ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة

Practicing electronic social service in the age of knowledge

إعداد

د. أمل عبد الكريم عباس حسانين

Dr. Amal Abdel Karim Abbas Hassanein

أستاذ مساعد بقسم المجالات – كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة أسيوط

Doi: 10.21608/jinfo.2022.264275

استلام البحث ١٥ / ٧ / ٢٠٢٢

قبول النشر ١٥ / ٨ / ٢٠٢٢

حسانين ، أمل عبد الكريم عباس (٢٠٢٢). ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة. ***المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، مج٣ ع(٩) ، ص ص ١ – ١٨.

https://jinfo.journals.ekb.eg/

ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة

المستخلص :

مجتمعات اليوم تعيش في عصر المعرفة حيث أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقة، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أنحاء العالم، وربطت أجزاء هذا العالم الواسع، ومهدت الطريق لكافة الأفراد والأسر والمجتمعات والمنظمات والمهن...للتواصل والتقارب والتعارف وتبادل الأفكار والرغبات والتجارب الناجحة، وأيضا بناء العلاقات وحل المشكلات ومواجهة الأزمات والكوارث مما يساهم في تنمية القدرات وتحسين الأداء الاجتماعي بالمجتمع. والخدمة الاجتماعية تعتبر إحدى المهن الإنسانية الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الناس وتنمية قدراتهم، وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم الاجتماعية ويواجهه مشكلاتهم المتنوعة والمتغيرة والمتجددة بشكل أفضل. وخلال استجابة المهنة لتحقيق ذلك وجب عليها مواكبة التطورات الحديثة فدخول العالم عصر المعلومات وزيادة استخدام الحاسب الآلي وانتشار شبكة المعلومات الدولية(الإنترنت) والاستخدام الفائق السرعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث استفاد كثير من عملاء الخدمة الاجتماعية ممن لديهم مهارات استخدام التقنيات الالكترونية من خدمات الخدمة الاجتماعية الالكترونية.

فقد غيرت التقنيات الالكترونية طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث يمكن للأخصائيين الاجتماعيين المعاصرين تقديم الخدمات للعملاء عن طريق استخدام الاستشارة عبر الإنترنت والاستشارات الهاتفية واستشارات الفيديو،والمعالجة الالكترونية، والتدخلات الموجهة ذاتيا على الويب والشبكات الاجتماعية الالكترونية والبريد الالكتروني والرسائل النصية أي إدخال أشكال متنوعة من الخدمات الاجتماعية الإلكترونية فيما يعرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية. وفوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية متعددة،ومنها ما هو على مستوى العميل وأسرته مثل تقديم الاستشارات المهنية المناسبة للعملاء وأسرهم،توعية العملاء وأسرهم بالخدمات المهنية المقدمة،توصيل الخدمات للعملاء وأسرهم بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف وبجودة خدمية عالية...، وأيضا ما هو على مستوى الأخصائيين الاجتماعيين مثل تطوير أساليب الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمؤسسة وتحسين جودة العمل المهني، وتخفيف العبء على الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة...، وكذلك ما هو على مستوى المؤسسة الاجتماعية كتوفير قاعدة بيانات عن العملاء ومنع الازدواجية في أداء الخدمات للعملاء وأسرهم، الوصول بالمؤسسة لتطبيق معايير الجودة المطلوبة، وزيادة كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة من المؤسسة. وهناك ما هو على مستوى المجتمع والسياسات الاجتماعية مثل تحسين نوعية الحياة في المجتمع، الوصول إلى الأماكن والفئات والجماعات الفقيرة والمهمشة بالمجتمع،زيادة رأس المال الاجتماعي لدى العملاء والناس والمؤسسات،وتطوير السياسات الاجتماعية بالمجتمع.

لذا تحاول الدراسة الحالية إلقاء الضوء علي ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة من خلال تحديد ماهية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وأهميتها،وأسباب الحاجة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية،وتحديد فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية ، ورصد معوقاتها.
وأخيرا تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات والتي يمكن أن تساهم في زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات الاجتماعية عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة.

الكلمات المفتاحية : الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، التكنولوجيا، المعرفة.

Abstract

Today's societies live in the age of knowledge, where modern technological developments have brought about a quantum leap and a real revolution, as the Internet has spread all over the world, and linked parts of this wide world, and paved the way for all individuals, families, societies, organizations and professions.. for communication, rapprochement, acquaintance, and the exchange of ideas, desires and successful experiences. , as well as building relationships, solving problems, and confronting crises and disasters, which contributes to develop capabilities and improving social performance in society. Social work is one of the social and human professions that aims to help people, develop their capabilities, and provide social services to them in order to fulfill their social roles and better face their diverse, changing and renewable problems. The international information network (Internet) and the high-speed use of information and communication technology, as many social services clients who have the skills to use electronic technologies have benefited from electronic social work services.

Electronic technologies have changed the nature of social work practice as contemporary social workers can provide services to clients through the use of online counseling, telephone counseling, video counseling, electronic processing, and self-directed interventions on the web, electronic social networks, e-mail and text

messages, i.e. the introduction of various forms of electronic social services , what is known as the practice of electronic social work.

The benefits of practicing electronic social work are numerous, including what is at the level of the client and his or her family, such as providing appropriate professional advice to clients and their families, educating clients and their families about the professional services provided, delivering services to clients and their families as quickly as possible, with the least effort and costs, and with high service quality.

Also, what is at the level of social workers, such as developing methods of professional practice of social work in the organization, improving the quality of professional work, and relieving the burden on social workers in the institutions which they are work..., as well as what is at the level of the social institutions, such as providing a database on clients and preventing duplication in the performance of services to clients and their families, access to the institution to apply quality standards what is required, and increase the efficiency and effectiveness of the social services provided by the institutions...

There are many things at the level of society and social policies such as improving the quality of life in society, reaching poor and marginalized places and groups in society, increasing the social capital for : clients, people and institutions, and developing social policies in society.

Therefore, the current study attempted to shed light on the practice of electronic social work in the era of knowledge by defining the nature of electronic social work and its importance, and the reasons for the need to practice electronic social work in social institutions, determining the benefits of practicing electronic social work in social institutions, and monitoring its obstacles.

Finally, presenting a set of suggestions and recommendations that can contribute to increase the efficiency and effectiveness of social institutions when practicing electronic social work in the age of knowledge.

key words: Electronic social work, technology, knowledge.

مقدمة:

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقة، حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أنحاء العالم، وربطت أجزاء هذا العالم الواسع، ومهدت الطريق لكافة الأفراد والأسر والمجتمعات والمنظمات والمهن...للتواصل والتقارب والتعارف وتبادل الأفكار والرغبات والتجارب الناجحة، وأيضا بناء العلاقات وحل المشكلات ومواجهة الأزمات والكوارث مما يساهم في تنمية القدرات وزيادة الأداء الاجتماعي بالمجتمع.

والخدمة الاجتماعية تعتبر إحدى المهن الاجتماعية التي تهدف إلى مساعدة الناس وتنمية قدراتهم،وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم الاجتماعية ويواجهه مشكلاتهم المتنوعة والمتغيرة والمتجددة بشكل أفضل[١]، وخلال استجابة المهنة لتحقيق ذلك وجب عليها مواكبة التطورات الحديثة فدخول العالم عصر المعلومات وزيادة استخدام الحاسب الآلي وانتشار شبكة المعلومات الدولية(الإنترنت) والاستخدام الفائق السرعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات،حيث استفاد كثير من عملاء الخدمة الاجتماعية ممن لديهم مهارات استخدام التقنيات الالكترونية من خدمات الخدمة الاجتماعية الالكترونية.

فقد غيرت التكنولوجيا الرقمية والإنترنت وغيرها من التقنيات الالكترونية طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث يمكن للأخصائيين الاجتماعيين المعاصرين تقديم الخدمات للعملاء عن طريق استخدام الاستشارة عبر الإنترنت والاستشارات الهاتفية واستشارات الفيديو،والمعالجة الالكترونية،والتدخلات الموجهة ذاتيا على الويب،والشبكات الاجتماعية الالكترونية والبريد الالكتروني والرسائل النصية أي إدخال أشكال متنوعة من الخدمات الاجتماعية الرقمية والإلكترونية فيما يعرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية[٢].

وفوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية متعددة،ومنها ما هو على مستوى العميل وأسرته مثلتقديم الاستشارات المهنية المناسبة للعملاء وأسرهم،توعية العملاء وأسرهم بالخدمات المهنية المقدمة،توصيل الخدمات للعملاء وأسرهم بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف وبجودة خدمية عالية...، وأيضا ما هو على مستوى الأخصائيين الاجتماعيين مثل تطوير أساليب الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمؤسسة وتحسين جودة العمل المهني، وتخفيف العبء على الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة.

وكذلك ما هو على مستوى المؤسسة الاجتماعية كتوفير قاعدة بيانات عن العملاء ومنع الازدواجية في أداء الخدمات للعملاء وأسرهم، الوصول بالمؤسسة لتطبيق معايير الجودة المطلوبة، وزيادة كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة من المؤسسة...،وهنا كما هو على

مستوى المجتمع والسياسات الاجتماعية مثل تحسين نوعية الحياة في المجتمع،الوصول إلى الأماكن والفئات والجماعات الفقيرة والمهمشة بالمجتمع،زيادة رأس المال الاجتماعي لدى العملاء والناس والمؤسسات،وتطوير السياسات الاجتماعية بالمجتمع.

وممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للمهنة عبر التقنيات الالكترونية لما لها من فوائد إلا أنها تواجه مجموعة واسعة من المعوقات المتعلقة بإدارة المخاطر والأخلاقية المتعلقة بكفاءة الممارسين،وخصوصية وسرية العميل، والموافقة المستنيرة،وتضارب المصالح،والحدود والعلاقات المزدوجة،والاستشارة وإحالة العميل وإنهاء الخدمات وانقطاعها،والوثائق وأدلة البحث...[٣]،كما تواجه معوقات أخرى كثير منها ضعف ميزانية المؤسسة والإمكانيات الموجودة بها،التكلفة المرتفعة لأجهزة الحاسب الآلي والشبكات الالكترونية،عدم إتقان الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من فريق العمل بالمؤسسة لمهارات استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي،عدم التزام كثير من الأخصائيين الاجتماعيين بالقوانين التي تحكم ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية بالمؤسسة،تخوف العملاء من عدم المحافظة على سرية معلوماتهم وأسرارهم،ضعف خدمات شبكة الإنترنت بالمؤسسة،وأغلب العملاء من غير القادرين على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لذا تحاول الدراسة الحالية إلقاء الضوء علي ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة من خلال تحديد ماهية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية وأهميتها، وأسباب الحاجة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية، وتحديد فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية، ورصد معوقاتها.

وأخيرا تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات والتي يمكن أن تساهم في زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات الاجتماعية عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة.

الخدمة الاجتماعية والمعرفة:

المعرفة Knowledge لغويا هي : كل ما هو معروف أو مفهوم. والمعرفة مفهوم يستخدم لوصف فهم أي منا للحقيقة. ومن تعريفات مفهوم المعرفة، ما يلي[٤]:

١- المعرفة هي الفهم الناتج عن التعلم والدراسة والخبرة.
٢- المعرفة هي فهم المعلومات استنادا إلي مدي أهميتها أو ارتباطها بموضوع البحث أو الدراسة.
٣- المعرفة بأنها مجموعة الحقائق والبيانات والمعلومات والخبرات والرُّؤى... وتوفر المعرفة الفهم المطلوب والتفسير المناسب والقدرة علي اتخاذ القرارات وتقييم الواقع والتنبؤ بالمستقبل[٥].

والمعرفة لها دور رئيسي في تحقيق كل من الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، فهي علي سبيل المثال تساهم في التالي[٦]:

١. تمكين اتخاذ قرارات أفضل وأسرع في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية.

٢. تسهيل العثور على البيانات والمعلومات والموارد ذات الصلة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية.
٣. تسهيل وضع الخطط والمشروعات والبرامج والأنشطة الاجتماعية ووضع الموازنات الاجتماعية.
٤. إعادة استخدام الأفكار والوثائق والخبرات.
٥. الاستفادة من الخبرات والتجارب السابقة والقائمة.
٦. وسيلة لإيصال معلومات هامة على نطاق واسع وبسرعة.
٧. تعريف عملاء الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية بكيفية استخدام المعرفة لمصلحتهم.
٨. تمكين المنظمة من الاستفادة من مواردها بكفاءة وفاعلية.

ومن منظور آخر فإن مهنة الخدمة الاجتماعية لها ثلاثة أسس ترتكز عليها المهنة سواء في التعليم أو التدريب أو البحث أو الممارسة (التطبيق)، هي كالتالي[٧]:

١- الأساس القيمي Value Base (وهو مجموعة القيم والأخلاقيات والمبادئ التي توجه وترشد العاملين أو المنتمين للمهنة).
٢- الأساس المعرفي Knowledge Base (وهو مجموعة المعارف مثل : المداخل والنظريات والنماذج التي يجب أن يعرفها ويفهمها ويستفيد منها العاملين أو المنتمين للمهنة سواء عند ممارسة التعليم أو التدريب أو البحوث أو الممارسة للخدمة الاجتماعية).
٣- الأساس المهاري Skill Base (وهو مجموعة المهارات التي يجب أن يتعلمها ويكتسبها ويتدرب عليها واستخدامها العاملين أو المنتمين للمهنة عند العمل مع طلاب الخدمة الاجتماعية وعملاء الخدمة الاجتماعية والمؤسسات التي تعمل بها الخدمة الاجتماعية والمجتمع ككل).

مفهوم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:

هناك تعريفات قليلة جدا لمفهوم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية ، منها :

١- تعريف مدحت محمد أبو النصر (٢٠٢٠) الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بأنها تعليم وتدريب وبحث وإدارة وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي...في التواصل مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد ، ولتحقيق التواصل مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية ، وفي إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ، وفي تخزين واسترجاع ومعالجة بيانات العملاء والخدمات والموارد والمؤسسات [٨].

٢- تعريف وفاء الصادي وآخرون (٢٠١٦) : الخدمة الاجتماعية الإلكترونية هي الخدمة الاجتماعية الافتراضية أو عن بعد من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة وتقديم الخدمات الاجتماعية لعملاء الخدمة الاجتماعية[٩].

ويقصد بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية في هذه الدراسة : بأنها ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من المعرفة المتاحة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات(الحاسب الآلي والإنترنت، وسائل التواصل الاجتماعي) في التواصل مع عملاء الخدمة الاجتماعية بالمؤسسات الاجتماعية لتقديم الخدمات الاجتماعية لهم عن بعد.

أسباب الحاجة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية منها ما يلي[١٠]:

١. دخول العالم في عصر المعلومات،وزيادة قوة الحاسب الآلي وزيادة وظائفه.
٢. انتشار شبكة المعلومات الدولية(الإنترنت)،والاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٣. وجود كثير من عملاء الخدمة الاجتماعية لديهم مهارات استخدام التقنيات الإلكترونية.
٤. كثرة الطلب على مهنة الخدمة الاجتماعية وكثرة عدد عملائها بما يفوق عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية،وبعد أماكن تواجد العملاء عن أماكن تواجد المؤسسات الخدمية.

فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية منها مايلى[١١]:

هناك فوائد عديدة من ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية منها :

١. إدارة الحالات والتشخيص ورصد التقدم في العلاج من خلال الإنترنت.
٢. تسهيل عمليه تقديم الخدمات إلى مستحقيها الكترونياً، والتواصل المهني مع العملاء.
٣. تقييم وتطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في برامج وأنشطة الممارسة المهنية من خلال الإنترنت، وكذلك تقييم وتطوير الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة.

معوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية منها مايلى[١٢]:

هناك معوقات وتحديات عديدة تواجه ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية منها :

١. عدم المساواة فى الوصول للموارد التكنولوجية، فالعبء المالي المرتبط بتكاليف الأجهزة يكوم عائقا للأسر محدودة الدخل.
٢. القضايا الأخلاقية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا فى الممارسة المهنية كحماية سرية العميل.
٣. المخاوف القانونية وترخيص المزاولة، فقد يتعرض العملاء لممارسات غير معروفة ولا يمكن اعتمادها بشكل قانوني.
٤. تبدد الشخصية أو الهوية، فمعرفة العملاء أمرا ضروريا لفهم وتقييم التفاعل.
٥. وصعوبات تكنولوجية كعدم توفر الأدوات التكنولوجية أو فشلها.

بحوث ودراسات سابقة:

البند التالي يعرض لأهم البحوث والدراسات السابقة عن ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:

١- دراسة مدحت محمد أبو النصر(١٩٩١):ناقشت الدراسة ضرورة استخدام الحاسب الآلي في مهنة الخدمة الاجتماعية بهدف تحسين مستوي الممارسة المهنية وتحقيق جودتها. وتوصلت الدراسة لتأكيد أهمية استخدام الحاسب الآلي في ممارسة المهنة لما له من مميزات،ووضحت الدراسة وجود معوقات تواجه تحقيق ذلك منها:التخوف من عدم المحافظة على الخصوصية وسرية المعلومات، وتقليل النواحي والعلاقات الإنسانية المباشرة في ممارسة المهنة(١٣).

٢- دراسة مارلو كار، ليزا سى(Marlowe-Carr, Lisa C,1996) : استهدفت الدراسة تقديم لمحة عن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الخدمات عبر الإنترنت،وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستخدام عبر الإنترنت بين الأخصائيين الاجتماعيين في البيئات الجامعية وغير الجامعية وفى الجنس،وأن استخدام الخدمات عبر الانترنت عزز من قدراتهم المهنية(١٤).

٣- دراسة منى محمود عويس(١٩٩٨) : استهدفت الدراسة التعرف على الوضع الحالي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ومساهمتها في دعم اتخاذ قرارات تخطيط برامج الرعاية والتنمية بوزارة الشئون الاجتماعية،وتوصلت الدراسة إلى أن هناك استخدام لتكنولوجيا المعلومات نسبيا،وذلك لأن الاستخدام الحالي يعتمد على كل من النظام التكنولوجي والنظام اليدوي معا،وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في دعم القرار التخطيطي،وسهولة الحصول على البيانات الكافية والدقيقة من مصادرها وتحديثها،والوصول لإشباع أفضل لاحتياجات المستفيدين،ومواصلة التخطيط المستقبلي،والاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات. ومن صعوبات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تخطيط برامج الرعاية والتنمية : عدم وجود كوادر بشرية كافية فنية ومدربة،وعدم وجود برامج تدريبية كافية،عدم كفاية أجهزة الحاسب الآلي،وعدم توفر شبكة اتصالات بين أجهزة الوزارة،وعجز الإمكانيات المادية،وعدم توافر مراكز تدريبية متخصصة،وعدم كفاية ودقة البيانات لعدم وجود قاعدة بيانات ومعلومات مبرمجة،ونقص الدورات التدريبية،عدم توفر أجهزة الحاسب الآلي،نقص الوعي لدى بعض العاملين عن تكنولوجيا المعلومات. واقترحت الدراسة ضرورة زيادة الاهتمام بالاعتماد على النظام التكنولوجي في توفير المعلومات التخطيطية اللازمة لدعم اتخاذ قرارات التخطيط لبرامج الرعاية والتنمية(١٥).

٤- دراسة كاسو موريس، ديان(Caso-Morris,Diane,2006): استهدفت الدراسة معرفة مدي استخدام الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة لتكنولوجيا الكمبيوتر في زيادة خدمات الصحة العقلية. وتوصلت الدراسة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة يبدوا أنهم في المراحل الأولى من استخدام أجهزة الكمبيوتر،ويواجهون مجموعة معقدة

من القضايا والعقبات وهم يحاولون الاستفادة من مزايا التكنولوجيا في بيئة المدرسة،وتقترح الدراسة بمزيد من البحوث حول ذلك[١٦].

٥- دراسة هالة مصطفى محمود(٢٠٠٨): استهدفت الدراسة التحقق من فاعلية برنامج تدريبي بأسلوب التعليم الإلكتروني لرفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في الاكتشاف والتدخل المبكر لإعاقات الطفولة،وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق البرنامج بأسلوب التعليم الإلكتروني وتنمية المعارف والمهارات والاتجاهات المرتبطة بالاكتشاف والتدخل المبكر لإعاقات الطفولة،ووصت الدراسة بتوفير البنية التحتية،وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين من أجل نجاح أسلوب التعليم الالكتروني[١٧].

٦- دراسة صالح ليري(٢٠٠٩)استهدفت ما يمكن أن تقدمه الحاسبات الآلية من مساعدة في عمل الخدمة الاجتماعية في المؤسسة الصحية،وتوصلت إلى أن دخول الحاسب الآلي إلى عمل الخدمة الاجتماعية لاقي الرضا والقبول وحقق مساعدة فعالة في أداء المهنة بشكل علمي سليم،وأن الزمن والتعليم والتدريب كفيل بهذه النقلة المهنية في أداء تقدم وتطور الخدمة الاجتماعية،ووصت الدراسة بتقديم دورات تدريبات متكررة وخاصة لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين مهارات تطبيق الخدمة الاجتماعية من خلال الحاسوب[١٨].

٧- دراسة أحمد فاروق صالح(٢٠١١) : استهدفت الدراسة قياس اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو الاعتماد على التدريب الالكتروني في الخدمة الاجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو التدريب الالكتروني تعد متوسطة القوة،وثبت أن المكونات المعرفية جاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية يليها المكونات المهارية ثم المكونات الانفعالية،وأن التدريب الالكتروني مازال في حاجة إلى مزيد من التطوير،وحاجة الطلاب إلى تدعيم الاتجاهات نحو التعلم الإلكتروني[١٩].

٨- دراسة عبد الله محمود محمد(٢٠١١) : استهدفت الدراسة تحديد أوجه استفادة الطلاب من استخدام موقع إلكتروني في تعليم خدمة الجماعة. وتوصلت الدراسة إلي أن أوجه استفادة الطلاب جاء في الترتيب الأول التعرف على الأسئلة الهامة والامتحانات السابقة للمادة،يليها معرفة ما هو مطلوب من مهام،وأن هناك صعوبات تعوق هذه الاستفادة تتمثل في عدم تجهيز القاعات بأجهزة الكومبيوتر اللازمة،وعدم تغطية شبكة الانترنت للقاعات والمدرجات،وكذلك لأماكن إقامة الطلاب،وضعف مهارات استخدام الكمبيوتر والانترنت لدى الطلاب،وتركيز الطلاب على الطرق التقليدية في التعلم،وعدم الشعور بأهمية استخدام الانترنت،وتقترح الدراسة ضرورة تدريب الطلاب على استخدام الكمبيوتر والانترنت،ونشر الوعي بين الطلاب وأولياء الأمور بأهمية الانترنت في التعليم[٢٠].

٩- دراسة أميمة دسوقي سعيد(٢٠١٢) : استهدفت الدراسة وصف واقع استخدام المنظمات الحقوقية لوسائل المدافعة الإلكترونية في تنمية قدراتهم الدفاعية،وتوصلت الدراسة إلى

أن أهم وسائل المدافعة الإلكترونية استخداما هي البريد الإلكتروني ثم الفيس بوك،واهم مجالات المدافعة مساندة حقوق بعض الفئات في المجتمع وتوعية المستفيدين بحقوقهم،وتوصلت إلى وجود خبراء في مجال المدافعة الالكترونية وأن من أهم مقومات استخدامها توافر وسائل تكنولوجيا المعلومات،وأهم المعارف المكتسبة هي معارف إدارة حوار مجتمعي ناجح،وأهم المهارات مهارة التنسيق والتشبيك والعمل الفريقي،وأهم الصعوبات جاءت عدم توافر برامج للتدريب على المدافعة الإلكترونية،وضعف الإمكانيات المادية،وعدم تمكين العاملين من توظيف تكنولوجيا المعلومات في المدافعة الالكترونية،وعدم اقتناع العاملين بأهمية الدور الدفاعي للمنظمة،وعدم إتقانهم لمهارات المدافعة الالكترونية،واستخدام بعض العاملين لتكنولوجيا المعلومات لخدمة أغراض شخصية،ومن الصعوبات أيضا انتشار الجرائم المعلوماتية،وعدم الاهتمام بالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات والمدافعة الالكترونية،ويمكن تفعيل القدرات الدفاعية من خلال تدريب العاملين على استخدام المعلومات،والاعتماد على التقنيات الحديثة،وتوفير الإمكانيات المادية[٢١].

١٠- دراسة زينهم مشحوت سيد (٢٠١٣) : استهدفت الدراسة التعرف على مدى إلمام العاملين بالرعاية الصحية بمفهوم الإدارة الالكترونية،وتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية،والمعوقات التي تحول دون تطبيقها،وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى إلمام العاملين بالمفهوم مرتفع،ومن متطلبات تطبيقها التعاون مع كافة القطاعات،ووضع خطة إستراتيجية لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية،وتوفير الهياكل التنظيمية،وإنشاء شبكة للربط الالكتروني،وتوفير احدث الأجهزة والبرامج،وزيادة مهارات العاملين،وهيكل تنظيمي مرن،وتحديد الاحتياجات التدريبية،وتفعيل قوانين حماية الملكية الفكرية،وتوفير الأمن والسرية الالكترونية،وتوفير بنية تحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية،ومن المعوقات عدم الاهتمام بتنمية الموارد البشرية العاملة وانخفاض الوعي لدى متلقي الخدمات وعدم قدرتهم على استخدام الانترنت،واقترحت الدراسة إنشاء إدارة خاصة للخدمات الالكترونية للتعامل مع المستفيدين الأميين[٢٢].

١١- دراسة عبد الله محمود محمد(٢٠١٤) : استهدفت الدراسة التعرف علي جودة مواقع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في مصر على شبكة الإنترنت،وتوصلت الدراسة إلى أن أغلب هذه المواقع يفتقر لمعايير الجودة ولا يعطى لها الاهتمام من قبل القائمين عليها،وقدمت الدراسة بعض من المقترحات التي يمكن أن تساهم فى بناء وتطوير هذه المواقع[٢٣].

١٢- دراسة عماد فاروق صالح(٢٠١٤) : استهدفت الدراسة التعرف على معوقات استخدام واستفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من أنظمة التعليم الالكتروني،الموودل نموذجا،وتوصلت إلى وجود قصور فى إمكانات الطلاب الذاتية أو تلك المتعلقة بالجامعة،مثل ضغوط الوقت وعدم التمكن من الدخول على الانترنت فى أي وقت

وافتقاد المهارة في استخدام المودل،وانخفاض مستوي الاستفادة الفعلية للطلاب من المودل،وتوصى بالاهتمام بتحسين خدمات شبكة الانترنت بالجامعة وجودتها،وتوفير التدريب اللازم لتنمية قدرات الطلاب اللغوية والالكترونية[٢٤].

١٣- دراسة عبده كامل الطيفي(٢٠١٥) : استهدفت الدراسة قياس فاعلية برنامج للتدخل المهني باستخدام تقنيات(web2.0) في تنمية مهارات دراسة الحالة بطريقة خدمة الفرد لدى طلاب الخدمة الاجتماعية، وتوصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى درجات القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعة التجريبية في مهارات الدراسة والتشخيص والعلاج لصالح القياس البعدي وهذا يؤكد فاعلية برنامج التدخل المهني باستخدام تقنيات(web2.0)[٢٥].

١٤- دراسة نيفين عبد المنعم محمد (٢٠١٦) : استهدفت الدراسة تحديد معوقات التشبيك الإلكتروني بين الجمعيات الأهلية لمواجهة ظاهرة الإقصاء الاجتماعي للأيتام،وتوصلت إلى أن من أهم المعوقات قلة الأخصائيين الاجتماعيين المتخصصين في التعاملات الالكترونية،قلة كفاءة أجهزة الحاسب الآلي،ضعف برامج الحماية للبيانات،ضعف الميزانية،وارتفاع أسعار أجهزة الحاسب الآلي،وتوصى الدراسة بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية،وبناء قاعدة معلومات على مستوى الشبكات،ووضعت الدراسة رؤية مستقبلية مقترحة من وجهة نظر طريقة تنظيم المجتمع لمواجهة معوقات التشبيك الإلكتروني[٢٦].

١٥- دراسة خلود برجس العبد (٢٠١٧) : استهدفت الدراسة توضيح الإيجابيات الأخلاقية والمخاطر الأدبية والأخلاقية وكيفية مواجهتها،والقواعد والأخلاقيات المهنية لاستخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية،وتوصلت إلى أن من أهم إيجابيات أخلاقيات الخدمة الاجتماعية الالكترونية هي مرونتها في التطبيق وعدم تعارضها مع قيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية، ومن أهم المخاطر الأدبية والأخلاقية هي أن الخدمات الالكترونية لا تحفظ العميل ويمكن اختراقها من قبل الآخرين ويمكن مواجهة ذلك من خلال إجراءات الحماية،وتوصلت إلى أن المعايير الأخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية هي الأخلاق والقيم،الوصول إلى نظم دعم التقنية،الكفاءة الثقافية والأفراد المعرضين للخطر،الكفاءة الفنية،الكفاءة التنظيمية،الكفاءة الإكلينيكية،كفاءة الممارسة،التحديد والتحقق،الخصوصية والسرية والتوثيق والأمن،إدارة المخاطر،الدعوة والعمل الاجتماعي،الممارسة الإدارية،البحث،التعليم المستمر،العلاقات مع الزملاء،والعلاقات مع العملاء،وتوصى الدراسة بتطوير معايير خاصة بالخدمة الاجتماعية الالكترونية[٢٧].

١٦- دراسة كيني،أدريان جين(Keeney,2017): استهدفت الدراسة استكشاف التصورات والمعتقدات والتجارب من منظور الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة حول كيفية تأثير التواصل الإلكتروني على ممارساتهم،وتوصلت إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة يدركون أن ممارستهم تتأثر بسبب الوسائط الإلكترونية،ووصت الدراسة بتطوير سياسات الممارسة المهنية وتعليم الخدمة الاجتماعية،والقيام بالبحوث المستقبلية

التي من شأنها أن تزيد من ممارسة الخدمة الاجتماعية المدرسية وتدعم الأخصائيين الاجتماعيين في المدرسة الذين يقدمون الخدمات في العصر الرقمي[٢٨].

١٧- دراسة دينيس،كيلي سوليفان (Dennis, Kelly Sullivan.2018): استهدفت الدراسة استكشاف كيفية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين الإكلينيكيين للتدخل بوساطة الكمبيوتر،وتوصلت الدراسة إلى أن الالتزام الأساسي بالعدالة الاجتماعية بالإضافة إلى الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا في الممارسة السريرية يسهم في تعزيز العدالة الاجتماعية[٢٩].

١٨- دراسة هاريس،سيرا(Harris,Sera,2018): استهدفت الدراسة استكشاف مفاهيم وممارسات الخدمة الاجتماعية المعاصرة تحت تأثير التقنيات الجديدة والمتغيرة،وتوصلت الدراسة إلى أن علاقات الأخصائيين الاجتماعيين مع التكنولوجيا مدفوعة بعمق بتوقعات وممارسات أولئك الذين يتعامل معهم الأخصائيون الاجتماعيون،وغالبا ما يجد الأخصائيون الاجتماعيون أنفسهم يستخدمون التكنولوجيا بدون حدود واضحة أو سياسات أو وصول مهني أو معرفة أو تدريب مناسب، وقدمت الدراسة تعريفاً جديداً للخدمة الاجتماعية الذي يدمج التكنولوجيا في العالم الاجتماعي الذي ينتقل فيه الأخصائيين الاجتماعيين[٣٠].

١٩- دراسة جولي وإيناف(Enav& Julie,2019): استهدفت الدراسة مدى ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للعلاج الالكتروني،وتوصلت الدراسة إلى وجود فوائد ومعضلات للعلاج الالكتروني. وتوصلت الدراسة إلي أهمية تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على مهارات وفنيات العلاج الإلكتروني[٣١].

٢٠- دراسة مدحت محمد أبو النصر(٢٠٢٠) استهدفت الدراسة إلقاء الضوء على الخدمة الاجتماعية الإلكترونية،وتوصلت الدراسة إلى أن دخول العالم في عصر المعلومات مهد لظهورها،وأن من مميزاتها تحقيق المرونة فى الوقت والمكان والوصول إلى عدد اكبر من العملاء وتطوير العمل المهني،وتحسين مستوى الخدمات،وان من معوقاتها،ضعف ميزانيات المؤسسات،والتكلفة المرتفعة للأجهزة والشبكات الالكترونية،وضعف مهارات استخدام الحاسب الآلي والإنترنت،عدم توفير التدريب الكافي للأخصائيين الاجتماعيين على ممارستها،وعدم قدرة الغالبية من العملاء التعامل مع التكنولوجيا،ووصت الدراسة بتوفير الموازنات المناسبة،وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام التكنولوجيا[٣٢].

تعليق عام على البحوث والدراسات السابقة:

١. هناك دراسات تناولت استخدام الحاسب الآلي في مهنة الخدمة الاجتماعية، وأخرى اهتمت بالتعليم الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، المدافعة الإلكترونية، والعلاج الإلكتروني.

٢. ودراسات وضحت بعض المزايا والمعوقات لاستخدام التكنولوجيا في تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية، وأوصت بمزيد من البحوث حول ذلك.

٣. لم تتناول الدراسات أسباب الحاجة للجوء إلي مزيد من ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية بالمؤسسات الاجتماعية، وفوائدها ومعوقاتها ومقترحات زيادة كفاءة وفاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية بالمؤسسات الاجتماعية.

توصيات لزيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات الاجتماعية في ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة وهى كالتالي:

١- تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية أهمية المعرفة والاستفادة منها ووسائل ذلك.
٢- تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتي يكتسبوا المهارات اللازمة في هذا الشأن.
٣- تقديم البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل بالمؤسسات الاجتماعية لتحسين مهاراتهم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والحاسب الآلي.
٤- توفير التدريب للأخصائيين الاجتماعيين على مهارات وفنيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية من دراسة وتشخيص وعلاج وكافة عمليات المساعدة المهنية.
٥- توفير الموازنات المناسبة بالمؤسسات الاجتماعية لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
٦- بناء شبكة حاسوبية قوية داخل المؤسسات الاجتماعية.
٧- توفير وتدعيم خدمات شبكة الإنترنت بالمؤسسات الاجتماعية.
٨- زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كافة المستويات بالمؤسسات الاجتماعية.
٩- إعطاء الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية كافة الصلاحيات اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بنجاح.
١٠- جعل ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالمؤسسات الاجتماعية شرط أساسي لانتقال وترقية الأخصائيين الاجتماعيين في درجات السلم الوظيفي.
١١- العمل على مواجهة الأمية الإلكترونية لغالبية عملاء الخدمة الاجتماعية.
١٢- حماية العملاء ومقدمي الخدمات من مخاطر استخدام الخدمات الالكترونية،وضرورة اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لذلك.
١٣- توفير قاعدة بيانات كاملة عن عملاء المؤسسات الاجتماعية.
١٤- تقليل القيود المفروضة على استخدام الخدمات الالكترونية بالمؤسسات الاجتماعية.

مراجع الدراسة

١- مدحت محمد أبو النصر:**الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي**،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة،ص ١٥.

٢- Reamer, Frederic G:Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges, **Social Work Journal** ,Vol.58 , Issue 2,Apr2013.P.164

٣- **Ibid**., P.165

٤- رانيا مصطفي:**إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري** ، منظمة اليونيسيف ،القاهرة، ٢٠١٤، ص١٣.

٥- مدحت محمد أبو النصر: **إدارة المعرفة ومنظمات التعلم**، المجموعة العربية، القاهرة، ٢٠١٧، ص٣٠.

٦- مدحت محمد أبو النصر: **مقدمة في الخدمة الاجتماعية** ، كلية التربية ،جامعة حلوان،القاهرة ،٢٠٢٢ ، ص٢٣.

٧- **المرجع السابق:**نفس الصفحة.

٨- مدحت محمد أبو النصر: " الخدمة الاجتماعية الالكترونية "،**الندوة العلمية:الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة**،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ،٢٥ مارس،٢٠٢٠،ص ٥.

٩- وفاء هانم الصادي،وآخرون:**الخدمة الاجتماعية الإلكترونية(الأسس-التطبيقات)**،دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان،٢٠١٦، ص ٦٢.

١٠- **المرجع السابق**: ص ١١٠.

١١- **المرجع السابق**: ص ١٤٦.

١٢- Howard Jacob Karger,JoanneLevine :**The Internet and Technology for the Human Services,** ,Longman, New York,1999,P562.

١٣- مدحت محمد أبو النصر: " استخدام الحاسب الآلي في مهنة الخدمة الاجتماعية المميزات والمحاذير " ، **المؤتمر العلمي عن نظم المعلومات الإدارية**،شركة تيم TEAM للتدريب والاستشارات،القاهرة،مارس،١٩٩١.

١٤- Marlowe-Carr, Lisa C: **Social workers on –line :A profile**, Degree(M.S.W), California State University, Long Beach, United State, MAI 35/03M, Masters Abstracts International, ProQuest Dissertations &Theses Global,1996.

١٥- منى محمود إبراهيم عويس:تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم اتخاذ القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية والتنمية الاجتماعية:دراسة مطبقة على وزارة الشئون الاجتماعية،**مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،ع٥،أكتوبر،١٩٩٨.

١٦- Caso-Morris,Diane:**School social workers' use of computer technology to expand school-based mental health services exploratory study**, Degree (D.S.W), Adelphi University, School of social work, New York, 67/08, Dissertation Abstracts International, Proquest Dissertations &Theses Global,2006.

١٧- هالة مصطفى محمود السيد:استخدام أسلوب التعليم الالكتروني لرفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في الاكتشاف والتدخل المبكر لإعاقات الطفولة، **المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية**،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،مج١٣،مارس ٢٠٠٨.

١٨- صالح ليري:دراسة استطلاعية لواقع استخدام الكمبيوتر في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية-دولة الكويت،**مجلة العلوم الإنسانية**،كلية الآداب،جامعة البحرين،ع١٦، ١٧،صيف،٢٠٠٩.

١٩- أحمد فاروق محمد صالح:اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ع٣١، ج١٢، أكتوبر، ٢٠١١.

٢٠- عبد الله محمود محمد:تقييم استخدام موقع إلكتروني في تعليم خدمة الجماعة، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**، كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،ع٣١،ج١٠،أكتوبر،٢٠١١.

٢١- أميمة دسوقي محمد سعيد:استخدام أعضاء المنظمات الحقوقية للمدافعة الإلكترونية وتنمية قدراتهم الدفاعية،**مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**،كلية الخدمة الاجتماعية،كلية الخدمة الاجتماعية،ع٣٣،ج٧،أكتوبر،٢٠١٢.

٢٢- زينهم مشحوت سيد أحمد:متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مصر، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،ع٣٤،ج١٣،أبريل ٢٠١٣.

٢٣- عبد الله محمود محمد:جودة مواقع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية فى مصر على شبكة الإنترنت،**المؤتمر العلمي الدولي السابع والعشرون**،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،القاهرة : ١٢-١٣ مارس٢٠١٤.

٢٤- عماد فاروق محمد صالح:معوقات استخدام طلاب الخدمة الاجتماعية لتطبيقات التعليم الإلكتروني الموودل نموذجا MODULE،**مجلة الخدمة الاجتماعية،الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين**، كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،ع٥١،يناير، ٢٠١٤.

٢٥- عبده كامل الطايفي:فاعلية استخدام تقنيات(Web 2.0)في تنمية مهارات دراسة الحالة لدى دارسي الخدمة الاجتماعية،**مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،ع٣٩،ج١٧،أكتوبر،٢٠١٥.

٢٦- نيفين عبد المنعم محمد إبراهيم:معوقات التشبيك الإلكتروني بين الجمعيات الأهلية لمواجهة ظاهرة الإقصاء الاجتماعي للأيتام مجهولي النسب،مجلة الخدمة **مجلة الخدمة الاجتماعية،الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين**، كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،ع٥٦،ج٧،يونيو،٢٠١٦.

٢٧- خلود برجس العبد الكريم:أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، **مجلة الخدمة الاجتماعية**، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،ع٥٧،ج٧،يناير،٢٠١٧.

28- Keeney,Adrianne Jane: **School social workers' perceptions of Electronic media on practice,** Degree (Ph.D),Colorado State University, United States,DAI-A78/11(E), Dissertation Abstracts International, Request Dissertations &Theses Global,2017.

29- Dennis,KellySullivan: **Clinical social workers' use of computer-mediated intervention and social justice,** Degree(Ph.D.),Fordham University, New York, 79/o7(E), Dissertation Abstracts International, Proquest Dissertations &Theses Global, 2018.

30- Harris, Sera: **Mediating the complexities of practice: practitioner understandings of technology in contemporary social work**, Degree (Ph.D.), Western Sydney University, Australia, DAI-C 81/2(E), Dissertation Abstracts International, Proquest Dissertations &Theses Global, 2018.

31- Julie Cwikel& Evan Friedman : "E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training", **International Social Work**, May 2019.

٣٢- مدحت محمد أبو النصر:" الخدمة الاجتماعية الالكترونية "،**الندوة العلمية:الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة**،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ،٢٥ مارس،٢٠٢٠.