دور المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية

The role of technological innovations in teaching and practicing social work.

د/ محمود شعبان عبد البديع فرحان

دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية

تخصص مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسيوط

Mahmoud Shaban Abdel Badi Farhan

mahmoud.farhan@social.aun.edu.eg

١٤٤٧هـ – ٢٠٢٥م

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى توضيح دور المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية وتقديم معرفة نظرية وأمثلة تطبيقية لذلك، وهذه الدراسة تتناول: مقدمة الدراسة، تعريف المستحدثات التكنولوجية، أهمية المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، أهداف المستحدثات التكنولوجية داخل المؤسسات الاجتماعية، خصائص المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، وسائل ونماذج المستحدثات التكنولوجية، مقومات نجاح تكنولوجيا المعلومات في تعليم الخدمة الاجتماعية، أسباب ظهور وتوظيف المستحدثات التكنولوجية في مجال تعليم الخدمة الاجتماعية، منطلقات توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، اتجاهات توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، أسس توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، متطلبات نشر المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، معايير المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، مهارات التعامل مع المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية، الفوائد والمميزات المترتبة على تطبيق المستحدثات التكنولوجية، معوقات توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية ودور الأخصائي الاجتماعي، نموذج من نماذج استخدام المستحدثات التكنولوجية في تطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية "الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في الخدمة الاجتماعية"، الرؤية المستقبلية لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وأوصت الدراسة بنشر الوعى بأهمية توظيف المستحدثات التكنولوجية في التعليم بصفة عامة، وتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة من قبل وزارة التعليم العالي والإدارات العليا بالجامعة، وعقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والأخصائيين الاجتماعيين والطلاب عن كيفية توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية؛ لمواكبة التطورات التقنية واستخدامها بفاعلية في التعليم وتعزيز الأداء المهني وتحسين الكفاءة.

الكلمات المفتاحية: المستحدثات التكنولوجية، التعليم، ممارسة الخدمة الاجتماعية.

The role of technological innovations in teaching and practicing social work.

Abstract:

The current study aimed to clarify the role of technological innovations in teaching and practicing social work and to provide theoretical knowledge and practical examples for that. This study deals with: the introduction to the study, the definition of technological innovations, the importance of technological innovations in teaching social work, the objectives of technological innovations within social institutions, the characteristics of technological innovations in teaching social work, the means and

models of technological innovations, the elements of the success of information technology in teaching social work, the reasons for the emergence and employment of technological innovations in the field of teaching social work, the starting points for employing technological innovations in teaching social work, the trends of employing technological innovations in teaching social work, the foundations for employing technological innovations in teaching social work, the requirements for disseminating technological innovations in teaching social work, the standards of technological innovations in teaching social work, the skills of dealing with technological innovations in teaching social work, the benefits and advantages resulting from applying technological innovations, the obstacles to employing technological innovations in teaching social work and the role of the social worker, a model of using technological innovations in applying the professional practice of social work "practice based on smart phone applications in social work", the future vision for using technological innovations in developing the professional practice of social work, and the study recommended spreading awareness of the importance of employing technological innovations in education in general, and teaching and practicing social work in particular by the Ministry of Higher Education and senior university administrations, and holding training courses for faculty members, social specialists and students on how to employ technological innovations in teaching and practicing social work; to keep pace with technical developments and use them effectively in education, enhance professional performance and improve efficiency.

Keywords: technological innovations, education, social work practice.

أولاً: مقدمة الدراسة.

شهدت السنوات العشر الماضية طفرة هائلة في المستحدثات التكنولوجية المرتبطة بمجال التعليم، ولقد تأثرت عناصر منظومة التعليم على اختلاف مستوياتها في العديد من الدول بهذه المستحدثات، فتغير دور المعلم بصورة واضحة وأصبحت كلمة معلم Teacher غير مناسبة للتعبير عن مهامه الجديدة، وظهرت في الأدبيات الحديثة كلمة مسهل Facilitators لوصف مهام المعلم على أساس أنه الذي يسهل عملية التعلم لطلابه، فهو يصمم بيئة التعلم Learning Environment وتشخيص مستويات طلابه، ويصف لهم ما يناسبهم من المواد التعليمية، ويتابع تقدمهم ويرشدهم ويوجههم، حتى تتحقق الأهداف المنشودة، ويمكن القول أن ظهور المستحدثات التكنولوجية في مجال التعليم ليس الغاية المقصودة في حد ذاتها، فتوفر الأدوات والأجهزة المستحدثة في مجال تكنولوجيا التعليم ليس هو العامل المحدد فقط في التعليم، ولكن الأهم هو الكيفية التي توظف بها في المواقف التعليمية من أجل تحقيق الأهداف المنشودة **(عبد الحميد، ٢٠٠٠، ص٣٠٩: ٣١٠)**.

وصاحب ظهور الثورة التكنولوجية ظهور تقنيات عالية لم يشهدها عصر من العصور السابقة؛ كان لها انعكاسات كبيرة على جميع جوانب الحياة، وكان للتطور الهائل في تنوع أساليب الاتصالات أكبر الأثر في حدوث طفرة كبيرة في ظهور المستحدثات التكنولوجية التي يمكن توظيفها واستثمارها في مجال التعليم؛ مما كان له انعكاساته على الجانب التربوي، حيث كان لذلك أثر بالغ في تطوير المؤسسات التربوية بدخول التكنولوجيا كعنصر أساسي سواء في التعليم أو التدريب أو الإدارة لتحقيق الأهداف المنوطة منها، حيث وضعت المستحدثات التكنولوجية بصمات وواضحة على منظومة التعليم وبرامجه وأثرت على كل نواحي العملية التعليمية **(الهارون، ٢٠٢٠، ص٨٨٦)**. ولاشك أن التعاون بين التكنولوجيا والتعليم تعاون وثيق ومتميز، لقد اعتمد التعليم باستمرار على استخدام الوسائل والتقنيات التعليمية مثل الكتب والصور والأشرطة السينمائية والتسجيلية وغيرها، هذه الوسائل التي ما فتئت تشهد تطورا ملحوظا وتزداد انتشارا وتتعزز في وقتنا الراهن بالتليفزيون والفيديو والإعلاميات والكمبيوتر والإنترنت وغيرها من المستحدثات التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال، واصبحنا نلاحظ أنه كلما حدث تطور في إحدى هذه التكنولوجيات يقابله تطور لإحدى المجالات التربوية وتجديد في قطاع من القطاعات التعليمية **(الدريج، ١٩٩٧، ص٢٠)**.

وتكمن أهمية توظيف المستحدثات التكنولوجية في أنها إذا أحسن توظيفها يمكن أن تؤدى إلى حلول مبتكرة لمشكلات التعليم، ويمكن أن تسهم في جعل نظم التعليم تستجيب بصورة مرنة لطموحات أفراد المجتمع وآمالهم فيما يتعلق بمواصلة عملية التعلم، واكتساب المهارات المتصلة بطبيعة العصر**(محمد، ٢٠٢٠، ص٣٥٠)**. ولأهمية توظيف المستحدثات التكنولوجية في التعليم، فقد دعا أكثر التربويون إلى ذلك، وهذا ما أكدت علية دراسة عيسى & صديق (٢٠١٩)، بضرورة تدريب المعلمين على استخدام المستحدثات التكنولوجية في التعليم وفق تصور علمي واضح الأهداف والمضمون، ودراسة أحمد & اسماعيل (٢٠١٩)، التي أوصت بإدخال مقررات جديدة في كيفية استخدام التقنيات الحديثة.

وتوظيف المستحدثات التكنولوجية في العملية التعليمية أصبح ضرورة لإكساب الطلاب العديد من المهارات الحياتية بدلا من التركيز فقط علي إكسابهم المعلومات باعتبارها الهدف الأساسي فإكساب الطلاب هذه المعلومات هو الوسيلة لإكسابهم المهارات الحياتية وليس المعلومات هدفا في حد ذاتها وهناك العديد من المستحدثات التكنولوجية التي يمكن توظيفها في العملية التعليمية ويأتي في مقدمتها الشبكة العالمية للمعلومات وتكنولوجيا الوسائل المتعددة والتعليم الإلكتروني وغيرها**(محمد، ٢٠١٨، ص١١:١٢)**. وقد تأثرت المناهج الدراسية أيضاً بظهور المستحدثات التكنولوجية، وشمل التأثير أهداف هذه المناهج، ومحتواها، وأنشطتها، طرق عرضها وتقديمها، وأساليب تقويمها، وأصبح إكساب الطلاب مهارات التعلم الذاتي، وغرس حب المعرفة وتحصيلها فى عصر الانفجار المعرفي من الأهداف الرئيسية للمناهج الدراسية **(العايد & الحبيشى، ٢٠١٧، ص٣)**.

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تأثرت وتكيفت مع التغيرات التكنولوجية والمجتمعية ولا يقتصر تأثرها بالمهن المشابهة فحسب، بل تجاوزت ذلك إلى التأثير بالتكنولوجيا لتحسين الأداء، ويحتاج الأخصائيون الاجتماعيون إلى التدريب لمواكبة التطورات التقنية واستخدامها بفاعلية في التعليم وتعزيز الأداء المهني وتحسين الكفاءة، وهذه الجهود تؤكد على التزام الخدمة الاجتماعية بمتابعة التحديثات ومواكبة التطورات في مجال المهنة وقضايا المجتمع **(العنتري، ٢٠٢٣، ص٩٨)**.

ومما سبق يتضح أن عناصر المنظومة التعليمية تواجه العديد من التحديات في ظل الثورة الهائلة التي حدثت في مجال المستحدثات التكنولوجية، حيث يجد العاملين في المجال الاجتماعي أنفسهم في حاجة مستمرة للبحث عن أساليب تعليمية تكنولوجية جديدة تناسب سمات التطور، وبالتالي فهم بحاجة إلى معرفة كيفية توظيف التكنولوجيا في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، وستوضح الدراسة الحالية بعض من المستحدثات التكنولوجية وكيفية توظيفها في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

برزت مشكلة الدراسة من خلال مراجعة العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بتوظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية كدراسة العايد & الحبيشى (٢٠١٧)، دراسة عيسى & صديق (٢٠١٩)، دراسة حكمي (٢٠٢٠)، دراسة محمد (٢٠٢٠): التي دعت إلى ضرورة توظيف المستحدثات التكنولوجية في العملية التعليمية بشكل فعال، دراسة العنتري (٢٠٢٣): التي دعت إلى ضرورة عقد برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين حول استخدام التكنولوجيا الرقمية في مجالات الممارسة المهنية، واستخدام التطبيقات التكنولوجية في التواصل مع العملاء، دراسة (Abbott, Jo-Anne & et, al) (2008): التي دعت إلى تبني أفضل الممارسات المهنية والأخلاقية في تقديم العلاج النفسي عبر الإنترنت (العلاج الإلكتروني)، دراسة (Mishna, F, et al) (2012): التي أشارت إلى الفوائد التي توفرها هذه الوسائل الرقمية، لا سيما من حيث تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات العلاجية وتعزيز مرونتها.

وبناءً على ما سبق ظهرت الحاجة لإجراء الدراسة الحالية، لتوضيح دور المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية وتقديم معرفة نظرية وأمثلة تطبيقية لذلك، وهذا

يتماشى مع رؤية مصر ٢٠٣٠ التي دعت إلى توظيف المستحدثات التقنية في التعليم، خصوصاً في ضوء التطور المعرفي والمعلوماتي الهائل.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تقديم معرفة نظرية وأمثلة تطبيقية لدور المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية؛ لمواكبة التطورات التقنية واستخدامها بفاعلية في التعليم وتعزيز الأداء المهني وتحسين الكفاءة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح دور المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية.
- ذكر أشكال توظيف التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- ذكر نموذج من نماذج استخدام المستحدثات التكنولوجية في تطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية "الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في الخدمة الاجتماعية".

خامساً: تساؤلات الدراسة:

تحددت تساؤلات الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما دور المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية؟

سادساً: مفاهيم الدراسة: مفهوم المستحدثات التكنولوجية:

يمكن القول إن المستحدثات التكنولوجية ما هي إلا فكرة أو برنامج أو منتج يأتي في صورة نظام متكامل أو في صورة نظام فرعى لنظام أخر متكامل ويستلزم بالضرورة سلوكيات غير مألوفة وغير منتشرة من حيث المستفيدين من هذه الفكرة أو البرنامج أو المنتج **(عبد المنعم، ١٩٩٧، ص٤٩)**. ويعرف محمد على نصر (٢٠٠٠): المستحدثات التكنولوجية بأنها "الاكتشافات والاختراعات التكنولوجية بما تتضمن من أجهزة تكنولوجية ومواد وبرامج تكنولوجية والتي يمكن إدخالها في العملية التعليمية بالمدارس والكليات والمعاهد تمشيا مع التغييرات العلمية والتكنولوجية المتنامية والمتسارعة" **(نصر، ٢٠٠٠، ص٥٠٣)**. ويعرفها ممدوح محمد عبد الحميد (٢٠٠٠): بأنها "كل ما هو جديد وحديث في مجال استخدام وتوظيف الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية من أجهزة وآلات حديثة وأساليب تدريسية بهدف زيادة قدرة المعلم والمتعلم على التعامل مع العملية التعليمية" **(عبد الحميد، ٢٠٠٠، ص٣١٣)**. ويعرفها فهد عشوي السبيعي (٢٠٢٠): بأنها "كل جديد أو مستجد في الأجهزة أو المواد التعليمية ونظريات عملها وطرق تصميمها وإنتاجها واستخدامها لدعم منظومة التعليم، أو أي من مكوناتها من أجل رفع كفاءة النظم التعليمية، وتحقيق معايير الجودة لمدخلات وعمليات ومخرجات تلك النظم" **(السبيعي، ٢٠٢٠، ص٣٣٠)**.

ومن خلال ما سبق من تعريفات للمستحدثات التكنولوجية ومن خلال الاطلاع على الأدبيات المرتبطة بالمجال يمكن تعريفها بأنها: "حلول مبتكرة لمشكلات التعليم لرفع كفاءته وزيادة فعاليته بصورة تتناسب مع طبيعة العصر الحالي قد تكون هذه الحلول ماديه أفرزتها ثورة الاتصالات والكمبيوتر مثل الأجهزة والأدوات والمواد التعليمية أو فكرية أفرزتها الثورة المعرفية والتطور في مجال العلوم التربوية والسلوكية وعلوم الاتصالات متمثلة في النظريات والاستراتيجيات المختلفة في مجال التعليم صممت وطوعت لتناسب العملية التعليمية مما جعلها تتميز بالتفاعلية والفردية والتنوع والكونية والتكامل" **(على & أخرون، ٢٠٠٩، ص١١٩)**. **ويمكن تعريف المستحدثات**

التكنولوجية إجرائياً في ضوء الدراسة الحالية: بأنها تقنيات المعلومات والاتصالات المطورة وكل ما هو جديد في الأجهزة والوسائل والتطبيقات وأساليب التدريس التقنية والتي يمكن الاستفادة منها لتحقيق الأهداف التعليمية والممارسة المهنية بكفاءة وفاعلية.

سابعاً: منهج الدراسة:

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي الذى يهتم بتقديم معلومات وحقائق عن واقع الظاهرة المراد دراستها.

محاور الدراسة: الإطار النظري للدراسة.

أولاً: أهمية المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

وتتضح أهمية المستحدثات التكنولوجية في الآتي:

١. ملاحقة التطورات التكنولوجية الحديثة في أساليب الإنتاج وتقديم الخدمات، بل وكذلك في أساليب الاتصال ونقل المعلومات.
٢. تحقق الرقابة والمتابعة والقضاء على أساليب الفساد في توصيل الخدمات خاصة في الدول النامية.
٣. تزويد المؤسسات أو الأجهزة الموجودة في الدولة بمعلومات، ومختلف المنظمات سواء الوطنية أو الدولية منها، مما يوجب على المسئولين مواجهة المنافسة من خلال إيجاد وسائل أفضل لاتخاذ القرار السريع.
٤. التطور الهائل في شبكات الاتصال والمعالجات الدقيقة المبنية على استخدام الحاسب الآلي والإنترنت.
٥. تغيير مفهوم وقيمة المعلومات حيث أصبح ينظر إليها الأن بوصفها مورداً استراتيجيا مهماً، بدلاً من السابق بوصفها عبئاً**(الصباح، ١٩٩٨، ص٢٢)**.
٦. استخدامها في عمليات الموازنة الخاصة بالدولة وما يتصل بها من حسابات وضرائب.
٧. استخدامها في الإحصاءات الاقتصادية والاجتماعية التي تتضمن بيانات خاصة بأنشطة الحكومة والقطاع العام والخاص والمؤسسات.
٨. استخدامها في إدارة قطاعات التنمية الاجتماعية والثقافية وما تحتاج إليه من نظم تكنولوجية حديثة لتوفير معلومات عن الصحة والتعليم والتأمينات والشئون الاجتماعية **(الهادي، ١٩٩٣، ص١٢٣)**.
٩. تقليص المسافات وتوفير الوقت والجهد والتكاليف والشفافية وتزايد النظم الشبكية **(إدريس، ٢٠٠٥، ص٤٢)**.
١٠. تسهم في إيجاد قاعدة علمية ومعرفية ومهارية مشتركة بين كل من ممارسي الخدمة الاجتماعية بصرف النظر عن المكان الجغرافي لهم من خلال الكورسات والتدريبات.
١١. تسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، من حيث تسهيل الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة وتحديد أولويات الفئات الأكثر احتياجا للخدمات.
١٢. تعمل على تحقيق الفاعلية في توصيل الخدمات والمساعدة المالية إلى العملاء **(محمد، ٢٠١٩، ص٤٣)**.

❖ **أهمية استخدام المستحدثات التكنولوجية في ممارسة الخدمة الاجتماعية.**

ترجع أهمية استخدام المستحدثات التكنولوجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية إلى ما يلى:

- الحصول على المعلومات والموارد عن طريق الإنترنت Online resources:
- يعتبر البريد الإلكتروني من أهم الوسائل التي يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين، والذى يعد وسيلة اتصال مهمة في نقل جداول الاجتماعات، والحصول على الاستشارات، وتحقيق الدعم لكل من الاخصائيين والعملاء، فالبريد الإلكتروني يستخدم في معرفة جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، من خلال معرفة ردود أفعال العملاء من خلال الوسائل التي يتم إرسالها إليهم، وكذلك تخزين ما يتم في الاجتماعات، وإبلاغ العملاء بمواعيد الاجتماعات وجداولها، كذلك يستخدم البريد الإلكتروني في عملية الاتصال بذوي الخبرة من الخبراء والأخصائيين للاستفادة منهم، وبخاصة إذا كانوا في أماكن بعيدة ونائية **(Brdford (Wesheafor & Charles, 2012, p131:132).**

وعليه فإن المستحدثات التكنولوجية تعد جزءاً من منتجات التطور الحادث في مجال المعلوماتية؛ كما أنها نتاج لتطور المعلومات، وأصبحت المعلومات تتقدم من خلال توظيف المستحدثات ذاتها، وبذلك فهي عبارة عن دائرة متصلة تكمل بعضها بعضاً، كما أصبحت المستحدثات التكنولوجية وسيلة وغاية تعليمية في الوقت نفسه، وذلك أظهر مدى أهمية توظيف المستحدثات التكنولوجية فى مجال التعليم وما ارتبط به من بحوث ودراسات التربويين؛ والتي أكدت على أن هناك مطلبا ملحاً في سبيل تطوير التعليم بتوظيف هذه المستحدثات في العملية التعليمية**(خلف الله، ٢٠١٠).**

ثانياً: أهداف المستحدثات التكنولوجية داخل المؤسسات الاجتماعية.

تستخدم المستحدثات التكنولوجية المختلفة لتحقيق الأهداف التي تساعد على رفع الكفاءة في العمل ومن هذه الأهداف ما يلى:

١. ربط المؤسسات الفرعية والإدارات المختلفة معاً في كيان واحد متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة لمن يطلبها.
٢. تسهيل عملية اتخاذ القرار على كافة المستويات، من خلال توفير المعلومات المنتقاة والملائمة فى الشكل السليم، والتوقيت المناسب للمساعدة في سير العمل.
٣. تبسيط وتسهيل أساليب إعداد وإنتاج التقارير المختلفة **(إدريس، ٢٠٠٥، ص١٦١).**
٤. الفهم الأفضل لأهداف المؤسسات.
٥. زيادة التعاون بين المؤسسات المختلفة فى المجتمع.
٦. تحسين العلاقات بين العاملين داخل المؤسسة.
٧. تسهيل عملية الاتصال بين الوحدات الفرعية في المؤسسة، بما يرفع كفاءة العمل داخلها **(الأفندي، ١٩٩٥، ص٦٨).**

ثالثاً: خصائص المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

تشير الأدلة الكثيرة المستمدة من النظريات ونتائج البحوث، أن المستحدث التكنولوجي إذ ما أتصف بصفات معينة فيمكن في هذه الحالة التنبؤ بزيادة عائده، وعلى الرغم من تعدد

المستحدثات التكنولوجية في مجال التعليم وتنوعها، إلا أنها تشترك جميعا في مجموعة من الخصائص، وهذه الخصائص تحدد الملامح المميزة لها وتشتق هذه الخصائص من مجموعة من الأسس المرتبطة بنظريات التعليم، بل ومن العديد من نظريات العلوم المختلفة مثل علوم الاتصال والهندسة وغيرها **وفيما يلي عرض لتلك الخصائص:**

١. **التفاعلية:** توفر المستحدثات التكنولوجية بيئة تعليمية تسمح للمتعلم بالتفاعل المتبادل مع محتوياتها، وتعني التفاعلية قدرة المتعلم على تحديد واختيار طريقة عرض وانسياب، المعلومات، والتفاعل معها.

ومن أمثلة المستحدثات التي تسمح بالتفاعل بين الطالب (المتعلم) والمحتوى المعروض ما يلى:

أ. أنماط التعليم بمساعدة الكمبيوتر. Computer Assisted Instruction
ب. الوسائط المتعددة المتفاعلة. Interactive Multimedia
ج. الفيديو التفاعلي. Interactive Video
د. نظم النصوص الفائقة (تطبيقات ذات خصوصية). Hypertext Systems
ه. نظم الوسائط الفائقة (تطبيقات ذات خصوصية). Hypermedia Systems

٢. **الفردية:** تسمح معظم المستحدثات التكنولوجية بتفريد المواقف التعليمية؛ لتناسب الفروق الفردية بين الطلاب، واختلاف قدراتهم، واستعداداتهم وخبراتهم السابقة، وهذا يعني أن ما توفره المستحدثات من أحداث ووقائع تعليمية يشكل في مجموعه، نظاماً متكاملاً، يؤدي إلى تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة.

ومن المستحدثات التي توفر الفردية في مواقف التعليم ما يلى:

أ.نظم التعليم بالوحدات التعليمية. Modules
ب. نظم التوجيه السمعي. Audio Tutorial System
ج. نظم التوجيه المرئي. video Tutorial System
د.نظم التوجيه الكمبيوتري. Computer Tutorial System
ه.نظم التعليم الشخصي. personalized system of Instruction

٣. **التنوع:** حيث توفر بعض المستحدثات التكنولوجية بيئة تعلم متنوعة يجد فيها كل طالب (المتعلم) ما يناسبه، ويتحقق ذلك عن طريق توفير مجموعة من البدائل والخيارات التعليمية، والاختبار ويرتبط تحقيق التنوع بخاصية التفاعلية من ناحية والفردية من ناحية أخرى.

٤. **الكونية:** تتيح بعض المستحدثات التكنولوجية المتوافرة الآن أمام مستخدميها فرص الانفتاح على مصادر المعلومات في جميع أنحاء العالم.

٥. **التكاملية:** يراعي مصممو المستحدثات التكنولوجية مبدأ التكامل بين مكونات كل مستحدث منها، بحيث تشكل مكونات المستحدث نظاماً متكاملاً، وأن المستحدثات إذ ما أحسن توظيفها فإنها يمكن أن تؤدي إلى اكتشاف حلول لمشكلات التعليم وتعمل على زيادة فرصه في عصر الانفجار السكاني، كما يمكن أن تسهم في دفع فاعلية عملية التعليم وزيادة كفاءتها في عصر الانفجار المعرفي (**عبد المنعم، ١٩٩٦، ص٢٢٠:٢٢٦**).

٦. **الشمول**: وتعنى الدرجة التي تغطى بها المستحدثات التكنولوجية احتياجات المستخدمين والمستفيدين منها بحيث تكون بصورة كامله **(على، ٢٠٠٧، ص١٩)**.

٧. **الإتاحة:** إن استخدام المستحدثات التكنولوجية ترتبط ببيئة التعليم المفرد؛ فإن المستخدم يجب أن تتاح له فرص الحصول على الخيارات والبدائل التعليمية المختلفة، في الوقت الذي يناسبه، كما أن هذه البدائل والخيارات يجب أن تقدم له ما يحتاج له من محتوي وأنشطة وأساليب تقويم بطرق سهلة وميسرة، وتوفر المستحدثات التكنولوجية الظروف المطلوبة لتحقيق خاصية الإتاحة.

٨. **الإلكترونية:** تعنى أن المستحدثات التكنولوجية تتطلب لإنتاجها وتقديمها توافر الأجهزة الإلكترونية المتطورة التي تعمل بطريقة رقمية مثل: الكمبيوتر والكاميرات الرقمية وأنظمة شبكات المعلومات **(العايد & الحبيشى، ٢٠١٧، ص١٠)**.

ويمكن القول إن فاعلية المستحدثات التكنولوجية تظهر فعلا في بيئات التعليم المفرد.

٩. **الجودة الشاملة:** تظهر فاعلية المستحدثات التكنولوجية في ظل نظام إداري يوفر متطلباتها، ويهيئ المناخ اللازم لاستخدامها، ويرتبط تصميم المستحدثات التكنولوجية في أي من جوانبها المادية المتمثلة في الأجهزة والأدوات، وجوانبها الفكرية المتمثلة في المواد التعليمية والبرمجيات بالجودة الشاملة، حيث تتواجد نظم مراقبة الجودة في كافة مراحل تصميم المستحدثات التكنولوجية وإنتاجها واستخدامها وإدارتها، وتعرف حجم الإفادة منها، ومن الطبيعي ألا تظهر فاعلية المستحدثات التكنولوجية إلا في ظل وجود نظام مراقبة في بيئة تسمح بتوفير متطلباتها**(سيد & أخرون، ٢٠٠٠، ص١٣٠:١٣١)**.

ويمكن تلخيص خصائص المستحدثات التكنولوجية في الآتي: إمكانية التفاعل وتبادل المعلومات والخبرات مع الآخرين بغض النظر عن المسافة المكانية بينهم، مراعاة الفروق الفردية للمتعلمين من خلال تفريد مواقف التعليم بما يتناسب مع قدرات الطالب، تنوع الأساليب التعليمية والتقويمية، وتعدد أماكن التعلم ومصادر المعلومات، مساعدة المتعلم على التعلم بمستوى عالي من الكفاءة والفاعلية بأقل وقت وجهد، إمكانية الحصول على المعلومات من جميع أنحاء العالم، تحقيق أهداف التعلم المنشودة في إطار منظومي متكامل.

شكل (١) يوضح خصائص المستحدثات التكنولوجية. (حكيمي، ٢٠١٠، ص٧٤)

رابعاً: وسائل ونماذج المستحدثات التكنولوجية:

لقد شهد العصر الحديث وفرة هائلة في الوسائل التكنولوجية الحديثة، سواء من حيث الوفرة أو من حيث فاعليتها وسهولة استخدامها، ولقد أدى ذلك إلى أن أصبحت كل وسيلة ذات خصائص معينة تميزها عن غيرها من الوسائل الاخرى، حتى يمكن لأى شخص أن يستخدم الوسيلة المناسبة

في الوقت والموقف المناسبين وبذلك يستطيع أداء رسالته بأقل وقت وجهد وأموال ممكنة **(محمد، ٢٠١٩، ص٤٤).**

وقد تطورت المستحدثات التكنولوجية التي أمكن توظيفها في مجال التعليم لتشمل النماذج التالية: أنماط التعلم بمساعدة الكمبيوتر، الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت)، الوسائط المتعددة المتفاعلة، نظم الوسائط الفائقة، نظم النصوص الفائقة، نظم التعليم عن بعد، البريد الالكتروني، التعليم الفردي، التعليم المبرمج، التعليم المفتوح، التعليم للإتقان، نظم التعليم بالوحدات التعليمية، نظم التوجيه السمعي، نظم التوجيه المرئي، الفيديو التفاعلي، نظم التوجيه الكمبيوتري، نظم التوجيه الشخصي، نظم التعليم الموصوف للفرد، تكنولوجيا الاتصالات، مؤتمرات الفيديو، مؤتمرات الكمبيوتر، مستحدثات الفضاء، الكتاب الالكتروني، المكتبة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، المتاحف الالكترونية، الجامعة الكونية، الواقع الافتراضي **(على & أخرون، ٢٠٠٩، ص١٢٩:١٣٠).**

خامساً: مقومات نجاح تكنولوجيا المعلومات في تعليم الخدمة الاجتماعية.

اتفقت الكثير من نتائج الدراسات السابقة مع العديد من الكتابات النظرية التي أكدت ضرورة توافر بعض المقومات، من أجل نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومن أهم هذه المقومات:

١. **الأجهزة Hardware:** وهى الكيان المادي الصلب، والتي تشمل الحواسيب والأجهزة الملحقة بها وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية، وهى وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج، والتي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل.
٢. **البرامج Software:** وتعرف بأنها مجموعة من التعليمات التي تسيطر على العمليات فى نظام الحاسوب، وهى مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان (المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة.

وتقسم البرمجيات إلى نوعين:

أ. **برامج النظم System Software**: هي مجموعة البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب، بما في ذلك أجهزة الإدخال وأجهزة الإخراج، وأجهزة التخزين الثانوية وتشمل:
- نظم التشغيل. Operating Systems
- برامج ترجمة اللغات. Language Translation Programs
- نظم إدارة قواعد البيانات. Database Management Systems

ب. **برامج التطبيق Application Software:** وهى التعليمات التي توجه نظام الحاسوب لأداء أنشطة محددة لمعالجة معلومات ذات فائدة للمستخدم، وتشمل برامج الجداول الإلكترونية، برامج إدارة البيانات، برامج معالجة النص، برامج رسومات العرض، برامج الوسائط المتعددة، برامج الاتصالات **(محمد، ٢٠١٩، ص٤٥:٤٦).**

سادساً: أسباب ظهور وتوظيف المستحدثات التكنولوجية في مجال تعليم الخدمة الاجتماعية.

هناك أسباب عديدة عجلت بظهور المستحدثات التكنولوجية في مجال تعليم الخدمة الاجتماعية ولعل في مقدمتها طبيعة العصر الذي نعيش فيه والذي يسمى بعصر الاتصالات والتي نتجت عن

التقدم الهائل في مجال الالكترونيات وما ارتبط بذلك من تقدم لم تعرفه البشرية من قبل في مجال الكمبيوتر بصفة خاصة.

شكل (٢) يوضح أسباب ظهور المستحدثات التكنولوجية في التعليم.

وإذا كانت ثورة الاتصالات قد أدت إلى ظهور الجانب المادي من المستحدثات التكنولوجية والمتمثل في الأجهزة الحديثة والأدوات فان أسبابا أخرى أدت إلى ظهور الجانب الفكري للمستحدثات التكنولوجية وما ارتبط بها من مواد تعليمية وبرمجيات ويتصل بتلك الثورة الانفجار المعرفي الحادث في مجال العلوم التربوية والسلوكية فلقد وصل حال تلك المعرفة إلى درجة تسمح بتطبيقها والإفادة منها في أغراض تطوير التعليم **(عبد المنعم، ١٩٩٦، ص٢٢٠:٢٢٢)**.

وتتمثل أزمة التجديد التربوي في الاتي:

- ❖ نقل الخبرات الحياتية والتوجيه التربوي لأفراد المؤسسة التعليمية وليس فقط نقل المعلومات الأكاديمية والعلوم والمعارف فقط.
- ❖ التغيير في أسلوب التعلم للخبرات الحياتية ونقل القيمة والقدوة للطالب ونقل الخبرة التربوية عن طريق التكنولوجيا من خلال الأساليب التربوية التي يمتلكها المبرمج لنقل هذه الخبرات للطالب **(وجهة نظر الباحث)**. ومما سبق الإشارة إليه من أسباب ظهور المستحدثات التكنولوجية في جانبها المادي والفكري مما دفع عملية توظيف هذه المستحدثات لأغراض تطوير التعليم دفعات قويه في العديد من دول العالم **(على & أخرون، ٢٠٠٩، ص١٢١)**.

ومن أهم أسباب توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية ما يلى:

١. التغير في التركيبة الاجتماعية، وفى نظرة المجتمع إلى وظيفة التعليم.
٢. وجود مشكلات عديدة في التعليم مثل زيادة أعداد الطلاب، ونقص معلمين الخدمة الاجتماعية المؤهلين، والإمكانيات المادية.
٣. تغيير سوق العمل ومتطلباته الوظيفية.
٤. حاجة الأفراد إلى التعليم المستمر **(محمد، ٢٠١١، ص٢٤)**.

سابعاً: منطلقات توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

هناك منطلقات يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند التفكير في توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية. ومن هذه المنطلقات ما يلى:

١. الإنفاق على توظيف المستحدثات التكنولوجية في العملية التعليمية ليس استهلاكا بأي مقياس من المقاييس لان التعليم عملية استثمار.
٢. عائد الإنفاق على توظيف المستحدثات التكنولوجية في التعليم اكبر من عوائد الإنفاق على بعض القطاعات الأخرى غير التعليم.
٣. محاولة الوصول إلى مستويات الإتقان ومعايير الجودة التعليمية التي هي الأساس لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين تستلزم بالضرورة الإنفاق على توظيف المستحدثات التكنولوجية في العملية التعليمية .
٤. عائد الإنفاق على توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية لا يظهر إلا على المدى البعيد مع الأخذ في الاعتبار التكلفة والعائد لذلك يرتبط التوظيف بمعايير منها:

أ. كمية المستفيدين: فكلما زاد عدد المستفيدين من المستحدث قلت تكلفته وزادت فائدته وعائده.
ب. إن المستحدث لابد وأن ننظر إليه باعتباره منظومة كاملة أو منظومة فرعية داخل منظومة أخرى كاملة وفى هذا الإطار يمكن أن يزداد عائد المستحدث التكنولوجي لأننا إذا وضعنا في الاعتبار علاقة المستحدث التكنولوجي بباقي مكونات المنظومة التي ينتمي إليها فإننا يمكن أن نتنبأ أن عناصر المنظومة الأخرى لن تلفظ المستحدث الجديد **(محمد، ٢٠١٨، ص٣٩:٤٠).**

ثامناً: اتجاهات توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

عند التفكير في عملية توظيف المستحدثات التكنولوجية في التعليم فلابد من الأخذ في الاعتبار أن كل جديد لابد وأن يجرب قبل أن يعمم ويمر التوظيف هنا بثلاث مراحل:

١. **التوظيف المصغر**: حيث لابد وأن نقوم بتجريب المستحدث التكنولوجي على مستوى مصغر قبل أن يعمم وفى هذه الحالة إذا ما ثبت أن المستحدث له عائد يفوق التكلفة يمكن أن يتم تعميمه.
٢. **التوظيف المختار**: ويرتبط التوظيف المختار بأننا لا يجب أن نفتح باب التوظيف على مصراعيه ولكن لابد من اختيار المستحدثات التكنولوجية التي يمكن أن تسهم في التغلب على مشكلات محددة من مشكلات التعليم.
٣. **التوظيف المنظومى**: ويعنى أنه لابد وأن يكون التوظيف مبنياً على مدخل النظم أو على الفكر المستمد من نظرية النظم حيث إتباع الفكر المنظومى يتيح لعمليات التجديد التي تتبنى إدخال المستحدثات التكنولوجية في الواقع التعليمي لتعليم الخدمة الاجتماعية **(عبد المنعم، ١٩٩٧، ص٥٠:٥١).**

تاسعاً: أسس توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

لا يكفى لنجاح المشروعات التعليمية أن تستخدم التكنولوجيا الحديثة فحسب لان الشيء المهم أن يعرف من يقررون استخدامها إمكانياتها وسعتها ونواحي قصورها ويعرفون علاوة على ذلك

الظروف الضرورية اللازمة لاستخدامها الاستخدام الناجح فقد أدى فشل بعض المشروعات إلى الاعتقاد بأن المستحدثات التكنولوجية نوع من الترف؛ لذا فلابد من وجود مجموعة من الأسس والمتطلبات اللازمة لتوظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية ومنها ما يلي:

١. تصحيح المفهوم الخاطئ لتكنولوجيا التعليم حيث مازال البعض يخلط بين التكنولوجيا ومنتجات التكنولوجيا.
٢. تشخيص مشكلات تعليم الخدمة الاجتماعية التي يواجها الأخصائيين والطلاب والترف على حجمها وأسبابها ووضع بدائل التغلب عليها بأساليب غير تقليدية.
٣. يتطلب توظيف المستحدثات التكنولوجية أن يكون التوظيف متأنيا وتدريجيا وأن يرتبط بمشكلات تعليمية محددة كما يتطلب ذلك أيضاً أن يكون التجريب أحد مكونات استراتيجية التجديد والتطوير في مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية.
٤. يتطلب التوظيف أيضاً إعطاء مزيد من الاهتمام بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية من حيث تصميمها وأماكن التعلم والبيئات التعليمية بها وتجهيزها بمتطلبات استخدام منتجات التكنولوجيا من الأجهزة والأدوات.
٥. وأخيرا يرتبط التوظيف بالإرادة القوية ورغبة المسئولين عن مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية بالتغيير والتطوير إلى ما هو أفضل ومدى تقبلهم للتغيير **(عبد المنعم، ١٩٩٦، ص٣٦٠:٣٦٤)**.

عاشراً: متطلبات نشر المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

للحديث عن المطالب والمتطلبات التي يجب توفيرها لنجاح عمليات نشر المستحدثات وتبنيها وتوظيفها وتثبيتها يمكن توضيحها كالتالي:

١. **الوعي بالمستحدثات ودراستها:** حيث إن الوعي بالمستحدث ودراسته أمر ضروري لكي نتمكن من تحديد خصائصه وإمكانياته وفوائده ومنافعه والأهداف والتطلعات التي يمكن أن يحققها والمشكلات التي يسهم في حلها وحدوده ومعوقاته وإجراءات نشره وتنفيذه.
٢. **دراسة الجدوى**: وذلك للتأكد من العائد الاقتصادي والتعليمي للمستحدث بالمقارنة بالطرائق التقليدية أو حتى بغيره من المستحدثات المماثلة.
٣. **التمويل**: لأنه يمثل عقبه كبيرة أمام كثير من المشروعات المستحدثة لذلك يجب تحديد مصادر التمويل والتأكد من توافره وتأمينه كاملا قبل البدء في المشروع **(خميس، ٢٠٠٣، ص٢٥٣:٢٥٥)**.
٤. **توفير الكفاءات البشرية**: فالاستحداث يتطلب كفاءات وخبرات بشرية لازمة لتنفيذ المشروع وإدارته تشمل المدراء والخبراء والمستشارين والفنيين والموظفين ويجب تحديد كل الكفاءات المطلوبة وتوفيرها قبل البدء في المشروع .
٥. **التدريب:** ويشمل تدريب أفراد فريق التحديث العاملين فيه والقائمين بإدارته وتدريب الأخصائيين وأعضاء هيئه التدريس وأخصائي تكنولوجيا التعليم اللذين يستخدمون المستحدث ويوظفونه، وذلك قبل وأثناء الخدمة والتدريب على توظيف المستحدث والتمكن الكامل من مهاراته يستغرق وقتا طويلا ويحتاج من الفرد فترة طويلة لاستيعابه

ثم التمكن منه وأخيراً دمجه وتثبيته **وبذلك ينبغي أن يتم التدريب على ثلاث مراحل وهى:**

أ. **مرحله التعرف:** وهى مرحلة التدريب النظري لمجموعات كبيرة لشرح المستحدث وبيان خصائصه، وإمكانياته ومنافعه وكل المعلومات والكفايات الخاصة بها.

ب. **مرحلة التحول**: وهى مرحلة التدريب العملي على المهارات العلمية الخاصة بتوظيف المستحدث.

ج. **مرحلة التثبيت:** وهى مرحلة التدريب التأكيدي للتعلم وحل المشكلات وذلك للوصول إلى مرحلة التثبيت والاقتناع التام وهنا يصبح هؤلاء المتدربين أنفسهم محدثين **(محمد، ٢٠٠٦، ص٣٨:٣٩).**

الحادي عشر: معايير المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

وضعت "الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين" مجموعة من المعايير يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي عند استخدام المستحدثات التكنولوجية، والتي يمكن الاستفادة منها في العمل المهني وتتمثل هذه المعايير في التالي:

١. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون أنفسهم من خلال التليفون أو أية وسائل إلكترونية أخرى أن يراعوا الجوانب الاخلاقية، وضمان الكفاءة المهنية، والعمل على حماية العملاء والحفاظ على قيم المهنة.

٢. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يضمنوا حصول العملاء على التكنولوجيا الحديثة والقدرة على استخدامها.

٣. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يعملوا على اختيار وتطوير الوسائل والمهارات الإلكترونية التي تتفق مع ثقافة وقيم العملاء باختلاف أنواعهم.

٤. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يتقنوا المهارات والأدوات التكنولوجية المطلوبة للممارسة الأخلاقية، والسعي لتوفير التدريب المناسب، والبقاء على الاطلاع على الأساليب الحديثة الجديدة.

٥. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الاتصالات الهاتفية والوسائل الإلكترونية الاخرى الالتزام بالعمل في إطار التنظيمات المرتبطة بممارستهم المهنية.

٦. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الاتصالات الهاتفية والوسائل الإلكترونية الاخرى أن يقدموا أنفسهم ويحددوا هويتهم للجمهور مع الاهتمام بالتعرف على هويات المواطنين وبياناتهم **(السنهوري، ٢٠٠٠، ص٤٤٧).**

الثاني عشر: مهارات التعامل مع المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية.

إن من أساسيات التنمية الاجتماعية والاقتصادية في أي دولة هو تشييد وتطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنمية حاجات الأفراد في عصر المعلوماتية إلى اكتساب مهارات جديدة للتعامل مع المستحدثات التكنولوجية لتحسين قيم مجتمع المعرفة حيث يشكل العنصر البشري الركيزة الرئيسية للتنمية البشرية للنمو والتطور ولا يستطيع القيام بهذا الدور إن لم تكن هناك تنمية لقدراته ومهاراته **ومن أمثلة هذه المهارات**:

١. **مهارات التعامل مع المواد التعليمية**: التي تتمثل في: مهارة الإدارة والتخطيط، ومهارة التداول والاستخدام، ومهارة الحفظ والصيانة، ومهارة الفهرسة والاستعارة.

٢. **مهارات التعلم الذاتي:** Self Learning Skills والتي تتضمن العديد من المهارات مثل مهارة: المشاركة بالرأي، والتواصل اللفظي وغير اللفظي، والتقويم الذاتي، والتقدير للتعاون، والاستعداد للتعلم، الاستفادة من التسهيلات المتوفرة في البيئة المحلية، والبحث والاستكشاف والمهارات المكتبية.

٣. **مهارات الانترنت**: Internet Skills مثل: البريد الالكتروني- E-mail والقوائم البريدية والمحادثة Talk والدردشة Chatting ، وتبادل الملفات، ومجموعات الأخبار News (Groupings، والعمل من بعد Telnet والبحث والتقصي Finger Sawle وخدمة الويب Web وخدمة الفيديو Video Net.

٤. **مهارات إدارة وضبط الذات**: Self Management control Skills التي تشتمل على العديد من المهارات منها: مهارة تحديد الأهداف والاولويات، والتعامل بكفاءة مع الأولويات في العمل، ومهارة إدراك الذات والحوار الذاتي، ومهارة التعامل مع الآخرين وتنمية مهارات العمل التعاوني والجماعي، ومهارة إدارة الوقت، ومهارة التعامل مع الضغوط، ومهارة اكتشاف الطاقات الكامنة وتمنيتها، ومهارة استخدام الحوار وتحليل المشكلات وصنع القرارات، ومهارة الوعي الذاتي، ومهارة تقدير الذات وبناء الثقة، ومهارة التقييم التقديري ومراقبة الذات.

٥. **مهارات المعلوماتية:** Informatics Skills والتي تتضمن مهارات التنمية المهنية المستديمة، ومهارات التعليم والتدريب المهني، ومهارات التعلم الإلكتروني (**العايد & الحبيشى، ٢٠١٧، ص١٧:١٨**). ومن المهارات الاجتماعية اللازمة لمواكبة المستحدثات التكنولوجية لضمان الاستفادة المثلى من التقدم المعلوماتي التكنولوجي حدد بعض الخبراء مجموعة من المهارات الضرورية لهذا العصر، فقد قامت إدارة العمل الأمريكية بدراسة سمحت لها بتحديد **سبع مهارات وهى:** التفكير الناقد والأفعال (العمل)، الإبداع، فهم التدخلات الثقافية، التعاون، الاتصال، استخدام الكمبيوتر، المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس **(زيتون، ٢٠٠٢، ص١٤٥:١٤٩)**.

الثالث عشر: الفوائد والمميزات المترتبة على تطبيق المستحدثات التكنولوجية.

يترتب على استخدام المستحدثات التكنولوجية العديد من الفوائد والمزايا لكلاً من الأفراد والمؤسسة والإدارة ومنها:

١. **رفع مستوى الأداء**: يؤثر تطبيق أدوات المستحدثات التكنولوجية تأثيراً إيجابياً على مستوى الأداء بالمؤسسات، بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجية تطبيق المستحدثات التكنولوجية.

٢. **زيادة قيمة المؤسسة:** تلعب المستحدثات التكنولوجية دوراً بارزاً في خلق القيمة للمؤسسة من خلال التنافسية بين المؤسسات لرفع قيمه المؤسسة المماثلة في ذات التخصص، بالإضافة إلى معاونتها في تطبيق الاستراتيجيات، وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات.

٣. **فاعلية اتخاذ القرارات**: تيسر المستحدثات التكنولوجية مهمة المديرين فى اتخاذ القرارات التنظيمية ويبدو ذلك واضحاً من خلال توافر المعلومات والبيانات الدقيقة والملائمة بالشروط المطلوبة.

٤. **تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة:** تعمل المستحدثات التكنولوجية على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية، وتهتم بتعرف الافراد ما يدور من حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
٥. **تدعيم نجاح المنظمات ذات الوظائف الإدارية والتنظيمية المعقدة:** يعتمد المديرين فى مختلف الوحدات الإدارية على استخدام المستحدثات التكنولوجية فى النواحي الإدارية والتنظيمات المتعددة والتي يصعب استخدام النظم التقليدية فيها **(خاطر & كشك، ١٩٩٩، ص١٨٥).**

الرابع عشر: معوقات توظيف المستحدثات التكنولوجية فى تعليم الخدمة الاجتماعية ودور الأخصائي الاجتماعي.

وتتمثل معوقات توظيف المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية في الآتي:

١. عدم وضوح المستحدث في فكر معلمين الخدمة الاجتماعية.
٢. عدم تمكن معلمين الخدمة الاجتماعية من أنواع المهارات والمعارف التي يحتاجوها.
٣. عدم توافر المواد التعليمية المطلوبة.
٤. تعارض الترتيبات التنظيمية الموجودة مع المستحدث التكنولوجي.
٥. فقدان الدافعية عند معلمين الخدمة الاجتماعية **(الفريجات، ٢٠١٤، ص٨٧).**

وتتمثل أيضاً المعوقات التي تواجه استخدام المستحدثات التكنولوجية في تعليم الخدمة الاجتماعية في الآتي:

١. معوقات معرفيه: تتمثل في القصور المعرفي الناتج عن قلة الموارد.
٢. الافتقار إلى بنيه تحتيه سليمه أو مناسبه عن المستحدثات التكنولوجية للتدريب عليها.
٣. معوقات اقتصادية: تتمثل في قلة الدخول، وارتفاع التكلفة الخاصة بالمستحدثات التكنولوجية.
٤. قلة الوعى والاهتمام بها، أو النظر بشك وريبة نحوها.
٥. نظرة البعض إلى المستحدثات التكنولوجية بوصفها من الأمور الترفيهية.
٦. عدم تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة والملائمة في ضوء حاجات المجتمع ومتطلباته.
٧. غياب الرؤية الشاملة وغموض الاهداف من وراء استخدام المستحدثات التكنولوجية **(عبد الحليم، ٢٠٠٦، ص٦٧).**

ويجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يتبنى المستحدثات التكنولوجية أن يكون قادرا على:

١. فهم طبيعة المستحدثات التكنولوجية وطبيعة علاقتها بالعمل من ناحية وبالمجتمع من ناحية أخرى.
٢. متابعة التطورات المتلاحقة والمستمرة في شتى مجالات وميادين المستحدثات التكنولوجية.
٣. فهم القضايا الناتجة عن تفاعل العلم والتقنية والمجتمع وتحليل أسبابها ونتائجها واتخاذ القرارات المناسبة حيالها.
٤. معرفة المبادئ والمفاهيم والنظريات العلمية التي قامت عليها التطبيقات التكنولوجية ومعرفة المعلومات الخاصة بتركيب هذه التطبيقات وقواعد التعامل معها واستخدامها.

٥. استخدام التطبيقات التكنولوجية الموجودة في حياته اليومية لرفاهيته وحل مشكلاته وذلك بأسلوب صحيح يحقق الفائدة له ولمجتمعه ويحافظ على تلك التطبيقات.
٦. إتقان المهارات العملية والعقلية اللازمة للتعامل مع المستحدثات التكنولوجية.
٧. تحديد الحدود الأخلاقية لاستخدام المستحدثات التكنولوجية وفهم الآثار الاجتماعية والشرعية والقانونية المترتبة على تخطى تلك الحدود.
٨. إتقان لغة المستحدث التكنولوجي وفهم الحد الأدنى من تلك اللغة والتعامل بها.
٩. الوعي بأهمية المستحدثات التكنولوجية في حياة البشر وتقدير دورها في رفاهيتهم.
١٠. الوعي بالأضرار التي تترتب على سوء استخدامها**(محمد، ٢٠١٨، ص٤٤:٤٥)**.

الخامس عشر: نموذج من نماذج استخدام المستحدثات التكنولوجية في تطبيق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

"الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في الخدمة الاجتماعية".

Smartphone-Based Applications Practice in social Work.

أصدرت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين NASW بالتعاون مع مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية CSWE في منتصف عام ٢٠١٧م ما عرف بتقرير التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية والذي تتطرق لأهمية اهتمام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بتوظيف التقنيات الرقمية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية؛ حيث أشار هذا التقرير إلى أن التقدم التكنولوجي قد غير طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية، ووسعت التكنولوجيا بشكل كبير قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على مساعدة المحتاجين، وقامت بتمكين الأخصائيين الاجتماعيين المعاصرين من تقديم خدمات الممارسة المهنية للعملاء وذلك من خلال توظيف التقنيات الرقمية التي أحدثها التطور التكنولوجي في الوقت الراهن، وأوصي التقرير بضرورة إعداد المزيد من الدراسات والبحوث العلمية المعنية والمهتمة بتأثير التكنولوجيا المعاصرة على تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية. في ضوء هذا الطرح، تلقي الدراسة الحالية الضوء على واحدة من أحدث الممارسات المهنية في الوقت الحالي وهي "الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية" **(هلال، ٢٠٢٠، ص٦٩)**.

وتستهدف هذه الدراسة تقديم إطار نظري يوجه الباحثين والممارسين في المؤسسات الاجتماعية إلى تفهم هذه النوعية من الممارسات، وذلك من خلال إلقاء الضوء على مفهوم الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية، فضلاً عن عرض أشكال الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية المعتمدة على التقنية الرقمية، والتطرق إلى الآثار الإيجابية المترتبة على استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لهذه الممارسات، وتحديد الصعوبات التي تحول دون استخدامهم لها، وأليات التصدي لها، وفي هذا السياق تطرح هذه الدراسة أيضاً رؤية مستقبلية لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتوظيف التقنيات العلاجية الرقمية مع العملاء بالمؤسسات الاجتماعية.

١. أشكال توظيف التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

هناك العديد من انماط الممارسات التي ترتكز على توظيف التقنيات والتكنولوجيات في الممارسات المهنية في الخدمة الاجتماعية ويمكن عرض هذه الممارسات في الآتي:

أ. توظيف شبكات التواصل الرقمي في المعالجات الفردية أو الأسرية:

وهو ذلك النوع من العلاج الرقمي الذي يهدف إلى استخدام أو توظيف شبكات الانترنت في الجلسات العلاجية عندما لا تتوفر إمكانية نقل العملاء إلى مكتب الأخصائي الاجتماعي، حيث يقوم

الممارس المهني بإجراء المقابلات العلاجية مع العميل والاسرة عبر الانترنت أو الهاتف أو من خلال البريد الإلكتروني، أو باستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية مثل برامج الدردشة كالواتساب والاسكايب، وتستخدم هذه النوعية من الممارسات عندما يكون أحد أفراد الأسرة بعيداً خارج المنزل لفترة طويلة مثل وجود أحد أفراد الأسرة في الجيش أو يعيش في المناطق الريفية، أو أن يكون الزوج معار في مهمة عمل أو مبتعث ويرغب المعالج الأسري في مشاركته ضمن المقابلات العلاجية الأسرية باعتباره نسق مهم من انساق التعامل الأسري عند التدخلات المهنية مع أفراد الأسرة، وهكذا فمع استخدام أو توظيف الخدمة الاجتماعية لهذه الوسائل الرقمية فهناك دائما فرصة للقيام بالعلاج في أي وقت وفي أي مكان (**Lovejoy & et, al,2009, p115**).

ب. توظيف بعض المواقع الالكترونية في تنفيذ التدخلات المهنية مع العملاء:

وهو ذلك النوع من العلاج الرقمي الذي يستهدف إجراء التدخلات المهنية مع العملاء عبر استخدام مواقع انترنت خصصت لغرض المعالجة، فهناك بعض المواقع المخصصة لعلاج اضطرابات الهلع واضطراب ما بعد الصدمة، وبعض المشكلات المماثلة باستخدام العلاج المعرفي السلوكي (CBT) وهناك العديد من الموقع التي تستخدم في المعالجات عبر الانترنت ويمكن الرجوع إلى بعض المواقع التي تستخدم هذه المواقع في تقديم خدمات علاجية للعملاء.

ج. بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية عبر الانترنت:

وهو ذلك النوع من الخدمات الرقمية التي تستهدف بناء القدرات المهنية معرفيا ومهاريا للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام النماذج العلاجية في التدخلات المهنية مع العملاء، يمكن الرجوع إلى موقع https://tfcbt2.imnusc.edu، حيث صمم هذا الموقع من قبل جامعة جنوب كارولينا بالولايات المتحدة الأمريكية، وذلك بغرض معالجة العملاء باستخدام فنيات العلاج المعرفي السلوكي الذي يركز على الصدمات، وكذلك مساعدة الأخصائيون الاجتماعيون والطلاب على تحسين مهاراتهم على استخدام هذه النوعية من الممارسات من خلال التدريبات عبر الإنترنت والحصول على تعليمهم المستمر.

د. مجموعات الدعم العلاجي عبر الانترنت:

وهي نمط أخر من أنماط الممارسة المهنية الرقمية التي تقدم المساعدات العلاجية للعملاء من خلال المشاركة في مجموعات الدعم عبر الإنترنت، أو من خلال المدونات الالكترونية، وكذلك الاشتراك في مواقع الويب التقويمية النفسية، حيث توفر مجموعات الدعم عبر الإنترنت الدعم في سرية مشكلات العملاء، وتسمح لهم بالحصول على الدعم من خلال أشخاص مشابهين مروا بنفس التجربة التي مروا بها، وكذلك يعمل التدوين عبر الإنترنت على أن يشارك العميل مشكلاته مع الآخرين، مما يتيح للعميل تجربة التنفيس واكتساب التغذية الراجعة من أقرانه عبر مواقع الانترنت التي صممت خصيصا لهذا الغرض.

ه. توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الممارسة المهنية:

وفي هذه النوعية من الممارسات يتم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي أو الروبوتات في العملية العلاجية لمشكلات العملاء، حيث أن هذه التقنية تمكن العملاء من الاستفادة من دمج الذكاء الاصطناعي في مكالمات الهاتف المحمول، أو الهواتف المنزلية، من خلال تحليل المكالمات الهاتفية الواردة من وإلى العميل في الوقت الحقيقي باستخدام بعض القياسات التي تساعد في الكشف عن أنماط الاستجابة المثلى للعملاء في الموقف الإشكالي، وتحسين رضا العملاء، وكذلك تحسين مطابقة وجهات نظر كلا من العملاء والمعالجين.

و. الممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية:

وهي تلك النوعية من الممارسات المهنية المبنية على استخدام تطبيقات الهواتف الذكية، ويطلق على هذه النوعية من الممارسات بالعلاج التفاعلي الموجه ذاتياً - Interactive self guided therapy، حيث يتم إعداد هذه التطبيقات العلاجية من خلال موقع ويب، وتتيح للعملاء التفاعل مع برنامج حاسوبي ذاتي التوجيه. وهو عادة برنامج صمم للمساعدة الذاتية من خلال توظيف آليات العلاج المعرفي السلوكي بشكل رقمي، حيث تقوم هذه التطبيقات العلاجية على تقديم تمارين ومهام تفاعلية علاجية للعملاء، وتكون هذه التدخلات ذات التوجيه الذاتي مفيدة بشكل كبير عند ربطها بالرسائل النصية في الهواتف الخلوية أو تلك التطبيقات التي يمكن تنزيلها عبر الهاتف الذكي (الهواتف المحمولة)، بشكل يساعد العملاء على استخدام هذه التدخلات المبنية على تطبيقات الهواتف المحمولة أينما كانوا وطوال يومهم (**هلال، ٢٠٢٠، ص٧١:٧٣**).

٢. مفهوم الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية:

عرف العلاج الالكتروني في الخدمة الاجتماعية بكونه ذلك النمط من الخدمات العلاجية التي تقدم للعملاء، وذلك من خلال الاتصال العلاجي عبر الإنترنت في العلاقات المهنية أثناء مراحل التدخل المهني، وتتضمن هذه العلاجات كلا من المراسلة الإلكترونية" التي تشمل: البريد الإلكتروني التقليدي، أو الرسائل النصية للهاتف الخلوي، أو الرسائل الفورية عبر الكمبيوتر أو الكمبيوتر اللوحي، أو غرفة المحادثة أو من خلال التطبيقات الموجودة عبر الهواتف الذكية والتي صممت خصيصا لمعالجات المشكلات الفردية للعملاء. وقد يتضمن العلاج الالكتروني أيضا الاستشارات عبر الانترنت وجها لوجه من خلال دمج التفاعلات في الوقت الفعلي من خلال منصات تداول الفيديو، مثل Skype أو التحدث عبر الهاتف، بالإضافة إلى ذلك ، قد يستخدم العلاج الإلكتروني مواقع التواصل النفسي الاجتماعي والشبكات الاجتماعية كوسيلة للوصول والتنفيذ. بينما يمكن الإشارة إلى الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية بكونها ذلك النوع من الممارسات الذي يعتمد فيه الممارسين والمعالجين على توظيف التطبيقات الرقمية التي توفرها الهواتف الذكية في تقدير وعلاج مشكلات العملاء. وعندما يحاول الباحثين البحث على الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية يمكن الاشارة إلى الكلمات الاتية:-

Web-based therapy

mobile health (mHealth)

mHealth CBT

telephone CBT

(SG-CBT)]

Mobile health apps (mHealth apps)

well-being-focused apps

internet-based CBT (iCBT) **(هلال، ٢٠١٩).**

٣. بعض صور تطبيقات الهواتف الذكية المستخدمة في التعامل مع العملاء:

أ. تطبيق ACT Coach:

تم تصميم تطبيق ACT Coach بشكل يعتمد على فتيات العلاج بالتقبل والالتزام من خلال الأنشطة التي تركز على إنشاء المرونة النفسية، يستهدف ACT Coach تحديدا القيم التي تريد العمل عليها، ووضع خطة عمل للوصول إلى هذا الهدف النهائي، يستخدم التطبيق تتبغاً مكثفا لحظاتACT المقسمة **إلى ثلاث فئات:** سجل اليقظه، سجل استراتيجيات المواجهة، سجل الاستعداد. يركز ACT Coach على استخدام النصائح والاستعارات والمناقشات المختصرة للتغلب على العوائق بطرق تهدف إلى مساعدة الأفراد العسكريين على قبول التجارب الداخلية على أفضل وجه كخطوات تكيفية لتوضيح قيم وأخلاق الفرد.

ب. تطبيق Catch it:

هو تطبيق قائم على العلاج المعرفي السلوكي يهدف إلى مساعدة المستخدمين على التعامل مع مشاعر القلق والاكتئاب والغضب والارتباك. التطبيق يحتوي على ثلاثة أقسام. في **القسم الأول (Catch It)**، يسجل المستخدمون مزاجهم، أي الحالة المزاجية التي عانوا منها (على سبيل المثال القلق والغضب)، ومدى قوة المزاج (على مقياس من ١-٥)، عندما ظهر المزاج وفي أى مجال. يقدم المستخدمون وصفاً سرديا لما حدث عندما تغيير المزاج، وما هي **"الأفكار التلقائية"** التي كانت لديهم في ذلك الوقت. في **القسم الثاني ('Check It")**، يتم تشجيع المستخدمين على النظر إلى الموقف بطريقة مختلفة عن طريق قضاء بعض الوقت في التفكير في مدخلات مزاجهم. في **القسم الثالث ("Change It")**، يصف المستخدمون الطريقة الأكثر تفكيراً أو فائدة للتعامل مع الموقف. كما يتم سؤالهم عما إذا كانت قوة المزاج قد تغيرت من خلال تصنيف مزاجهم مرة أخرى على مقياس من ١-٥. عند اكتمال الأقسام الثلاثة، تتم إضافة الحالة المزاجية إلى يوميات المستخدم ويتم تقديم توصية قصيرة، بناءً على ما إذا كان مزاج المستخدم قد تغير أم لا. **التطبيق مجاني ومتاح لنظامي iOS و Android.**

ج. تطبيق PTSD Coach:

هو تطبيق تم تصميمه للعملاء الذين يعتقدون أنهم قد يعانون من أعراض اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD)، الذي تم إنشاؤه بالاشتراك مع وزارة شؤون المحاربين القدامى ووزارة الدفاع، ميزات متعددة لمعالجة ردود الفعل على الصدمة. يوفر معلومات تعليمية حول اضطراب ما بعد الصدمة، قائمة مرجعية للمساعدة في التشخيص، ومهارات إدارة الأعراض، والموارد للحصول على الدعم. كما يتيح PTSD Coach للمستخدمين تتبع أعراضهم مع مرور الوقت.

د. تطبيق The Mindfulness App – meditate:

ويهدف التطبيق الذهن لمساعدة المستخدمين على زيادة اليقظة وتحسين الرضا عن الحياة من خلال التأمل الموجه. يبدأ التطبيق بخمسة أيام من التأملات الإرشادية التمهيدية. يمكن للمستخدم إنشاء "جلسة موثوقة" مخصصة، واختيار مدة الجلسة، وتوجيهها بصوت، ونوع صوت الخلفية. توفر ميزة "ملفي الشخصي" نظرة عامة على ممارسات التأمل الأسبوعية، وتقدم بيانات عن التأمل الكلي والمتوسط للوقت، وعدد الجلسات وعدد الدورات. تشمل الميزات الأخرى إعداد تذكيرات للتأمل استناداً إلى وقت الأسبوع أو الموقع الحالي. التطبيق مجاني، لكن يمكن للمستخدمين الدفع للترقية إلى "بريميوم"، والذي يوفر تأملات ودورات تدريبية وتحديات متخصصة موجهة للشراء لاستهداف أعراض محددة مثل (جودة النوم والإجهاد، إلخ) **(هلال، ٢٠٢٠، ص٧٥:٧٧).**

٤. الآثار الايجابية المترتبة على استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية:

هناك العديد من المزايا والآثار الايجابية المرتبة على استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية والتي يمكن الإشارة إليها في النقاط الآتية:-

أ. في العديد من مجالات الممارسة المهنية قد يحتاج العميل إلى البقاء على قوائم الانتظار فترة طويلة لحين تعيين معالج للنظر في مشكلته، وقد يعقب هذا الانتظار أيضا أوقات انتظار أخرى قد تصل إلى عدة أسابيع لحين الوصول إلى هذا الأخصائي الاجتماعي، هذا وواحدة من أهم مزايا استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للبرامج التفاعلية على الكمبيوتر أو الويب، الممارسة المستندة على تطبيقات الهواتف الذكية إنها تتيح للعملاء الحصول على الخدمات التي يحتاجونها في الوقت الذي يناسبهم ومتى يريدون ذلك.

ب. واحدة من الآثار الايجابية المترتبة على استخدام الممارسة المستندة على تطبيقات الهواتف الذكية أن هذه النوعية من العلاج الذاتي تعزز الالتزام الفردي وتحسين مستوي مشاركة العميل في العلاج.

ج. واحدة من مزايا التطبيقات الالكترونية العلاجية أنها تقوم بتعديل المحتوى بناءً على مدخلات المستخدم، مما يوفر للعميل الحصول على خدمات علاجية وفق لاختياراته، فاستخدام العميل للتطبيقات العلاجية يسمح له الاتصال بالمعالج بشكل مستمر، ويمكن برمجتها مع التنبيهات، ويمكنها القيام بالتسجيل والتقييم في الوقت المناسب، وكذلك تقديم التدخل في أوقات محددة.

د. واحدة من مزايا استخدام العميل للتطبيقات العلاجية هو توافر تقنية نظام تحديد المواقع العالمية (GPS) الموجودة في العديد من الأجهزة المحمولة، حيث تسمح هذه الخدمة بتتبع السلوك الذي يمكن أن يحتوي على تنبيهات تستهدف إعلام المستخدم عندما يكون في منطقة محظورة (على سبيل المثال عندما يكون العميل في فترة التعافي من إدمان الكحول ويمر بشارع جديد لا يعرف أن به مكان لشرب الخمور فيقوم التطبيق بتنبيه العميل بتغيير هذا المكان حتي لا يدفعه المرور في هذا المكان بالتفكير في إعادة شرب الكحول)، وقد أشارت الأبحاث إلى التدخلات التي تستخدم هذه الطرائق، بما في ذلك نظام تحديد المواقع العالمي ووحدات الإنترنت الذاتية غالبا مع التدخلات السلوكية المعرفية، ساعدت في خلق نتائج علاجية إيجابية وساعدت كذلك على زيادة فعالية هذه الخدمات.

ه. من مزايا استخدام الممارسة المبنية على التطبيقات الرقمية هو أنها تتيح فرصة تقديم الخدمات المهنية إلى المناطق التي لا يتم فيها الحصول على العلاج بسهولة، أو يصعب على العملاء الاتصال بأخصائي اجتماعي بشكل مباشر بشكل سهل، وخاصة بالنسبة للأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية والريفية، أو أولئك العملاء الذين بحاجة إلى قيادة السيارة لمسافات بعيدة من أجل تلقي العلاج، وأيضا العملاء الذين منعتهم الوصمة على تلقي خدمات مرتبطة بمرضهم العقلي، أو العملاء الذين يتجنبون العلاج المباشر كمرضي الايدز، وأشارت بعض الدراسات إلى أن الشباب ذوي الأقلية الجنسية أفادوا بأن البيئات على الإنترنت أكثر أمانا بالنسبة لهم من البيئات التي تعمل في وضع الاتصال المباشر، وأن هذه النوعية من العملاء كانت مهتمة أكثر بالالتحاق بخدمات العمل الاجتماعي الإكلينيكي عبر الإنترنت أكثر من غيره من الخدمات المهنية.

و. ساهم التطور التقني والرقمي في إعادة تشكيل العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل فقد أوضحت الدراسة التي قام بها Mishma وزملاؤه أن واحدة من أهم تبعات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هو إعادة تشكيل التواصل بين العملاء والممارسين، ودعم التفكير الجديد حول أدوار الأخصائي الاجتماعي في العصر الرقمي، وخلق فرص جديدة لحل مشكلات العملاء بشكل تعاوني ومشاركة أكثر للعميل في اتخاذ العلاج.

ز. ترتب على توظيف التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إعادة التفكير في أدوار الأخصائي الاجتماعي، حيث مهدت التقنيات الرقمية في تغيير أدوار الأخصائيين الاجتماعيين من دوره كمسهل وميسر أو منظم أو داعم.. الخ إلى أدوار جديدة كبناء شبكات الدعم للعملاء، وبناء أنظمة الدعم الخارجي، وتجميع طرق الدعم

المختلفة والمتعددة للعميل، فوجود مثل هذه التقنيات لم تعد الممارسات المهنية تقتصر على المكتب أو البيئة العلاجية المعينة، وقد تتحول أدوار الأخصائي الاجتماعي أيضاً لأن الوصول إلى معلومات أكثر توافراً يؤدي إلى قيام الممارسين بلعب دور مجمع ومشرع لمصادر المعلومات، ويضيف أخرين بأن هذه التحولات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية قد تخلق أدواراً إعلامية جديدة للأخصائيين الاجتماعيين (**هلال، ٢٠١٩**).

ح. من الإيجابيات التي حققتها ممارسة الخدمة الاجتماعية المرتكزة على التقنيات الرقمية هي تعزيز العلاج الجماعي بين العملاء، حيث ساهمت هذه التقنيات في توفير بيئة تفاعلية تُسهم في معالجة مشكلات العملاء بصورة تعاونية. فقد أصبحت وسائل الإعلام الاجتماعية أداة فعّالة في توظيف مفهوم الحشد الجماعي لدعم التفاعل والمشاركة بين الأفراد، كما قدمت المجتمعات الافتراضية ومنصات الشبكات الاجتماعية فرصة جديدة لتوسيع شبكات الدعم وتعزيز التعاون الجماعي في حل المشكلات. فقد ساعدت تقنيات مثل: Podcasting (البثّ الصوتي)، Photovoice (التعبير بالصور) العملاء على أن يقوموا بسرد قصصهم، سواء للممارسين أو لعملاء يواجهون نفس مشكلاتهم الحالية، مما ساعد على تمهيد الطريق نحو أساليب جديدة في حل المشكلات بشكل تعاوني، ولتعزيز هذه العلاقات الجديدة، قد يتطلب الأمر وضع تعريفات وحدود جديدة أو تبني طرق مبتكرة للعلاقة بين الممارس والعملاء(**Stephanie Cosner Berzin & et, al, 2015, p12:13**).

٥. الصعوبات التي تحول دون استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية واليات التصدي لها:

على الرغم من أن هناك العديد من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا مع عملائهم، إلا أن هناك العديد من القيود والعقبات التي تحول دون الاعتماد الكامل على التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ويمكن الإشارة إلى هذه العقبات في النقاط الآتية:-

أ. **محدودية التعليم والتدريب:** تمنع العديد من الممارسين من معرفة كيفية دمج التكنولوجيا بفعالية في التدخلات المهنية مع العملاء، ويمكن التصدي لهذا القيد من خلال تقديم كافة أشكال تدريب الأخصائيين على هذه الممارسات.

ب. **التعرض المحدود للتطبيقات المبتكرة للتكنولوجيا في الممارسات:** حيث يخلق تصورات خاطئة لدي الأخصائيين الاجتماعيين حول استخدامها؛ ويمكن القول أن أحد محاولات الاستجابة لهذا القيد هو زيادة الأدبيات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع.

ج. **الأدلة المحدودة المتعلقة باستخدامات التكنولوجيا:** هناك عدد قليل جداً من تدخلات الخدمة الاجتماعية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويمكن مواجهة هذا القيد من خلال إجراء مزيدا من التدخلات المهنية المدعومة تكنولوجيا أو المبنية على استخدام تطبيقات التكنولوجيا في الممارسات المهنية مع العملاء.

د. **محدودية الموارد المالية والتي تعوق اعتماد واختبار التكنولوجيات:** على الرغم من أن العديد من القطاعات تقوم بتطوير التقنيات التي من شأنها تحسين حياة الناس، إلا أن الوعد بالابتكار ودمج التكنولوجيا في ممارسة العمل الاجتماعي لم يتحقق بعد بشكل كبير. ويمكن مواجهة هذا القيد من خلال توعية الأخصائيين الاجتماعيين بالتطبيقات

الالكترونية رخيصة التكاليف التي يتم توفيرها عبر المتاجر الالكترونية في الهواتف الذكية.

ه. **قلة التطبيقات العربية التي قد تفيد العملاء في البيئة العربية:** بشكل قد يحول دون تنفيذ هذه النوعية من الممارسات، ويمكن مواجهة هذا القيد من خلال محاولة تنفيذ تطبيقات عربية أو ترجمة بعض التطبيقات الغربية بشكل يساعد في تنفيذ هذه النوعية من الممارسات في البيئة العربية (**هلال، ٢٠٢٠، ص٨١**).

٦. أوجه النقد التي وجهت للممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية:

أ. ضيق الوقت وقضايا التمويل لإنشاء التطبيقات المذكورة هي مشكلة في غالب الأحيان تكون للتطبيقات غير المنظمة الأسبقية في السوق. يجب أن تتناول الأبحاث المستقبلية المشكلات التي تم تسليط الضوء عليها في هذه المراجعة وأن تعمل على إيجاد المزيد من مجموعات البيانات الكبيرة والتأثيرات طويلة الأجل والتطبيقات التي تم إنشاؤها بشكل احترافي بمساعدة أخصائي العلاج المعرفي السلوكي.

ب. تؤدي العديد من التطبيقات وظيفة واحدة فقط، بشكل أساسي لمشاركة المريض، وتفتقر إلى الوظائف اللازمة لمساعدة المرضى على الالتزام بمعالجتهم داخل النظام الصحي الأكبر. يجب على مطوري التطبيقات أن يأخذوا في الاعتبار أهمية الوظائف المستندة إلى الأدلة لتحسين نتائج المرضى والتي من شأنها تشجيع شركات التأمين والدافعين على البدء في سداد تكاليف استخدام هذه التقنيات. التكامل والاتصال مع الأطباء قد يسهل تحسين أداء التطبيق والأداء. تبقى مسألة طول العمر. مع انخفاض مستويات التأثير على فترات زمنية أطول، قد تثار أسئلة حول الفوائد الطويلة الأجل لتطبيقات mHealth

ج. هناك مسؤولية لكل من المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية والعاملين في مجال الإعلام على حد سواء لتوجيه الجمهور بعيدا عن التطبيقات الأقل إبداعا نحو التطبيقات المنظمة وصياغتها والتحقق منها بما فيه الكفاية. يجب استشارة معالجي العلاج المعرفي السلوكي وإشراكهم بشكل كامل حيث يتم إنشاء التطبيقات باستخدام مبادئ العلاج المعرفي السلوكي لتجنب إساءة فهم المعلومات أثناء الاستخدام. إن إنشاء تطبيقاتmHealth الشاملة مع المهنيين ذوي الصلة سيخلق إمكانية وصول أكبر إلى علاج فعال لعامة الناس. سوف تستفيد التطبيقات المستقبلية من مدخلات فرق متعددة التخصصات خلال مراحل التصميم والتطوير (**هلال، ٢٠١٩**).

❖ **أمثلة لبعض تطبيقات الهواتف الذكية التي تستخدم في تقديم خدمات علاجية للعملاء:**

- تطبيق (talk space online therapy) يتعامل مع الفوبيا.
- تطبيق(Catch it) قائم على العلاج المعرفي السلوكي.
- (PTSD Coach) (act coach) من البرامج التدريبية التي تستخدم مع اضطراب ما بعد الصدمة تصميم تم تطبيقه في أمريكا بالتعاون مع وزارة الدفاع يحتوى على مجموعة مقاييس.
- تطبيق (Mood mastion) يستخدم مع القلق والاكتئاب.
- تطبيق (GGOCD) و(NOCD Effective care For Oct) يستخدم مع الوسواس القهري **(هلال، ٢٠١٩).**

- شبكة الإنترنت توفر العديد من المواقع والأدوات والتطبيقات التي تهتم بمرضى التوحد وتنمي لديهم قدرات ذهنية وحسية واجتماعية ولو بنسب متفاوتة **ومن هذه التطبيقات ما يلى:**

- تطبيق (FindMe) مصمم من طرف باحثين متخصصين يساعد على اكتساب المهارات الاجتماعية الأولية الضرورية للطفل المصاب بالتوحد.
- تطبيق(A SUNNY DAY) موجه للأطفال الذين يعانون من التوحد يساعدهم على فهم السلوكيات الأساسية في الحياة اليومية بطريقة ممتعة وبسيطة.
- تطبيق (Autism 5 – point scale EP) يسمح للأطفال بإخبار آبائهم أو معلميهم بما يشعرون به أو يحتاجون إليه بأشكال بسيطة وألوان متنوعة.
- تطبيق (Autism iHelp – Language Concepts) يساعد الأطفال مرضى التوحد في التغلب على صعوبات تعلم اللغة واستعمال المفردات المناسبة.
- تطبيق (Autism iHelp – Play) تطبيق ممتع هو عبارة عن لعبة تطلب من الطفل ربط صورة معينة بالكلمة المناسبة لها بهدف تنمية القدرات اللغوية لديه و زيادة رصيده المعرفي.
- تطبيق (AutismXpress) يساعد الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة على تعلم النطق والتعبير عن العواطف والتمييز بينها من خلال أنشطة متنوعة **(زوحى، ٢٠١٤).**

السادس عشر: الرؤية المستقبلية لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

١. العمل على توفير البنية التكنولوجيا المناسبة بمؤسسات الممارسة المهنية سواء مادية أو تقنية أو مناخية.
٢. نحن في حاجة على مستوى التعليم ومستوى الممارسة ومستوى البحث أن نهتم بالممارسات المرتكزة على التقنية الرقمية، ونحن بحاجة أيضاً إلى مستودع عربي يكون فيه أبحاث ودراسات تهتم بهذه النوعية من الممارسات ويهتم بالمعالجات الإلكترونية وخصوصاً في ظل الأمراض والأوبئة مثل: جائحة كورونا.
٣. اصدار تشريعات منظمة للعمل المهني المعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات الخدمة الاجتماعية.
٤. يجب على كل المتخصصين في الخدمة الاجتماعية وعلم النفس وعلم الاجتماع أن يبدأو يوجهوا الجمهور والعملاء للاهتمام بهذه النوعية من الممارسات.
٥. العمل على تحديث الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية ليشمل ضمن بنودة على أخلاقيات استخدام التقنية الحديثة، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. يجب أن يكون جزء كبير من شغل الأخصائي الاجتماعي قائم على التقنية وأن توجد تطبيقات وتصميمات الكترونية تقوم بدور الأخصائي الاجتماعي خصوصاً مع العملاء التي تحول ظروفهم البيئية والاسرية وطبيعة مشكلاتهم وطبيعة خصائصهم من أن يقابلوا الأخصائي أو المعالج بشكل مباشر مثل مرضى كورونا ومرضى الإيدز وكبار السن والعملاء الذين لديهم وصمه معينة.

٧. إنشاء شبكة إلكترونية تسهل عملية التواصل بين الجهات المعنية بتطبيق برامج الحماية الاجتماعية والعاملين بمجال الحماية الاجتماعية والمستفيدين من برامج الحماية عن طريق سياسة الشباك الواحد وتقديم خدمات دعم اجتماعي وعم نفسى من خلال التطبيقات الإلكترونية.
٨. يجب أن تركز الأبحاث الحالية على المستحدثات التكنولوجية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بشكل أساسي وتظهر مدى فعاليتها.
٩. متابعة التطورات المتلاحقة والمستمرة في شتى مجالات وميادين المستحدثات التكنولوجية.
١٠. فهم القضايا الناتجة عن تفاعل العلم والتقنية والمجتمع وتحليل أسبابها ونتائجها واتخاذ القرارات المناسبة حيالها.
١١. يجب أن يحدد الأخصائيين الاجتماعيين استراتيجيات التدريس ويدمجون التكنولوجيا في الممارسة المهنية والمناهج الدراسية كجزء من عملية التعلم.
١٢. التنبؤ والتوقع العلمي للأوضاع المستقبلية على أساس من الدقة والموضوعية بما يسهل التخطيط لمواجهة المشكلات والتوصل إلى حلول وبدائل مناسبة لها.
١٣. القيام بالدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
١٤. نشر التوعية عبر وسائل الأعلام المختلفة المقروءة والمسموعة والمرئية بأهمية الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية باستخدام النظم الإلكترونية والأنترنت وبفوائد التطور التكنولوجي للقضاء على معوقات الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية.
١٥. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الاتصالات الهاتفية والوسائل الإلكترونية الاخرى الالتزام بالعمل في إطار التنظيمات المرتبطة بممارستهم المهنية.
١٦. يجب توظيف الممارسات المرتكزة على التكنولوجيا لإدارة المشكلات المرتبطة بظهور الجوائح والاوبئة.
١٧. العمل على نشر ثقافة التحول الرقمي في جميع مجالات وقطاعات الخدمة الاجتماعية.
١٨. يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام بأخلاقيات المهنة والتقيد بها في الممارسة المهنية الرقمية.
١٩. ضرورة الإسهام في تكوين أجيال من الاخصائيين الاجتماعيين لديهم القدرة على تقديم خدمات فاعلة للمجتمع تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي الذى نعيشه.
٢٠. يقترح البحث مناقشة قضايا المهنة ومعالجتها بأسلوب علمي متطور يواكب الرؤى العالمية في مجال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أحمد، عمر الشفيع & اسماعيل، سكينة عبدالغني (٢٠١٩). معوقات استخدام تكنولوجيا التعليم في تأهيل طلبة كليات التربية بالجامعات السودانية، مجلة جامعة بحري للعلوم التربوية، المجلد(١)، العدد(١).

إدريس، عبد الرحمن ثابت (٢٠٠٥). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

الأفندي، عبلة (١٩٩٥). نظم المعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.

حكمي، حليمة بنت محمد (٢٠٢٠). المستحدثات التكنولوجية (مفهومها وتصنيفها وكيفية توظيفها في العملية التعليمية)، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، جامعة شقراء، السعودية، العدد(١٨).

خاطر، أحمد مصطفى & كشك، محمد بهجت (١٩٩٩). إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

خلف الله، محمد جابر (٢٠١٠). مقالة بعنوان المستحدثات التكنولوجية في التعليم، تاريخ الاطلاع ٢٠٢٥/١/٢٥م، متاح على:
https://kenanaonline.com/users/azhar-gaper/posts/136942

خميس، محمد عطية (٢٠٠٣). عمليات تكنولوجيا التعليم، القاهرة، مكتبة دار الحكمة.

الدريج، محمد (١٩٩٧). البحث العلمي ومستجدات تكنولوجيا التعليم: دراسة تقييمية لواقع البحث في مستجدات تكنولوجيا التعليم ومعيقات تطوره، المؤتمر العلمي الخامس، مستحدثات تكنولوجيا التعليم وتحديات المستقبل، ٢١-٢٣ أكتوبر، القاهرة، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم.

زوحى، نجيب (٢٠١٤). مقالة بعنوان: تطبيقات أيباد "١٨ تطبيق آيباد مجاني للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة – التوحد"، تاريخ الاطلاع ٢٠٢٥/١/٢٠م، متاح على:
https://www.new-educ.com/applications-ipad-gratuites-pour-les-enfants-autistes?fbclid=IwAR0jbDH2X0sqAjtjbRgM-WtFICCk3pKcvyGZnmiRahMngC6ZWjSApgkFXgU

زيتون، كمال عبد الحميد (٢٠٠٢). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة.

السبيعي، فهد عشوي (٢٠٢٠). استخدام مستحدثات التكنولوجيا في تنمية التذوق الفني في مجال التصميم الداخلي، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، المجلد(٧٥).

السنهوري، أحمد محمد (٢٠٠٠). الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، دار النهضة العربية للطباعة.

سيد، فتح الباب عبد الحليم & أخرون (٢٠٠٠). برنامج تدريب المعلمين من بعد على استخدام التكنولوجيا فى الفصل، البنك الدولي، الاتحاد الأوروبي.

الصباح، عبد الرحمن (١٩٩٨). نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.

العايد، أمل عبد الله & الحبيشى، ساره عبد الله (٢٠١٧). المستحدثات التقنية في التعليم ونماذجها، جامعة الملك سعود، كلية التربية، تاريخ الاطلاع ٢٠٢٥/٢/١م، متاح على:
https://www.slideshare.net/slideshow/ss-56099277/56099277

عبد الحليم، محى الدين (٢٠٠٦). فنون الإعلام وتكنولوجيا الاتصالات، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

عبد الحميد، ممدوح محمد (٢٠٠٠). مدى وعى معلمي العلوم بمستحدثات تكنلوجيا التعليم واتجاهاتهم نحو استخدامها، المؤتمر العلمي الرابع، التربية العلمية للجميع، كلية التربية، جامعة عين شمس المجلد(١)، القرية الرياضية بالإسماعلية، ٣١يوليو-٣ أغسطس.

عبد المنعم، على محمد (١٩٩٦). تكنولوجيا التعليم والوسائل التعليمية، القاهرة، دار النعمان للطباعة والنشر.

عبد المنعم، على محمد (١٩٩٧). مرتكزات اقتصاديات توظيف المستحدثات التكنولوجية في مجال التعليم، المؤتمر العلمي الخامس، مستجدات تكنلوجيا التعليم وتحديات المستقبل، ٢١-٢٣ أكتوبر، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم.

على، أسامه سعيد & أخرون (٢٠٠٩). تكنولوجيا التعليم والمستحدثات التكنولوجية، القاهرة، دار الكتب.

على، عبدالله فرغلى (٢٠٠٧): تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع.

العنتري، صالح بن هليل (٢٠٢٣). واقع الممارسة المهنية الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين: دراسة تطبيقية على العاملين في المؤسسات الطبية الحكومية بمدينة الرياض، مجلة البحوث والدراسات الاجتماعية، المركز الوطني للدراسات والبحوث الاجتماعية، الرياض، المجلد(٣)، العدد(٢).

عيسى، سامية عبدالله & صديق، مختار عثمان (٢٠١٩). تصور مقترح لاستخدام المستحدثات التكنولوجية في التطوير المهني للمعلم، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، المجلد(١٣)، العدد(٥٠).

الفريجات، غالب عبد المعطى (٢٠١٤). مدخل إلى تكنولوجيا التعليم، القاهرة، كنوز المعرفة.

محمد، طارق عبد الرؤف (٢٠١٨). التعليم والتعليم الإلكتروني، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

محمد، عصام حسين (٢٠١٩). نسق تكنولوجيا المعلومات كمتغير في تخطيط خدمات الرعاية الاجتماعية للمعاقين بصرياً، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.

محمد، منال فتحي (٢٠٢٠). مدى وعى طلاب الاقتصاد المنزلي بتوظيف مستحدثات تكنولوجيا التعليم والمعلومات ودافعيتهم للإنجاز، مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة المنوفية.

محمد، وليد سالم (٢٠٠٦). مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، عمان، الأردن، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

محمد، وليد سالم (٢٠١١). التعليم الإلكتروني تطبيقات مستحدثه، القاهرة، دار الفكر العربي.

محمد، وليد سالم (٢٠١٨). مستحدثات تكنولوجيا التعليم في عصر المعلوماتية، ط٢، عمان، الأردن، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

نصر، محمد على (٢٠٠٠). التربية البيئية واعداد المعلم فى عصر المعلوماتية، مؤتمر دور كليات التربية تجاه التربية البيئية فى القرن الحادى والعشرين ٢٦-٢٧ أبريل، كلية التربية، جامعة المنيا.

الهادي، محمد محمد (١٩٩٣). التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، القاهرة، دار الشروق.

الهارون، مشعل ثابت (٢٠٢٠). واقع توظيف المستحدثات التكنولوجية في التدريس ومعوقات الاستخدام من وجهة نظر معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية في دولة الكويت، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد(١١٠).

هلال، أحمد ثابت (٢٠١٩). الممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية، ورشة عمل، مؤتمر الخدمة الاجتماعية العاشر، جامعة الشارقة، الإمارات، متاح على:
https://www.youtube.com/watch?v=ICxF_9YMzK8&fbclid=IwAR2h1F2S08p5CB0UENZYrIJd-GwsHSwkmB71tKHMAQEg1grdp3PorqJamiE

هلال، أحمد ثابت (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية وقضايا التنمية المستدامة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Abbott, J.-A. M., Klein, B., & Ciechomski, L. (2008). Best practices in online therapy. Journal of Technology in Human Services, 26(2-4), 360–375. https://doi.org/10.1080/15228830802097257

Brdford Wesheafor & Charles(2012). Techniques And Guidelines For Social Work Practices; USA; Allyn Bacon Press.

Lovejoy, Travis I.,Demireva, Petya D.,Grayson, Jessica L&McNamara, John R (2009). Advancing the practice of online psychotherapy: An application of Rogers' diffusion of innovations theory . Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, Vol 46(1). https://sci-hub.se/10.1037/a0015153

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J., & Khoury‐Kassabri, M. (2012). “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. Clinical Social Work Journal, 40(3), 277‐286.

Stephanie Cosner Berzin, Jonathan Singer, Chitat Chan (2015). Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work Grand Challenge9: Harness Technology for Social Good American Academy of Social Work and Social Welfare.