

## الخدمة الاجتماعية الرقمية ومتطلبات تطبيقها بالمملكة العربية السعودية

من وجهة نظر المختصين

إعداد

د. جميلة بنت جازع بن محمد الشهري

أستاذ مساعد في قسم الخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الفيوم

<https://jfss.journals.ekb.eg>

Email: [journalssw@fayoum.edu.eg](mailto:journalssw@fayoum.edu.eg)

online ISSN: 2682 - 2679      print ISSN : 2682-2660      Arcif:Q2

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٤/٩/٢ تاريخ قبول البحث ٢٠٢٤/٩/٢٣ تاريخ النشر ٢٠٢٤/١٠/٢٨

Doi 10.21608/jfss.2024.424420

Url [https://jfss.journals.ekb.eg/article\\_424420.html](https://jfss.journals.ekb.eg/article_424420.html)



**الملخص:**

هدف البحث إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين، واعتمد البحث على المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في (٩٥) متخصص في مجال الخدمة الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية. وأشارت النتائج إلى أن درجة موافقة عينة البحث حول المتطلبات القانونية والأخلاقية، والبشرية، والمادية، والثقافية جاءت جميعها بدرجة موافقة "كبيرة". مما يشير إلى أن نجاح ممارسات الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية يحتاج إلى هذه المتطلبات بدرجة كبيرة. وأوصت الدراسة بتطوير لوائح وقوانين شاملة تنظم تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية، وتعزيز الالتزام الأخلاقي من خلال ميثاق سلوك خاص بالخدمات الاجتماعية الرقمية، وتقديم برامج تدريب متقدمة للأخصائيين الاجتماعيين لتمكينهم من استخدام التقنيات الرقمية بكفاءة.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة الاجتماعية الرقمية - الأخصائيين الاجتماعيين - التحول الرقمي.

**Abstract:**

The study aimed to identify the requirements for implementing digital social work in the Kingdom of Saudi Arabia from the perspective of social workers. The research adopted a descriptive methodology and utilized a questionnaire as a data collection tool. The study sample consisted of 95 specialists in the field of social work in Saudi Arabia. The results indicated that the level of agreement among the study sample regarding legal and ethical, human, material, and cultural requirements was "high." This underscores that the success of digital social work practices in Saudi Arabia significantly depends on fulfilling these requirements. The study recommended developing comprehensive regulations and laws to govern the provision of digital social services, enhancing ethical commitment through a specific code of conduct for digital social work, and offering advanced training programs for social workers to enable them to efficiently utilize digital technologies.

**Keywords:** Digital Social Work – Social Workers – Digital Transformation.

## المقدمة:

خلال الآونة الأخيرة شهد العالم تطور كبير في شتى المجالات، ومن أبرزها التطور التكنولوجي والدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تعتبر وسيلة أساسية للانتقال نحو اقتصاد المعرفة، وبالتالي يتم إعادة هيكلة الصناعات والخدمات على المستوى العالمي، فالهدف الأساسي من وراء التكنولوجيا وتطورها هو تحسين تقديم الخدمات وتيسير وصولها للمستخدمين، وهذا يشجع الدول والمنظمات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والعمل على توسيع نطاق استخدامها، وكذلك إعطائها دور استراتيجي مهم لتطور الحياة والاجتماعية والاقتصادية بشكل عام.

والتمتية المجتمعية تعد من أهم المجالات الخاصة بالممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية، حيث إنها تدخل في شتى المجالات وتعتمد على طرق وأساليب فنية متكاملة تهدف لتحقيق التتمية من خلال إحداث تغييرات في الأنساق التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي على مستوى الأسرة والفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع بشكل عام، مما يساعد الناس ويقدم لهم الخدمات الاجتماعية ليتمكنوا من أداء وظائفهم وأدوارهم على نحو أفضل (عباس، ٢٠٢١).

والخدمة الاجتماعية تتميز بكونها مجال دائم التطور، فهذه المهنة تهدف إلى تحديث المعارف والأساليب الخاصة بها حتى تحقق أفضل مستوى ممكن من الخدمات العلمية مما يمكنها من تطبيق ممارستها بالاعتماد على أفضل المستويات الخاصة بالكفاءة المهنية، وبذلك تبرز دائما المحاولات الفعالة لتقديم كل ما هو مفيد وجديد بما يمكن الممارسين في هذا المجال من تخطي جميع المحاولات الشخصية والاعتماد على الأسس العلمية المبنية والمنطق عليها، (أبو النصر، ٢٠٢٠) وبذلك فمجال الخدمة الاجتماعية لا يقف عند تطوير المعطيات الخاصة بها ولكن القائمون عليها دائما ما يسعون إلى الاستفادة مما تمتلكه العلوم الأخرى ذات الصلة من معارف قد تساهم في إثراء ممارسات الخدمة الاجتماعية كمهنة ويحقق التطور والنمو الدائم في هذا المجال (عباس، ٢٠٢١).

شهد مجال الخدمة الاجتماعية تحولات كبيرة في تقديم الخدمات للمستخدمين فالمتتبع لمسيرة تطور الخدمة الاجتماعية كمهنة يمكنه أن يلاحظ وجود تطورات عديدة على جميع مستويات التعلم والممارسة والبحث، (عبد الكريم، ٢٠١٧) وبفضل هذه التطورات استطاعت أن تستفيد الخدمة الاجتماعية بشكل كبير من التطور التكنولوجي المتنامي حيث تؤكد على أهميته في جميع المجالات الخاصة بالممارسات المهنية مع المستخدمين والعملاء، كما أن الممارسات المهنية الخاصة بالخدمة الاجتماعية تطورت بشكل واسع فقد بدأ بالممارسات التقليدية (حسن، ٢٠٢٠). وصولا إلى ظهور الممارسات المستحدثة والتي تركز بشكل أساسي على الحل أو العميل، وكذلك ظهور الممارسات المعاصرة القائمة على الأدلة وترتكز على التقنية، فالان تلعب التقنية دوراً كبيراً في الخدمة الاجتماعية (تبوك، ٢٠١١).

فلا شك أن الأشكال الحديثة من الاتصالات الرقمية المستخدمة للأغراض الشخصية والترفيهية والإعلامية والتجارية قد خلقت موجة مديدة من التغيير في الطرق التي تحدث بها الاتصالات بين الأشخاص. فغالبا ما يتم استبدال المحادثات التقليدية (وجهاً لوجه) بالاتصالات الرقمية (الاتصال عبر الإنترنت) التي

يستخدمها الأفراد عبر الأجيال (مبارك، ٢٠١٥). وتشمل وسائل الاتصال الحديثة البريد الإلكتروني والرسائل النصية، والدرشة عبر الفيديو بما يسمح بالتواصل الفوري على مدار الساعة (Mattison, 2012).

وقد غيرت التقنيات الرقمية والإلكترونية وغيرها من التكنولوجيا طبيعة ممارسة العمل الاجتماعي، فالآن يمكن للأخصائيين الاجتماعيين تقديم الخدمات للعملاء باستخدام الاستشارة عبر الإنترنت، والاستشارات الهاتفية، والاستشارات بالفيديو، والمعالجة الإلكترونية، والتدخلات القائمة على الويب الموجهة ذاتياً، والشبكات الاجتماعية الإلكترونية، والبريد الإلكتروني وغيرها من الأساليب الرقمية (Reamer, 2013).

ولتزايد دمج التقنية في تقديم الخدمات الاجتماعية تبرز الحاجة إلى تحديد المتطلبات اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية، وقد وضعت الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW)، بالاشتراك مع جمعية مجالس العمل الاجتماعي (ASWB)، معايير الخدمة الاجتماعية الرقمية لتكون بمثابة دليل للأخصائيين الاجتماعيين الذين يدمجون التكنولوجيا في عملهم، فالآن لم يعد من الممكن اعتبار الخدمات الاجتماعية المقدمة عبر التقنية تجريبية ولكن من الضروري توفير كامل المتطلبات اللازمة لاستفادة من هذا المجال في تحسين تقديم الخدمات الاجتماعية (Mattison, 2012).

### مشكلة الدراسة:

توجد ضرورة ماسة لتقوية العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات وبين الممارسات التي تقدمها الخدمة الاجتماعية، وذلك ليتم تطوير التعليم والبحث والممارسة أيضاً، فالممارسات التكنولوجية الحديثة لها أثر إيجابي في تطوير الاتجاهات الحديثة في البحث العلمي وتقديم الخدمات في مجال الخدمة الاجتماعية، ولكن تظل الكوادر البشرية في حاجة ماسة للمزيد من التدريب العملي المكثف بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات والاستفادة من الإنترنت في البحث والتزود بالمعرفة واكتساب المعلومات والوقوف على أحدث النتائج التي تقدمها البحوث والدراسات السابقة وكذلك آليات تقديم الخدمات الاجتماعية (حسن، ٢٠٢٠).

وفي ظل تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات نتج عن ذلك العديد من التحولات التي انعكست على مجال الخدمة الاجتماعية وعلى المجتمعات والأفراد أيضاً بشكل عام، مما أدى إلى وجود ضرورة لاستخدام أخصائيي الخدمة الاجتماعية أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطبيقات الحديثة في ممارسته المهنية، ولكن يواجه الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف دول العالم يكمن في دمج وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات ضمن ممارساتهم المهنية مع زيادة الضغط عليهم لاستخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية من عدة مصادر لا سيما السياسية والاقتصادية (البريدي، ٢٠١٢).

وتشير دراسة أبو هريرة (٢٠١٦) إلى ضرورة مواكبة الإخصائيين الاجتماعيين للمستجدات في مجال النظريات المهنية الحديثة وتعلمها والعمل على تطبيقها لتحقيق الفعالية في الممارسة المهنية. والعمل على ترسيخ مبدأ التعلم المستمر والتعلم مدى الحياة عند الإخصائيين الاجتماعيين والاعتماد على أساليب التعلم الذاتي.

وتشير دراسة جاد الله (٢٠٢١) إلى أن الخدمة الاجتماعية الرقمية تواجهه الكثير من المعوقات بدرجة عالية ومن هذه المعوقات ضعف معرفة الأخصائي الاجتماعي بالتقنية، وصعوبة إنشاء عقود العلاج الإلكترونية، وضعف رغبة العملاء في متابعة جلسات العلاج الرقمية، ونقص الإمكانيات المادية والتقنية،

والمشكلات التقنية التي تحدث أثناء جلسات العلاج. وتؤكد دراسة عباس (٢٠٢١) على وجود العديد من المعوقات التي تعرقل استخدام التقنيات الرقمية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين ومنها التحديات المالية والمادية، وضعف التدريب، كما تشير دراسة (Taylor, 2017) إلى أنه من أبرز تحديات الخدمة الاجتماعية الرقمية هي زيادة الفجوة الرقمية بين فئات المستفيدين مما يحد من الوصول إلى بعض الفئات المهمشة.

وتشير دراسة المنصور (٢٠١٦) إلى وجود العديد من معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، حيث بحثت فقط التسجيل في الخدمة الاجتماعية ووجدت أن بعض المعوقات قد ظهرت بدرجة متوسطة وكانت تتعلق في رغبتني في الاكتفاء بالسجلات الورقية، وعدم تقبل الأخصائيين استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، بالإضافة إلى صعوبة الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة، وعدم تلقي تدريب كافي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم وجود قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي.

وتشير دراسة (Abdelatief & Abdelhafez Mohamed, 2021) إلى أن معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات الرقمية شملت نقص الأموال المخصصة للتدريب على وسائل الاتصال الرقمية، وعدم وجود مناخ يدعم استخدام وسائل الاتصال الرقمية، والتركيز على استخدام الأساليب التقليدية في الممارسة المهنية.

وتشير دراسة حسن (٢٠٢٠) إلى أن أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية كأحد أشكال الخدمة الاجتماعية الرقمية جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي: المتطلبات مهارية ثم المتطلبات المعرفية وأخيراً المتطلبات القيمية. وعلى الرغم من اهتمام بعض الدراسات ببحث تحديات توظيف الخدمة الاجتماعية الرقمية إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت المتطلبات اللازمة للاستفادة من الخدمة الاجتماعية الرقمية -جدد علم الباحث- وذلك على المستوى العربي عموماً والمستوى السعودي بشكل خاص.

وفي ضوء ذلك تسعى الدراسة الحالية إلى بحث الخدمة الاجتماعية الرقمية ومتطلبات تطبيقها في المملكة العربية السعودية مع الاستفادة من آراء المتخصصين في تحديد أبرز المتطلبات التي يمكن أن تسهم في الاستفادة من الخدمة الاجتماعية الرقمية.

### أسئلة الدراسة:

تنطلق الدراسة الحالية من التساؤل الرئيس التالي:

**ما متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر**

**المختصين؟**

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما المتطلبات القانونية والأخلاقية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية

من وجهة نظر المختصين؟

٢- ما المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة

نظر المختصين؟

٣- ما المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين؟

٤- ما المتطلبات الثقافية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين؟

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى بحث متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين. وذلك من خلال:

- ١- الكشف عن المتطلبات القانونية والأخلاقية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين.
- ٢- الكشف عن المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين.
- ٣- الكشف عن المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين.
- ٤- الكشف عن المتطلبات الثقافية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين.

### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية في جانبين هما:

#### أ. الجانب النظري

- مساندة الاتجاهات العالمية والمحلية التي تؤكد على التحول الرقمي في كافة المجالات والتي منها تقديم الخدمات عموماً والخدمات الاجتماعية خصوصاً.
- تعزز الدراسة الحالية من فرص الاستفادة من التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات الاجتماعية.
- ندرة الدراسات السابقة التي بحثت متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية في المملكة العربية السعودية مما يبرز أهمية إجراء الدراسة الحالية.

#### ب. الجانب التطبيقي

- إفادة متلقي الخدمات الاجتماعية من خلال بحث متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية وتقديم مقترحات وتوصيات لتعزيزها بما ييسر على المستفيدين الحصول على الخدمات الاجتماعية بشكل رقمي.
- إفادة أخصائي الخدمة الاجتماعية من خلال تحديد متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بما يمكنهم من استيفاء هذه المتطلبات لا سيما التي تتعلق بهم بشكل مباشر.

- إفادة صناع القرار والمسؤولين حول متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية تمهيدا لتوفيرها وتعزيز وجودها.

### حدود الدراسة:

- اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود التالية:
- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على بحث متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية المتمثلة في (المتطلبات القانونية والأخلاقية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المادية، المتطلبات الثقافية).
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من المتخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الحالية في العام الجامعي ١٤٤٢-١٤٤٣ هـ.

### مصطلحات الدراسة:

#### ١. الخدمة الاجتماعية الرقمية:

تعرف الخدمة الاجتماعية الرقمية بأنها "ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من الوسائل الإلكترونية في التواصل بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء بغض النظر عن مكان وجود كل منهما" (أبو النصر، ٢٠٢٠، ٥٥).

ويعرفها أبو السعود (٢٠٢٠، ٦٧٧) بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الإلكترونية في ممارسه الخدمة الاجتماعية، ويشمل ذلك استخدام الأخصائيين الاجتماعيين تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الإلكترونية في جميع عمليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الأفراد والأسر والجماعات والمجمعات بما يتضمنه ذلك من: التقدير والتشخيص، الوقاية، العلاج، الإمداد بالخدمات، البحث والدراسة لتطوير المهنة"

وتعرفها الدراسة الحالية إجرائيا بأنها: توظيف كافة المستحدثات التقنية من قبل متخصصي الخدمة الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية في كافة ممارسات ومراحل تقديم الخدمات الاجتماعية للعملاء بشكل فردي وجماعي، علاوة على استخدام التقنية في تطوير ممارسات الخدمة الاجتماعية من خلال البحث والدراسة.

#### ٢. متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية:

تعرف الدراسة الحالية متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بأنها: كافة المتطلبات اللازمة لأخصائي الخدمة الاجتماعية والمستفيدين وأصحاب العلاقة والتي تمكنهم من تقديم وتلقي الخدمات الاجتماعية باستخدام التقنيات الرقمية بما يتضمن (البيئة التشريعية المناسبة، والالتزام بالقيم الأخلاقية، وتوافر القدرات والمهارات البشرية الملائمة، والموارد المادية الداعمة والوعي الثقافي المجتمعي بالخدمة الاجتماعية الرقمية).

**الإطار النظري:**

لقد ظهرت ممارسات تقديم الخدمات الصحة العقلية على الإنترنت في وقت مبكر من عام ١٩٨٢ في شكل مجموعات دعم المساعدة الذاتية عبر الإنترنت حيث أسس سومرز أول خدمة معروفة للصحة العقلية على الإنترنت مقابل رسوم في عام ١٩٩٥؛ وبحلول أواخر التسعينيات كانت مجموعات من الأطباء تشكل شركات وعيادات إلكترونية تقدم خدمات استشارية عبر الإنترنت للجمهور باستخدام مواقع ويب آمنة في العمل الاجتماعي، وقد ركزت المناقشات الأولى للأدوات الإلكترونية على استخدام الممارسين لتكنولوجيا المعلومات والطرق التي يمكن للأخصائيين الاجتماعيين من خلالها استخدام موارد الإنترنت مثل غرف الدردشة عبر الإنترنت والقوائم التي انضم إليها الزملاء ومواقع الشبكات المهنية والأخبار والبريد الإلكتروني، والأن تشمل خدمات العمل الاجتماعي نطاقاً أوسع بكثير من الخيارات الرقمية والإلكترونية لخدمة العملاء الذين يعانون من مشاكل اجتماعية (Granholm, 2016).

**مفهوم الخدمات الاجتماعية الرقمية:**

يمكن تعريف الرقمنة على أنها العلاقات الكاملة والهياكل والعناصر التي ينطوي عليها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي جانب من جوانب الحياة، وتعمل عمليات الرقمنة على تحويل التفاعلات مع المستخدمين من الصورة التقليدية إلى الشكل الرقمي الإلكتروني، وتنتج الرقمنة في الخدمات الاجتماعية بيئة رقمية تخلق سياقها الخاص حيث يكون من الضروري تطوير استراتيجيات جديدة للتشخيص والتدخل والتقييم. ومن ثم يتم تطوير العمل الاجتماعي وتطوير استراتيجيات تدخل رقمية جديدة والتي تعمل على تغيير طبيعة وممارسة التدخل الاجتماعي (López Peláez & Marcuello-Servós, 2018).

ولقد تزايد استخدام التقنيات الرقمية في ممارسة الخدمة الاجتماعية بما جلبت فرصاً وتحديات جديدة حيث يتشابك البشر والبرمجيات والآلات معاً في العلاقات الاجتماعية والتواصل، فالخدمة الاجتماعية الرقمية يتم من خلالها إعادة تشكيل تكوينات رقمية ومادية واجتماعية معينة بشكل مستمر من خلال الأنماط الاستباقية التي تميز العمل الاجتماعي كما يحدث في الممارسة والمواقف التنظيمية للعمل الاجتماعي كممارسة (Pink et. al., 2021).

وتعرف الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) الخدمات الاجتماعية الرقمية بأنها "جهد أو نشاط مهني يعتمد على التكنولوجيا بشكل رئيسي، يُستخدم بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم وإدارة وتقييم الخدمات الاجتماعية. وأيضاً يتم الاستفادة من هذا الجهد أو النشاط في تعليم الخدمة الاجتماعية" (أبو النصر، ٢٠٢٠، ٥٦).

**مميزات توظيف الخدمة الاجتماعية الرقمية:**

- يوضح أبو النصر (٢٠٢٠) والعريبي (٢٠١٢) أن أبرز فوائد ومميزات توظيف الخدمة الاجتماعية الرقمية يتمثل فيما يلي:
- استخدام الوسائل والتطبيقات الخاصة بشبكة المعلومات الدولية أو ما يعرف بالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي حتى يتم التعريف بالجمعيات والمؤسسات والخدمات التي تقدمها للمجتمع والأفراد، وكذلك شروط استفادة الأخصائي الاجتماعي منها والدور المهني له.
  - زيادة رأس المال الاجتماعي لدى الأفراد والمؤسسات والعمال بشكل عام بالاعتماد على بناء العلاقات الاجتماعية الفعالة والإيجابية فيما بينهم، وتعزيز الحوار والتواصل الإيجابي الهادف فيما بينهم.
  - دعم سبل التعاون والتواصل بين أخصائي الخدمة الاجتماعية وذلك عن طريق خلق بيئة تفاعلية من الحوار الإيجابي المشترك.
  - العمل على دعم وتحسين نوعية الحياة في المجتمعات التي تكون في حاجة ماسة إلى رعاية خاصة.
  - التقنيات الحديثة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تتيح لمجال الخدمات الاجتماعية إمكانية الوصول إلى الفئات والأماكن والجماعات المهمشة، وإشراكهم وتوعيتهم وتوفير الخدمات اللازمة لهم.
  - توفير قدر أكبر من الفرص اللازمة للانتشار والتوسع بشكل كبير بين المواطنين والعملاء والأشخاص الذين لديهم رغبة في الحصول على الخدمات الخاصة بالخدمة الاجتماعية.
  - زيادة سبل التواصل والتفاعل مع عملاء الخدمة الاجتماعية بما يوفر الوقت.
  - تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء وسهولة التعامل وتقليل المدة الزمنية اللازمة للقيام بالمهام المهنية والوظيفية.
  - السرعة في إتمام تنفيذ العمل المهني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي وبناء عليه توفير الجهد والوقت اللازم في هذا الإطار.
  - تطوير العمل الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي بما ينتج عنه استبدال الأدوات التقليدية الخاصة بالعمل، والتي منها الأوراق والأقلام بالأدوات الإلكترونية الحديثة كأجهزة الحاسوب
  - تحقيق الكفاءة والمرونة في المكان والوقت.

## معايير الخدمة الاجتماعية الرقمية:

- حددت الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) وجمعية مجالس العمل الاجتماعي (ASWB) معايير الخدمة الاجتماعية الرقمية فيما يلي (NASW, 2017; NASW and ASWB, 2005):
١. **المعيار الأول الأخلاق والقيم:** حيث يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون الخدمات عبر الهاتف أو غيرها من الوسائل الإلكترونية أن يتصرفوا بشكل أخلاقي، ويضمنون الكفاءة المهنية، ويحفظون العملاء، ويحافظون على قيم المهنة.
  ٢. **المعيار الثاني الوصول:** يجب أن يتمتع الأخصائيون الاجتماعيون بإمكانية الوصول إلى التكنولوجيا وأنظمة الدعم المناسبة لضمان الممارسة المختصة، ويجب عليهم اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان وصول العميل إلى التكنولوجيا.
  ٣. **المعيار الثالث الكفاءة الثقافية:** يجب على الأخصائيين الاجتماعيين اختيار وتطوير الأساليب والمهارات والتقنيات المناسبة عبر الإنترنت التي تتوافق مع تجارب عملائهم الثقافية، وفي السعي لتحقيق الكفاءة الثقافية، يجب أن يتمتع الأخصائيون الاجتماعيون بالمهارات اللازمة للعمل مع مجموعة واسعة من الأشخاص المختلفين ثقافياً أو الذين يمكن اعتبارهم أعضاء في مجموعة سكانية مهمشة أو ضعيفة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة ووضع الأقليات العرقية والإثنية، وأولئك الذين قد لا تكون لغتهم الأساسية جيدة.
  ٤. **المعيار الرابع الكفاءات الفنية:** يجب أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون مسؤولين عن تطوير ذاتهم وأن يصبحوا بارعين في المهارات والأدوات التكنولوجية المطلوبة للممارسة المختصة والسعي للحصول على التدريب المناسب للبقاء على اطلاع بالتكنولوجيات الناشئة.
  ٥. **المعيار الخامس الكفاءات التنظيمية:** يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون وسائل الاتصال الرقمي لتقديم الخدمات الاجتماعية أن يلتزموا بجميع اللوائح والقوانين الخاصة بممارساتهم المهنية على أساس أن ممارساتهم قد تخضع للتنظيم القانوني في البيئة التي يتلقى فيها العميل الخدمات.
  ٦. **المعيار السادس تحديد الهوية والتحقق:** يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الوسائل الرقمية لتقديم الخدمات تعريف أنفسهم للجمهور بدقة وبذل الجهود للتحقق من هوية العميل ومعلومات الاتصال.
  ٧. **المعيار السادس الخصوصية والسرية:** يجب على الأخصائيين الاجتماعيين حماية خصوصية العميل عند استخدام التكنولوجيا في ممارساتهم وتوثيق جميع الخدمات، مع اتخاذ إجراءات وقائية خاصة لحماية معلومات العميل في السجل الإلكتروني.
  ٨. **المعيار الثامن إدارة المخاطر:** يجب أن يضمن الأخصائيون الاجتماعيون الذين يقدمون الخدمات من خلال استخدام التقنيات الرقمية ممارسات وإجراءات عالية الجودة سليمة وأخلاقية من الناحية القانونية لحماية العملاء والحماية من التناقض.

٩. المعيار التاسع كفاءات الممارسة: وتتضمن عدد من الكفاءات الفرعية التي تتمثل في المناصرة والعمل الاجتماعي، ممارسة المجتمع، الممارسة الإدارية، الكفاءات السريرية، البحث والتطوير، الإشراف.

١٠. المعيار العاشر التعليم المستمر: يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام بتطوير قدراتهم والاهتمام بالتعليم المهني المستمر واتباع قوانين الترخيص المعمول بها فيما يتعلق بالتعليم المستمر المتعلق بتقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية.

### مجالات الخدمة الاجتماعية الرقمية:

العمل الاجتماعي الرقمي يتضمن إطاراً واسعاً من المجالات بما في ذلك البحث عبر الإنترنت، والتدخل الاجتماعي الفردي والجماعي، وتدريب وتعليم الأخصائيين الاجتماعيين ومراقبة برامج الخدمة الاجتماعية، واستخدام التكنولوجيا الرقمية في توحيد ممارسة العمل الاجتماعي والحد من أخطاء تقدير الممارس؛ واستخدام التكنولوجيا في رعاية الشباب وتعزيز المشاركة في الخدمات الاجتماعية لطلاب العمل الاجتماعي ومحو الأمية الرقمية للممارسين، والرصد والتواصل في العمل الاجتماعي (Pink et. al., 2021).

وقد فتحت مجموعة من الممارسات الرقمية الجديدة بعداً أوسع في البحث والعلاجات والتدخلات في هذا المجال، وتشكل الخدمة الاجتماعية الرقمية مجال تخصص جديد فالعمل الاجتماعي الرقمي يؤثر على التدخل الاجتماعي ككل فلا يمكن تقييم احتياجات الأفراد أو المجموعات دون مراعاة سلوكهم عبر الإنترنت أو تفاعلهم مع الآخرين أو مهاراتهم الرقمية. وبشكل عام تعد القدرة على الوصول إلى المعرفة الجديدة وتكييفها وخلقها وأساليب التدخل الاجتماعي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحدياً حاسماً لمهنة الخدمة الاجتماعية (López Peláez & Marcuello-Servós, 2018).

ومن أبرز مجالات الخدمة الاجتماعية الرقمية ما يلي:

- **الاستشارة عبر الإنترنت:** يتم تقديم خدمات الاستشارة الاجتماعية عبر الإنترنت للعملاء ويمكن للأشخاص الذين يعانون من مشكلات اجتماعية استخدام محركات البحث الإلكترونية لتحديد موقع الأخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات استشارية باستخدام الدردشة المباشرة عبر الإنترنت (Richards & Viganó, 2013).
- **الاستشارة عبر الهاتف:** يمكن أن يقدم الأخصائيون الاجتماعيون خدمات استشارية قريبة وبعيدة (مكانياً) عن طريق الهاتف، وأحياناً للعملاء الذين لم يلتقوا معهم أبداً، بعد تزويد المستشار باسم المستخدم ومعلومات مناسبة يتلقى العملاء الاستشارة عبر الهاتف، ويقدم بعض الأخصائيين الاجتماعيين الاستشارات الهاتفية كخدمة رسمية ويكمل البعض الآخر الاستشارة التقليدية وجهاً لوجه بالاستشارة الهاتفية (Granholm, 2016).
- **الاستشارة بالفيديو:** يقدم الأخصائيون الاجتماعيون للعملاء الاستشارات المباشرة عن بعد باستخدام كاميرات الويب وكاميرات التكبير / التصغير والشاشات، ويستخدم بعض الأخصائيين الاجتماعيين برامج استشارات الفيديو المتخصصة (Lindeman, 2011).

- **التدخلات المستندة إلى الويب الموجهة ذاتيًا:** يمكن للأخصائيين الاجتماعيين الآن الوصول إلى مجموعة متنوعة من التدخلات عبر الإنترنت المصممة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من مشكلات متنوعة، حيث يكمل المستخدمون استبيانات عبر الإنترنت تكون متعلقة بمشكلاتهم ثم يتلقون الردود والموارد الإلكترونية التي يمكن أن تساعدهم في تحديد ما إذا كانوا سيعالجون مشكلاتهم أم لا ويتم بعد ذلك تزويد المستخدمين بالخدمات المناسبة (Granholm, 2016).
- **تطبيقات الهواتف الذكية:** يدمج العديد من الأخصائيين الاجتماعيين تطبيقات الهواتف الذكية كأدوات علاجية يمكن للعملاء استخدامها، ويوجد عدد متزايد من البرامج التي تطلب من العملاء تسجيل المعلومات الخاصة بهم حول الأعراض والمشكلات ومن ثم تلقي الرسائل الآلية من مقدمي العلاج، بما في ذلك الرسائل الإيجابية والداعمة؛ الحصول على معلومات التثقيف النفسي والاجتماعي؛ والحصول على روابط إلى الموارد الرقمية الداعمة (جاد الله، ٢٠٢١).
- **الشبكات الاجتماعية الإلكترونية:** أصبحت مواقع الشبكات الاجتماعية مثل Facebook و LinkedIn، منتشرة الآن في حياة كل من العملاء والأخصائيين الاجتماعيين ويعتقد بعض الأخصائيين أن الحفاظ على العلاقات عبر الإنترنت مع العملاء على مواقع التواصل الاجتماعي يمكن استخدامه كأداة علاجية جيدة (Barak & Grohol, 2011).
- **البريد الإلكتروني:** تتيح العديد من مواقع الويب للأشخاص فرصة تلقي خدمات اجتماعية من خلال تبادل رسائل البريد الإلكتروني العلاجية مع الأخصائيين الاجتماعيين، وعادةً ما يقوم هؤلاء الممارسون بدعوة المستخدمين لإرسال سؤال متعلق بالعلاج عبر البريد الإلكتروني مقابل رسوم ثابتة وضمان الرد في غضون وقت محدد، ويقدم بعض المتخصصين حزم بريد إلكتروني شهرية تتضمن عددًا محددًا من عمليات تبادل البريد الإلكتروني بينما يختار بعض المتخصصين تبادل رسائل البريد الإلكتروني العرضية ذات الصلة مع العملاء كإمتداد لخدماتهم المستندة (Zur, 2011).

### الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (Mishna et. al., 2012) تقديم تقرير عن تحليل تجارب الأخصائيين الاجتماعيين ووجهات نظرهم حول ما إذا كان الاتصال عبر الإنترنت قد تم دمجهم مع ممارستهم وجهًا لوجه والتأثيرات المترتبة على العمل العلاجي في ظل الاتصال عبر الإنترنت، واستخدمت الدراسة المنهجية النوعية من خلال مجموعات التركيز والمقابلات التي شارك فيها ١٥ من الأخصائيين الاجتماعيين لاستكشاف وجهات نظرهم حول تأثير التكنولوجيا على ممارسات العمل الاجتماعي التقليدي وجهًا لوجه، وتوصلت الدراسة إلى أن الاتصال عبر الإنترنت قد غير بشكل كبير طبيعة العلاقات المهنية كما أكد الأخصائيون أنهم استفادوا كثيرا من تطوير تقديم الخدمات في ظل توافر الاتصال بالإنترنت.

هدفت دراسة (Reamer, 2015) تحديد قضايا إدارة المخاطر ذات الصلة بالأخلاقيات التي يحتاج الأخصائيون الاجتماعيون إلى مراعاتها إذا كانوا يفكرون في استخدام التقنية في الخدمة الاجتماعية، وسعت الدراسة إلى تحليل القضايا الأخلاقية الملحة المتعلقة باستخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية

للتواصل مع العملاء بطرق جديدة وما إذا كان استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا الرقمية يغير الطبيعة الأساسية للعلاقة العلاجية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن الأخصائيين يتمتعون بالقدرة على تقديم المشورة للعملاء الذين لم يلتقوا بهم أبدًا، حتى الأخصائيين الاجتماعيين الذين يحافظون على الممارسات التقليدية في المكتب لديهم خيار التفاعل مع العملاء خارج المكتب باستخدام تقنية استشارات الفيديو والبريد الإلكتروني والرسائل النصية والصور الرمزية، وبالنسبة لبعض المتخصصين والعملاء أصبحت الساعة العلاجية التقليدية في العيادة أقل من ذي قبل وأصبحت حدود العلاقة بين الطبيب والعمل أكثر مرونة، وتؤكد الدراسة على ضرورة أن يقوم الأخصائيون الاجتماعيون باتخاذ قرارات مدروسة حول ما إذا كانوا سيدمجون التكنولوجيا الرقمية وغيرها من التقنيات الإلكترونية في حياتهم المهنية وإلى أي مدى ويجب أن تستند أحكام الأخصائيين الاجتماعيين إلى المعايير الأخلاقية السائدة ومعايير تقديم الخدمات الاجتماعية.

هدف دراسة أبو هريرة (٢٠١٦) إلى الكشف عن واقع الممارسة الرقمية وتقديم تصور لبرنامج مقترح لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية. استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي. وتكونت مجموعة البحث من (٨٥) أخصائي اجتماعي بإدارة الجيزة التعليمية والإدارة العامة للدفاع الاجتماعي بمحافظة الجيزة. وتمثلت أداة البحث في الاستبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الرقمية لدى الإخصائيين الاجتماعيين وبين استخدامهم للوسائل المادية لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية، وكذلك استخدامهم للتطبيقات التكنولوجية للمعلومات الرقمية في الممارسة المهنية. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الرقمية لدى الإخصائيين الاجتماعيين وبين استخدامهم لمصادر تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية لمهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات وكذلك استخدامهم للتطبيقات التكنولوجية للمعلومات الرقمية في الممارسة المهنية، وتؤكد الدراسة على ضرورة مواكبة الإخصائيين الاجتماعيين للمستجدات في مجال النظريات المهنية الحديثة وتعلمها والعمل على تطبيقها لتحقيق الفعالية في الممارسة المهنية. والعمل على ترسيخ مبدأ التعلم المستمر والتعلم مدى الحياة عند الإخصائيين الاجتماعيين.

هدفت دراسة (Granholm, 2016) استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين العملاء (المحتملين) في مجال الخدمات الاجتماعية وتحديد العواقب والفرص والمخاطر التي يجب مراعاتها عند استخدام التقنية في ممارسة العمل الاجتماعي في المستقبل. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي واقتصرت على المدى الزمني بين عامي ٢٠٠٥ و ٢٠١٤، وتوصلت الدراسة إلى استخدام الشباب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمصدر للدعم الاجتماعي وتمكين الترابط وكساحة للمشاركة، وبالنسبة للشباب المعرضين لخطر التهميش توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نوافذ يمكنهم من خلالها الهروب من مشاكلهم اليومية لفترة من الوقت ومشاهدة حياة أقرانهم الذين يعيشون حياة يومية مختلفة عن حياتهم، وقدمت الدراسة إطار للعمل الاجتماعي المختلط الذي يركز على تعزيز التقاطع بين العمل الاجتماعي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هدفت دراسة المنصور (٢٠١٧) إلى التعرف على معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد المسح الاجتماعي والاستبانة التي تم تطبيقها على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات العامة غرب منطقة الرياض والبالغ عددهم (٥٣) أخصائي. وتناولت الدراسة التسجيل وتكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية، ودور وسائل تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن بعض المعوقات قد ظهرت بدرجة متوسطة وكانت تتعلق في الرغبة في الاكتفاء بالسجلات الورقية، وعدم تقبل الأخصائيين استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، بالإضافة إلى صعوبة الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة، وعدم تلقي تدريب كافي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم وجود قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير آليات التغلب على المعوقات من خلال تبني الآليات والخطوات الإجرائية، وضرورة عمل الجهات الطبية في المملكة على تقديم الخدمات المساندة للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تطوير كفاياتهم التكنولوجية.

هدفت دراسة حسن (٢٠٢٠) إلى تحديد متطلبات استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر والفوائد من استخدامها وأدوار الأخصائي الاجتماعي في تطبيقها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين ببرنامج إدارة الحالة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسبوط وقوامها (٢٩) مفردة، وتم تطبيق الدراسة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسبوط في الفترة من (مايو ٢٠٢٠م إلى يوليو ٢٠٢٠م). وأثبتت النتائج أن أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر جاءت مرتبة تنازليا كالتالي: المتطلبات مهارية ثم المتطلبات المعرفية وأخيرا المتطلبات القيمية.

هدفت دراسة جاد الله (٢٠٢١) تحديد أدوار الأخصائي الاجتماعي في أثناء استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين وكذلك المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في أثناء استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين وصولا للمقترحات اللازمة لتطوير وتدعيم الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين ومواجهة المعوقات التي تعترضها. واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية المعاقين بأسبوط، وطبقت الدراسة على ستة مؤسسات رعاية المعاقين بمحافظة أسبوط وبلغ عدد العينة (٥٩) مفردة، وتم استخدام استمارة استبيان مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين في الفترة الزمنية من ٢٠/١٠/٢٠٢٠م إلى ٢٠/١٠/٢٠٢٠م، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن للأخصائي دور متوسط مع الأطفال التوحديين ولكن يواجه الكثير من المعوقات بدرجة مرتفعة أثناء استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير البنية التكنولوجية الأساسية لتهيئة مؤسسات رعاية المعاقين لمثل تلك النوعيات الحديثة من الممارسات المهنية.

هدفت دراسة (Abdelatif & Abdelhafez Mohamed, 2021) إلى بحث معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات الرقمية في النشاط المدرسي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام

المسح بالعينة لجمع البيانات وطبقت على ٢٠٩ أخصائيين اجتماعيين في المدارس الثانوية بمصر وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من المعوقات وشملت مؤشرات هذه العقبة نقص الأموال المخصصة للتدريب على وسائل الاتصال الرقمية، وعدم وجود مناخ يدعم استخدام وسائل الاتصال الرقمية، والتركيز على استخدام الأساليب التقليدية في الممارسة المهنية، وعدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام وسائل الاتصال الرقمية، لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكور والإناث في التحديد. معوقات مهارات التكنولوجيا الرقمية مع مجموعات النشاط. لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الوسائل بين الأخصائيين الاجتماعيين في الريف والحضر في تحديد المعوقات. النتائج مفيدة للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس في المدارس الثانوية.

هدفت دراسة فقيهي (٢٠٢١) إلى تحديد إسهامات تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية في تنمية جودة الأداء لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، وتحديد معوقات تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية في تنمية جودة الأداء لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي وطُبِّقت على عينة عشوائية طبقية قوامها (٢١٦) أخصائي اجتماعي واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي موافقين على إسهامات تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية في تنمية جودة الأداء لديهم، كما أكدت عينة الدراسة على وجود معوقات لتكنولوجيا الخدمة الاجتماعية في تنمية جودة الأداء لديهم، وتوصي الدراسة بضرورة تكثيف البرامج التدريبية المتعلقة بتنمية التكنولوجيا وتوظيفها في المجال الطبي وتوفير البيئة التكنولوجية المناسبة.

### إجراءات البحث:

### منهج البحث:

بناءً على مشكلة البحث، ومن أجل تحقيق أهدافه، تم استخدام المنهج الوصفي، وهو أحد المناهج العلمية المستخدمة في البحوث والدراسات المختلفة، ويهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة معينة ثم وصف وتحليل هذه الحقائق والبيانات بدقة وتفصيل، واستخلاص النتائج والوصول إلى تعميمات محددة بشأن الظاهرة المدروسة (الدليمي وصالح، ٢٠١٤).

## عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (٩٥) متخصص في مجال الخدمة الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، والجدول التالي يوضح خصائص عينة الدراسة وفقاً لعدد من المتغيرات الديموغرافية.

جدول (١): خصائص عينة الاستبانة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (٩٥)

المتغيرات	المستويات	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢٠	%٢١.٠٥
	من ٥ إلى ١٠ سنوات	٥٥	%٥٧.٨٩
	أكثر من ١٠ سنوات	٢٠	%٢١.٠٥
المؤهل العلمي	المجموع	٩٥	%١٠٠
	بكالوريوس	٧٠	%٧٣.٦٨
	دراسات عليا	٢٥	%٢٦.٣٢
	المجموع	٩٥	%١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١) أن العدد الإجمالي لعينة البحث (٩٥) متخصص في مجال الخدمة الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، ووفقاً لسنوات الخبرة بلغ عدد المتخصصين ذوي الخبرة أقل من ٥ سنوات (٢٠) متخصص بنسبة (٢١.٠٥٪)، وبلغ عدد المتخصصين ذوي الخبرة من ٥ إلى ١٠ سنوات (٥٥) متخصص بنسبة (٥٧.٨٩٪)، وبلغ عدد المتخصصين ذوي الخبرة أكثر من ١٠ سنوات (٢٠) متخصص بنسبة (٢١.٠٥٪). ومن حيث المؤهل العلمي، بلغ عدد المتخصصين من حملة البكالوريوس (٧٠) متخصص بنسبة (٧٣.٦٨٪)، وبلغ عدد المتخصصين من حملة الدراسات العليا (٢٥) متخصص بنسبة (٢٦.٣٢٪).

## أداة الدراسة:

في ضوء تصميم البحث الوصفي تم استخدام أداة الاستبانة كأداة كمية، وقد اعتمدت الباحثة على أربع خطوات أساسية تم في ضوءها بناء استبانة الجدارات القيادية لمديري ومديرات مدارس الطفولة المبكرة بمنطقة جدة، وهي:

## الخطوة الأولى: تعريف "الخدمة الاجتماعية الرقمية" واختيار المثيرات والاستجابات:

استعرضت الباحثة تعريفات الخدمة الاجتماعية الرقمية من خلال أدبيات البحث ذات الصلة، وكذلك مقاييس الخدمة الاجتماعية الرقمية التي صُممت بواسطة عدد كبير من الباحثين.

## الخطوة الثانية: وصف استبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية في صورتها المبدئية:

صيغت الصورة الأولية للاستبانة والتي تتكون من أربعة محاور بإجمالي (٣٧) بند. وتم الاستجابة على هذه البنود من خلال مقياس ليكرت الثلاثي (موافق - موافق إلى حد ما - غير موافق).

## الخطوة الثالثة: التحقق من الخصائص السيكومترية للاستبانة:

## أولاً: صدق الاستبانة

## ١. صدق المحتوى:

عُرِضت استبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية في صورتها المبدئية على (٥) من السادة المحكمين المتخصصين بالجامعات السعودية، لتحديد صدق المحتوى للاستبانة طبقاً للتعريفات الإجرائية للخدمة الاجتماعية الرقمية، وذلك من حيث الحكم على مدى انتماء كل بند إلى مجاله، وملاءمة بنود الاستبانة لأفراد العينة، وملاءمة الصياغة اللغوية لكل بند، وإضافة بنود جديدة تسهم في جودة الاستبانة، وتعديل أو حذف ما يرونه غير مناسباً من البنود في ضوء التعريفات الإجرائية للخدمة الاجتماعية الرقمية. وقد أشار بعض المحكمين إلى إجراء بعض التعديلات، والتي قامت الباحثة بتنفيذها. وتراوحت نسبة الاتفاق بين المحكمين على صلاحية البنود بين (٧٧٪ - ١٠٠٪)، وتم انتقاء بنود الاستبانة، فأصبحت تتكون من (٣٤) بند موزعة على أربعة محاور:

أ. المحور الأول: المتطلبات القانونية والأخلاقية، ويحتوي على (٨) بنود.

ب. المحور الثاني: المتطلبات البشرية، ويحتوي على (٨) بنود.

ج. المحور الثالث: المتطلبات المادية، ويحتوي على (٩) بنود.

د. المحور الرابع: المتطلبات الثقافية، ويحتوي على (٩) بنود.

وتم الاستجابة على هذه البنود من خلال مقياس ليكرت الثلاثي (موافق - موافق إلى حد ما - غير

موافق).

## ٢. صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي مدى تمثيل عبارات الاستبانة تمثيلاً جيداً للمراد قياسه، فبعد التأكد من صدق المحكمين للاستبانة، تم التعرف على مدى اتساق الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له، وحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور الخاص بها في الاستبانة، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation)، ويوضح الجدول (٢) الاتساق الداخلي للاستبانة.

جدول (٢): معاملات ارتباط البنود بالدرجة الكلية لكل بعد في محوري استبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية

الرقمية (ن = ٩٥)

رقم البند	معامل الارتباط بالمحور الأول	رقم البند	معامل الارتباط بالمحور الثاني	رقم البند	معامل الارتباط بالمحور الثالث	رقم البند	معامل الارتباط بالمحور الرابع
١	**٠.٧٢١	٩	**٠.٧٠٤	١٧	**٠.٧٣٢	٢٦	**٠.٧٩٦
٢	**٠.٧٩٦	١٠	**٠.٧٨٦	١٨	**٠.٨٢٢	٢٧	**٠.٧٩٥
٣	**٠.٧٩٥	١١	**٠.٧٣٥	١٩	**٠.٨٠٦	٢٨	**٠.٧٩٤
٤	**٠.٧٩٤	١٢	**٠.٦٩١	٢٠	**٠.٨٠٦	٢٩	**٠.٧٣٧
٥	**٠.٧٨٠	١٣	**٠.٦٩٩	٢١	**٠.٨٥٦	٣٠	**٠.٧٨٨

رقم البند	معامل الارتباط بال محور الأول	رقم البند	معامل الارتباط بال محور الثاني	رقم البند	معامل الارتباط بال محور الثالث	رقم البند	معامل الارتباط بال محور الرابع
٦	**٠.٧٢٣	١٤	**٠.٧٣٧	٢٢	**٠.٧٣٥	٣١	**٠.٧٩٩
٧	**٠.٧٧٣	١٥	**٠.٧٨٨	٢٣	**٠.٦٩١	٣٢	**٠.٧٣٧
٨	**٠.٧٢١	١٦	**٠.٧٠٤	٢٤	**٠.٦٩٩	٣٣	**٠.٨٠٦
-	-	-	-	٢٥	**٠.٧٣٥	٣٤	**٠.٨٥٦

\*\* قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١).

يتضح من الجدول (٢) أن كل عبارة ترتبط بالبعد والمحور الخاص بها ارتباطاً دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وهو ما يؤكد الاتساق الداخلي لاستبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية.

كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد ومحور والدرجة الكلية لاستبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation)، ويوضح الجدول (٣) الاتساق الداخلي لأداة الاستبانة.

جدول (٣): معاملات الارتباط بين درجة كل بعد ومحور والدرجة الكلية لاستبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية (ن=٩٥)

المحور	(٢)	(٣)	(٤)	الاستبانة ككل
المتطلبات القانونية والأخلاقية (١)	**٠.٧٥٨	**٠.٧٣٢	**٠.٧٤٣	**٠.٨٦٧
المتطلبات البشرية (٢)	-	**٠.٧١٣	**٠.٧٧٣	**٠.٨٩٠
المتطلبات المادية (٣)	-	-	**٠.٧٠٨	**٠.٨٢٨
المتطلبات الثقافية (٤)	-	-	-	**٠.٨٦٣

يُلاحظ من جدول (٣) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، مما يدل على تحقق الاتساق الداخلي لاستبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ثبات أداة الاستبانة:

هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها قياس ثبات أداة الدراسة، وذلك للتأكد من مدى صلاحية هذه الأداة لقياس ما وضعت لقياسه، وتم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل ثبات ألفا-كرونباخ Cronbach's Alpha لاستبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية في حالة حذف كل مفردة من مفرداتها، وذلك باستخدام برنامج (JASP 0.9.2.0) وبرنامج (AMOS 26) الإحصائيين، ويوضح جدول (٤) قيم معاملات الثبات لاستبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية.

جدول (٤): قيم معاملات ثبات ألفا لكل محور من استبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية في حالة حذف كل بند (ن=٩٥)

ألفا $\alpha$	بنود المحور الرابع	ألفا $\alpha$	بنود المحور الثالث	ألفا $\alpha$	بنود المحور الثاني	ألفا $\alpha$	بنود المحور الأول
٠.٨٨٦	٢٦	٠.٨٨١	١٧	٠.٨٨١	٩	٠.٨٨٣	١
٠.٨٨٣	٢٧	٠.٨٨٦	١٨	٠.٨٨١	١٠	٠.٨٨٢	٢
٠.٨٨٦	٢٨	٠.٨٨١	١٩	٠.٨٨٦	١١	٠.٨٨٣	٣
٠.٨٨٥	٢٩	٠.٨٨٧	٢٠	٠.٨٨٣	١٢	٠.٨٨٦	٤
٠.٨٨٣	٣٠	٠.٨٨٢	٢١	٠.٨٨٦	١٣	٠.٨٨٦	٥
٠.٨٨٦	٣١	٠.٨٨٢	٢٢	٠.٨٨٣	١٤	٠.٨٨٧	٦
٠.٨٨٦	٣٢	٠.٨٨٧	٢٣	٠.٨٨٦	١٥	٠.٨٨٥	٧
٠.٨٨١	٣٣	٠.٨٨٣	٢٤	٠.٨٨٦	١٦	٠.٨٨٦	٨
٠.٨٨٥	٣٤	٠.٨٨٢	٢٥	-	-	-	-
٠.٨٨٩	الاستبانة ككل						

يُلاحظ من جدول (٤) أن جميع قيم معاملات الثبات لألفا كرونباخ قد بلغت القيمة القطعية للثبات المقبول (0.70)، بما يشير إلى أن استبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية تتمتع بدرجة جيدة من الثبات.

#### الخطوة الرابعة: تقدير درجات استبانة متطلبات تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية في صورتها النهائية

تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (٣٤) بندًا يقيسون أربعة محاور، وكلها بنود يُجاب عنها من خلال مقياس متدرج من ثلاث نقاط على طريقة ليكرت، وهي (موافق - موافق إلى حد ما - غير موافق). حيث تأخذ (موافق) ثلاث درجات، وتأخذ (موافق إلى حد ما) درجتان، وتأخذ (غير موافق) درجة واحدة. ولكل محور درجة خام كلية، حيث يتم جمع درجات البنود الخاصة بكل محور. ويوضح الجدول (٥) أبعاد ومحاور الاستبانة، والبنود التي تقيس كل محور فيها في ترقيمتها النهائي على الاستبانة.

جدول (٥): الترتيب النهائي لاستبانة الجدارات القيادية لمديري ومديرات مدارس الطفولة المبكرة والبنود النهائية التي

تقيس كل بعد، وأعلى وأقل درجة

المحور الأول: الحقوق والامتيازات المهنية			
أقل درجة	أعلى درجة	رقم البند	المجال / البعد
٨	٢٤	٨-٧-٦-٥-٤-٣-٢-١	المتطلبات القانونية والأخلاقية (١)
٨	٢٤	١٦-١٥-١٤-١٣-١٢-١١-١٠-٩	المتطلبات البشرية (٢)
٩	٢٧	-٢٤-٢٣-٢٢-٢١-٢٠-١٩-١٨-١٧ ٢٥	المتطلبات المادية (٣)
٩	٢٧	-٣٣-٣٢-٣١-٣٠-٢٩-٢٨-٢٧-٢٦ ٣٤	المتطلبات الثقافية (٤)
٣٤	١٠٢	٣٤	الاستبانة ككل

**خطوات الدراسة:**

مرت عملة جمع البيانات في الدراسة بالخطوات الآتية:

- تحديد مجتمع البحث واختيار العينة بطريقة علمية مناسبة.
- إعداد أداة البحث والتحقق من صدقها وثباتها من خلال التطبيق على عينة البحث.
- الحصول على خطابات تسهيل مهمة تطبيق أداة البحث.
- تطبيق أداة البحث على عينة البحث.
- ترميز البيانات ومعالجتها إحصائياً من خلال برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.
- مناقشة النتائج، وتفسيرها، وتقديم التوصيات، والمقترحات.

**الأساليب الإحصائية:**

للإجابة عن أسئلة البحث وتحليل النتائج اتبعت الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies & Percentages) لوصف خصائص عينة البحث.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة عن أسئلة البحث.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات أداة الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث، وقياس درجة الارتباط بين المتغيرات.

**نتائج البحث ومناقشتها وتفسيرها:****أولاً: نتائج السؤال الأول ومناقشتها**

ينص السؤال الأول على الآتي: ما المتطلبات القانونية والأخلاقية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم تحديد درجة الموافقة بناءً على قيمة المتوسط الحسابي، وفي ضوء درجات قطع مقياس أداة البحث، وذلك باعتماد المعيار التالي لتقدير درجة الأهمية، حيث تم تحديد طول فترة مقياس ليكرت الثلاثي المستخدمة في هذه الأداة (من ١: ٣)، وتم حساب المدى (٣ - ١ = ٢) الذي تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الثلاثة؛ للحصول على طول الفترة، أي (٣ / ٢ = ١.٥) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وهي (١)؛ وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، وهكذا بالنسبة لبقية الفترات كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (٦) درجات قطع مقياس أداة البحث

الفترة	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
١ - ١.٦٦	١ - ١.٦٥	ضعيفة
١.٦٧ - ٢.٣٢	١.٦٧ - ٢.٣١	متوسطة
٢.٣٣ - ٣	٢.٣٣ - ٣	كبيرة

ثم تم تحديد حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بـ (المتطلبات القانونية والأخلاقية)، ويمكن عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (٧) المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بمحور المتطلبات القانونية والأخلاقية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١.	الالتزام بنظام حماية البيانات الشخصية لضمان سرية وأمان بيانات المستفيدين.	٢.٦٣٥	٠.٥٧	كبيرة	٤
٢.	الالتزام بنظام الجرائم المعلوماتية لضمان عدم إساءة استخدام البيانات.	٢.٧٥٦	٠.٤٥	كبيرة	١
٣.	الحصول على موافقة مكتوبة من المستفيدين قبل جمع بياناتهم.	٢.٦٢٤	٠.٥٥	كبيرة	٦
٤.	تسجيل المنصة أو الخدمة الرقمية لضمان توافقها مع المعايير الوطنية.	٢.٦٢٥	٠.٥٧	كبيرة	٥
٥.	استخدام البيانات الخاصة بالعملاء في الأغراض المصرح بها فقط.	٢.٥٨٨	٠.٥٤	كبيرة	٧
٦.	تقديم تقارير دورية عن كيفية عمل الخدمة الرقمية.	٢.٥٧٨	٠.٥٦	كبيرة	٨
٧.	تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية بشكل عادل لجميع الفئات الاجتماعية دون تمييز.	٢.٦٨١	٠.٥٠	كبيرة	٣
٨.	وضع آليات قانونية وإجرائية تضمن حماية حقوق المستفيدين في حال حدوث اختراق للبيانات الشخصية.	٢.٧٢٨	٠.٤٦	كبيرة	٢
	إجمالي المحور	٢.٦١٥	٠.٤٠	كبيرة	-

يتضح من الجدول (٧) أن درجة الموافقة لإجمالي عبارات (المتطلبات القانونية والأخلاقية) جاءت بدرجة موافقة "كبيرة" من وجهة نظر عينة البحث بمتوسط حسابي (٢.٦١٣)، وانحراف معياري (٠.٤٠)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على العبارات من (٢.٣٧٤) إلى (٢.٧٥٧)، أي أن العبارات جميعها جاءت بدرجة موافقتها كبيرة.

كذلك اتضح أن العبارة رقم (٢) التي نصّها: (الالتزام بنظام الجرائم المعلوماتية لضمان عدم إساءة استخدام البيانات) قد جاءت في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بين العبارات بلغ (٢.٧٥٦)، وانحراف معياري بلغ (٠.٤٥). وجاءت العبارة رقم (٨) التي نصّها: (وضع آليات قانونية وإجرائية تضمن حماية حقوق المستفيدين في حال حدوث اختراق للبيانات الشخصية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٧٢٨)، وانحراف معياري بلغ (٠.٤٦). وجاءت العبارة رقم (٧) التي نصّها: (تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية بشكل عادل لجميع الفئات الاجتماعية دون تمييز) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٦٨١)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٠).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن المملكة العربية السعودية تشهد تحولاً رقمياً كبيراً في جميع القطاعات، بما في ذلك القطاع الاجتماعي. وهذا التحول يفرض تحديات قانونية وأخلاقية لضمان استخدام التكنولوجيا بشكل آمن وفعال. كما أن وجود تقنيات حديثة يزيد من الحاجة إلى تشريعات واضحة تحمي حقوق الأفراد والمجتمع، كما أنه مع تقديم الخدمات الاجتماعية رقمياً، تتزايد الحاجة إلى حماية البيانات الشخصية للمستفيدين.

كما يمكن تفسير النتيجة في ضوء القيم الثقافية والدينية في المملكة والتي تؤكد على أهمية الأخلاق في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك التعامل مع التكنولوجيا والخدمات الرقمية، كما تركز على ضمان أن التقنيات تُستخدم بما يتماشى مع القيم الإسلامية والمجتمعية. كما أن الهيئات التنظيمية مثل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة تعمل على وضع معايير قانونية وأخلاقية للخدمات الرقمية لضمان تقديمها بشكل مسؤول.

وتتفق هذه النتيجة مع معايير كل من الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) وجمعية مجالس العمل الاجتماعي (ASWB)، حيث تمثل المعيار الأول من هذه المعايير في معيار الأخلاق والقيم الذي نص على ضرورة أن يتصرف الأخصائيون الاجتماعيون بشكل أخلاقي عند تقديم الخدمات عبر الهاتف أو غيرها من الوسائل الإلكترونية، وأن يحموا العملاء، ويحافظون على قيم المهنة. كما أشار المعيار السادس (الخصوصية والسرية) إلى أنه يجب على الأخصائيين الاجتماعيين حماية خصوصية العميل عند استخدام التكنولوجيا في ممارساتهم وتوثيق جميع الخدمات، مع اتخاذ إجراءات وقائية خاصة لحماية معلومات العميل في السجل الإلكتروني (NASW & ASWB, 2005; NASW, 2017):

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Reamer (2015) التي أشارت إلى أنه يجب أن تستند أحكام وخدمات الأخصائيين الاجتماعيين إلى المعايير الأخلاقية السائدة ومعايير تقديم الخدمات الاجتماعية. كما اتفقت النتيجة مع دراسة حسن (2020) التي أشارت إلى أنه يجب أن يتحلى الأخصائيين الاجتماعيين بالقيم والأخلاق في تعاملاتهم مع العملاء.

### ثانياً: نتائج السؤال الثاني ومناقشتها

ينص السؤال الثاني على الآتي: ما المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم تحديد حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بـ (المتطلبات البشرية)، ويمكن عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (٨) المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بـ محور المتطلبات البشرية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	تأهيل كوادر متخصصة في الخدمة الاجتماعية تكون قادرة على فهم التحول الرقمي وتطبيقه في العمل الاجتماعي.	٢.٥٦٩	٠.٥١	كبيرة	٦
٢	توظيف خبراء تقنية لدعم تصميم وتشغيل أنظمة الخدمة الاجتماعية الرقمية.	٢.٤٩٤	٠.٦٢	كبيرة	٧
٣	تطوير المناهج التدريبية لإعداد الأخصائيين الاجتماعيين بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.	٢.٤٨٥	٠.٦١	كبيرة	٨

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
٤.	تدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات الاجتماعية.	٢.٦٥٣	٠.٥١	كبيرة	٣
٥.	تشكيل فرق تحليل بيانات لتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات المجتمع.	٢.٦١٦	٠.٥٦	كبيرة	٥
٦.	تطوير قادة برؤية واضحة لتوجيه التحول الرقمي في المجال الاجتماعي.	٢.٦٤٤	٠.٥٠	كبيرة	٤
٧.	تحفيز الكوادر على الابتكار لتحسين الخدمات الاجتماعية.	٢.٦٨١	٠.٥٠	كبيرة	٢
٨.	تشجيع الشراكات بين الجامعات والمنظمات التقنية لتطوير برامج تدريب مبتكرة تلبي احتياجات التحول الرقمي.	٢.٧١٩	٠.٤٧	كبيرة	١
-	إجمالي المحور	٢.٦١٦	٠.٤٠	كبيرة	-

يتضح من الجدول (٨) أن درجة الموافقة لإجمالي عبارات (المتطلبات البشرية) جاءت بدرجة موافقة "كبيرة" من وجهة نظر عينة البحث بمتوسط حسابي (٢.٦١٣)، وانحراف معياري (٠.٤٠)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على العبارات من (٢.٣٧٤) إلى (٢.٧٥٧)، أي أن العبارات جميعها جاءت بدرجة موافقتها كبيرة.

كذلك اتضح أن العبارة رقم (٨) التي نصّها: (تشجيع الشراكات بين الجامعات والمنظمات التقنية لتطوير برامج تدريب مبتكرة تلبي احتياجات التحول الرقمي) قد جاءت في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بين العبارات بلغ (٢.٧١٩)، وانحراف معياري بلغ (٠.٤٧)، وجاءت العبارة رقم (٧) التي نصّها: (تحفيز الكوادر على الابتكار لتحسين الخدمات الاجتماعية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٦٨١)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٠)، وجاءت العبارة رقم (٤) التي نصّها: (تدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات الاجتماعية) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٦٥٣)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥١). ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن الخدمات الرقمية بشكل عام تحتاج إلى أخصائيين اجتماعيين لديهم القدرة على دمج التقنية مع العمل الاجتماعي لضمان تحقيق الأهداف المرجوة. كما الإنسان هو من يضع استراتيجيات التحول الرقمي، ويضمن أن تكون هذه الخدمات متماشية مع القيم والمبادئ المجتمعية. كما أن تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية يتطلب امتلاك الأخصائي مهارات جديدة مثل إدارة البيانات، التواصل عبر الوسائط الرقمية.

وترى الباحثة أنه على الرغم من أن التكنولوجيا تُستخدم لتسهيل تقديم الخدمات، إلا أن العنصر البشري يظل محوريًا في فهم احتياجات المستفيدين، وتقديم الدعم العاطفي والاجتماعي. كما ترى الباحثة أن الخدمات الاجتماعية تعتمد بشكل كبير على التفاعل الإنساني المباشر، حتى عند تقديمها عبر منصات رقمية. وفي بعض الحالات، قد يواجه المستفيدون تحديات في استخدام التكنولوجيا بأنفسهم (مثل كبار السن أو ذوي الإعاقة)، مما يجعل وجود العنصر البشري الكفء ضرورة لدعمهم في الوصول إلى هذه الخدمات.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة فقيهي (٢٠٢١) التي أوصت بضرورة تكثيف البرامج التدريبية المتعلقة بتنمية التكنولوجيا وتوظيفها واستخدامها لدى الأخصائيين الاجتماعيين. كما اتفقت النتيجة مع دراسة (Abdelatif et al (2021) التي أشارت إلى أهمية تنمية وتطوير قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام وسائط الاتصال الرقمية. كذلك اتفقت النتيجة مع دراسة حسن (٢٠٢٠) التي أشارت إلى أهمية المهارات التكنولوجية كمتطلب أساسي لدى الأخصائيين الاجتماعيين. كما أشارت دراسة المنصور (٢٠١٧) إلى أن عدم تلقي الأخصائيين الاجتماعيين تدريبًا كافيًا على استخدام تكنولوجيا المعلومات يعد من أهم معوقات نجاح

ممارسات الخدمة الاجتماعية الرقمية، وأوصت الدراسة بضرورة تقديم الخدمات المساندة للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تطوير كفاياتهم التكنولوجية.

### ثالثاً: نتائج السؤال الثالث ومناقشتها

ينص السؤال الثالث على الآتي: ما المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم تحديد حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بـ (المتطلبات المادية)، ويمكن عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (٩) المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بمحور المتطلبات المادية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١.	توفير التمويلات اللازمة للبنية التحتية في كافة المناطق.	٢.٧٢٨	٠.٤٨	كبيرة	٢
٢.	توفير التمويلات اللازمة لبناء شبكات أمانة للحفاظ على سرية المعلومات وخصوصية البيانات.	٢.٧٣٧	٠.٤٤	كبيرة	١
٣.	توفير التمويلات اللازمة لإنشاء مراكز بيانات متطورة.	٢.٦٩١	٠.٥٢	كبيرة	٣
٤.	توفير تمويل لبرامج إدارة الحالات لتسجيل وتحليل بيانات المستخدمين.	٢.٦٥٣	٠.٥٣	كبيرة	٦
٥.	توفير التمويلات اللازمة لبناء منصات إلكترونية تتيح للمستخدمين تقديم الطلبات والوصول إلى الخدمات.	٢.٥٦٩	٠.٦٠	كبيرة	٨
٦.	توفير التمويلات اللازمة لبناء تطبيقات ذكية للخدمات الاجتماعية الرقمية لسهولة الوصول.	٢.٥٣٢	٠.٦٤	كبيرة	٩
٧.	توفير التمويلات اللازمة لعقد دورات تدريبية مكثفة للأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام الأنظمة الرقمية في ممارساتهم المهنية.	٢.٦٦٢	٠.٥٤	كبيرة	٥
٨.	توفير التمويلات اللازمة لإتاحة الدعم الفني على مدار الساعة لحل المشكلات التقنية.	٢.٦١٦	٠.٥٧	كبيرة	٧
٩.	ضمان توفير التمويل المستدام لتشغيل الأنظمة الرقمية، بما يشمل الصيانة والتطوير الدوري.	٢.٦٦٣	٠.٥٤	كبيرة	٤
	إجمالي المحور	٢.٦٧١	٠.٤٠	كبيرة	-

يتضح من الجدول (٩) أن درجة الموافقة لإجمالي عبارات (المتطلبات المادية) جاءت بدرجة موافقة "كبيرة" من وجهة نظر عينة البحث بمتوسط حسابي (٢.٦١٣)، وانحراف معياري (٠.٤٠)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على العبارات من (٢.٣٧٤) إلى (٢.٧٥٧)، أي أن العبارات جميعها جاءت بدرجة موافقتها كبيرة.

كذلك اتضح أن العبارة رقم (٢) التي نصّها: (توفير التمويلات اللازمة لبناء شبكات أمانة للحفاظ على سرية المعلومات وخصوصية البيانات) قد جاءت في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بين العبارات بلغ (٢.٧٣٧)، وانحراف معياري بلغ (٠.٤٤)، وجاءت العبارة رقم (١) التي نصّها: (توفير التمويلات اللازمة للبنية التحتية في كافة المناطق) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٧٢٨)، وانحراف معياري بلغ (٠.٤٨)، وجاءت العبارة رقم (٣) التي نصّها: (توفير التمويلات اللازمة لإنشاء مراكز بيانات متطورة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٦٩١)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٢).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن البنية التحتية التقنية مثل شبكات الإنترنت عالية السرعة، مراكز البيانات، والخوادم السحابية ضرورية لتشغيل الخدمات الاجتماعية الرقمية بكفاءة. وهذه البنية لم تتوافر إلا بتوافر دعم وتمويل مالي كافي. خاصة وأن تصميم وتطوير منصات رقمية مخصصة للخدمات الاجتماعية يتطلب تمويلاً كبيراً، سواء كان ذلك لتطوير التطبيقات أو الأنظمة التي تدير البيانات. كما ترى الباحثة أن التحديث المستمر للبرمجيات، بالإضافة إلى ضمان أمنها ضد الهجمات السيبرانية، يزيد من الحاجة إلى موارد مادية. كما يمكن للباحثة أن تفسر النتيجة في أن هناك بعض المناطق، خاصة النائية، قد تقتصر إلى البنية التحتية الكافية، مما يتطلب استثمارات كبيرة لتحسين الاتصال والوصول فيها. كما أن تحويل الخدمات الاجتماعية إلى رقمية يحتاج إلى ميزانيات لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين، ورفع مستوى الكفاءة الرقمية لديهم. كما يحتاج إلى توظيف مختصين في التقنية والبرمجة لإدارة ودعم هذه الأنظمة الرقمية، مما يتطلب موارد مالية إضافية.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة جاد الله (٢٠٢١) التي أوصت بضرورة توفير البنية التكنولوجية الأساسية لتهيئة مؤسسات رعاية المعاقين لممارسات الخدمة الاجتماعية الرقمية. كما اتفقت النتيجة مع دراسة Abdelatief et al (2021) التي أشارت إلى أن نقص الأموال المخصصة لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على وسائل الاتصال الرقمية يمثل أهم المعوقات أمام استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات الرقمية في النشاط المدرسي.

#### رابعاً: نتائج السؤال الرابع ومناقشتها

ينص السؤال الرابع على الآتي: ما المتطلبات الثقافية اللازمة لتطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المختصين؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم تحديد حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بـ (المتطلبات الثقافية)، ويمكن عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (١٠) المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بمحور المتطلبات الثقافية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
١	زيادة وعي المجتمع حول أهمية الخدمات الرقمية.	٢.٦٥٦	٠.٥٦	كبيرة	١
٢	تدريب المواطنين من التعامل مع التكنولوجيا للحصول على الخدمات الاجتماعية.	٢.٦٥٢	٠.٥٢	كبيرة	٢
٣	تعزيز فهم المجتمع بأن التحول الرقمي لا يعني تهيمش القيم الثقافية أو الاجتماعية.	٢.٤٥٤	٠.٥١	كبيرة	٩
٤	توافق الخدمات الرقمية مع القيم السعودية مثل الاحترام، الخصوصية، والعدالة.	٢.٥٤٢	٠.٥٢	كبيرة	٧
٥	بناء الثقة في الخدمات الرقمية من خلال وضع سياسات واضحة ومعلنة حول كيفية التعامل مع البيانات وحمايتها.	٢.٥٦٢	٠.٥٣	كبيرة	٦
٦	الاستماع إلى ملاحظات وآراء المواطنين حول تطوير وتحسين الخدمات الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية.	٢.٥٦٤	٠.٥٣	كبيرة	٥
٧	التغلب على مقاومة التغيير إلى التحول الرقمي لدى أفراد المجتمع والأخصائيين الاجتماعيين.	٢.٦٥١	٠.٥٨	كبيرة	٣
٨	تصميم خدمات رقمية مخصصة لتمكين الأميين رقمياً من الوصول إلى	٢.٤٥٦	٠.٥٦	كبيرة	٨

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	الخدمات بسهولة.				
٩.	بناء الثقة في الخدمات الرقمية من خلال سياسات واضحة مثل حماية البيانات ومكافحة الاحتيال الرقمي.	٢.٦٢١	٠.٥٢	كبيرة	٤
	إجمالي المحور	٢.٦٨٨	٠.٤٦	كبيرة	-

يتضح من الجدول (١٠) أن درجة الموافقة لإجمالي عبارات (المتطلبات الثقافية) جاءت بدرجة موافقة "كبيرة" من وجهة نظر عينة البحث بمتوسط حسابي (٢.٦١٣)، وانحراف معياري (٠.٤٠)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على العبارات من (٢.٣٧٤) إلى (٢.٧٥٧)، أي أن العبارات جميعها جاءت بدرجة موافقتها كبيرة.

كذلك اتضح أن العبارة رقم (١) التي نصّها: (زيادة وعي المجتمع حول أهمية الخدمات الرقمية) قد جاءت في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بين العبارات بلغ (٢.٦٥٦)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٦)، وجاءت العبارة رقم (٢) التي نصّها: (تدريب المواطنين من التعامل مع التكنولوجيا للحصول على الخدمات الاجتماعية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢٢.٦٥٢)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٢)، وجاءت العبارة رقم (٧) التي نصّها: (التغلب على مقاومة التغيير إلى التحول الرقمي لدى أفراد المجتمع والأخصائيين الاجتماعيين) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٦٥١)، وانحراف معياري بلغ (٠.٥٨).

ويمكن للباحثة تفسير هذه النتيجة في ضوء أن المجتمع السعودي يتميز بقيم وتقاليد ثقافية قوية تؤثر على تبني التقنيات والخدمات الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية، هذه التقنيات والخدمات الرقمية من الضروري أن تكون متوافقة مع القيم الدينية والاجتماعية للمجتمع لضمان قبولها وانتشارها. كما أنه من المحتمل يكون هناك قلة فهم لكيفية استخدام الخدمات الرقمية، مما يجعل الثقافة الرقمية مطلباً أساسياً.

كما يمكن تفسير النتيجة في ضوء احتمالية أن تتواجد مقاومة للتغيير بين أفراد المجتمع، فبناء الثقة في استخدام التكنولوجيا الرقمية للخدمات الاجتماعية يتطلب معالجة المخاوف الثقافية المتعلقة بالخصوصية، الأمان، والاستخدام الأخلاقي. مما يجعل المتطلبات الثقافية ذات أهمية بالغة في نجاح ممارسات الخدمة الاجتماعية الرقمية في المملكة العربية السعودية.

كذلك يمكن للباحثة أن ترجع النتيجة إلى أن الخدمات الرقمية يجب أن تُصمم لتلبي الاحتياجات الفعلية للمجتمع، وهذه الاحتياجات تتأثر بشدة بالسياق الثقافي والمجتمعي. على سبيل المثال، يمكن أن تتضمن الخدمات الرقمية مميزات تتيج الفصل بين الجنسين في بعض التطبيقات احتراماً للقيم المحلية.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Abdelatief et al (2021) التي أشارت إلى أن عدم وجود مناخ يدعم استخدام وسائل الاتصال الرقمية في مجال الخدمة الاجتماعية يعد إحدى معوقات نجاح ممارسات الخدمة الاجتماعية الرقمية. كما اتفقت مع النتيجة دراسة المنصور (٢٠١٧)، والتي أشارت إلى أن من أهم معوقات الخدمة الاجتماعية الرقمية عدم تقبل الأخصائيين استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسات الخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى صعوبة الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة.

### توصيات البحث:

بناءً على نتائج البحث يمكن التوصية بما يلي:

- تطوير لوائح وقوانين شاملة تنظم تقديم الخدمات الاجتماعية الرقمية، مع التركيز على حماية البيانات الشخصية وضمان الخصوصية.
- تعزيز الالتزام الأخلاقي من خلال ميثاق سلوك خاص بالخدمات الاجتماعية الرقمية.
- تقديم برامج تدريب متقدمة للأخصائيين الاجتماعيين لتمكينهم من استخدام التقنيات الرقمية بكفاءة.
- إنشاء وحدات متخصصة في المؤسسات الاجتماعية تتكون من خبراء في التكنولوجيا والخدمة الاجتماعية للعمل على دمج التقنيات في العمليات اليومية.
- توسيع شبكات الإنترنت عالية السرعة لتشمل جميع مناطق المملكة، خاصة النائية منها.
- توفير التمويل اللازم لتطوير منصات رقمية آمنة وفعالة تلبي احتياجات المستخدمين.
- إطلاق حملات توعية موجهة لتعزيز فهم أهمية الخدمات الاجتماعية الرقمية وكيفية استخدامها، مع مراعاة القيم المجتمعية.
- دمج الجهات الفاعلة في المجتمع (مثل الجمعيات الخيرية والمساجد) في عملية نشر الثقافة الرقمية.

### المقترحات البحثية المستقبلية:

بناءً على نتائج البحث يمكن التوصية بما يلي:

- بحث مدى تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على تحسين كفاءة الخدمات الاجتماعية وجودتها من منظور المستخدمين.
- دراسة الثغرات القانونية المحتملة التي قد تواجه مقدمي ومتلقي الخدمات الاجتماعية الرقمية وكيفية معالجتها.
- دراسة كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتقديم حلول مخصصة للمستخدمين في مجال الخدمة الاجتماعية.
- دراسة العقبات الثقافية والمجتمعية التي تواجه تبني الخدمات الرقمية في المناطق النائية والطرق المثلى لمعالجتها.

## المراجع:

## أولاً: المراجع العربية

أبو السعود، منى جلال. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية: جامعة الفيوم - كلية الخدمة الاجتماعية، (٢١)، ٦٦٥ - ٧٠٦.

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، (١)، ٤٥ - ٨١.

أبو هرجه، محمد إبراهيم علي. (٢٠١٦). تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور لبرنامج مقترح لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية. مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، (٥٥)، ٦٨ - ١٤١.

البريري، أحمد محمد محمد حسن. (٢٠١٢). استكشاف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قناعات الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام البحث العلمي في الممارسة: دراسة على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية بمحافظة أسيوط من منظور طريقة تنظيم المجتمع. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، (٣٣)، ٢٩٠٩ - ٢٩٨٨.

تبوك، علي بن سهيل بن محمد. (٢٠١١). الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية على الاستراتيجية الوطنية في عمان. الإداري: معهد الإدارة العامة، (١٢٥)، ٩٥ - ١٠٦.

جاد الله، فاطمة مصطفى أحمد. (٢٠٢١). دور الأخصائي الاجتماعي باستخدام الممارسة المهنية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية مع الأطفال التوحديين. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية: جامعة أسيوط - كلية الخدمة الاجتماعية، (١٣)، ٢٤٩ - ٢٧٢.

حسن، جابر فوزي محمد. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الأطفال المعرضين للخطر: دراسة وصفية مطبقة على العاملين ببرنامج إدارة الحالة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، (٥٢)، ٣٨٧ - ٤٢٤.

الدليمي، عصام حسن؛ صالح، علي عبد الرحيم. (٢٠١٤). البحث العلمي: أسسه ومناهجه. عمان: الرضوان للنشر والتوزيع.

عباس، نورا عبد الرؤوف. (٢٠٢١). تنمية قيم المواطنة الرقمية للأخصائيين الاجتماعيين. *المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية: جامعة أسيوط - كلية الخدمة الاجتماعية*، ١ (١٤)، ١٥٩ - ١٧٦.

العبد الكريم، خلود برجس. (٢٠١٧). أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. *مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين*، ٧ (٥٧)، ١٥ - ٣٢.

العربي، أميرة عبد العزيز. (٢٠١١). نحو ممارسة مهنية لطريقة العمل مع الجماعات الافتراضية المشكلة في الفضاء الخارجي. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية*، ٣ (٣١)، ١٢٤٠ - ١٢٩٦.

فقيهي، قماشة. (٢٠٢٢). إسهامات تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية في تنمية جودة الأداء لدى الأخصائيين الاجتماعيين دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي في المملكة العربية السعودية. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، ٧١ (١)، ٣٩-٦٨.

مبارك، هناء فايز عبد السلام. (٢٠١٥). الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية في ظل المجتمعات الافتراضية. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية*، ١٧ (٣٩)، ٢١٨ - ٢٣٨.

المنصور، خالد عبد الرحمن بن محمد. (٢٠١٧). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية: دراسة ميدانية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات العامة غرب منطقة الرياض. *مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين*، ٥ (٥٨)، ٦٩ - ٩٨.

#### ثانيًا: المراجع الأجنبية:

- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J. L., & 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.
- Abdelatif, E. G., & Abdelhafez Mohamed, H. A. (2021). Obstacles to social workers using digital culture skills with members of school activity groups. *Egyptian Journal of Social Work*, 12(1), 283-303.
- Barak, A., & Grohol, J. M. (2011). Current and future trends in internet-supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155-196.
- Granholt, C. P. (2016). Social work in digital transfer: Blending services for the next generation (ACADEMIC DISSERTATION), University main building.
- Lindeman, D. (2011). Interview: lessons from a leader in telehealth diffusion: a conversation with Adam Darkins of the Veterans Health Administration. *Ageing International*, 36(1), 146-154.

- López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.
- Mattison, M. (2012). Social work practice in the digital age: Therapeutic e-mail as a direct practice methodology. *Social work*, 57(3), 249-258.
- NASW, ASWB, CSWE & CSWA (2017): Technology in social work practice , National Association of Social Workers.
- National Association of Social Workers and Association of Social Work Boards. (2005). Standards for Technology and Social Work Practice. [https://www.labswe.org/assets/Docs/NASW ASWB Stds for Tech and S W Practice.pdf](https://www.labswe.org/assets/Docs/NASW_ASWB_Stds_for_Tech_and_S_W_Practice.pdf).
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2021). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 14733250211003647.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58(2), 163-172.
- Reamer, F. G. (2015). Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 120-132.
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of clinical psychology*, 69(9), 994-1011.
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879.
- Zur, O. (2011). I love these e-mails, or do I? The use of e-mails in psychotherapy and counseling.