برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد

A proposed program to developing practitioners' skills to the digital technologies in social casework

تاريخ التسليم ٢٠٢٢/٨/٣

تاريخ الفحص ٢٠٢٢/٨/١٠

تاريخ القبول ٢٠٢٢/٨/ ٢٨

إعداد

آية أحمد عبد الحفيظ يوسف

برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد

اعداد وتنفيذ
آية أحمد عبد الحفيظ يوسف

ملخص البحث :

يهدف البحث إلى وضع برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد في مجال التعامل مع المشكلات الشباب الجامعي، لذا فإن إكساب المهارات المرتبطة بالاستخدام الصحيح للعالم الرقمي للممارسين العاملين في مجال رعاية الشباب بجامعة أسيوط، والتي تساعدهم علي تدعيم التواصل الفعال بصورة إيجابية وتنبهم سلبيات الاستخدام الخاطئ للتكنولوجيا وتقنياتها الحديثة كما تؤهله للتدخل العلاجي عبر التطبيقات الرقمية مع الاحتفاظ في الوقت نفسة بقيم وعادات وتقاليد المجتمع والحفاظ علي سرية بيانات العملاء. وأهم المفاهيم في البحث مثل تنمية المهارة، التقنيات الرقمية، خدمة الفرد الرقمية.

وينتمي هذا البحث إلي البحوث الوصفية في الخدمة الاجتماعية حيث استخدمت الباحثة في البحث الحالية على المنهج العينة العمدية للأخصائيين العاملين في إدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط وقوامهم (٣٠) أخصائي اجتماعي، كما تضمنت أداة البحث استمارة متطلبات تنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد.

وتوصل نتائج البحث إلى برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين لاستخدام التقنيات الرقمية في مجال رعاية الشباب بجامعة أسيوط، حيث جاءت مترتبة تنازلياً كالتالي: متطلبات التسجيل الرقمي في خدمة الفرد، ومتطلبات المتابعة الرقمية في خدمة الفرد.

الكلمات المفتاحية: تنمية مهارات الممارسين؛التقنيات الرقمية؛خدمة الفرد

A proposed program to developing practitioners' skills to the digital technologies in social casework

Abstract

This research aims to determine the requirements for skills to develop digital practical skills in social work in the field of dealing with youth problems, social relations, family social relations or their academic achievement. Communication forms and customer data. And the most important concepts in research such as digital skill development, digital in social casework.

This research belongs to the descriptive research in social work, where the researcher used in the current research on the method the social survey of specialists working in youth care departments at Assiut University and their strength is (٣٠) social workers. The research tool also included a form for the requirements of developing the skills of practitioners to use digital technologies in social casework.

The results of the research reached the most important requirements necessary to develop the skills of practitioners to use digital technologies in the field of youth care at Assiut University, which were arranged in descending order as follows: the requirements of digital registration in the social casework, and the requirements of digital follow-up in the social casework.

Keywords: developing practitioners' skills: the digital technologies: social casework

أولا مشكلة البحث

نعيش اليوم في عصر تقنية المعلومات، حيث أصبح له أهمية كبيرة ونتيجة لهذه الأهمية وأسهمت تلك الثورة التكنولوجية في ظهور العديد من الإنجازات والمخترعات، وأصبح لزاماً عليها لتطوير أساليب تقديم خدماتها. (عبد الحكيم، عمارة، ٢٠١٨، ص، ١١)

والتطور في تكنولوجيا المعلومات أدي إلى تقديم خدمات للممارسين أكثر دقة وتوثيقا، ليستفيدوا منها في تحسين التشخيص والتقدير لمشكلات العملاء، وزيادة فعالية التدخلات المهنية معهم، وملاحظة وردود الأفعال والاستجابات السلوكية لهم في وقت حدوث المشكلة، ومع تعزيز التكامل الابتكاري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيكون للخدمة الاجتماعية امتداد أوسع لتعزيز وتوظيف استخدام التقنيات الرقمية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في التدخلات المهنية مع العملاء. (Stephanie Cosner Berzin et al., ٢٠١٥, ٥)

وأكدت دراسة كل من ريكوود ودولنج (٢٠١٣) علي أهمية التدخل عبر الإنترنت، وتقيم هذه الدراسة فاعلية العلاج عبر الإنترنت وتصفها بالضعيفة، وأن هناك حاجة ملحة لمزيد من البحث لدعم هذا الشكل من أشكال تقديم الخدمات. (Rickwood & Dowling ٢٠١٣, ٢١)

من أهم هذه المهارات المهنية في خدمة الفرد هي "مهارة المتابعة الرقمية"، حيث تهدف إلي التعرف علي مدى تقدم تنفيذ الخطة العلاجية للتأكد من أنها تسير وفقاً للحدود والتوقيتات المقدرة لإنجازها لتحقق أهدافها، والتدخل لإزالة المعوقات التي تعترض الخطة العلاجية، وقد يكون التدخل للتعديل والتطوير في الإجراءات التنفيذية لتحقيها.

(أبو المعاطي علي، ماهر، ٢٠١٠، ٧٤)

وتمثل المتابعة جزءاً أساسياً من خطة التدخل المهني للتعامل مع الشباب لذلك من الأفضل مناقشة خطة المتابعة خلال مراحل التدخل المهني مثل مرحلة التعاقد؛ للمساعدة في نجاح خطة التدخل المهني، كما تمثل التزاماً يلتزم به الممارس الاجتماعي نحو الشباب حتى لو كانت المؤسسة لا تشجع العاملين عليها، وبالرغم من أن المتابعة هي نهاية خطوات التدخل المهني أو أخرها إلا أنها قد تبدأ قبل أن ندخل في مرحلة الإنهاء من خلال متابعة تنفيذ خطة التدخل المهني ذاتها ومدي التزام العميل بها. (شحاتة حبيب، جمال، إبراهيم حنا، مريم ، ٢٠١١: ٢٨٥)

وأكدت دراسة (Anthony, ٢٠١٥) على أن السرعة التكنولوجية سرعة أيضاً في تتطور الخدمات عبر الإنترنت، وأصبح التدريب في غاية الأهمية لمواكبة هذه التطورات، بالإضافة إلى الحاجة المتزايدة لمواكبة الثقافة الرقمية ونوعية الخدمات التي يحتاجها الشباب والأدوات التي يستخدمها الممارسين لتقديم الاستشارات والمتابعة عبر الإنترنت. (Anthony, ٢٠١٥, ٣٦)

وتسعي مهنة الخدمة الاجتماعية إلى إثراء المهارات التي تتطلبها عملية الممارسة، في

المجتمعات التي تحتاج إلي توفير خدمات تتناسب مع احتياجات الشباب الجامعي المعاصرة، وذلك من خلال توفير ممارسين ذوي مهارات، ومعارف يكتسبونها عن طريق الإعداد والتدريب الجيد، الذي يمكنهم من ممارسة عملهم بفاعلية. (Rex , A.Skidmore. etal; ١٩٩٥,. ٣٦٤)

وتعد المهارات المهنية الرقمية في خدمة الفرد هي أحد المكونات الفعالة التي توفر المؤشرات المناسبة لتوجه المسارات الصحيحة لنجاح الممارسة، ومن ثم أن تدني درجاتها، أو مستوي أدائها، يكمن في الفروق الحقيقية في الأداء المهني في الفروق في المهارات المهنية لدي الأخصائيين الاجتماعيين. (أحمد عبد اللطيف، رشاد، ٢٠٠٢، ٣٠)

وتوضح المهارات هويتها المهنية والإنسانية من خلال الممارسة مع مختلف مستويات الممارسة المهنية، والأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في تحقيق أهدف التدخل المهني.

(شحاتة حبيب، جمال ، ٢٠٠٨، ٩٧)

التقنيات الحديثة من أهم إفرازات الخدمة الاجتماعية الرقمية للتنمية والتطوير، حيث جاءت هذه التقنيات لتواكب احتياجات الشباب بمختلف المستويات التعليمية والوظيفية أو التخصصات، بهدف تسهيل وتيسير سبل إشباع احتياجاتهم ورغباتهم المختلفة. (طيطي، إسماعيل، ٢٠١٠، ٢٣)

حيث يسعي الممارس الاجتماعي لمساعدة الشباب على تحقيق الأهداف العلاجية في ضوء استخدامه لأساليب علاجية متنوعة. (عوض أحمد، عبد الناصر، ٢٠٠٢، ٦٥)

تهتم خدمة الفرد في مجال رعاية الشباب بمساعدة الأفراد للاستفادة من أوجه الرعاية المقدمة لهم من جانب، ومساعدتهم على مواجهة المواقف التي تعوق هذه الاستفادة. ولذلك يقوم أخصائي خدمة الفرد بالتعامل مع الحالات الفردية مستعيناً بما لديه من معارف ومهارات في فهم وتفسير طبيعة السلوك. (عبد الموجود إبراهيم، أبو الحسن، ٢٠٠٧، ١٠)

هذا وتوجد العديد من التقنيات الحديثة التي يتم استخدامها في خدمة الفرد الرقمية وتشمل: الهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني، والرسائل الفورية ، ومواقع الويب، وغرف المحادثات، وهناك بعض أدوات منها تستخدم أكثر من غيرها ، فأكثر الأدوات استخداماً في التدخل العلاجي الرقمي في الرسائل الفورية (رسائل الواتس آب, الفايبر...الخ)، ثم البريد الإلكتروني، ثم مواقع التواصل الاجتماعي(مثل ماي سبيس, فيسبوك , تويتر... الخ). (١٥:١٦ , ٢٠١٢ , Noah , T)

ولعل هذا ما أشارت إليه أيضا دراسة كلاً من ايشيزوكي وكوتر Ishizuki & Cotter ٢٠٠٩م، بعنوان "استخدام الأخصائيين الاجتماعين للإنترنت والبريد الإلكتروني في الممارسة المهنية مع العملاء"، وطبقت هذه الدراسة إلى عينة من الأخصائيين الاجتماعين بولاية فرجينيا، أوضحت هذه الدراسة أن ما يقرب من ٩٩ ٪ من الأخصائيين الاجتماعين

كانوا قادرين على الوصول إلى الإنترنت، وكان العدىد منهم يستخدمون التكنولوجيا بغرض التواصل مع العملاء أو بغرض إجراء أبحاث متعلقة بالعمل، وأوضحت نتائج هذه الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعين الذين استخدموا الإنترنت لمساعدة عملائهم، بأن توظيف الإنترنت في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بمثابة أداة مفيدة للغاية وأن الإخصائيون الاجتماعيون الذين استخدموا الإنترنت كانوا يخططون لزيادة استخدامها لمساعدة عملائهم في المستقبل.

(Ishizuki & Cotter, ٢٠٠٩, ٢٧)

وهذا ما أشارت إليه دراسة سوزان اىـّك ٢٠١٢، التي استهدفت اختبار فعالية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المستندة على التقنيات الرقمية المعتمد على فنيات العلاج المعرفي التعزيزي (CET)، وأشارت نتائجها إلى أن استخدم الممارسين لمهارة حل المشكلات الفردية للشباب بمساعدة الكمبيوتر عن طريق العلاج المعرفي التعزيزي. وأظهرت نتائجها أن التدخل يُحسن الأداء المعرفي والمهارات الاجتماعية لدي الشباب الجامعي.

(Eack, S, ٢٠١٢)

كما أكدت دراسة (مني جلال، ٢٠٢٠) التي بعنوان "متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي" وقد توصلت إلي أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عن مستوي معنوية (٠,٠١) بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي ككل (المتطلبات المعرفية، والمتطلبات المهارية، والمتطلبات القيمية، والمتطلبات التقنية)، وذلك يوضح وجود ارتباط طردي بين هذه الإسهامات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلي تحقيقه.

(جلال أبو السعود، مني، ٢٠٢٠)

حيث أكدت دراسة (هدي رمزي ، ٢٠١٠) التي بعنوان "أساليب ممارسة التعليم عن بعد في طريقة خدمة الجماعة" علي أهمية التركيز علي أساليب والتعليم عن بعد الإلكتروني لطلاب الدراسات العليا وإكسابهم المهارات والمعارف والاتجاهات حتي يمكن الاستفادة من هذه الوسائل التكنولوجية لإثراء الممارسة المهنية وتطوير أساليبها وتكتيكاتها.

(رمزي بدر الدين، هدي، ٢٠١٠)

وبعد العرض السابق لأهمية التطبيقات الرقمية في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية على مستوي التعليم والبحث والممارسة بالإضافة إلي ما يمر به ليس مجتمعنا فقط بل المجتمع الدولي كله من تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد Coved-١٩ أدت إلي ضرورة تنمية مهارات الممارسين العاملين علي استخدام التقنيات الرقمية في علاج المشكلات الفردية للشباب الجامعي وفي ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الهدف التالي: وضع برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد، حيث تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ضرورة وأهمية استخدام التقنيات الرقمية في شتي مناحي الحياة ونجاح ذلك سيؤدي لتوفير الوقت والجهد والمال ومواكبة للتطورات التكنولوجية المتواصلة

والتحول لعصر الرقمنة وتماشياً مع ظروف انتشار الجوائح الوبائية كفيروس كورونا المستجد، وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في ضرورة الاهتمام بتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية، وبالتالي سيفيد في تطوير الممارسة المهنية في هذا المجال من خلال توفير الوقت والجهد والمال والمرونة في تقديم الخدمات.

ثانياً: تحديد مشكلة البحث:

من خلال ما سبق بمدخل مشكلة الدراسة من تراث بحثي ونظري يتضح أهمية وضرورة تحول ممارسة الخدمة الاجتماعي إلي عصر الرقمنة خاصة في ظل التقدم التكنولوجي وانتشار الجوائح الوبائية المعدية كالانفونزات وفيروس كورونا المستجد، ومن ثم تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في رغبة الباحثة في تحديد أهم المهارات المهنية سواء المهارة التسجيل الرقمي أو مهارة المتابعة الرقمية، اللازمة لتنمية مهارات الممارسين علي أستخدام التقنيات الرقمية، إلي جانب تحديد النظريات المجهة لتطبيقها، والتقنيات والمعايير الواجب توافرها للممارسة المهنية، وأدواره المهنية في تطبيق المارسة المهنية ومزايا تلك الممارسة والمعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق التقنيات الرقمية ومقترحات تفعيلها في مجال رعاية الشباب الجامعي أجل تقديم أفضل خدمة لهم وبأقل تكلفة وأسرع وقت وبمرونة كأحد أنواع الممارسات المهنية الحديثة في الخمة الاجتماعية في عصر الرقمنة.

ثالثاً: النظريات الموجهة للبحث:

ظهرت العديد من النظريات الحديثة التي تدعم فكرة تنمية المهارات في العصر الرقمي الحالي تتمثل في:

(أ) نظرية التواصلية (Connectivism): تري أن تنمية المهارات تحدث عندما تُدفع المعرفة خلال عملية اتصال الممارس المهني عبر التعلم الشبكي لتوفير المعلومات والمعارف المختلفة.

(ب) نظرية الحتمية الاجتماعية: تركز علي العلاقات الاجتماعية بين الأفراد عبر التطبيقات الرقمية لتقريب المسافات فيما بينهم، فهم يرون أن لها قوة وتأثير كبير يدفع الأشخاص لمحاولة خلق بيئة تجمعهم. (Rangel, U. & Keller, J., ٢٠١١,١٠٥٦)

(ج) نظرية أنظمة التقنيات الاجتماعية: تركز علي التفاعل المشترك بين الجوانب الاجتماعية والتكنولوجية، وتوفير الوقت والجهد والمرونة والتكلفة في تقديم الخدمات للعملاء وتحسين العلاقات بين العاملين بالمنظمة. (Baum, Appel S.H, ٢٠٠٧, ٤٥٥)

١) التقنيات الرقمية الواجب توافرها في خدمة الفرد لتمكين الممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب من استخدامها: (مصطفي محمد محمود، محمود ، ٢٠٢٢، ٤٢)

١- أجهزة الهاتف المحمول.

٢- شبكات التواصل الاجتماعي.

٣- التفاعل مع العملاء وجمع بياناتهم لعمل التقدير الرقمي.

٢) معايير الممارسة المهنية الرقمية في خدمة الفرد:

(عبد الموجود إبراهيم، أبو الحسن ، ٢٠٠٧، ١٦٤: ١٦٩)

(١) الأخلاق والقيم: تقدم أخصائي خدمة الفرد خدمات عبر التليفون وغيره من الوسائل الآخري بشكل أخلاقي، وان يتضمن الكفاءة المهنية وأن تحمي العملاء، وان تتفق مع قيم المهنية.

(٢) التزود: تزود أخصائي خدمة الفرد بالمهارات التكنولوجية ونظم المعلومات ونظم الدعم المناسبة وذلك ليضمن الممارسة علي مستوي عالٍ من الكفاءة.

(٣) الكفاءة التكنيكية: علي الاخصائيين الاجتماعيين أن يكونوا مسئولين عن ان يصبحوا بارعين في المهارات والأدوات التكنيكية المطلوبة للممارسة.

٣) مهارات الممارسة المهنية الرقمية في هذه الدراسة:

(أ) مهارات التسجيل الرقمي في خدمة الفرد:

(أ-١) مفهوم التسجيل الرقمي:

هو "عملية مهنية لتدوين المعلومات الخاصة بالعملاء والعمليات المهنية المختلفة التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي في تدخله مع العملاء، باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من برامج الحاسب الآلي وأشرطة الكاسيت وكاميرات الفيديو، وقواعد البيانات والإنترنت بما يحفظ سرية هذه المعلومات ويحميها من النسيان والاندثار".

(رجب عبد القوي، رضا ، ٢٠١٢، ٨٢٢)

(أ-٢) أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية الرقمية:-

١- تستخدم في جمع البيانات وحفظها، حتى يمكن الرجوع إليها لمساعدة المستفيدين من خدمات وبرامج الخدمة الاجتماعية. (أبو المعاطي على، ماهر,٢٠٠٩, ٢٧١)

٢- تنظيم كافة المعلومات عن العميل وتاريخه والخدمة المقدمة له وكيفية استخدامها.

٣- للتعرف علي البيانات الخاصة بالعملاء. (terry & Larry, ٢٠٠٨, ٤٩٧)

٤- متابعة التغييرات التي تحدث لدى الشباب والمقارنة بينها قبل وبعد أثناء العمل المهني، ويعتبر وسيلة المؤسسة لتحويل الحالات إلى مؤسسات أخرى لمساعدتها.

٥- تقويم أدوار وعمليات الممارس الاجتماعي ولابد أن تكون هناك البيانات الكمية والمعلومات الكيفية التي يمكن الاعتماد عليها. (منقريوس، فهمى, ٢٠٠٩, ٢٠٤: ٢٠٥)

(أ-٣) معوقات استخدام التسجيل الرقمي في خدمة الفرد:

(شاكر البرزنجى، حيدر, ٢٠١٤, ٤٥ : ٤٦)

١- التوقعات المبالغ فيها لقدرات المستخدمين للتكنولوجيا الرقمية: افتقار المؤسسات للموارد البشرية لتشغيلها الأمر الذى يسبب لها الخسارة الكبيرة .

٢- مقاومة التغيير: قد يكون ضروريا استخدام التكنولوجيا الرقمية من قبل المؤسسات لمواكبة عصر الرقمنة وابتكار أساليب وطرق جديدة ولكن في بعض الأحيان يلاقى مقاومة. قد يكون بسبب

جهل الممارسين الاجتماعيين بالتطورات التكنولوجيا الحديثة وعدم معرفته والتعامل معها.

٣- صعوبة التنبؤ بالتطورات والابتكارات جديدة, لكن عند التنفيذ يتضح الفشل.

٤- صعوبة توحيد الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات: على مستوى الأقسام أو الفروع الأمر الذى يجعلها تواجه المؤسسة مشكلة لتكون قادره على أداء الأعمال بكفاءة وفاعلية , مما يتسبب في الفوضى والإرباك.

٥- مشكلات صحية: الاستخدام المفرض للتطبيقات الرقمية يسبب مشكلات صحية تعرض المستخدمين إلى الإجهاد في العمل فضلا عن التعرض للإشعاعات.

(ب) مهارات المتابعة الرقمية في خدمة الفرد:

(ب- ١) مفهوم المتابعة الرقمية هي الفعل الذي يساعد علي زيادة فعالية عمل سابق، عبر رسالة أو مكالمة هاتفية أو زيارة. (Random House, Kernerman Webster's, ٢٠١٠, ٢٣٤)

(ب- ٢) كيفية تحديد خطة المتابعة الرقمية: (محمد منصور، حمدي وآخرون، ٢٠١٣، ١٣٨:١٦٢)

ويجب التركيز في المتابعة علي:

١- الأحوال البدنية للعميل (مثل النوم، والتغذية، والصحة).

٢- مدي الرضا والتقدم في العلاج.

٣- دراسة الضغوط الحالية وكيف يمكن التعامل معها.

٤- تقدير الأداء الشامل للشباب علي المستويات: الاجتماعي والأكاديمي والعاطفي، العمل.

٥- كما تشتمل أيضا علي جدولة مواعيد الجلسات المعززة لفترة شهر بعد انتهاء التدخل.

ولذلك ينبغي أن تشتمل خطة المتابعة علي:

١. تحديد أوقات وفترات المتابعة.

٢. التركيز علي نتائج التدخل.

٣. التغلب علي المعوقات والصعوبات.

٤. التأكد من قدرة العميل علي الاعتماد علي نفسة مستقبلا.

٤) أدوار الممارس المهني في ضوء الممارسة المهنية الرقمية:

(محمود رفاعي، عادل ، ٢٠١٩، ٤٩١)

١) الفهم الأطر المعرفية في ضوء الموضوعات واستخداماتها وطرق الاستقصاء التي تم بها إنتاجها، للمعايير والقواعد التي تستخدم في الحكم عليها من حيث صحتها، وتاريخها تطويرها.

٢) الفهم الجيد للشباب من حيث خصائصهم التي تؤثر في علاقاتهم بالآخرين عن طريق مهارة التقدير الرقمي، ويشمل هذا الفهم معرفة دوافعهم وأساليبهم المتصلة بالتعلم.

٣) فهم أساليب وطرق المتابعة الرقمية الملائمة لتشخيص مشكلات الشباب وقياس ما حققوه.

٤) إتاحة الفرصة للمناقشة والحوار عبر التقنيات الرقمية، والتحرر من الصور التقليدية للجامعة.

٥) تدعيم وتعزيز رغبة الشباب في الأنشطة الطلابية والقدرة علي المشاركة الجماعية.

٦) الاتزان الانفعالي.

٧) تطوير الذات، وتحفيز الشباب علي المبادرة والمشاركة في القرارات العلاجية التي تناسبهم عبر التقنيات الرقمية.

٨) القدرة علي تحقيق التواصل الفعال بين الجامعة والأسرة والمجتمع المحلي.

٩) امتلاك مهارة استخدام الحاسوب في الحياة العملية واستخدام أساليب التواصل الاجتماعي مع الطلاب.

١٠) التميز في استخدام برامج التدخل المهني الرقمي من منظور الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية.

١١) القدرة علي البحث والاطلاع في شبكة الإنترنت والويب.

رابعاً) أهمية البحث

لما كانت مشكلة الدراسة تسعى لتحديد متطلبات تنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد وتستمد هذه الدراسة أهميتها من:

١- افتقار الدراسات التي تناولت تنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد، وبالتالي فإن هذا البحث يأتي دعماً لغيره من الدراسات السابقة، ويضف إليه دراسة متخصصة في تطبيق الخدمة الاجتماعية الرقمية وعلاقتها بتنمية مهارات لدي الممارسين العاملين في أدارات رعاية الشباب.

٢- قد تساهم هذه الدراسة من خلال إلقاء الضوء علي التقنيات الحديثة الخدمة للاجتماعية الرقمية بشكل عام، وعلي منظومة التحول الرقمي المرتبطة الخدمة الاجتماعية الرقمية، وذلك من خلال الإطار النظري.

٣- انتشار بعض الجوائح الوبائية كفيروس كورونا المستجد "Covde-١٩" والذي استدعي تجنب التجمعات فأصبحت التكنولوجيا الوسيلة للتواصل مع العملاء لتطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي.

٤- أهمية التنسيق بين وزارتي التعليم العالي وتكنولوجيا المعلومات، وإعداد استراتيجية قومية للخدمة الاجتماعية الرقمية في مصر، حيث أشارت إلى اهتمام العالم بالخدمة الاجتماعية الرقمية، مبينا أنه بلغ حجم الأنفاق على هذا العلم خلال عام ٨٧ مليار دولار، ومن المقرر أن تصل إلى ١٠٠ مليار دولار بحلول عام ٢٠٢٣، ما يعكس مدى اهتمام العالم بالتقنيات الحديثة. وخلق فرص عمل جديدة، وظهور أنماط جديدة مبتكرة من الاتصال التفاعلي، وظهور علوم الخدمة الاجتماعية الرقمية والتطبيقات الذكية، والتي تمثلت في العديد من المجالات. (جريدة الوطن: ٢٠١٩)

٥- أن استخدام الممارسين الاجتماعيين للخدمة الاجتماعية الرقمية في مجال رعاية الشباب من المجالات المهمة في الخدمة الاجتماعية يعد مطلباً مهماً لتطوير أداء الممارسين المهنيين.

٦- مساعدة الممارسين العاملين في أدارات رعاية الشباب علي التعرف علي أهم التحديات الخدمة الاجتماعية الرقمية التي تواجههم عند تنمية مهارات الممارسين المهنين، وكيفية التغلب علي هذه التحديات، أو التخفيف من آثارها السلبية.

خامساً) أهداف البحث

١- يهدف البحث الحالي إلى التوصل لبرنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد لدى العاملين في إدارات رعاية الشباب.

٢- وضع برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام التسجيل الرقمي في خدمة الفرد.

٣- وضع برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام المتابعة الرقمية في خدمة الفرد.

سادساً) تساؤلات البحث:

١- ما المقترحات لتنمية مهارات الممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد؟

٢- ما المقترحات لتنمية مهارات الممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام التسجيل الرقمي في خدمة الفرد؟

٣- ما المقترحات لتنمية مهارات الممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام المتابعة الرقمية في خدمة الفرد؟

سابعاً) مفاهيم البحث

تتضمن الدراسة مفاهيم أساسية وفيما يلى عرض وتوضيح لهذه المفاهيم نظرياً وإجرائياً:

١. مفهوم تنمية المهارات:

هناك العديد من تعريفات المهارات المهنية الرقمية وفيما يلى عرضاً لبعضها :-

تعرف المهارة في اللغة بأنها أحكمه، وصار به حاذقا فهو ماهر، (تمهر) في كذا تعني: حذق فيه فهو متمهر.

(معجم اللغة العربية،٢٠٠٢، ٢٢١)

وتعرف المهارة في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنها القدرة على الاتصال بالآخرين والعمل معهم لتحقيق أهداف اجتماعية محددة وتتضمن المهارة التحدث بطريقة يمكن فهمها والكتابة الواضحة والتركيز على الناس المؤثرين.

(أحمد شفيق السكرى،٥٠٠،٢٠٠٠)

والمهارة في أبسط تعاريفها هي القدرة على عمل شيء ما بإتقان، والشخص الماهر هو من يملك المهارة أو يظهرها.

(Webster Dictionary, ١٩٩٢, ٢٦٩)

وهناك من يعرفها بأنها "حصيلة الفرد من السلوكيات اللفظية، وغير اللفظية والتي بواسطتها يستطيع التأثير في استجابات الآخرين، وتعمل هذه الحصيلة كميكانزيم يؤثر من خلال الفرد في بيئته وذلك بالتوجيه نحو الأشياء المرغوبة في المحيط الاجتماعي، ويعد الفرد ماهرًا اجتماعيًا تبعًا للمدى أو الحجم الذي ينجح به في الحصول على النتائج المرغوبة بدون أن يسبب ألمًا أو إزعاجا للآخرين.

(John Masud , ١٩٨٨, ٦٩)

وتقصد الباحثة بالمهارة في هذا البحث: قدرة الممارسين الاجتماعيين العاملين مع الشباب الجامعي علي ممارسة دورهم المهني مستخدمين العديد من المهارات مثل مهارة التسجيل الرقمي، ومهارة المتابعة الرقمية، بما يساعد على تحديد احتياجات الممارسين العاملين في أدارات رعاية الشباب وبالتالي يساعدنا على الإصلاح والتقدم، وبالتالي على مواكبة مثل هذه التغيرات والتواصل معها والتصدي لها، وذلك من خلال لتنمية الممارسين العاملين في أدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

- أما تعريف المهارة المهنية للممارسيين في مجال رعاية الشباب:

ومن خلال إطلاع الباحثة علي بعض المراجع العربية والاجنبية منها (الهواري)،(أبو حطب)،(Buck R, Temperament)، Davids & Julia) تمكنت الباحثة من تحديد مهارات الممارس المهني في مجال رعاية الشباب بالشكل الذي يسمح بتنمية مهاراتهم لتتناسب تقنيات الخدمة الاجتماعية الرقمية، حيث حددتها في الآتي:

أ- قدرة متميزة للممارسين لأستخدام التقنيات الرقمية الحديثة بشكل مهني متكامل.

ب- مقدرة على الأتصال الجيد بالشباب.

ج- مساعدة الشباب علي حل مشكلاتهم ومواجهة احتياجاتهم.

د- القدرة علي استثمار الموارد والامكانيات المتاحة لصالح الشباب.

ه- تعاون فريق العمل بمراكز رعاية الشباب عبر مواقع الويب لتقديم الخدمات المختلفة للشباب.

ز- القدرة علي الأداء المهني المتميز نحو الشباب.

٢. التقنيات الرقمية:

أ- الخدمة الاجتماعية الرقمية: تعرف "بأنها مجموعة القواعد والضوابط والمعايير والأعراف والأفكار والمبادئ المتبعة في الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا، والتي يحتاجها المجتمع من أجل المساهمة في رقي المجتمع والتحول الرقمي هو توجيه وحماية، توجيه نحو التقنيات الحديثة، وحماية من أخطارها. والخدمة الاجتماعية الرقمية باختصار شديد في التعامل الذي مع التكنولوجيا".

(Ribble, M. S., & Bailey, G. D. ٢٠٠٤, ١٦)

كما عرفت بكونها فهم كيفية إدارة المعلومات الشخصية بشكل آمن وبطرق مبتكرة وإلهام الآخرين للقيام بذلك. (Yang, H. H., & Chen, P. ٢٠١٠. ٤٩)

بينما عَرَّفها " ٢٠١٢ .,Lyons Robert" بكونها نوع من أنواع التحول الرقمي التي تهدف إلي تدعيم السبل للاستخدام الآمن للتكنولوجيا لدي المواطنين، بالإضافة إلي تدعيم إجراءات المسؤولية الرقمية. (Lyons, R. ٢٠١٢, ٤٠)

ويمكن تحديد مفهوم الخدمة الاجتماعية الرقمية في ضوء هذه الدراسة كالتالي:

هي إحدى أنواع الممارسات المعاصرة في الخدمة الاجتماعية، تتم من خلال استخدام التطبيقات الرقمية العلاجية الموجودة على مواقع الإنترنت أو 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 الممارسين المهنيين بكل ما هو تكنولوجي في الممارسة الميدانية.

التعريف الإجرائي للخدمة الاجتماعية الرقمية في الدراسة الحالية:

١- مجموعة من الوسائل والأساليب والمهارات.

٢- تهدف إلي تطوير الأداء المهني للممارسين الاجتماعيين في مجال رعاية الشباب.

٣- من خلال تنمية المهارات المهنية للممارسين علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية في الممارسة المهنية.

ثامناً) تصور مقترح لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد.

من إعداد الباحثة

أولاً: الأسس التي يقوم عليها البرنامج التدريبي.

اعتمدت الباحثة عند تصميم البرنامج على مجموعة من الأسس:

١- نتائج الدراسات السابقة وما انتهت إليه من معلومات وتوصيات بضرورة إعداد برامج تدريبية للممارسين الاجتماعيين لتنمية مهاراتهم.

٢- نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة، وبناءً على ذلك تم تحديد الاحتياجات التدريبية والمهارات المهنية اللازمة للممارسين الاجتماعيين من خلال تطبيق استمارة تقدير موقف.

٣- التراث النظري للخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بالمهارات المهنية للممارسين الاجتماعيين في إدارات رعاية الشباب.

٤- الاطلاع على الإطار النظري للدراسة الحالية.

٥- الاطلاع على الكتابات الخاصة بالخدمة الاجتماعية الرقمية.

٦- المهارات المهنية للممارسين الاجتماعيين لاستخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ثانياً: أهمية البرنامج التدريبي.

تكمن أهمية البرنامج في توفير مجموعة من الأنشطة والأساليب والتكنيكيات القائمة على الخدمة الاجتماعية الرقمية والتي يمكن استخدامها بحيث تتكامل هذه الأنشطة والتكنيكيات في تنمية المهارات المهنية الآتية (التقدير الرقمي، التدخل العلاجي الرقمي، التسجيل الرقمي، المتابعة الرقمية)، ومن ثم إمكانية الاستفادة من نتائج البرنامج الحالي من قبل العاملين في إدارات رعاية الشباب.

ثالثاً: أهداف البرنامج التدريبي.

يهدف البرنامج التدريبي إلى "اختبار فعالية برنامج تدريبي في خدمة الفرد وتنمية مهارات الممارسين علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية".

وينبثق من هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

١- اختبار فعالية برنامج تدريبي في خدمة الفرد وتنمية مهارة التقدير الرقمي لدي الممارسين العاملين في أدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

٢- اختبار فعالية برنامج تدريبي في خدمة الفرد وتنمية مهارة التدخل العلاجي الرقمي لدي الممارسين العاملين في أدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

٣- اختبار فعالية برنامج تدريبي في خدمة الفرد وتنمية مهارة التسجيل الرقمي لدي الممارسين العاملين في أدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

٤- اختبار فعالية برنامج تدريبي في خدمة الفرد وتنمية مهارة المتابعة الرقمي لدي الممارسين

العاملين في أدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

ويتم تحقيق هذه الأهداف من خلال بناء معرفي لدي الممارسين الاجتماعيين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية وذلك من خلال المحاضرات والمناقشات وورش العمل التي يتضمنها البرنامج التدريبي.

رابعاً: متطلبات تنفيذ البرنامج التدريبي.

لتنفيذ البرنامج وتحقيق أهدافه يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات، والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

١- إيجاد الدافع لدى المتدربين من الممارسين الاجتماعيين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية في التدخلات المهنية مع الشباب.

٢- الموافقة من جانب مديرة المؤسسة بتنفيذ البرنامج التدريبي.

٣- توفير التجهيزات المناسبة من أماكن وأجهزة وبرامج مجهزة لتنفيذ البرنامج ويمكن الاستفادة من الإمكانات المادية المتاحة بالمؤسسة.

خامساً: المباديء التي يجب أن يلتزم بها المتدرب.

١- مبدأ التركيز على احتياجات المتدربين: ويتضمن هذا المبدأ تركيز المدرب على احتياجات المتدربين المهارية اللازمة لاستخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية، وما الصعوبات التي تحول دون ذلك.

٢- مبدأ الأهداف المحددة: وهو وضوح الهدف من البرنامج للمشاركين فيه (المدربين والمتدربين) توضيح أهمية هذه الأهداف وكيف يمكن تحقيقها.

٣- مبدأ الخبرات التقدمية: ويقصد به يجب أن يوضح البرنامج للممارسين الاجتماعيين للمهارات التي تسهم في تحسين أدائهم المهني في إدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط، لاستخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

٤- مبدأ التوقيت: ويعنى مراعاة عامل الوقت في البرنامج من كافة أبعاده بمعنى أن يتفق البرنامج مع الهدف المراد من تحقيقه، والبدء مع الممارسين الاجتماعيين من مستواهم المهني والتحرك في البرنامج حسب قدراتهم.

سادساً: الاستراتيجيات المستخدمة في البرنامج التدريبي.

١- استراتيجية التوضيح: من خلال قيام الباحثة بالتوضيح للمدير وللممارسين الاجتماعيين البرنامج التدريبي والأنشطة التي يتضمنها وأهدافها.

٢- استراتيجية إعادة البناء المعرفي: حيث قامت الباحثة من خلال هذه الاستراتيجية بتقديم المعارف والمعلومات للممارسين الاجتماعيين التي تمكنهم من أداء أدوارهم.

٣- استراتيجية التدريب: وذلك لإكساب الممارسين الاجتماعيين مجموعة من المهارات المهنية التي تساعدهم في العمل في إدارات رعاية الشباب.

٤- استراتيجية التفاعل الجماعي الموجه: وتركز هذه الاستراتيجية على تنمية العلاقات بين الممارسين والتركيز على التفاعل الجماعي وأسلوب العمل الجماعي داخل جلسات

البرنامج التدريبي والاجتماعات عبر تطبيق الزووم.

٥- استراتيجية المشاركة: وذلك من خلال إتاحة الفرصة للممارسين الاجتماعيين للتعبير عن آرائهم في الجلسات التدريبية الخاصة بالبرنامج التدريبي.

٦- استراتيجية الإقناع: وهي تؤكد أن أي تغير حقيقي لابد أن يكون في اتجاهات الأفراد، وأن يكون الفرد على استعداد كبير لتغيير الكثير من المواقف والاتجاهات التي لا تتعارض مع مصلحته الشخصية ومصلحة الجميع، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى إقناع الممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب بضرورة استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية في تدخلاتهم المهنية مع الحالات، وهذا من شأنه أن ينمي معارفهم وقيمهم ومهاراتهم ومواجهة التحديات التي تواجههم.

سابعاً: الأدوات المستخدمة في البرنامج التدريبي.

١- الاجتماعات: حيث تم استخدام الاجتماعات في الحصول على الموافقات للتعاون مع الباحثة، الاجتماع مع مدير المؤسسة لتوضيح البرنامج التدريبي وأهميته، وكذلك الاجتماع مع الممارسين الاجتماعيين العاملين في إدارات رعاية الشباب لتطبيق البرنامج التدريبي.

٢- المحاضرات: وذلك لتوضيح أساليب استخدام التقنيات الرقمية في الخدمة الاجتماعية وخطوات تطبيقها مع الممارسين وتكتيكاته ومبادئ العمل من خلاله والمهارات المهنية التي تريد الباحثة تنميتها للممارسين الاجتماعيين.

٣- المناقشات الجماعية: والتي عن طريقها تساعد الممارسين الاجتماعيين في عرض ومناقشة المشكلات التي يعانون منها داخل المؤسسة، والتي تحول دون التدخلات الفعالة مع إدارات رعاية الشباب، ومن خلال المناقشة أيضا يتم تبادل الأفكار والآراء وطرق الحل التي يتم استخدامها في التدخلات المهنية مع العاملين في إدارات رعاية الشباب وكيفية استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية في تدخلاتهم المهنية وكيفية تنمية مهاراتهم المهنية في التعامل مع الشباب الجامعي.

٤- المقابلات الفردية والجماعية: وذلك لتوضيح كيفية التطبيق العملي للمهارات اللازمة لاستخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية والإجابة على الأسئلة التي تتعلق بالبرنامج التدريبي من قبل الممارسين الاجتماعيين وإدارة رعاية الشباب، وأيضا تم استخدام المقابلات الفردية في البداية للتعرف على الممارسين الاجتماعيين عينة الدراسة.

٥- ورش العمل: وذلك من خلال قيام الباحثة بتقسيم المجموعة شبة التجريبية إلى مجموعات صغيرة مع التأكيد على التعاون والتفاعل داخل كل مجموعة، وذلك لمناقشة موضوع ما.

ثامناً: التكنيكات والأساليب المستخدمة في البرناج التدريبي.

١- السؤال المعجزة: وهو أسلوب الاستجواب الذى سوف يستخدمه الممارسين الاجتماعيين لمساعدة الشباب الجامعي في تصور كيف سيكون المستقبل مختلف عندما تزول المشكلة التي تعاني منها، وأيضا مساعدتهم في وضع الأهداف.

٢- الاستراحة: وتم استخدامها من خلال ضرورة وجود فترات راحة قصيرة خلال الجلسة لكسر الملل وإتاحة فرصة لطرح والحوار الإيجابي بين أعضاء المجموعة شبة التجريبية (عينة الدراسة)، وتلخيص ما حدث بالجلسة.

٣- الواجبات المنزلية: حيث تعمل هذه الفنية على توجيه وتشجيع المشاركة نحو تحقيق أهداف البرنامج التدريبي.

٤- أسئلة القياس: وهي أداة سوف يتم استخدامها من جانب الباحثة لمراقبة التحسن الذى يطرأ على الممارسين الاجتماعين نتيجة البرنامج التدريبي لكل مهارة مهنية، وذلك لتبصيرهم بمستوى أدائهم ومستوى التقدم الذى تم تحقيقه خلال جلسات البرنامج التدريبي.

٥- التوضيح والتفسير: من خلال قيام الباحثة بتوضيح وتفسير للبرنامج التدريبي وشرح لمحتوياته.

تاسعاً: مراحل تنفيذ البرنامج التدريبي.

١- المرحلة التمهيدية للبرنامج: وفي هذه المرحلة يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للممارسين الاجتماعيين اللازمة لاستخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية، وهي المهارات التي سيتم التدريب عليها، تحديد المدى الزمني للبرنامج بصفة عامة وتوزيع الزمن على مراحله الفرعية، تحديد الإمكانات المادية اللازمة لتنفيذ البرنامج، تحديد أساليب تقويم البرنامج.

٢- المرحلة التنفيذية للبرنامج التدريبي: يتم في هذه المرحلة تنفيذ البرنامج الذى تم التخطيط له وفقا لتزويد الممارسين الاجتماعيين بالبناء المعرفي المرتبط بالمهارات المهنية وآليات ممارستها في ضوء الخدمة الاجتماعية الرقمية، وهناك مجموعة من المهارات التي يجب أن يتحلى بها الممارس الاجتماعي أثناء التدخلات المهنية في مراكز رعاية الشباب وهي كالتالي:

(أ) مهارة التسجيل الرقمي:

ويقصد بها: استخدام التطبيقات الرقمية لحفظ وتسجيل المعلومات المتصلة بالشباب الجامعي بدلا من الملفات التقليدية (السجلات الورقية), ويساعد هذا الإجراء على سرية البيانات والحصول عليها عند الطلب وسرعة مع تسهيل عملية متابعة الحالات وتحويلها .

(ب) مهارة المتابعة الرقمية:

هي عبارة عن: عملية بموجبها نستطيع الحصول علي معلومات رقمية تفيد في التعرف علي مستوي أداء الشباب الجامعي فيما يتعلق بأهداف التدخل العلاجي بعد انتهاء خطة التدخل العلاجي الرقمي وتتضمن التعرف علي كيفية سلوك الشباب بعد انتهاء العلاقة المهنية بينه وبين الممارس المهني.

وسوف تراعي الباحثة أثناء تنمية هذه المهارات لدي الممارسين الاجتماعيين بعض الاعتبارات التالية:

أ- إكساب الممارسين الاجتماعيين الجوانب المعرفية اللازمة لكل مهارة من حيث مفهومها وأهميتها وأهدافها وخطواتها وهذا في ضوء ما تم عرضة في البرنامج التدريبي وجلساته.

ب- تدريب الممارسين الاجتماعيين على كيفية تطبيق الخطوات العلمية لكل مهارة بعد الانتهاء من جلساتها وهذا من خلال ما تم فهمة من جلسات البرنامج وذلك يتم في اطار من المناقشة

مع الباحثة والممارسين الاجتماعيين والمهام التي تم التكليف بها.

ج- تطبيق تكنيك القياس وهو أحد تكنيكات التحول الرقمي لقياس مدي التقدم والتحسن لدي الممارسين الاجتماعيين في تنمية المهارة لديهم حتي يتم التعرف على جوانب القصور وعدم الفهم لديهم حتي يتم مراجعتها مره أخري والتأكيد عليها.

د- القياس لكل مهارة على حدة بعد الانتهاء من الجانب المعرفي والاطار النظري الخاص بها ومحتويات البرنامج التدريبي لها من محاضرات ومناقشات وورش وهذا من خلال تطبيق تكنيك القياس والمناقشة لكل مهارة علي حدة.

٣- المرحلة التقويمية للبرنامج: تم تطبيق أداة الدراسة تطبيقاً قبلياً(القياس القبلي)، ثم تطبيق البرنامج التدريبي علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية على عينة الدراسة الحالية، كما تم التقويم التكويني من خلال تطبيق استمارة تقويم جلسات البرنامج والتي توزع في نهاية كل جلسة (استمارة القياس) الذى تم من خلاله التعرف على التقدم الذى تم إحرازه خلال الجلسات، ثم التقويم النهائي من خلال تطبيق أداة الدراسة (القياس البعدي) واستخراج الفروق الإحصائية التي تبين مدى فاعلية البرنامج وتوضح مدى استفادة المشاركين من محتوياته المهنية، وكذلك مدى توافر المقومات الرئيسية التنظيمية والبشرية في البرنامج.

عاشراً: مدة تنفيذ البرنامج التدريبي.

استغرقت فترة تنفيذ البرنامج التدريبي حوالي ثلاثة أشهر، تم تنفيذ البرنامج علي إدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط.

حادي عشر: مؤشرات نجاح البرنامج التدريبي.

١- توافر الاستعداد الشخصي والنفسي للممارسين الاجتماعيين لحضور البرنامج والاستفادة منه.

٢- اختيار التوقيت المناسب لتنفيذ البرنامج.

٣- اختيار البرامج المناسب للممارسين.

٤- التفاعل الإيجابي للمتدربين مع الباحثة أثناء المحاضرات التدريبية.

٥- نمو المتدربين مهنيا في إطار البرنامج التدريبي فيما يتعلق بتنمية المهارات المهنية للممارسين العاملين في إدارات رعاية الشباب علي استخدام الخدمة الاجتماعية الرقمية.

٦- التغيير الذي طرأ علي مستوي مهارات الممارسين وذلك من خلال الفروق الجوهرية بين القياس القبلي والبعدي لعينة الدراسة.

تاسعاً) نتائج البحث

توصلت الدراسة إلى برنامج مقترح لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد, احتوى على الأسس التي يقوم عليها البرنامج, وهدف برنامج "اختبار فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الممارسين علي استخدام التقنيات الرقمية في خدمة الفرد, والمرجعية النظرية الموجهة للبرنامج, وتحديد مراحل وخطوات برنامج التدخل المهني باستخدام التقنيات الرقمية, أساليب العلاج الرقمي المستخدمة في العلاج, كما وضح أدوات تنفيذ برنامج التدخل, إلى جانب الفترة الزمنية لبرنامج

التدخل المهني ومكان تطبيـــق برنـــامج التـــدخل المهني .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:-

١. أبو المعاطي علي، ماهر (٢٠١٠): الإتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
٢. أبو حطب، فؤاد ، صادق، أمال (١٩٩٧): علم النفس التربوي، مكتبة الأنجلو، القاهرة.
٣. احمد عبد اللطيف، رشاد، وآخرون (٢٠٠٢): التدريب علي مهارات العمل الجماعي، القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
٤. جريدة الوطن (٢٠١٩): افتتاح المؤتمر الدولي الأول الخدمة الاجتماعية الرقمية وتكنولوجيا المعلومات.
٥. جلال أبو السعود، منى (٢٠٢٠): متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الفيوم.
٦. رجب عبد القوي، رضا (٢٠١٢). واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد, مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية, كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان, م (٢), ع (٣٣).
٧. رمزي بدر الدين، هدى (٢٠١٠). أساليب ممارسة التعليم عن بعد في طريقة خدمة الجماعة، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٨. شاكر البرزنجى، حيدر (٢٠١٤): تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، .
٩. شحاتة حبيب، جمال (٢٠٠٨): الممارسة العامة من منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث، ص. ٩٧.
١٠. شحاتة حبيب، جمال ، إبراهيم حنا، مريم (٢٠١١): الخدمة الإجتماعية المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
١١. شفيق السكري، أحمد (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ص ١٦٩.
١٢. طيطي، إسماعيل (٢٠١٠): أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد، الأردن.
١٣. عبد الحكيم، عمارة (٢٠١٨): تكنولوجيا المعلمات والاتصالات وحتمية التحول الألكتروني للمؤسسات، مجلة قاصدي مزاج، العدد (٣٥)، الجزائر.
١٤. عبد الموجود إبراهيم، أبو الحسن (٢٠٠٧): تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الأسكندرية،ص. ١١، ١٦٤: ١٦٩.
١٥. عوض أحمد، عبد الناصر (٢٠٠٢): الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ص ٦٥.
١٦. فهمى منقريوس، نصيف, أبو المعاطي على، ماهر (٢٠٠٩): تعليم وممارسة المهارات في المجلات الإنسانية والخدمة الاجتماعية, المكتب الجامعي الحديث ,الإسكندرية.
١٧. ماهر أبو المعاطي علي (٢٠٠٩): نماذج ومهارات التدخل الدهتٍ في الخدمة الاجتماعية، الرياض: مكتبة الزهراء، ص ٣٢٤.

١٨.محمد منصور، حمدي، رجب عبدالقوي، رضا (٢٠١٣): نظريات في العلوم السلوكية، مذكرات غير منشورة.

١٩.محمود رفاعي، عادل (٢٠١٩): واقع الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة، مجلة كلية التربية، العدد (١٨١)، مجلد رقم (٣)،ص. ٤٩١

٢٠.مختار الهواري، عادل، عبد العزيز مصلوح، سعد (١٩٩٩): موسوعة العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ص ٦٤٨.

٢١.مصطفي محمد محمود، محمود (٢٠٢٢): التحول الرقمي والتخطيط لتطوير الأجهزة الإدارية بالمحليات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.

٢٢.معجم اللغة العربية (٢٠٠٢): المعجم الوجيز، القاهرة، المطابع الأميرية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:-

١. Anthony, Kate (٢٠١٥) .Training therapists to work effectively online and offline within digital culture .British Journal of Guidance & Counselling ,Volume ٤٣, Issue ١, pages ٣٦: ٤٢.

٢. Baum, Appel S.H. (٢٠٠٧) Social technical systems theory: an intervention strategy for organizational development, Management Decision journal, vol (٣٥), no (٦).

٣. Buck R, Temperament (١٩٩١) : Social Skills and Communication of Emoloin, a Development Interaction ١st View (New York: Plenum Press, p. ٨٧.

٤. Davids Jary & Julia Jary (٢٠٠٠): Collins Dictionary Sociology Britain: Harper Collins Publishers, ٣rd ed.

٥. Dowling ,Mitchell & Rickwood (٢٠١٣). Online ,Debra Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat .Journal of Technology in Human Services, Volume ٣١, Issue ١ P. ٢١.

٦. Eack, S. M. (٢٠١٢). Cognitive remediation: A new generation of psychosocial interventions for people with schizophrenia. Social Work, ٥٧(٣), ٢٣٥–٢٤٦.

Francesco Chappell. (٢٠١٠). Evidence-Based Practice: Toward Optimizing Clinical

Outcomes, New York: NY. John Wiley Sons. Inc.

٧. Ishizuki, T., & Cotter J. J. (٢٠٠٩). **Social workers' use the** Internet and e-mail to help clients in Virginia. Journal of Technology in Human Services, ٢٧, ١٢٧–١٤٠.

٨. John Masud(١٩٨٨): Treating Problem Children Issues Methods, And Prartice, N.Y., Sage Publicao ns.

٩. Lyons, R. (٢٠١٢) .Investigating student gender and grade level differences in digital citizenship behavior , (Doctoral UMI dissertation, Walden University), ProQuest LLC, p.١ - ٤٠.

١٠. New Concise Webster Dictionary (١٩٩٢): Modern Publishing, N.Y. ٥th.

١١. Noah, T. (٢٠١٢): Middle School Teachers perceptions of cyber bullying .doctor of education . university of southern California , USA.

١٢. Rangel, U. & Keller, J. (٢٠١١). Essentialism goes social: Belief in social determinism as a component of psychological essentialism. Journal of Personality and Social Psychology, vol (١٠), no (٦).

١٣. Rex , A.Skidmore. etal; ١٩٩٥. Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relations, ٣rd edition, Pearson Education..

١٤. Ribble, M. S., & Bailey, G. D. (٢٠٠٤). Digital Citizenship Focus Questions for Implementation .

١٥. Stephanie Cosner Berzin, Jonathan Singer, Chitat Chan (٢٠١٥). Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A grand challenge for social work Retrieved from:

١٦. Terry & Larry, ٢٠٠٨, Encyclopedia of social work, ٢٠Th Edition, Volume ٣, oxford is a registered trademark of oxford university press. Random House Kernerman **Webster's** (٢٠١٠). College Dictionary, Retrieved February ٨٢٠١٧ from: http://www.thefreedictionary.com/Nitrogen+gas.

١٧. Yang, H. H., & Chen, P. (٢٠١٠). **Exploring teachers' beliefs** about digital citizenship and responsibility .Technological Developments in Networking, Education and Automation,p.٤٩.