متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب

Requirements for using the social worker as a generalist practitioner of smart phone applications-based practice in the field of youth care

تاريخ التسليم ٢٠٢١/١١/٥

تاريخ الفحص ٢٠٢١/١١/١٥

تاريخ القبول ٢٠٢١/١١/٢٥

إعداد

رانيـــا حســن احمد محمد

متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب

اعداد وتنفيذ
رانيا حسن احمد محمد

ملخص البحث :

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية. وتحددت هذه المتطلبات في : المتطلبات المعرفية والقيمية والمهارية.

وتناولت الدراسة بالشرح والتوضيح تعريف كل من : الخدمة الاجتماعية الرقمية أو عن بعد أو الإلكترونية، والهواتف الذكية، وتطبيقات الهواتف الذكية، والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، والممارسة المرتكزة على الهواتف الذكية. ثم تم رصد ايجابيات وسلبيات الهواتف الذكية وخاصة لفئة الشباب، نظرا لكثرة استخدام هذه الفئة للهواتف الذكية.

وتم شرح كل من نظرية الاتصال ونظرية الحتمية التكنولوجية كإطار نظري موجه للدراسة الحالية.

والدراسة من نمط الدراسات الوصفية، والتي استخدمت منهج المسح الاجتماعي. وتم جمع البيانات من عينة عمدية (حجمها = ١١٠) من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في رعاية الشباب في جامعة أسيوط وبعض كلياتها. وتم جمع البيانات من هذه العينة بواسطة استبيان تم توزيعه وجمعه باليد بواسطة الباحثة.

وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج الهامة وذلك فيما يتعلق بمتطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية (المتطلبات المعرفية والقيمية والمهارية).

وفي نهاية الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات المفيدة في تحسين وتطوير الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية.

الكلمات المفتاحية: متطلبات، الخدمة الاجتماعية الرقمية أو عن بعد أو الإلكترونية، الهواتف الذكية، الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، والممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية، تطبيقات الهواتف الذكية.

Requirements for using the social worker as a generalist practitioner of smart phone applications-based practice in the field of youth care

Abstract

The current study aimed to determine the requirements for using the social worker as a generalist practitioner of smart phone applications -based practice. These requirements were identified in: cognitive, value and skill requirements.

The study dealt with the explanation and clarification of the definition of: digital, or electronic social work , smart phones, smart phone applications, the generalist practice of social work and smart phone-based practice.

Then the pros and cons of smart phones were monitored, especially for the youth group, due to the frequent use of smart phones by this group.

Communication theory and technological determinism theory are explained as a guiding theoretical framework for the current study.

The study was descriptive studies, which used the social survey method. Data were collected from a non-random sample (size = 110) of social workers working in youth care at Assiut University and some of its faculties. . The data was collected from this sample by a questionnaire that was distributed and collected by hand by the researcher.

The study reached a set of important results with regard to the requirements for using the social worker as a generalist practitioner of the practice based on smart phone applications (cognitive, value and skill requirements).

At the end of the study, a set of useful recommendations were presented in improving and developing the practice based on smart phone applications.

Key words : smart phone applications based practice, smart phone applications.

مشكلة الدراسة

نحن نعيش في الوقت الحالي عصرا يتسم بالسرعة والانفجار المعرفي والتكنولوجي الهائل، عصرا أفرزت فيه الاتصالات السلكية واللاسلكية تغييرات جذرية في كافة القطاعات الحيوية في المجتمع البشري، وأدى فيه انتشار شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) منذ تسعينيات القرن العشرين إلى ظهور الشركات الالكترونية والتجارة الالكترونية والتعليم الإلكتروني والتسويق الإلكتروني وغيرها من الأمور التي شكلت ومازالت تُشكل حياتنا في الوقت المعاصر (أبو النصر، ٢٠١٥، ص٣).

ومن هذا المنطلق فقد أخذت العديد من المنظمات على عاتقها مسئولية التوجه نحو التحول الرقمي واستخدام أساليب أكثر مرونة وتوسعا في العمل مستعينة في ذلك بالشبكة العنكبوتية (الإنترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي.

وفي نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين أصبحنا نعيش عصر المعرفة Knowledge Age والاتجاه نحو العولمة Globalization مما ساهم في جعل العالم قرية صغيرة تتأثر كل دولة بما يحدث في الأخرى. كذلك ازدادت المشكلات التي تعاني منها المجتمعات وتعقدت وتعدت أسبابها وتأثيراتها حدود دولة واحدة، بل تعدتها للمستوى الدولي. أيضا نحن نعيش ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي. كذلك نحن نواجه جائحة فيروس كورونا وما تطلبه ذلك من مراعاة التباعد الاجتماعي والجلوس في المنزل لفترات طويلة وغلق المؤسسات التعليمية وتخفيض أعداد العاملين في أماكن العمل. كل ذلك تتطلب من مهنة الخدمة الاجتماعية أن تقدم نمطاً جديداً من المهنة ألا وهو الخدمة الاجتماعية الرقمية أو عن بعد أو الإلكترونية (أبو النصر، ٢٠٢٢، ص ٣٠).

ويقصد بالخدمة الاجتماعية الالكترونية أو عن بعد 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 عن بعد مع العملاء لتحقيق أهداف المساعدة، ولتحقيق التواصل عن بعد مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية عن بعد (أبو النصر، ٢٠٢٢، ص ٣٣).

وتستخدم الخدمة الاجتماعية الرقمية أو عن بعد أو الإلكترونية أدوات عديدة منها تكنولوجيا الهواتف الذكية. ويقصد بأجهزة الهواتف الذكية Smart Phonesأو Cell Phones أو الموبيل أو المحمول أو الجوال هي أجهزة تتضمن تكنولوجيا الاتصال المباشر المتبادل بين الراسل والمستقبل، وتكنولوجيا الإدخال والتخزين والاسترجاع والتعديل، بها ذاكرة داخلية، ويمكن إضافة ذاكرة خارجية إضافية لها، يوجد بها بطارية يتم شحنها كل فترة بعد انتهاء الطاقة بها. أيضا لأجهزة الهاتف الذكية وظائف عديدة أخري مثل: الآلة الحاسبة والتصوير والفيديو ومعرفة درجات الحرارة ومعرفة أسعار العملات ومعرفة آخر الأخبار وإرسال الرسائل والصور واستقبالها (أبو النصر، ٢٠٢٢، ص ١٤٨).

أيضا عرف Lugano (2007) الهواتف الذكية بأنها منتجات وخدمات جديدة من وسائل الاتصال في عملية التقارب الرقمي ويمكن الوصول إليها باستخدام المحطات اللاسلكية، وقد تطورت من الأجهزة المحمولة إلى أجهزة بنظام كمبيوتر محمول.

أي أن الهواتف الذكية هي أجهزة تليفون متطورة، خفيفة الحمل، يمكن التنقل بها في أي مكان، لها شاشات توضح كل الخدمات المتوفرة بها، بها أزرار أو باللمس أو بالصوت أو كل ذلك معا، بها خدمات عديدة منها: الاتصال بالآخرين واستقبال مكالماتهم سواء بالصوت أو بالصورة أو الاثنين معا، وإجراء المكالمات الفردية أو الجماعية، وخدمات وسائل

التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك والواتس آب وانستجرام، خدمات الفيديو والتصوير الفوتوجرافي، خدمات البريد الإلكتروني، خدمات جوجل، وخدمات الموسيقي والترفيه والتسلية والألعاب والأفلام، وخدمات الوصول إلي الأماكن أو المناطق GPS، وتتضمن هذه الأجهزة مساحات لتثبيت البرامج والتطبيقات الالكترونية بها (أبو النصر، ٢٠٢٢، ص ١٤٩).

لقد أصبح الاعتماد على تكنولوجيا الهواتف الذكية – في إتمام مختلف الإعمال _ من أكثر الظواهر انتشارا في عالمنا المعاصر(Ross,p.E,2011,p23-27) حيث اشارت دراسة عبد المجيد (٢٠١٨) ودراسة بن حلفان (٢٠١٥) الى تصميم بيئة التعلم الإلكترونية القائمة على الويب التشاركي قد أسهمت في تحسن مستوى مهارات تصميم وإنتاج تطبيقات الهواتف الذكية، وأسهمت بدرجة متوسطة في بناء الثقة في التعلم الرقمي لدى طلاب الجامعات.

أيضا من مختلف المجالات والاعمال, أن هناك طلبا وضرورة لاستخدام الأجهزة الذكية في التعريف والتوعية بالقضايا الاسرية، أن استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية يساعد في الوقاية من المشكلات الاسرية، أن استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية يساعد أخصائي إرشاد وتوجيه أسرى على تنظيم وقته في قضايا التوعية. اقترح البحث إنشاء تطبيق ويب في الأجهزة الذكية للتوعية بقضايا الاسرة ويتضمن عدد من المجالات ذات العلاقة بالجانب الأسرى (المجال الشرعي، المجال الصحي، المجال الاقتصادي، المجال الإعلامي)، تطوير عملية التوعية في التحول من الأساليب التقليدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات بإنشاء تطبيق ويب في الأجهزة الذكية للتوعية بقضايا الاسرة.

حيث شهد عام (٢٠١٤) طفرة غير مسبوقة فيما يتعلق باستخدام الهواتف الذكية كاداه للوصول إلى شبكه الانترنت ولقد أدى التطور التكنولوجي الهائل الذي طرا على إمكانيات الهواتف الذكية وقدرتها الاتصالية إلى تمكين مستخدميها من الحصول على مميزات نسبيه؛ ولاسيما فيما يتعلق بالاستفادة من كم لا نهائي من الخدمات المقدمة عبر بيئة الوسائط المتعددة (Chang,2014,p59-72) حيث اشارت دراسة آل سعود (٢٠١٧) إلى تصدر "توتير" تطبيقات الهواتف الذكية المستخدمة من قبل الشباب السعودي، ثم " الواتساب " يليه "الانستغرام"، ثم "اليوتيوب.

كما أن أهم القضايا العامة التي تناولها الشباب السعودي عبر تطبيقات الهواتف الذكية جاءت كالتالي: أولا "الوضع الاقتصادي المحلي"، ثانيا "البطالة" و "رؤية ٢٠٣٠ " ثالثا، يليهما "السينما" ثم "السكن"، وعن طرق التفاعل مع القضايا جاءت أولا طريقة "الاكتفاء بالاطلاع فقط على ما يصل من مواضيع "، يليها "القيام بالتعليق على ما يصل وثالثا "القيام بإعادة إرسال ما يصل ".

لذلك دعت العديد من الندوات والمؤتمرات العلمية والمؤسسات العالمية المعنية بالتربية العلمية والتكنولوجية إلى ضرورة تبنى مدخل التفاعل بين العلم والتكنولوجيا والمجتمع في جميع برامج ومناهج العلوم لكل المستويات القدرة (٢٠٠٨، ص١٢٢) مثل دراسة صادق (٢٠١٨) ودراسة النمورى (٢٠١٨)، وأكدت الدراسة إلى تقديم إطار نظري عن مفهوم تطبيقات الهواتف الذكية للمكتبات الجامعية وفئاتها، وطرق الحصول عليها، والخدمات المقدمة بها، والصعوبات التي تعوق التوسع في استخدامها، ثم حصر تطبيقات الهواتف الذكية المستخدمة بالمكتبات الجامعية العربية والتعرف على مدى شيوعها، ودراسة خصائصها العددية والفئوية والجغرافية وطرق الحصول عليها، ثم التقييم التحليلي لتطبيقات الهواتف الذكية المستخدمة بالمكتبات الجامعية العربية لمعرفة عناصر القوة ومواطن الضعف بتلك التطبيقات ومدى حاجتها إلى التطوير، وأخيرا تقديم التوصيات التي من شأنها تحسين جودة تطبيقات الهواتف الذكية بالمكتبات الجامعية العربية والتوسع في استخدامها.

وقد أصدرت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية NASW بالتعاون مع مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية CSWE في منتصف (2017) مما عرف بتقرير التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية بتوظيف التقنيات الرقمية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية وأشار هذا التقرير إن التقدم التكنولوجي قد غير طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية وأوصى التقرير بضرورة اعداد المزيد من الدراسات والبحوث العلمية المعينة والمهتمة بتأثير التكنولوجيا المعاصرة على تعليم وممارسه الخدمة الاجتماعية.

في ضوء هذا الطرح تلقى الدراسة الحالية الضوء على واحدة من أحدث الممارسات المهنية في الوقت الحالي وهى الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية، وهى من ضمن أحدث الممارسات التي ظهرت والتي أثبتت نجاحها في العديد من المجالات والتي تعد من أهم معطيات الحياة المعاصرة والغزو الثقافي الناتج من التدفق المعرفي والتكنولوجي والتقدم في وسائل الإعلام والاتصال وقدرتها في النقل السريع للأفكار والمعارف من مجتمع إلى أخر، مما أدى إلى إحداث تغيرات في الحياة الفكرية ومظاهر العادات والقيم والأعراف المجتمعية (على ,٢٠٠٩، ص١٥٠) نجد دراسة الابراهيم (٢٠١٩) ودراسة العمرى(٢٠٢٠) وتوصلت إلى أهم الخدمات الإلكترونية الموجهة لها، وتم الوقوف على أهم التحديات والعوائق التي تمنع أو تحد من استفادة المكتبات ومؤسسات المعلومات لهذه التكنولوجيا، وقد تم الاعتماد على المنهج الوثائقي الذي يصف الظاهرة من خلال دراسة وتحليل ما يتعلق بها من وثائق ودراسات.

وخلصت الدراسة إلى أهمية تبني تكنولوجيا الهواتف الذكية واستخدامها ضمن العروض الخدماتية الإلكترونية للمكتبة، لدورها الفاعل في السماح بتقديم خدمات إلكترونية حديثة تتناسب مع تطلعات المستفيدين, ازدياد الاعتماد على استخدام الهواتف الذكية في التواصل بين الأفراد والذي أثر سلبا على طرق الاتصال التقليدية ؛ خاصة التي تعتمد على اللقاء المباشر المواجهي. وأن معظم المنظمات تستخدم تطبيقات ذكية خاصة بها للترويج لخدماتها ومنتجاتها. وقد تم تقديم عدد من التوصيات ؛ ومن أهمها قيام هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بإحكام المتابعة والرقابة على ممارسات الشركات المزودة لخدمات الهواتف الذكية.

حيث أصبح التعامل في شتى المجالات الكترونيا وفي الهيئات الحكومية والخاصة بما فيها مجال التنمية الاجتماعية وعلى الرغم من الجهود في استخدام التكنولوجيا في قضايا التنمية الاجتماعية إلا انه لم يتم حتى للان تصميم واستحداث برامج تستخدم في تطبيقات الإلكترونية في التوعية وإرشاد الأخصائيين الاجتماعين في مجال رعاية الشباب بصفة خاصة والشباب الجامعي بصفة عامة مثل دراسة (2012,Dougherty,).

وهدفت هذه الدراسة إلى توفير المعلومات والبيانات ودراسات الحالة للمساعدة في المساهمة في الوعي بهذه التكنولوجيا. وتوصلت الى أن المتاحف والمؤسسات الثقافية تحتاج إلى النظر بجدية في الفرص والتحديات التي تطرحها تكنولوجيات الهاتف النقال. على الرغم من أن هناك دائمًا إمكانية اعتبار تكنولوجيا معينة «بدعة»، إلا أن الدراسات تشير إلى أن التقنيات المتنقلة هي الاتجاه، في عمليات المتاحف والاتصالات وتوقعات الزوار.

مما لاشك فيه ان الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبق من هذه البحوث والدراسات السابقة، حيث اوضحت أهمية التطبيقات الرقمية في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية على مستوى التعليم والبحث والممارسة، بالإضافة إلى ما يمر به ليس مجتمعنا فقط بل المجتمع الدولي كله من تفشى جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد ١٩ أدت إلى ضرورة تطبيق قواعد التباعد الاجتماعي ومن هنا جاءت الفكرة للباحثة في تحديد المتطلبات اللازمة لتطبيق الممارسة

المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب، حيث تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ضرورة وأهمية استخدام التكنولوجيا الرقمية في شتى مناحي مجالات الحياة ونجاح ذلك سيؤدي لتوفير الوقت والجهد والمال ومواكبة للتطورات التكنولوجية المتواصلة والتحول للعصر الرقمي وتماشياً مع ظروف انتشار الجوائح الوبائية كفيروس كورونا المستجد.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ضرورة الاهتمام بتطبيق الممارسة المهنية الإلكترونية أو الرقمية المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مهنة الخدمة الاجتماعية مع الشباب في مجال رعاية الشباب وبالتالي هذا سيفيد في تطوير الممارسة المهنية في هذا المجال وتوفير الوقت والجهد والمال والمرونة في تقديم الخدمات.

تأتى الدراسة الحالية لتسلط الضوء على أهميه توظيف تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب الجامعي في تشكيل جانب من الوعى الاجتماعي لدى افراد المجتمع وبالتالي وقايتهم من المشكلات الاجتماعية وتسهيل امورهم وعملهم وتزايد اهتمام مؤسسات مهنة الخدمة الاجتماعية بربط التكنولوجيا الحديثة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخاصة مجال العمل مع رعاية الشباب لمواكبة التطور وعصر التحول الرقمي وكان ذلك من أهم توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي والذي عقد في العام ٢٠٢٠.

من خلال ما سبق سرده بمدخل مشكلة الدراسة من تراث بحثي ونظري يتضح أهمية وضرورة تحول مهنة الخدمة الاجتماعية أكاديميا وممارسة إلى العصر الرقمي في كافة مجالات ممارستها المهنية خاصة فى ظل التقدم التكنولوجي وانتشار الجوائح الوبائية الخطيرة كفيروس كورونا المستجد.

ومن ثم تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في رغبة الباحثة في تحديد أهم المتطلبات المهنية سواء المعرفية أو القيمية أو المهارية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين للقيام بالممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية إلى جانب تحديد المهنية في تطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية ومزايا تلك الممارسة والمعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيقها ومقترحات تفعيلها وتعميمها في مجال رعاية الشباب من أجل تقديم أفضل خدمة لهم بأقل تكلفة وأسرع وقت وبمرونة كأحد أنواع الممارسات المهنية الحديثة في الخدمة الاجتماعية في ظل الظروف التي تستدعى الممارسة المهنية الميدانية عن بعد في ظل انتشار أوبئة تستدعي عدم وجود تجمعات قد تؤدي لتفشي الوباء

أهداف الدراسة:

إن الدراسة الحالية هدف رئيسي وهو

تحديد متطلبات استخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب

ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الاهداف الفرعية التالية:

١. تحديد المتطلبات القيمية استخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب
٢. تحديد المتطلبات المعرفية لاستخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب
٣. تحديد المتطلبات المهارية لاستخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب
٤. أيضا تهدف الدراسة الحالية إلي تقديم عدد من المقترحات التي يمكن أن تحسن وتطور الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية الأجهزة الذكية عند لجوء الأخصائيين

الاجتماعيين لها وخاصة عند العمل في مجال رعاية الشباب.

أهمية الدراسة:

١. تزايد اهتمام مؤسسات مهنة الخدمة الاجتماعية بربط التكنولوجيا الحديثة بمجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخاصة مجال رعاية الشباب لمواكبة التطور وعصر التحول الرقمي وكان ذلك من أهم توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي فى "أغسطس ٢٠٢٠

٢. انتشار بعض الجوائح الوبائية كفيروس كورونا "كوفيد ١٩ المستجد " والتي تستدعي الأن تجنب التجمعات فأصبحت التكنولوجيا الوسيلة البديلة للتواصل مع عملاء الخدمة الاجتماعية لتطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي منعاً لانتشار الأوبئة.

٣. كثرة التطبيقات العلاجية والتوعية على الهواتف الذكية وانتشارها بين الناس يستدعي تقنين تطبيقها في مجال رعاية الشباب على أسس علمية منهجية.

٤. الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ظهرت بها مستجدات حديثة نتيجة التغيرات المجتمعية والتكنولوجية ومن ثم أصبحت في حاجة لوجود إطار عمل متجدد يعتمد على اتجاهات وآليات حديثة ومتطورة تتوافق مع تلك المستجدات.

٥. ندرة الدراسات في البيئة المصرية والعربية حول استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في التعامل مع عملاء مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب

٦. تعتبر الدراسة اضافة للتراث النظري والميداني المرتبط بالممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في الخدمة الاجتماعية.

تساؤلات الدراسة :

للدراسة تساؤل رئيسي وهو ما متطلبات استخدام الأخصائيين الاجتماعين للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب الجامعي؟

١. ما المتطلبات القيمة ،لاستخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب؟

٢. ما المتطلبات المعرفية لاستخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب؟

٣. ما المتطلبات المهارية لاستخدام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب؟

مفاهيم الدراسة :

- مفهوم المتطلبات:

المتطلبات Requirements شيء يستلزم وجوده او شرط يجب توافره وعلى هذا فا المتطلب بانه هو الشى الذى يطالب بايجاده وتأكيده وقد يكون المتطلب شرطا لتحقيق نتائج معينه ويشير معجم أكسفورد إلى أن المتطلب هو الشى الذي يستلزم وجودة او هو شرط يجب توافره او الاذعان له (بدوى، ١٩٩٨).

مفهوم المتطلبات اجرائيا تعنى تحديد الموارد القائمة او التي يمكن إتاحتها والبرامج والجهود التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد حتى يمكن تجنب الازدواج والصراع او التنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم و انها مجموعة الصفات والخصائص والعناصر التي تتجمع وتتألف وتتوافر معا في الافراد وفق ظروف مختلفة وتعد بمثابة محددات للسلوك الظاهري وتتمثل ركائز ثابتة في تكوين الشخصية.

مفهوم الممارس العام للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب:

يعرف الممارس العام للخدمة الاجتماعية : بأنه هو ذلك المتخصص في الخدمة الاجتماعية، الذي يعد بحث تكون لديه المهارة والقدرة على العمل مع مختلف المواقف، ومع مجموعات متنوعة من العملاء، ويساهم في حل أو مواجهة مجموعة من المشكلات الفردية أو الاجتماعية باستخدام مهاراته للتدخل المهني وعلى مستويات مختلفة تتراوح ما بين الفرد والمجتمع(على ,٢٠٠٣,ص٢٣٣)

مفهوم الممارس العام للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب اجرائيا : وتعرف الدراسة الحالية الممارس العام للخدمة الاجتماعية بأنه: ذلك الشخص المهني الذي يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة، والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بطرقها ومبادئها وأساليبها العلمية، ويساهم مع غيرة من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع.

- مفهوم الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية :

الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية هي ذلك النمط من الخدمات العلاجية التي تقدم للعملاء وذلك من خلال الاتصال العلاجي عبر الانترنت في العلاقات المهنية ابان مراحل التدخل المهني؛ وتتضمن هذه العلاجات كلا من المراسلة الإلكترونية التي تشمل : البريد الإلكتروني التقليدي ؛ او الرسائل النصية للهاتف الخلوي او الرسائل الفورية عبر الكمبيوتر او الكمبيوتر للوحى او غرفه المحادثة او من خلال التطبيقات الموجودة عبر الهواتف الذكية والتي صممت خصيصا لمعالجات المشكلات الفردية للعملاء(هلال، ٢٠٢٠).

تعريف الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية اجرائيا :إحدى أنواع الممارسات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية، تتم من خلال استخدام تطبيقات تكنولوجية موجودة على الهواتف الذكية، يتم إعداد هذه التطبيقات من خلال مواقع الويب، تحتوي هذه التطبيقات على قواعد وشروط لضمان سلامة استخدامها، بعض هذه التطبيقات مجاني والبعض الأخر مدفوع الأجر، هناك آراء مؤيدة لاستخدام تلك التطبيقات وهناك آراء معارضة لاستخدامها، تتطلب معرفة وخبرة ومهارة وقيم مهنية من الأخصائي الاجتماعي بكل ما هو تكنولوجي في الممارسة الميدانية.

مفهوم رعاية الشباب الجامعي

فالشباب الجامعي هم الشباب الذين أتموا الفترة تعليمهم المتوسط او التحقوا بالكليات والمعاهد العليا وهو لا ينفصلون بأحيال من لأحوال بصفة عامة الشباب فهم قطاعا في المجتمع ومشكلاتهم واحتياجاتهم لا تعدو كونها تعبير عما يحتاجها لشباب بصفة عامه، كما أن الشباب الجامعي يعول عليهم اختصار المسافات والزمن بين مجتمعهم والمجتمعات المتقدمة(بدر,ص١٥٥)

مفهوم رعاية شباب الجامعي اجرائيا في النقاط الآتية:

١- مجموعة من البرامج والخدمات التي تقدم للشباب الجامعي لتنمية مهارته وخبراته ومعارفه واجتياز مرحلة النمو التي يمر لها من ناحية وإشباع احتياجاته ومواجهة مشكلاته إثناء تواجده في نسق التعليمي مناحيه اخري تضمنها خطة توضع في ضوء سياسة تحديد أهداف وأنماط الرعاية

٢- تضمن تلك الخدمات والبرامج مجموعة من الانشطة الرياضية والاجتماعية والفنية والثقافية والخدمات العامة والاسر الطلابية والتكافل الاجتماعي ودعم الكتاب الجامعي، وخدمات المدن الجامعية والنقل والموصلات والخدمات الطبية والتي تستهدف تحقيق اهداف وقائية وعلاجية وإنمائية.

يقدم تلك البرامج والخدمات متخصصون يعملون بالمستويات المتدرجة لأجهزة رعاية شباب الجامعي، ويكون فريقا لعمل من تلك الاجهزة من الأخصائيين

الاجتماعين والرياضيين والثقافيين والفنيين الي جانب قيام بعض اعضاء هيئه التدريس بالإشراف علي الانشطة اللجان المختلفة سواء من خلال الاسر الطلابية او الاتحادات الطلابية كرواد لتلك الاسر واللجان

الموجهات النظرية للدراسة :

نظرية الاتصال:

الاتصال عملية اجتماعية تتم في المجتمع من خلال تفاعل الافراد والجماعات ,وتتم من خلال خمسة خطوات تتحدد في وجود فكرة او خبرة من جانب المرسل –تصاغ بشكل يتناسب مع ثقافة المستقبل – تفسير المستقبل لمضمون الرسالة –استجابة المستقبل لمحتوى الفكرة او الرسالة – التغذية العكسية وتبادل الادوار بين المرسل والمستقبل . (احمد ,٢٠٠٣ص١٣).

وتوظف نظرية الاتصال في الدراسة الراهنة لتحقيق عملية الارشاد الجامعي المبكر للطلبة وقيام الأخصائي الاجتماعي ضمن فريق العمل بالجامعة والإجابة على استفساراتهم بصورة التي تناسب مع ثقافتهم والمرحلة العمرية التي يمرون بها

نظرية الحتمية التكنولوجية:

ترى نظرية الحتمية التكنولوجيا ان التكنولوجيا هي صاحبة الفضل في خلق مناخ يجمع العلاقات الاجتماعية الانسانية للإفراد من خلال مجموعة من التطبيقات الالكترونية يختار الفرد منها ما يتناسب مع احتياجاته وقناعته وإمكانياته الشخصية،(oliver,2011,200). ويرى اصحاب تلك النظرية انها تمتلك مقاليد التقدم البشرى وتيسير امور حياتهم وتوفير الوقت والجهد والتكلفة لقيامهم بأعمالهم) (Webster ,1993)

ومن خلال النظريتين يتضح انهما تتفقان على أهمية التكنولوجيا في حدوث التقارب الإنساني وتيسير حصوله على الخدمات وإشباع احتياجاته ومواجهة مشكلاته، وهذا يتفق مع أهمية موضوع الدراسة الحالية والذي يؤكد على دور الممارسة المهنية من خلال تطبيقات الهواتف الذكية) في مساعدة الأخصائيين والشباب

منهجية الدراسة :

١- نوع الدراسة : الدراسة تعتبر من نمط الدراسات الوصفية التحليلية.

٢- منهج الدراسة : تم الاسترشاد بمنهج المسح الاجتماعي بالعينة.

٣- مجالات الدراسة :

أ- المجال المكاني : بعض كليات جامعة أسيوط بمدينة أسيوط بمحافظة أسيوط.

ب- المجال البشري : عينة عمدية حجمها ١١٠ من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في إدارة وأقسام رعاية الشباب بجامعة أسيوط وبعض كلياتها.

ت- المجال الزمني : من ٢٠٢١/٧/٢٥ الى ٢٠٢١/٩/١١

٤- أداة جمع البيانات : استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية، تم توزيعها وجمعها باليد بواسطة الباحثة..

الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية فى مهنة الخدمة الاجتماعية :

تعرف الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية فى مهنة الخدمة الاجتماعية بأنها ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدورة على الانترنت والتي يحاول الأخصائي الاجتماعي مساعدة العميل على تلقى الخدمة المراد الحصول عليها, ويستطيع الأخصائي الاجتماعي مساعدة العميل اينما كان وفى أي وقت كما تتنوع هذه التطبيقات فمنها الترفيهي والتعليمي والخدمي (Schott,2016,129)

أهمية الهواتف الذكية :

١- توفر الهواتف الذكية القدرة على الولوج السريع إلى شبكة الإنترنت، وتوفر إمكان تنزيل تطبيقات مختلفة تسهل حياة المستخدم.

٢- توفر إمكان التواصل بسهولة وبتكلفة قليلة بين مستخدمي هذه الأجهزة، وعملت على اختصار المسافات بينهم، والاستثمار الجيد للوقت.

٣- لم تقتصر استخدامها على التواصل بل امتدت لتشمل طيفا واسعا من الأنشطة الاجتماعية التي يمكن إن يقوم بها الفرد, وتزود الهواتف الذكية بتطبيقات مختلفة يمكنها آن تكون متعددة الاستخدامات وباتت تقترب من أن تكون حواسيب صغيرة متنقلة.

٤- وفرت بيئة خصبة للاستثمار في التطبيقات التي يحتاجها المستخدم، واستغل رجال الأعمال وأصحاب المهن الحرة الهواتف الذكية؛ لتطوير أعمالهم وإنجاز مهامهم بشكل أسرع، بالإضافة إلى قدرتهم على التواصل السريع من خلالها (ادويالن,٢٠٠٣,ص٢٢٢).

أهداف الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية :

١- تحسين مستوى تقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية

٢- تحسين المهارات الرقمية لدى الاخصائيين الاجتماعيين

٣- تخفيف اعباء التكلفة على العملاء

زيادة أمكانية الوصول الى العملاء في المناطق البعيدة التي يحتاج وصول الاخصائيين اليها تحمل الكثير من المشقة (Michael E Levin & et.al.,2016,p232).

أهمية الخدمة الاجتماعية الإلكترونية أو الرقمية :

١- تشجيع الاخصائيين الاجتماعيين على مناقشة سياسات العملاء المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات للحصول على موافقة العميل على استخدام التكنولوجيا في بداية العلاقة المهنية مع العميل .

٢- تقديم المشورة للأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون التكنولوجيا للتواصل مع العملاء لتقييم قدرة كل عميل على توفير الموافقة المستنيرة.

٣- تقديم المشورة للأخصائيين الاجتماعيين للتحقق من هوية وموقع العملاء الذين يخدمونهم عن بعد

٤- تنبيه الاخصائيين الاجتماعين إلى الحاجة إلى تقييم قدرة العملاء على الوصول إلى التكنولوجيا و استخدامها، لاسيما للخدمات عبر الانترنت والخدمات البعيدة، كما يشجعون الاخصائيين الاجتماعيين على مساعدة العملاء في تحديد طرق بديلة إذا كان استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات غير مناسب.

٥- إبراز حاجة الاخصائيين الاجتماعيين إلى فهم تحديات الاتصال الخاصة المرتبطة بتقديم الخدمات الالكترونية وكيفية معالجة هذه التحديات.

٦- تقديم المشورة للأخصائيين الاجتماعيين ليكونوا على بينة من القضايا الثقافية والبيئية والاقتصادية والاعاقة اللغوية، وغيرها من قضايا التنوع الاجتماعي التي قد تؤثر على تقديم الخدمات إلكترونياً (Janet M. Joiner,2019,115).

إيجابيات الهواتف الذكية:

لكل تكنولوجيا ايجابيات وسلبيات. علما بأن سوء استخدام التكنولوجيا هو السبب في وجود سلبيات لها. والجزء التالي سوف يعرض ايجابيات وسلبيات الهواتف الذكية وخاصة لفئة الشباب.

تتميز الهواتف الذكية بالمميزات أو الايجابيات التالية :

١- سهولة الاستخدام، كما أنها خفيفة الوزن وسهلة الحمل، وتقلل التكلفة والجهد وتوفير الوقت، حيث إنه يقلل من التحركات اللازمة للشخص لإتمام أمور عمله.
٢- تحتوي على تطبيقات حديثة وتفاعلية، والعمل المرن، وتعمل كمنظم شخصي، وتحتوي على معلومات في متناول يدك.
٣- كما أن طبيعته المتحركة ومصاحبته للفرد في كل مكان وزمان جعل منه مدخلا لإبقاء حبل التواصل معا، كما أتاح الاتصال الدائم مع الأهل والأصدقاء دون الحاجة للتنقل.
٤- تطبيقات الهواتف الذكية المتعددة أدت إلى خلق اهتمامات جديدة لدى مستخدميه تتعلق بالتقاط الصور ومقاطع الفيديو والموسيقى بالإضافة إلى التطبيقات الجديدة كالفيس بوك والتوتير وخدمة تصفح الموقع على الانترنت والسكايبى وغيرها من التطبيقات.

لقد تعدى الهاتف الذكي بتطبيقاته وظيفته الأساسية من مجرد جهاز يستخدم للاتصال والتواصل مع الغير إلى جهاز يعيش فيه كل فرد حياته الخاصة(البياتي ,٢٠١٤, ص٤٣٥-٤٣٨).

سلبيات الهواتف الذكية لدى الشباب:

١- انتهاك خصوصية الناس كالتقاط الصور في الأفراح والمناسبات ونشرها.
٢- كون الهاتف الذكي محمول يمكن انتقاله من شخص الى اخر، وبالتالي فيمكن أن يتم استخدامه من قبل مالكه في أغراض قد تسيء إلية أو تضرة بسمعته عند أصدقائه وزملائه.
٣- نظرا لخفة وزنة وسهولة حمله، فهو معرض للفقدان أو السرقة مما يؤدي إلى خسران الكثير من المعلومات والبيانات المخزنة.
٤- يشكل مصدرا جديدا للمصاريف والضغط على ذوي الدخل المحدود.
٥- يسبب الهاتف الذكي بعض الامراض والألم بسبب كثرة استعماله(شقرة,٢٠١٤,ص٨٤).

متطلبات استخدام الأخصائي الاجتماعي للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية :

يمكن تحديد ثلاثة متطلبات لاستخدام الأخصائي الاجتماعي للممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية كالتالي :

أولا : المتطلبات المعرفية:

تختلف المعرفة عن المعلومات في انها حصيلة المزج بين المعلومات والخبرة والمدركات الحسية كما يختلف رصيد المعرفة لدى الشخص الواحد من وقت الى اخر بحصوله على معلومات وخبرات جديدة, كما يختلف رصيد المعرفة من شخص الى اخر نظرا لاختلاف البيئة التي يعيش فيها كل منها واختلاف التجارب والدراسة والخبرة التي يحصل عليها(دفيلين,٢٠٠١,ص١٣).

ومن المتطلبات المعرفية التي يحتاج معرفتها بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين عند التطبيق أو الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية الآتي : المعرفة بماهية المجتمع الافتراضي وخصائصه وأنواعه، والمعرفة بوسائل التواصل الاجتماعي وفوائدها ومساؤها ومخاطرها وأساليب سوء استخدامها، والمعرفة بمفهوم المحاكاة وأنواعها وبوظائف الهواتف الذكية، والمعرفة ببرامج الهواتف الذكية، والمعرفة بنظرية الاتصال وبنظرية الحتمية التكنولوجيا، والمعرفة بأهمية استخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية وفوائدها ومميزاتها، والمعرفة بأهداف وأهمية ومجالات وأدوات الخدمة الاجتماعية الرقمية أو عن بعد أو الإلكترونية.

ثانيا : المتطلبات القيمية

وهى مجموعة من القيم والأخلاقيات التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي عند التطبيق أو الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية، منها : قيمة احترام كرامة العملاء، وقيمة المحافظة

علي سرية معلومات العملاء، وقيمة مراعة الفروق الفردية، وقيمة التواصل الإنساني، وقيمة المحافظة علي الوقت والجهد، وقيمة الاستخدام النافع لوسائل التواصل الاجتماعي، وقيمة الاستخدام النافع لتطبيقات الهواتف الذكية.

ثالثا : المتطلبات المهارية

تعرف المهارة على أنها القدرة على أداء نشاط معين بفاعلية وباستمرار عبر فترة زمنية كما تتضمن القدرة علي استخدام وتطبيق المعرفة المهنية (عبد العال،٢٠١٥,ص٨٤) بحيث يعتمد على شخصية الممارس والقاعدة العلمية والتقنية (السنهورى,١٩٩٤,ص ٢٠٥).كما أنها الاختيار الواعي للمعرفة الوثيقة الصلة بالمسئولية المهنية المطلوبة من الأخصائي بحسب طبيعة مجال الدراسة, ثم دمجها مع قيم الخدمة الاجتماعية للقيام بنشاط مهني مناسب.

ومن المتطلبات المهارية عند التطبيق أو الممارسة المرتكزة علي تطبيقات الهواتف الذكية والتي يجب علي الأخصائيين الاجتماعيين اكتساب هذه المهارات، منها : مهارة استخدام الهواتف الذكية، ومهارة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ومهارة استخدام الحاسب الآلي وبرامجه، ومهارة الاستماع الفعال والانصات الجيد، ومهارة الاقناع، ومهارة الحديث، ومهارة التسجيل، ومهارة الاستفادة من برامج الهواتف الذكية.

أهم نتائج الدراسة :

المتطلبات المعرفية اللازمة لاستخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون تمثلت فيما يلي:

١- استخدام الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير العمل في ضوء الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية بنسبة (٨٨.٨%).
٢- معرفة شروط تحميل هذه التطبيقات عبر الانترنت أو عبر الهواتف الذكية بنسبة (٨٦.٧%).
٣- استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية لتزويد معارفي عند تصميم البرامج الخاصة بالشباب بنسبة (٨٦.٤%).

المتطلبات القيمية اللازمة لاستخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون تمثلت فيما يلي:

١- مراعاة خصوصية السجلات أمرا ضروريا للأخصائي والعميل بنسبة (٩٧%).
٢- مراعاة المسئولية الأخلاقية عند استخدام الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية بنسبة (٩٥.٢%).
٣- الالتزام بالمحافظة على سرية المعلومات والبيانات الخاصة ببيانات الحالة الاجتماعية للبحث الاجتماعي برعاية الشباب بنسبة (٩٣.٣%).

المتطلبات المهارية اللازمة لاستخدام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام للممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية في مجال رعاية الشباب كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون تمثلت فيما يلي:

١- زيادة القدرة على تعزيز مهاراتي في استخدام العلاج المهني الرقمي باستمرار مع الشباب بنسبة (٩٠%).
٢- المهارة في الالتزام بالخطوات المهنية المدرجة والخاصة بكل تطبيق رقمي على حده بنسبة (٨٧.٩%).
٣- الإلمام بكيفية تنزيل التطبيقات الرقمية المستخدمة مع الشباب بنسبة (٨٧.٦%).

توصيات الدراسة :

١- ضرورة الاهتمام بتدريس مقرر الخدمة الاجتماعية الإلكترونية والتدريب عليه في كل أقسام ومعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية.

٢- ضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مختلف مجالات الممارسة المهنية ومنهم مجال رعاية الشباب.

٣- ضرورة الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية في الممارسة المهنية في مختلف المجالات بما فيهم مجال رعاية الشباب.

٤- توفير أجهزة الحاسب الآلي الحديثة والبرامج الحاسوبية المناسبة.

٥- اتاحة وتوفير شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في مختلف المنظمات، وزيادة عدد المعامل التي تتوفر فيها هذه الامكانات.

٦- بناء منصات رقمية تعليمية في الخدمة الاجتماعية يستفيد منها كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والأخصائيين الاجتماعيين.

٧- تقديم البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين علي تطبيق أو ممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية أو عن بعد أو الإلكترونية، بما يوفر الوقت والجهد والتكاليف ويحقق مزيد من الدقة والجودة في العمل.

٨- أهمية تنظيم دورات تدريبية وندوات توعية للشباب بأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والاستفادة منها، وعدم سوء استخدامها، وعدم اضاعة الوقت فيها.

مراجع الدراسة

أولا : المراجع العربية

١- الإبراهيم ,سامى حمود: اتجاهات مستخدمى الهواتف الذكية وتطبيقاتها : دراسة ميدانية,مجلة السياسة : دراسة ميدانية على عينة من الطلاب السعوديين بالجامعات الحكومية والخاصة, مجلة العلاقات العامة والاعلان, الجمعية السعودية للعلاقات العامة والاعلان, لعدد: ع٤ , الرياض : ٢٠١٧

٢- أبو النصر ,مدحت محمد: الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب (المنصورة، المكتبة العصرية، ٢٠٢١).

٣- أبو النصر ,مدحت محمد: علم الاجتماع الاتصال والإعلام (المنصورة، المكتبة العصرية، ٢٠١٥).

٤- أبو النصر, مدحت محمد: الخدمة الاجتماعية الإلكترونية (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٢٢).

٥- احمد ,أحمد كمال, عدلي سليمان : الخدمة الاجتماعية والمجتمع(القاهرة, مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٠).

٦- احمد, نبيل ابرهيم : الاتصال في الخدمة الاجتماعية (القاهرة :مكتبة زهراء الشرق ,٢٠٠٣).

٧- ادويالن , ريان أحمد: أحوال الجوال، فوائده وأضراره ورسائله وأسراره،(الرياض: دار طويق للنشر والتوزيع،٢٠٠٣).

٨- آل سعود ,سعد بن سعود بن محمد بن عبد العزيز: استخدام الشباب لتطبيقات الهواتف الذكية فى السياسة :دراسة ميدانية على عينة من السعوديين بالجامعات الحكومية والخاصة ,مجلة العلاقات العامة والاعلان ,الجمعية السعودية للعلاقات العامة والاعلان ,لعدد: ع٤,الرياض ٢٠١٧

٩- بدر,يحى مرسى :الادراك المتغير للشباب المصري دراسة أنثروبولوجيا المعرفية (الاسكندرية ,البيطاش,سنتر للنشر والتوزيع ,ص١٥٥

١٠- بدوى ,أحمد ذكى : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (لبنان ,مكتبة لبنان ,١٩٩٨).

١١- بن حلفان ,واضحة بنت سالم:توظيف تطبيقات الهواتف الذكية في التوعية بقضايا الاسره بسلطنة عمان، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٣٩ الجزء ١٦, القاهرة : ٢٠١٥.

١٢- البياتى , يأس خضير: الإعلام الجديد الدولة الافتراضية الجديدة دار البدلية نشرون وموزعون، (٢٠١٤).

١٣- حبيب ,جمال شحاتة وآخرون : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب والمجال المدرسى (القاهرة ,مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٦).

١٤- حسن ,جابر فوزى محمد : متطلبات تطبيق الممارسة المرتكزة على تطبيقات الهواتف الذكية فى مجال رعاية الاطفال المعرضين للخطر : دراسة وصفية مطبقة على العاملين ببرنامج ادارة الحالة بمدرية التضامن الاجتماعى بمحافظة اسيوط ,مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ع٥٢ج٢، القاهرة : ٢٠٢٠.

١٥- الدسوقى ,عيد عبد المعطى ابو المعاطى , و توفيق, رووف عزمى : تدريس العلوم بالكمبيوتر (القاهرة :المكتب الجامعى الحديث، ٢٠١٠).

١٦- دفيلين ,كيث: الانسان والمعرفة فى عصر المعلومات، ترجمة: شادن اليافى (الرياض، مكتبة العبيكان,٢٠٠١).

١٧- السروجى ,طلعت مصطفى :مشكلات وقضايا خدمات الرعاية الاجتماعية ك استراتيجية بحوث

التخطيط الاجتماعى (القاهرة ,كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ,٢٠٠٠)

١٨- السيد, عاطف السيد : تكنولوجيا التعليم والمعلومات واستخدام الكمبيوتر والفيديو في التعليم والتعلم (الاسكندرية،مطبعة رمضان، ٢٠٠٠).

١٩- شقرة ,علي خليل:العالم الجديد شبكات التواصل الاجتماعي (الاردن، دار أسامة للنشر و التوزيع، ٢٠١٤).

٢٠- شوقي ,عبد المنعم وآخرون :السياسة الاجتماعية(القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة،، ١٩٩٠

٢١- صادق ,أحمد: تصميم بيئية تعلم الكترونية قائمة على الويب التشاركي لتنمية مهارات تصميم وانتاج تطبيقات الهواتف الذكية والثقة في التعلم الرقمي لدى طلاب جامعة الملك خالد ,المجلة التربوية الدولية المتخصصة , دار سمات للدراسات والابحاث مج ٧,ع١، ٢٠١٨.

٢٢- صالح ,عبد المحي محمود حسن:الخدمةالاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية (الإسكندرية،دارا لمعرفة الجامعية, ٢٠٠٠).

٢٣- طوخى ,شيماء عاطف عبد الواحد: برامج رعاية الشباب الجامعى , الجمعية المصرية للاخصائين الاجتماعين مجلة الخدمة الاجتماعية , ,ع٥٨ ج٩، القاهرة : ٢٠١٧.

٢٤- على,ماهر ابو المعاطى :الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب ,معالجة عملية من منظور الممارسة العامة ,(القاهرة ,مكتبة زهراء الشرق ,٢٠٠٣)

٢٥- العمرى ,سارة (٢٠٢٠) استخدامات تطبيقات الهواتف الذكية فى ترقية الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة نظرية, مجلة دراسات اقتصادية,جامعة عبدالحميد مهري – قسنطينة ,كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, المجلد/العدد: مج٧, ع,١الدولة: الجزائر: ٢٠٢٠.

٢٦- القدرة ,ماجد نبيل :قضايا العلم والتكنولوجيا والمجتمع المتضمنة في محتوي مناهج الثقافة العلمية لطلبة الصف الثانوي ومدي فهمها (رسالة ماجستير في قيم مناهج وتكنولوجيا التعليم _طرق تدريس العلوم بكلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠٠٨).

٢٧- القدرة ,محمد سلامة : الخدمة الاجتماعية ورعاية الاسرة والطفولة والشباب (الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٠).

٢٨- قناوى, كوثر احمد محمد: أولويات برامج جهاز رعاية الشباب للحد من العنف الطلابى بجامعة اسوان ,الجمعية المصرية للاخصائين الاجتماعين ,مجلة الخدمة الاجتماعية ع ٥٢,القاهرة : ٢٠١٤.

٢٩- كمال ,طارق: سيكولوجية الشباب (الإسكندرية،مؤسسة شباب الجامعة،2005).

٣٠- الموسى ,عبد الله عبد العزيز :استخدام الحاسب الالى فى التعليم (الرياض ,مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٨).

٣١- النموري ,هبه صلاح الدين محمد: تقييم تطبيقات الهواتف الذكية بالمكتبات الجامعية العربية: دراسة تحليلية , لمجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات ,الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف,المجلد/ العدد مج٥, ع١, القاهرة : ٢٠١٨.

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

ثانيا : المراجع الأجنبية

١- Brunnenberg,Emma: Student Care: Is It Taken Care OF?,MasterThesis, Utrech University ,June 2016

٢- Chang,S.e,andJang,Y-T.j."Touruism goes Mobile:A study on young and literate mobile users, A product Booking services" Journal of Applied science and Engeering ,Vol.17,1,Pp:59-72 .2014

٣- Charlito P.Cadag: "Student Services and Their Influence to student Development ",Asia Pacific Journal of MuBarbara.J.Daley :Office of Education (DHEW)Washing on D.C.A final program report from jane Addams School of social work,the School Community – Pupiled -Training Program University of Illnois,-2001

٤- Janet M. Joiner (2019): Digital Ethics in Social work Education, teaching in Social Journal of work, volume 39, issue

٥- Michael E Levin & et. al. (2016): Examining the Role of Inflexibility, Psychological Perspective Taking and Empathic Concern in Prejudice, Generalized Psychology Faculty Publications, Utah state education university, college of .and human services

٦- Oliver ,M. Technological determinism in educational Technology research : Some alternative ways of thinking about the relation ship between learning and technology, Journal of computer Assisted learning. Vole (v),no(2 . 2011)

٧- Oxford English Dictionary, Oxford, Clarendon press,1993,p.257

٨- Ross,p.E. "special Report:top.11 technologies of the Decade,IEEEspecturm,vol.48,No .1,Pp:23-27. 2011

٩- Schott,Erik M.&Weiss, Eugenia L.(2016). Transformative Social Work Practice, S A GE publications, Inc ,USA.

١٠- Shiriey Fietcher: Practice designing compete Based Training, London , Limited ,L.T.D.2003 , P.63ltidisciplinary Research , Vol.5,NO.3,August2017

١١- Webster Dictionary of English Languages, Lexion Publications, Inc.,1993,p.846