عدم ملائمة الممارسة المهنية الالكترونية لطبيعة ومشاكل بعض العملاء.
  - غياب التوجيهات والاشراف اللازم لتطبيق الممارسة المهنية الالكترونية (علي، ٢٠٢١).
- وكذلك فإن من التحديات المرتبطة باستخدام الممارسة المهنية الالكترونية هي القضايا المرتبطة بالأخلاقيات التقليدية كالموافقة المستتيرة، الخصوصية، السرية، الحدود المهنية، الممارسة المختصة، وإنهاء الخدمات، بينما يرى بعض المختصين بأن العلاقة العلاجية الاكلينيكية تعتمد على الاتصال والتواصل العميق ويؤكدون على ضرورة تواجد الاخصائي الاجتماعي والعميل في نفس الغرفة لما له من أثر في ضمان الثقة للوصول للمساعدة المهنية بكفاءة كما يرى المختصون المعارضون للممارسة المهنية الالكترونية بأن هناك احتمال تقويت علامات مهمة يحتاج الاخصائي الاجتماعي إلى ملاحظتها والتعرف على استجابة العميل لها كلغة الجسد والدموع والتعبيرات المصاحبة لسؤال أو تعليق من قبل الاخصائي الاجتماعي (Reamer 2015).

#### الخاتمة:

تعتبر الممارسة المهنية الالكترونية وسيلة لتقديم الخدمات النفسية الاجتماعية، ورغم اختلاف الممارسين في وجهات النظر حول أهمية الممارسة المهنية الالكترونية فالبعض يرى أن العلاج لا بد أن يكون وجهاً لوجه وتفاعل بين الاخصائي الاجتماعي والعميل، والبعض الآخر يؤمن بأن الممارسة المهنية الالكترونية فعالة ولها نتائج مثمرة وهناك من نادى بأن تكون الممارسة المهنية الالكترونية مكملة ومتكاملة مع الممارسة التقليدية، وقد برزت الممارسة المهنية الالكترونية في ظل جائحة كورونا وذلك لعدة اعتبارات: حاجة العملاء للمساعدة الفورية، ولتبعدهم عن المراكز الصحية، وبسبب الإجراءات الاحترازية.

واليوم في ظل التطور التكنولوجي نحن بحاجة ماسة إلى العمل على توفير التدخلات النفسية والاجتماعية الملائمة وتقديم الرعاية الاجتماعية النوعية والعمل على إصدار تراخيص لمزاولة الممارسة المهنية الالكترونية وذلك للمحافظة على رفع جودة الحياة والاهتمام بالأفراد، وتظهر فاعلية الممارسة المهنية الالكترونية مع الأشخاص الذين لديهم مخاوف متعلقة برؤيتهم



عند زيارة الأخصائي الاجتماعي والذين ما زالوا يعانون من المعتقدات الخاصة المتعلقة بخسارة الوظيفة في حال زيارة الأخصائي الاجتماعي أو خسارة العلاقات والمكانة الاجتماعية.

وعند استخدام الأخصائي الاجتماعي للممارسة المهنية الالكترونية لابد من المحافظة على الاخلاقيات والمبادئ والقيم الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية، والاهتمام بقانون البلد سواء بلد الاخصائي الاجتماعي أو بلد العميل والتعرف على اللوائح والتشريعات والحدود الممكنة وقانون وثقافة بلد العميل بما يضمن أن تكون الممارسة المهنية قائمة بصورة منظمة وفق اللوائح والتشريعات.

ويظهر جلياً التحول الرقمي مما يجعل من واجب الاكاديميين والممارسين في مهنة الخدمة الاجتماعية الاهتمام في تعليم وتعلم تطويع التكنولوجيا، حيث يعتبر استخدام التكنولوجيا مهارة معاصرة ضرورية، ويمكن الاستعانة ب(مبرمج) لإنشاء تطبيقات متخصصة والعمل على تدريب الاخصائيين الاجتماعيين للمعرفة الرقمية بما يكفل الرفع من الكفاءة والقدرة على تطوير الممارسة المهنية الالكترونية .

#### توصيات الدراسة:

وتخرج الدراسة الحالية بعدة توصيات:

1. -الاهتمام بتعليم طلبة الخدمة الاجتماعية على الممارسة المهنية الالكترونية وتنمية مهارات مهاراتهم الرقمية.
2. -تشجيع المؤسسات الاجتماعية والتعليمية والطبية بتمويل ودعم الاخصائيين الاجتماعيين في تدريبهم على استخدام التقنية في تدخلاتهم وتطوير الخدمات المقدمة.
3. -استخدام الممارسة المهنية الالكترونية في المجال الطبي كحل لضيق الوقت الذي يواجه الاخصائي الاجتماعي الطبي في التدخل المناسب ومتابعة الحالة تحت إشراف المؤسسة الطبية التابع لها.
4. -استخدام الممارسة المهنية الالكترونية مع المرابطين لتقديم الدعم النفسي والاجتماعي لهم ولأسرهم.
5. -الاهتمام بالممارسة المهنية الالكترونية في مجال الازمات والكوارث لتسهيل الوصول بين الممارسين والضحايا.

٦. -استخدام الممارسة المهنية الالكترونية كحلقة وصل بين الممارسين المهنيين و مع الأشخاص المتضررين من العنف والاعتداء والأشخاص الذين يحملون أفكاراً انتحارية.
٧. -إشتراط الحصول على رخصة ممارسة مهنية إلكترونية للممارسين المهنيين حفاظاً على المهنة من جهة وحفاظاً على الأفراد من جهة أخرى.
٨. -تفعيل مجتمعات الممارسة الالكترونية بين الاخصائيين الاجتماعيين لمناقشة الحالات ومواكبة مستجدات ومعارف مهنة الخدمة الاجتماعية.

## المراجع:

### المراجع العربية:

- أبو السعود، منى جلال. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية: جامعة الفيوم - كلية الخدمة الاجتماعية*، ع ٢١، ٦٦٥-٧٠٦.
- أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب*، ع ١، ٤٥-٨١.
- أبو هرجه، محمد إبراهيم علي. (٢٠١٦). تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الإجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور لبرنامج مقترح لتدريب الأخصائيين الإجتماعيين على إستخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية. *مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين*، ع ٥٥، ٦٨-١٤١.
- البريثين، عبد العزيز. (٢٠١٣). توظيف التقنية في الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. *مجلة الآداب*، ٢٥، (٣)، ٦٣٥-٦٥٣.
- السنبل، منيرة عبد الله ورمضان، جيهان عبد الحميد. (٢٠٢١). ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأفراد والأسر للتعامل مع الأزمات والكوارث. الرياض: مكتبة الرشد.
- الشريف، خالد سعود. (٢٠١٦). اتجاهات الممارسة المهنية الإلكترونية. الرياض: مكتبة الرشد.
- الصادي، وفاء، وعلي، إبراهيم. (٢٠١٦). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. عمان: دار المسيرة.
- الفقي، مصطفى محمد أحمد. (٢٠١٧). واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل مجلة الخدمة الاجتماعية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية. *الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين*، ع ٥٨، ج ١، ٣٨٤-٤٤١.
- الوهبي، ربي. (٢٠٢٢). تصميم تطبيق الكتروني للخدمة الاجتماعية لدعم مصابي التصلب اللويحي دراسة على عينة من مصابي التصلب اللويحي والأخصائيين الاجتماعيين العاملين معهم في مدينة الرياض، دراسة غير منشورة، جامعة الملك سعود.
- بركات، وجدي. (١٤٣٢). اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية. ندوة الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة، مدينة الملك عبد العزيز الطبية، جده، ١٧. ١٨ ربيع ثاني، ١٤٣٢هـ.

- جاد الله، فاطمة. (٢٠٢١). دور الاخصائى الاجتماعى باستخدام الممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الاطفال التوحديين .*المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية*، (١٣)، ٢٧٢-٢٤٨.
- حسن، هنداوي عبد الله. (٢٠١٧).المهارات الأساسية والمستحدثة في الخدمة الاجتماعية .دار المسيرة ،عمان.
- حسن، جابر (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين .*مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، (٢)، ٥٢، ٣٨٧-٤٢٤.
- زيدان، علي ومحمد، أحمد محمد وإبراهيم، أحمد ثابت. (٢٠١٦).*الممارسة المبنية على الأدلة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة*. الاسكندرية:المكتب الجامعي الحديث.
- شحاتة، فوزي. (٢٠١٧). الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية. دار الكتب والدراسات العربية، الإسكندرية.
- صالح، عبدالمحيي. (٢٠١٥).*الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية*.الاسكندرية:المكتب الجامعي الحديث.
- علي، شامية جمال سيد. (٢٠٢١). متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة .*مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، ٣٥، (٣)، ٥٣١-٥٦٨.
- عمر، أحمد مختار. (٢٠٠٨). معجم اللغة العربية المعاصرة. القاهرة: عالم الكتاب.
- غرايبه، فيصل محمود. (٢٠٠٨). الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- فهيم، محمد سيد. (٢٠١٧). *أسس الخدمة الاجتماعية*. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- قرقاجي، أشواق دحمان محمد. (٢٠٢٠). تصميم تطبيق إلكتروني قائم على التعلم المتنقل وتقييمه وفق معايير محددة .*المجلة التربوية: جامعة سوهاج - كلية التربية*، ج٧٢ ، ٢٩٥-٣٤٦ .
- محمد، رأفت عبد الرحمن. (٢٠١٣). *العمل الاجتماعي الاكلينيكي*. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- محمد، سمر. (٢٠٢٢). متطلبات تفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة رعاية الشباب بالجامعات في ظل التحول الرقمي .*مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*. 255-227، (1)، 26 ،

-محمد، عبد الرحمن حسن، والغبيري، محمد أحمد. (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. *مجلة العلوم الإدارية والمالية: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مج ٤، ع ٣، ٨-١٣*.  
-وورد، كيلى وماما، روبن. (٢٠١٧). *الخروج من داخل الصندوق (هند الميزر، مترجم)*. دار جامعة الملك سعود للنشر.  
المراجع الأجنبية:

-Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary*. NASW press.  
-Reamer, F. G. (2015). social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal, 43(2)*, 120-132.

المراجع الإلكترونية:

-المنصة الوطنية الموحدة. (٢٠٢١). مسترجع من :

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/careaboutyou/digitalinclusion>

-وثيقة رؤية المملكة ٢٠٣٠. (٢٠١٦). تم استرجاعها بتاريخ ٢٠٢٢/٣/٢ متاح على الرابط:

[/https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/ntp](https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/ntp)