

بحث بعنوان

المتطلبات المهنية لتحسين الأداء المهني للممارس العام الرقمي

الباحثة

نورا محمد سليمان أحمد

مدرس مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

ملخص البحث:

المتطلبات المهنية لتحسين الأداء المهني للممارس العام الرقمي للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية متطلبات، هذه المتطلبات متعددة ومتداخلة في كافة مجالات الممارسة المتنوعة، حيث تنقسم متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلى متطلبات معرفية ومهارية وقيمية، وتتنبثق تلك المتطلبات من الأسس التي تقوم عليها مهنة الخدمة الاجتماعية، ولكن في ظل التطور التكنولوجي والثورة المعلوماتية، فقد فرض على الخدمة الاجتماعية مجموعة من المتطلبات الخاصة لمواكبة هذا التطور، متطلبات تعمل على خلق ممارس عام رقمي، يعمل في البيئة الرقمية المحيطة ويقدم خدمات اجتماعية رقمية لكافة العملاء في جميع المجالات دون النظر لعاملي الزمان والمكان، حيث يجب على الممارسين في كافة المؤسسات باختلاف مجالاتها الاهتمام بها وتحديثها وتطويرها وتجويدها وإخراجها من النمط التقليدي إلى النمط الذي يتناسب مع متغيرات العصر وسرعة نمو المهنة.

الكلمات المفتاحية: المتطلبات المهنية؛ الأداء المهني؛ الممارس العام الرقمي.

Abstract:

Skill requirements to improve the professional performance of a digital general practitioner

Professional practice in social work has requirements. These requirements are multiple and overlapping in all the various fields of practice. The requirements for professional practice in social work are divided into cognitive, skill, and value requirements. These requirements emerge from the foundations on which the social work profession is based, but in light of technological development and the information revolution, A set of special requirements have been imposed on social work to keep pace with this development, requirements that work to create a digital general practitioner, who works in the surrounding digital environment and provides digital social work to all clients in all fields without regard to the factors of time and place, as practitioners in all institutions, regardless of their fields, must Paying attention to it, modernizing it, developing it, improving it, and moving it from the traditional style to the style that suits the changes of the times and the rapid growth of professions.

Keywords: skill requirements, Professional performance, digital General practitioner.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم ثورة علمية متغيرة هائلة، ومن أهم المتغيرات الحديثة الثورة التكنولوجية، التي أحدثت العديد من التغيرات في جميع الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، فنلاحظ أن لها دور كبير ومهم في جميع المجالات فساعدت في إيجاد التطور الحضاري وساهمت في الحصول على المعلومات، ولذلك فهي تسهل العمليات التربوية والإدارية (علونه وآخرون، ٢٠٢٢، ١٠).

كما غير الانترنت والتقنيات الرقمية حياتنا بشكل كبير، حيث أصبحنا لا نستطيع العيش بمعزل عن العالم الرقمي وتأثيره على حياتنا اليومية، لذلك كان لابد من مواجهة نوع آخر من الأمية فرضته علينا الرقمنة وهيمنتها على جوانب حياتنا المختلفة وهي الأمية الرقمية، حيث نستطيع التواصل مع الآخرين والحصول على المعلومات والاستفادة منها على النحو الأمثل، يتضمن محو الأمية الرقمية تزويد الأفراد بمجموعة من المهارات الرقمية التي تساعدهم على التواصل الاجتماعي مع الآخرين والتي تمكن الناس من استخدام التكنولوجيا الرقمية بطرق تخلق قيمة للأشخاص والآخرين (Fetaji,2021,12).

حيث يطلق على المهارات الرقمية مهارات القرن الحادي والعشرين، فهي تتضمن المهارات التقنية، إدارة المعلومات، التواصل والتعاون، الإبداع، التفكير النقدي، حل المشكلات، كل ذلك في سياق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (León-Pérez And Others,2020,90).

وبذلك فإن تنمية المهارات الرقمية أمر بالغ الأهمية للنجاح في أي تخصص أو مهنة، حيث أنها تمنح القدرات التكيفية التي يحتاج إليها الأفراد للمشاركة الكاملة في المجتمع الرقمي العالمي Murray and (Pérez,2014,88).

والخدمة الاجتماعية مهنة متجددة ومتطورة ومواكبة للأحداث والتغيرات المعاصرة، فمنذ نشأتها وهي تسعى إلى تطوير معارفها ومهاراتها وأدواتها لتواكب التغيرات المختلفة، والاحتياجات المتجددة للفرد، الجماعة، والمجتمع، وكذلك تواجه المشكلات المتنوعة للعملاء كلاً حسب ظروفه وامكانياته وبيئته التي يعيش فيها . حيث دفعت المزايا المتعددة التي تتضمنها التحولات الرقمية بالمختصين في العلوم الإنسانية عموماً والخدمة الاجتماعية خصوصاً إلى الدعوة إلى تطوير سبل الممارسة المهنية في ضوء التحولات نظراً لما توفره مزاياها من فرص من جهة، ولتحقيق المواكبة والتحديث في المهنة عموماً من الجهة الأخرى، فقد وجد (البريش، ٢٠١٣، ٦٣٥) أن الممارس العام يستطيع الاستفادة من الأدوات الالكترونية في تحقيق نتائج إيجابية في مساعدة العملاء من بداية عرض الخدمة أي التعريف بالتدخلات والخدمات أمام المستفيدين في المواقع الإلكترونية وكيفية الحصول عليها وانتهاءً بالمتابعة لضمان نجاح خطة وأهداف العلاج.

مدخل مفاهيمي:

مفهوم المتطلبات المهنية:

يعرف معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية المتطلبات بأنها "احتياجات ومقاصد يلتزمها الأفراد والجماعات والمنظمات للقيام بعمل ما أو علاج خلل ما" (بدوي، ١٩٨٢، ٣٥٥).

أما المهارة في الخدمة الاجتماعية فتعرف بأنها براعة الاختصاصي الاجتماعي في القيام بعمليات الاتصال وتقدير المشكلات والربط بين الاحتياجات والموارد، بمعنى نجاح الاختصاصي الاجتماعي في تطبيق المعارف النظرية بكفائه في المواقف العملية حيث يعوق نجاح تدخله على كفاءته في اختيار المعلومات المناسبة نظرياً للمواقف التي ترتبط بالممارسة المهنية (شكري، عبدالمقصود، ٢٠١٥، ٨٠).

وبذلك فإن المتطلبات المهنية هي المهارات التي يحتاج الممارس العام لاكتسابها لممارسه عمله كممارس عام في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة بشكل أكثر كفاءة وعلى أفضل وجه ممكن.

مفهوم الممارس العام الرقمي:

يقصد بالممارس العام "الشخص الذي يستطيع أن يقيم احتياجات الأفراد والجماعات والمجتمعات، وبعد ذلك يقيم اتصالاً بينهما وبين الموارد التي يمكن أن تلبى أو تشبع تلك الاحتياجات" (Leighinger, 2002, 118), وبذلك فإن الممارس العام يجب أن يكون لديه محيط أوسع من المهارات التي تمكنه من التعامل مع المشكلات وإيجاد حلول لها (Kirst, Hull, 2001, 4), كما أن الممارس العام يجب أن يتمتع بثلاث مواصفات رئيسية وهي (Zastrow, 2006, 30):

١. الممارس العام أول مهني يرى أن العميل يدخل في إطار نسق الرعاية الاجتماعية.
٢. يجب أن يكون الممارس العام قادراً على تقدير حاجات العملاء، وتحديد النقاط التي شكلت ضغطاً على العملاء، وسببت المشكلات التي تواجههم.
٣. يجب على الممارس العام أن يستخدم العديد من المهارات والطرق من أجل خدمة ومساعدة العملاء. بينما يقصد بالممارس العام الرقمي "ذلك الشخص الذي يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تقديم الخدمات لمختلف العملاء، ويمتلك مجموعة من المهارات الرقمية التي تؤهله للقيام بذلك". كما يقصد بالممارسة المهنية الرقمية هي "تدخل مهني واسلوب علاجي يستخدم من خلالها الممارس العام أساسيات المهنة معتمداً على وسائل التكنولوجيا" (سيد، ٢٠٢١، ٥٣١).

المتطلبات المهنية للممارس العام في ظل التحول الرقمي:

من القضايا المعاصرة التي تواجه تعليم الخدمة الاجتماعية هي تحديد المهارات اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية حيث يعتبر الأداء المهاري هي السمة المميزة للممارس العام، لذلك على ممارس الخدمة

الاجتماعية تحقيق التكامل بين المعارف والقيم والمهارات من خلال فهم المعارف في اختيار ما يناسب العملاء ونوعية المواقف التي يواجهونها، وذلك في إطار قيم مهنتهم ومجتمعهم وأهدافهم (الشعبي، ٢٠٠٥، ١١٩).

تعد تنمية مهارات الممارس العام عملية دينامية ترتبط بالتغيرات الاجتماعية والتقدم في الجوانب التكنولوجية المعاصرة، حيث أن الممارس العام لا بد أن يمتلك مجموعة من المهارات التي تعمل على تحسين أدائه المهني، في ظل عصر الرقمنة الذي يشهده العالم أجمع، وكيفية وضعها موضع التطبيق الفعلي في التغلب على المشكلات التي تواجه مختلف القطاعات وفئات المجتمع المختلفة، وذلك لان المشكلات الاجتماعية والانسانية تتصف بالتنوع والتعقيد مع اختلاف أسبابها والعوامل التي تؤثر فيها، حيث أن هناك تحولاً في أساليب الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تعتمد على استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات، ويحتاج ذلك التحول إلى مراجعات شاملة على مستويات البحث والتعليم والممارسة في ظل المجتمعات الافتراضية، حيث لم يعد الاهتمام للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمجتمعات الافتراضية مجالاً فكرياً أو رفاهية بحثية في ظل تنامي عضوية العملاء حول العالم في المجتمعات الافتراضية بما تشمله من شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك وغيرها، وهذا الامر يتطلب تعزيز ثقافة التحول الرقمي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (سيوني، ٢٠٢٣، ٣٠٤).

يعتبر استخدام التقنيات التكنولوجية مهارة أساسية يجب أن تتوافر لدى الممارس العام الرقمي، تتمثل في قدرته على استخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل وتقنيات الاتصال الافتراضية بكفاءة والتفاعل والتواصل مع العملاء باستخدام الوسائل التكنولوجية، لذا تعددت المنصات والتطبيقات الرقمية التي تقدم الخدمات الاجتماعية وهذا يتوافق مع رؤية مصر ٢٠٣٠، والتي جعلت التحول الرقمي ركيزة أساسية لتحسين عوامل التمكين، ورفع مستوى معيشة المواطنين، وتحسين الخدمات المقدمة لهم، من خلال تقديم الخدمات الرقمية المتطورة، والعمل على رفع الوعي لديهم حول كيفية الحصول على تلك الخدمات .

ولذلك تعد المهارات الرقمية عصب الممارسة المهنية، بدونها لن تستطيع المهنة أن تحقق أهدافها، فتسجيل المعلومات والحقائق في مكان آمن يضمن لها السرية، وكذلك تدوين المقابلات التي يقوم بها الممارس العام بطريقة رقمية يساعد في حل المشكلات وتحقيق أهداف عملية المساعدة (عوض، ٢٠٠٣، ١٥٣).

أهمية التحول الرقمي في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية (أبولنصر، ٢٠٢٣، ١٤٧:١٤٨)

١. المساعدة علي تطبيق وممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.
٢. التحول الرقمي يعمل علي تحويل الأعمال المكتبية من النمط اليدوي التقليدي البطيء إلى النمط الإلكتروني الحديث والسريع بهدف تحسين كفاءة وفاعلية العمل وتسهيل تقديم المعلومات والاستشارات والخدمات للعملاء.

٣. التحول الرقمي يوفر فرص حقيقية لإعلان المستمر عن خدمات وبرامج ومشروعات المنظمات - وشروط الحصول عليها أو الاستفادة منها - التي تمارس بها مهنة الخدمة الاجتماعية على نطاق واسع بدون التقيد بحدود جغرافية أو زمنية.
 ٤. للتحول الرقمي يمكن أن يسهل عملية تواصل الممارس العام مع عملاء من الصعب الوصول إليهم ، نظراً لوجودهم في أماكن بعيدة أو في أماكن صعب الوصول إليها أو في أماكن حدث بها زلازل أو بها كوارث أو أوبئة أو فيضانات.
 ٥. التحول الرقمي يمكن أن يساهم في زيادة سرعة الممارس العام في تقديم الخدمات للعملاء وفي أقل وقت ممكن على عكس الممارسة التقليدية.
 ٦. التحول الرقمي يمكن أن يساعد الممارس العام على تقديم الخدمات الإلكترونية مثل : المقابلة الإلكترونية والاستبيان الإلكتروني والدراسة الإلكترونية والتشخيص الإلكتروني والعلاج الإلكتروني والاستشارات الإلكترونية.
 ٧. التحول الرقمي يمكن الممارس العام من ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من أي مكان في المؤسسة أو في المنزل (حيث أنه أصبح غير مقيد بوجوده كل الوقت داخل المؤسسة التي يعمل بها).
 ٨. التحول الرقمي يمكن أن يساعد في تحقيق الشفافية في معرفة رأي العملاء في الخدمات المقدمة لهم سواء بالإيجاب أو بالسلب ، وتلقي مقترحاتهم من خلال التقييم الإلكتروني في نهاية الحصول على الخدمة.
 ٩. التحول الرقمي يساهم في تحقيق الشفافية والمحاسبية والمساءلة للعاملين بما فيهم الممارسين ، بما يساهم في تحسين وجودة الممارسة المهنية.
 ١٠. للتحول الرقمي يساعد في توفير المعلومات والخبرات المتراكمة التي يمكن وخصوصاً استرجعها عند الحاجة إليها مرة أخرى ، في عمليات صنع واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتسجيل المهني.
- مهارات الممارسة المهنية الرقمية:**

لقد أصبحت تنمية المهارات من الموضوعات الهامة التي فرضت نفسها بكافة الميادين وحظيت باهتمام الدول ومختلف المؤسسات التعليمية حيث يتميز العصر الحالي الذي نعيشه بسرعة التغير بالإضافة إلى التقدم الملحوظ بمجال الاتصالات الرقمية مما يحتم على مختلف المعلمين والمتعلمين ضرورة الإلمام بالمهارات المهنية التي يطلبها سوق العمل وان يتكيفوا مع المتغيرات السريعة المرتبطة بطرق الممارسة لمقابلة احتياجات المستفيدين ومحاولة تنمية الوعي بأهمية استخدام المهارات الرقمية في الوقت المعاصر (عبدالحكيم و علي، ٢٠٢١، ٢٤١).

ولذلك وضعت الجمعية الدولية للتكنولوجيا في التعليم المعايير القومية لتكنولوجيا التعليم في إصدارها الموجه للمتعلمين، والتي تدعم المهارات والاتجاهات الواجب تتميتها لدى المتعلمين، ليصبحوا مواطنين مسؤولين ينجحوا في التعامل مع المجتمع الرقمي والمشاركة فيه حيث ركزت على المؤشرات الأساسية التي يجب على المتعلم الأخذ بها وهي متعلماً متمكناً، مواطناً رقمياً، ومنشئاً للمعرفة، ومصمماً ومبتكراً، ومتعاوناً عالمياً (Holland, 2017, 17).

حيث أن المهارات الخاصة بالممارسة العامة تقوم إلى حد ما على بعضها البعض عندما تنتقل من مستوى الوحدات الصغرى إلى الوحدات الوسطى ثم إلى الوحدات الكبرى، لكي تعمل مع الأفراد لابد من إتقان مهارات الاتصال الجيد وهذه المهارات الأساسية متماثلة بغض النظر عما إذا كنت تعمل مع فرد أو جماعة أو منظمة أو مجتمع.

أما المهارات المطلوبة للممارسة الرقمية للخدمة الاجتماعية تتمثل في مهارة تسجيل محتوى جلسات العلاج الإلكتروني، مهارة تشخيص المشكلة، مهارة تحديد بروتوكول العلاج مع العميل، مهارة إدارة التفاعل الإلكتروني مع العملاء، مهارة إدارة الجلسات الإلكترونية، مهارة استخدام الأساليب الرقمية لعلاج المشكلة، مهارة انشاء مجموعات متجانسة من العملاء لعلاج مشكلات موحدة عبر الانترنت (سيد، ٢٠٢١، ٥٣١)، كما تعد المهارات الرقمية من أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها الممارس العام الرقمي للعمل بفاعلية في البيئة الرقمية.

حيث تعرف المهارات المهنية الرقمية : بأنها مجموعة من المهارات الأساسية التي تشمل استخدام الوسائط الرقمية ومعالجة المعلومات واسترجاعها، والمشاركة في الشبكات الاجتماعية لخلق وتبادل المعارف المهنية التي تمثل ركائز العمل المهني (Dobre, 2015, 316).

كما تعرف المهارات المهنية الرقمية بأنها: هي مجموعة من القدرات الرقمية التي تساعد على استخدام الأجهزة الرقمية وتطبيقات الاتصال والشبكات، وذلك من أجل الوصول إلى المعلومات وإدارتها بشكل مثالي ومفيد، حيث إنها تمكن الأشخاص من إنشاء محتوى رقمي ومشاركته بشكل فعال، كما وإنها تمكن الأشخاص من التواصل والتعاون وحل المشكلات المختلفة، وذلك من أجل تحقيق الذات بشكل فعال ومبدع في الحياة، وايضاً من أجل التعلم والعمل على الأنشطة الاجتماعية بشكل عام (Raija & other, 2021, 234).

حيث يطلق على المهارات الرقمية الكفاءات أو المؤهلات الرقمية والتي تشمل على مجموعة من المهارات وهي (عبد الحميد، شعبان، ٢٠٢٢، ٣٢).

١. القدرة على انشاء محتوى رقمي مميز وإدارته ونشره بفاعلية.
٢. القدرة على انشاء خدمة رقمية فعالة والتحكم بها وإدارتها بكفاءة.

٣. القدرة على تسويق الخدمات الرقمية بشكل مبدع ومفيد.

وتنقسم إلى مجموعتين :

١. المهارات الرقمية الأساسية اللازمة لاستخدام الفعال للأجهزة الرقمية والتطبيقات عبر الانترنت.

٢. المهارات المهنية المتقدمة مثل المهن في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالذكاء الاصطناعي

والتعلم الآلي , وتحليلات البيانات الضخمة.

والمهارات الرقمية تعد من بين مجموعة المهارات المستقبلية لمواجهة التحديات والبقاء على صلة

بالعالم المحيط, حيث تساعد الأفراد على أن يكونوا أكثر قابلية للتوظيف والانتاجية والإبداع, حيث يمكن أن

يطلق عليها مهارات القرن الحادي والعشرين, فهي مطلوبة لأنها تتيح القدرة على اكتساب المعلومات وإدارتها

من خلال الأجهزة الرقمية وتطبيقات الاتصال والشبكات (ArisAndOthers,2022,2).

المتطلبات المهنية لتحسين الأداء المهني للممارس العام الرقمي :

١. إكساب الممارس العام المهارات الرقمية اللازمة للممارسة المهنية الرقمية مثل مهارات التواصل

الاجتماعي, مهارة التسجيل الالكتروني, مهارة إجراء المقابلات الالكترونية, مهارة العلاج الالكتروني,

مهارة استخدام المنصات الاجتماعية في مؤسسات العمل المهني, مهارة تحويل الملفات والسجلات

الورقية إلى رقمية.

٢. تدريب الممارس العام على استخدام التكنولوجيا في ممارسته لعمله المهني.

٣. إكساب الممارس العام الرقمي معرف حول أساليب الحماية الرقمية وآليات الأمان, وكيفية الحفاظ على

بيانات العملاء من الاختراق الالكتروني.

٤. توضيح أخلاقيات الممارسة المهنية الرقمية للممارس العام الرقمي, للحفاظ على مبادئ وأخلاقيات

مهنة الخدمة الاجتماعية.

وهناك العديد من المتطلبات المهنية التي يؤدي توافرها بالإضافة إلى المتطلبات المعرفية والقيمية إلى

خلق ممارس عام رقمي قادر على الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية, والارتقاء بالمهنة من خلال

مواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية في البيئة المحيطة والتي أثرت بشكل فعال على تعليم وممارسة

الخدمة الاجتماعية, وساهمت في ظهور الخدمة الاجتماعية الرقمية.

التوصيات :

يوصي البحث بما يلي:

١. وضع استراتيجية لتطبيق الممارسة المهنية الرقمية للخدمة الاجتماعية في جميع مؤسسات العمل

المهني.

٢. توعية الممارس العام بأهمية اكتساب المهارات الرقمية كجزء أساسي من مهارات العمل المهني.
٣. الإهتمام بالتدريب المهني للممارس العام على استخدام التكنولوجيا الرقمية بأدواتها المختلفة في العمل المهني.
٤. نشر ثقافة التحول الرقمي في جميع مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
٥. إدراج بعض المواد التدريسية القائمة على استخدام التكنولوجيا الرقمية في لائحة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.

مراجع البحث

أولاً : المراجع العربية:

- أحمد زكي بدوي (١٩٨٢). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، لبنان، مكتبة لبنان ناشرون.
- جمال شكري محمد ، أحمد عبدالمقصود محمد (٢٠١٥). مهارات الممارسة المهنية للاخصائي الاجتماعي في ضوء الميثاق الاخلاقي للعمل المهني، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- حصة سعد الشعبي (٢٠٠٥). نحو تصور مقترح لتطوير مقررات خدمة الفرد بكليات وأقسام الخدمة الاجتماعية بالرياض بالملكة العربية السعودية، المؤتمر العلمي الدولي الثامن عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، القاهرة، المجلد السادس.
- خيرات سيد عبدالحكيم و محمد جمعة علي (٢٠٢١) ، المهارات الرقمية كاليات لبناء قدرات العمالية بالجمعيات الاهلية ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة الفيوم ، ع ٢٢ .
- شامية جمال سيد(٢٠٢١). متطلبات استخدام العلاج عبر الانترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، ٣٥ (٣) .
- عبدالعزیز بن عبدالله البرثن (٢٠١٣). توظيف التقنية في الخدمة الاجتماعية الالكترونية، مجلة الاداب، جامعة الملك سعود ، مج٢٥، ٣٤ .
- محمد أحمد عوض(٢٠٠٣). آليات بناء المكتبة الافتراضية، تصور مقترح للجامعات المصرية في ضوء بعض التجارب العلمية، بحث منشور في مجلة مستقبل التربية العربية، مؤسسة الدكتور ضياء زاهر للتعليم والتنمية المستدامة، المجلد التاسع، العدد ٣١.
- مدحت محمد أبو النصر(٢٠٢٣). التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مج ٤، ع ١٣ .
- نشوى زكي بسيوني (٢٠٢٣). برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة لتعزيز ثقافة التحول الرقمي للشباب الجامعي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم، ع ٣٠ .
- يوسف جابر علاونه وآخرون (٢٠٢٢). التعليم الالكتروني وتحدياته المعاصر، الياروزي، عمان .
- يوسف محمد عبدالحميد، سحر محمد شعبان(٢٠٢٢). المهارات الرقمية إعادة التفكير في التعليم والتدريب في العصر الرقمي : المهارات الرقمية والنماذج الجديدة للتعليم، ورقة عمل ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم، العدد ٢٧ .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Bekim Fetaji.(2021). Assessing Digital Skills And Competencies Of Public Administration And Defining Their Proficiency Level, Goce Delchev University - Stip, North Macedonia.
- Carles Harold Zastrow .(2006). Social Work With Group A Comprehensive ,Work Book, United States, Thomson Books/ Cole, Six Editions.
- Francisco León-Pérez And Others.(2020). Self-Perception About Emerging Digital Skills In Higher Education Students, Media Education Research Journal.
- Iuliana Dobre .(2015). Learning management systems for higher education: An overview of available options for higher education organizations. Procedia-Social and Behavioral Sciences , Vol(180).
- Karen Kay Kirst , Grafton H.Hull .(2001). Generalist Practice With Organization And Communication ,United State Brook/Cole , Second Edition.
- Laura Michelle Holland .(2017). The Perceptions of Digital Citizenship in Middle School Learning, PhD. Dissertation, Carson. Newman University.
- Meg Coffin Murray and Jorge Pérez.(2014). Unraveling the Digital Literacy Paradox: How Higher Education Fails at the Fourth Literacy, Issues in Informing Science and Information Technology, Kennesaw State University, USA.
- Philip R-Popple,Lesie Leighinger.(2002). Social Work, Social Welfare And American Society, Bodton,Allyn And Bacon, Fifth Edition.
- Raija Hämäläinen, Kari Nissinen, Joonas Mannonen, Joni Lämsä, Kaisa Leino, Matti Taajam .(2021).Understanding teaching professionals' digital competence: What do PIAAC and TALIS reveal about technology- related skills, attitudes, and knowledge? ,Computers in Human Behavior, Volume 117.
- Sharipah Ruzaina Syed Aris And Others.(2022). Digital Skills Framework In Higher Education, Proceedings, Vol(82).