

שימוש בלתי פורמלי של עובדים סוציאליים בטכנולוגיות מידע ותקשורת¹

מונא חורי-כסאברי,² עידית בליט-כהן,² רחלי שנהב-גולדברג³
ופיי מישנה³

מאז הפכו נחלת הכלל, חוללו טכנולוגיות מידע ותקשורת שינוי חברתי. ואולם מקצוע העבודה הסוציאלית ודרכי ההתקשרות עם לקוחות התגבשו עוד שנים רבות לפני שנכנסו לשימוש ככלי מרכזי בתקשורת בין בני אדם. עם שילובן של טכנולוגיות אלה, ובכללן דואר אלקטרוני, מסרונים, רשתות חברתיות, נוצר פער בין הידע שרוכשים עובדים סוציאליים על אופני תקשורת עם לקוחותיהם לבין המציאות בשטח, שבו נפוץ השימוש בטכנולוגיות אלה. יתר על כן, השימוש בהן בלתי פורמלי, ועל כן הידע עליו עודנו מצומצם. מטרת מחקר זה היא לאסוף מידע אודות דרכי התקשורת הלא-פורמליות של עובדים סוציאליים עם לקוחותיהם באמצעות טכנולוגיות מידע ותקשורת. במחקר השתתפו 389 עובדות ועובדים סוציאליים באמצעות שאלון מקוון שהועבר אליהם מאיגוד העובדים הסוציאליים בדואר אלקטרוני או באמצעות רשתות חברתיות.

ממצאי המחקר מצביעים על כך שבין הפגישות הסדירות פנים-אל-פנים יצרו שלושה מכל ארבעה משתתפים (74%) קשר עם לקוחותיהם באמצעות דואר אלקטרוני, מסרונים או רשתות חברתיות. קשר זה אינו חלק מהטיפול הפורמלי. מחצית ויותר מהמשתתפים ציינו שבמקום עבודתם אין מדיניות בדבר השימוש בתקשורת מסוג זה עם הלקוחות. יתר על כן, רבע ויותר מאלה שתקשרו כך עם לקוחות ציינו שתקשורת מקוונת כלל לא תועדה בתיק הלקוח. זאת ועוד, מבחינת המאפיינים האישיים והמקצועיים כמעט לא נמצאו הבדלים בין העובדים הסוציאליים בשימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם הלקוחות.

1 המחברות מבקשות להודות לעובדות ולעובדים הסוציאליים שהשתתפו במחקר וכן לאיגוד העובדים הסוציאליים שסייע בהעברת שאלוני המחקר.
2 בית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית ע"ש פאול ברוואלד, האוניברסיטה העברית.
3 Factor-Inwentash Faculty of Social Work, אוניברסיטת טורונטו.

ממצאי המחקר מדגישים, שבהכשרת עובדים סוציאליים ובקביעת מדיניות שתלווה את הפרקטיקה של המקצוע נדרשים מחקר ובחינה אתית של השימוש בתקשורת מקוונת עם לקוחות.

מילות מפתח: טכנולוגיות מידע ותקשורת, תקשורת מקוונת, עובדים סוציאליים, מדיניות ואתיקה, יחסי לקוחות-מטפלים

1. סקירת ספרות

טכנולוגיות מידע ותקשורת (Information and Communication Technology; ICT) כגון דואר אלקטרוני (דוא"ל), מסרונים ורשתות חברתיות חוללו מהפכה בדרך שבה אנו מתחברים ומתקשרים. עם התרחבות השימוש בתקשורת מקוונת נוצרו הזדמנויות ואתגרים חדשים לאופן אספקתם וניהולם של שירותים קליניים. השפעתה של טכנולוגיה זו מורגשת בשנים האחרונות כמעט בכל מקצועות הטיפול, כולל חינוך, רפואה, ייעוץ ועבודה סוציאלית. ארגונים מקצועיים ברחבי העולם, למשל בארצות הברית, בבריטניה ובאוסטרליה, הכירו בתרומת השימוש בטכנולוגיה לפרקטיקה (Chan & Holosko, 2016; Mishna, Fantus, & McInroy, 2017).

השימוש בתקשורת מקוונת ימשיך להשפיע על מקצוע העבודה הסוציאלית, כמו גם על מקצועות טיפול אחרים (Perron, Taylor, Glass, & Margerum-Leys, 2010). לפי מישנה ועמיתים (Mishna, et al., 2017), עד כה השפיע השימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת על מקצוע העבודה הסוציאלית בשלושה אופנים מרכזיים:

1. באופן פורמלי, כחלק מהטיפול – תקשורת מקוונת היא מקרה פרטי של טיפול באמצעות תוכניות פורמליות עצמאיות של טכנולוגיות מידע ותקשורת (כמו ייעוץ אלקטרוני, טיפול באמצעות התכתבות בדוא"ל, פגישות טיפול מקוונות). שימוש זה בתקשורת מקוונת בטיפול נחקר בהרחבה (Boydell et al., 2014; Richards & Viganó, 2013).
2. בשילוב עם הטיפול – פעילות מקוונת משולבת בטיפול ומחליפה חלק מפגישות הפנים-אל-פנים (van der Vaart et al., 2014). הפעילות המקוונת והפגישות פנים-אל-פנים הן רשמיות, והעובד הסוציאלי מבנה ומנטר אותן (Kooistra et al., 2014; van de Wal et al., 2015). הפעילות המקוונת כוללת שיעורי בית, רשומות יומן (Murdoch & Connor-Greene, 2000), תזכורות דוא"ל, ניטור הודעות טקסט (Aguilera & Muñoz, 2011), פעילויות פסיכו-חינוכיות (Luxton, McCann, Bush, Mishkind, & Reger, 2011) וכלי הערכה ובדיקה (Butcher, Perry, & Hahn, 2004; Gonchar & Adams, 2000).

3. באופן בלתי פורמלי, שלא כחלק מהטיפול – העובדים הסוציאליים משתמשים בטכנולוגיות מידע ותקשורת כתוספת בלתי פורמלית לפגישות פנים-אל-פנים. השיטה העיקרית (והרשמית) של ההתערבות היא פנים-אל-פנים (Mishna, Bogo, Root, & Fantus, 2014; Mishna, Bogo, Root, Sawyer, & Khoury-Kassabri, 2012).

עד כה בחנו מחקרים רבים את השימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת כאמצעי טיפול או כחלק מתוכנן ממנו (Mishna et al., 2017), אבל עדיין חסר מחקר העוסק בשימוש בלתי פורמלי בהם בתהליך הטיפול. במחקר הנוכחי נבחנות, בעזרת דיווח עצמי, התדירות והדרך שבהן עובדים סוציאליים משתמשים בטכנולוגיות מידע ותקשורת. כמו כן מדווחים הנשאלים על מדיניות מקום העבודה בעניין השימוש באמצעים טכנולוגיים בקשר הטיפולי עם לקוחותיהם.

מחקרים מראים שככל שהטכנולוגיה הולכת ומשתכללת וגובר השימוש בטלפונים חכמים, כך בלתי נמנע השימוש הבלתי פורמלי של עובדים סוציאליים בטכנולוגיות מידע ותקשורת בקשר עם לקוחותיהם. לשימוש זה נודעות השלכות חיוביות על בניית הקשר הטיפולי, משום שהטכנולוגיה מספקת למטופלים המשכיות בין הפגישות. בטווח הביניים, בין הפגישות הפורמליות, העובדים הסוציאליים ממשיכים בעיבוד פגישת הטיפול, ובעזרת הטכנולוגיה הם משתפים את הלקוחות וכן מיידעים אותם בנוגע לנושאים שרצו לדון בהם בפגישות הבאות (Mishna et al., 2012, 2014).

ואולם לצד יתרונות אלה, השימוש בטכנולוגיות תקשורת בטיפול מעורר גם שאלות אתיות הנוגעות לגבולות הקשר מטפל-מטופל, פרטיות המטפל וחסיון המטופל (Chan, 2016; Dombro, Kays, & Weller, 2014; Fantus & Mishna, 2013). בהקשרים אלה מצביע המחקר על קשיים שעלולים להתעורר עקב הפרת גבולות הטיפול. דוגמה נפוצה היא מטופל המבקש מהמטפל חברות ברשת החברתית; בקשה זו עלולה לפגוע בפרטיות המטפל מחד גיסא ובחסיון המטופל מאידך גיסא (Reamer, 2013). קושי אחר הוא הציפיות מהמטפל (Mishna et al., 2012). טכנולוגיות התקשורת מאפשרות לכל אדם להיות זמין יותר לחבריו. זמינות זו מטשטשת את הגבול בין המקצועי לאישי ומגבירה את ציפיות המטופל שהמטפל יעמוד לרשותו בכל שעות היממה.

בעקבות השלכות השימוש בתקשורת מקוונת על הקשר הטיפולי בין עובד סוציאלי ללקוחותיו, התעורר הצורך בהתוויית כללים מנחים לשימוש זה. נושא זה נידון בספרות עוד בעשור הקודם, בעיקר סביב השימוש בדוא"ל כאמצעי תקשורת עם לקוחות. כבר אז הזהיר פיין (Finn, 2006) מפני ההשלכות הטיפוליות והחוקיות של העדר מדיניות ברורה בנוגע לשימוש בטכנולוגיה מקוונת, העלול לחשוף את המטפלים לתביעות משפטיות הנוגעות להפרת פרטיותם וסודיותם של המטופלים.

המחקר הנוכחי בחן את היקף השימוש של עובדים סוציאליים במגוון צורות של תקשורת מקוונת עם לקוחותיהם באופן בלתי פורמלי, שלא כחלק מתוכנית טיפול הכוללת שימוש

באמצעי תקשורת מקוונים. לאור האופי המגשש של מחקר זה בחנו מגוון מאפיינים, כגון גיל, מגדר, רמת השכלה, ותק במקצוע, גיל אוכלוסיית המטופלים, העשויים להבחין בין עובדים סוציאליים במידת השימוש באמצעים אלה. כמו כן התייחסנו למדיניות הנוהגת במקומות העבודה ולמידה שבה העובדים הסוציאליים מחילים אותה.

2. שיטה

מחקר זה הוא חלק ממחקר רחב יותר שנערך במקביל גם בארצות הברית ובקנדה. המחקר אושר בידי ועדת האתיקה של בית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית באוניברסיטה העברית.

אוכלוסייה ומדגם

מחקר זה התייחס לאוכלוסיית העובדים הסוציאליים בישראל והתבסס על מדגם של 389 עובדים סוציאליים. כדי להגיע לאוכלוסיית המחקר, השתמשנו במדגם נוחות, ועשינו זאת במספר דרכים; המרכזית בהן היתה שליחת הודעת דוא"ל ובה קישור לשאלון מחקר לכל רשימת התפוצה של העובדים הסוציאליים הרשומים באיגוד בישראל. מלבד זאת פרסמנו את המחקר ברשתות החברתיות וואטסאפ ופייסבוק.

שאלון

צוות המחקר ערך סקירה מקיפה של ספרות המחקר הנוגעת לשימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת בתחומי טיפול שונים (Brown, Ryan, & Harris, 2014; Fang, Al-Raes, & Zhang, 2018; Goldfarb, Kayssi, Devon, Rossos, & Cil, 2016). השאלון התבסס על סקירה זו ועל הידע והמומחיות המחקריים והקליניים של צוות המחקר הבינלאומי. לאחר שפנתה השאלון, הוא נמסר לחוקרים ולאנשי מקצוע בתחום, ונעשו בו התאמות ושינויים, כדי להבטיח תוקף פנים. מלבד זאת הועבר שאלון חלוץ ל-47 עובדים סוציאליים ממדינות שונות, ובעקבות הערותיהם נערכו בו התאמות. כאן ערכנו חלק מהשאלות כדי להתאימן למציאות הישראלית בתחומים שונים כמו לאום, צורת היישוב שעובדים בו ועוד. השאלון כלל חמישה עולמות תוכן:

מאפיינים דמוגרפיים וארגוניים של המשתתפים – המשתתפים התייחסו להיבטים שכללו מגדר, לאום, גיל, שנות עבודה במקצוע ועוד.

מאפיינים ארגוניים של מקום העבודה – המשתתפים התבקשו להתייחס למקום עבודה אחד ובנוגע אליו נשאלו אודות אלה: סוג מקום העבודה (שירותים חברתיים, בית חולים, האגף לשירותי תקון ועוד); קבוצת הגיל של המטופלים (0-10, 11-19, 20-35 וכן הלאה);

ניתן היה לבחור יותר מקבוצת גיל אחת); סוג היישוב שהם עובדים בו (עיר, כפר, מושב/קיבוץ, עיירת פיתוח).

שימוש בלתי פורמלי בטכנולוגיות מידע ותקשורת – חלק זה התייחס למאפייני התקשורת של המשתתפים עם לקוחותיהם וכלל את השאלות האלה: האם יצרת קשר עם מטופלים באמצעים מקוונים (דוא"ל, מסרונים או רשתות חברתיות)? מה הייתה המטרה ביצירת הקשר (ניתן היה לבחור מתוך שורה של אפשרויות לסימון, כולל קביעת פגישה, קבלת עדכונים קצרים מהלקוחות בין הפגישות ועוד)? האם השימוש בתקשורת מקוונת עורר קשיים בעבודתכם (כן/לא), ואם כן, האם נמצא פתרון לקשיים (כן/לא)? האם תיעדתם את התקשורת המקוונת שלכם עם המטופלים (כן/לא)?

גבולות בטיפול – המשתתפים נשאלו אם ירגישו בנוח שללקוחיהם תהיה גישה לתוכן אישי שלהם ברשת (כן/לא), ואם ראוי בעיניהם שעובדים סוציאליים יחפשו מידע על הלקוחות הפתוח ברשת לעיני הציבור (כן/לפעמים/לא). המשתתפים התבקשו לציין אם חיפשו מידע בפועל אודות לקוחות שלהם (כן/לא) ומדוע (ניתן היה לבחור אחת או יותר משורה של סיבות ובהן ביו השאר בקשה של הלקוח, בקשה של מקום העבודה/מנהל, סקרנות ועוד). הם נשאלו גם אם קיבלו מלקוחות קיימים או ותיקים בקשת חברות ברשתות חברתיות (כן/לא), וכיצד הגיבו לבקשה זו (למשל, אישרתי את הבקשה ולא יותר מכך; אישרתי את הבקשה ושוחחתי עמו בפגישה שלאחר מכן).

מדיניות במקום העבודה בנוגע לשימוש בתקשורת מקוונת – המשתתפים נשאלו בדבר קיומה של מדיניות מעין זו במקום עבודתם (כן, לא, לא יודע). אלה שצינו שיש במקום עבודתם מדיניות התבקשו לציין על אילו סוגי תקשורת מקוונת היא חלה (דוא"ל, מסרונים, שיחות וידאו, ו/או רשתות חברתיות ועוד). המשתתפים התבקשו גם לציין אם הם ממלאים אחר הוראות מדיניות זו (כן/לא). אלה שצינו שאין מדיניות התבקשו לציין אם לדעתם מדיניות כזו נחוצה.

3. ממצאים

מאפיינים דמוגרפיים וארגוניים של המשתתפים

במחקר הנוכחי השתתפו 389 עובדות ועובדים סוציאליים: 88.5% נשים ו-11.5% גברים; 86.9% יהודים ו-13.1% ערבים. משתתפים אלה נדגמו בדגימת נוחות. עם זאת, מאפייני המגדר והלאום דומים במידה רבה לאלה שבאוכלוסיית העובדים הסוציאליים בישראל: 87% נשים ו-13% גברים; 85% יהודים ו-15% ערבים (טל-ספירו, 2015).

מומצע גילם של העובדים הסוציאליים שהשתתפו במחקר הוא 41.03 (סטיית תקן = 10.92), וממוצע שנות העיסוק במקצוע – 13.58 (סטיית תקן = 10.08). כשליש

מהמשתתפים ציינו שהם בעלי תואר בוגר (31.8%), 64.5% בעלי תואר שני, ו-3.8% ציינו שהם בעלי תואר דוקטור בעבודה סוציאלית.

ביחס למאפייני העבודה ציינו רוב המשתתפים (73.7%) שהם עובדים בשירותים חברתיים (לשכות רווחה, שירותי תקון, הוסטלים); 17.8% עובדים במערכות בריאות (קופות חולים או בתי חולים); ו-5.6% עוסקים בפרקטיקה פרטית. רוב המשתתפים עובדים בעיר (81.3%), 9.9% בכפר, 6% במושב או קיבוץ, ו-2.9% עובדים בעיירת פיתוח.

מאפייני השימוש בתקשורת מקוונת עם לקוחות והמדיניות בתחום

בין הפגישות הסדירות פנים-אל-פנים יצרו שלושה מכל ארבעה משתתפים (74%) קשר עם לקוחותיהם באמצעות דוא"ל, מסרונים או רשתות חברתיות, שלא כחלק מטיפול רשמי הנערך במערכות תקשורת אינטרנטיות.

למשתתפים הוצעה שורה של סיבות ליצירת קשר מקוון עם המטופל, והם היו רשאים לדווח על יותר מאחת. מהממצאים עולה ש-74.4% השתמשו בתקשורת מקוונת כדי לקבוע פגישה, 62.8% כדי לקבל עדכונים קצרים מהלקוחות, ו-58.6% כדי לקבל או לשלוח מידע קונקרטי. ראוי לציין שיותר מחמישית (22.8%) מאלה שיצרו קשר מקוון עם לקוחותיהם עשו זאת כדי לקבל מידע נוסף שנשא אופי טיפולי. יותר מרבע מהמשתתפים (28.5%) ציינו שלא תיעדו רשמית את התקשורת עם מטופליהם.

כרבע מהמשתתפים (26.1%) ציינו שהשימוש בדוא"ל, במסרונים או ברשתות חברתיות עורר קשיים בעבודתם. רוב אלה שנתקלו בקשיים (68.3%) דיווחו שלא נמצא להם פתרון.

באשר לגבולות בטיפול, כלומר שימוש ברשתות חברתיות ובאינטרנט בכלל כדי לחפש מידע אודות מטופלים ומטפלים, ציינו רוב המשתתפים (79.1%) שיחושו אי נוחות אם תהיה ללקוח גישה לתוכן אישי שלהם ברשת. ובעוד רובם סברו שראוי שעובדים סוציאליים יחפשו מדי פעם מידע נגיש ברשת על לקוחות (70.4%), ציינו כרבע מהם (26.6%) שאין זה ראוי בעיניהם.

כשהתבקשו המשתתפים התבקשו לציין אם בפועל חיפשו ברשת מידע אודות מטופליהם, ענו 41.5% בחיוב. אצל אלה שענו בחיוב הייתה הסיבה השכיחה, לדבריהם, איסוף מידע נוסף לצורכי הערכה (68.3%). כמחצית (51.1%) מהם ציינו שעשו זאת מתוך סקרנות. סיבות אחרות היו דאגה לשלום הלקוח (37.9%), בקשה של הלקוח (13.1%) ובקשה של מקום העבודה או המנהל (9%).

מחצית מהמשתתפים (51.3%) ציינו שמטופל ביקש מהם חברות ברשת חברתית. רוב אלה שקיבלו בקשת חברות (41.6%) דחו אותה או התעלמו ממנה ולא עשו מעבר לכך, 30.1% שוחחו על הנושא עם המטופל בפגישה שלאחר מכן, ו-5.7% שלחו הודעה פרטית שבה

הסבירו מדוע דחו את הבקשה או התעלמו ממנה. לעומתם ציינו 10.8% שאישרו את בקשת החברות.

חשוב לציין בהקשר זה שמחצית המשתתפים ויותר (57.7%) ציינו שאין במקום עבודתם מדיניות שימוש בתקשורת מקוונת עם לקוחות בזמנים שבין הפגישות הסדירות; 18.2% ציינו שאינם יודעים אם יש מדיניות כזו. רק כרבע מהמשתתפים ציינו שיש מדיניות כזו (24.1%), ומתוך אלה ציינו רובם המוחלט שהם נוהגים לפיה (93.8%). למשתתפים הוצגה שורה של תחומים שהמדיניות עשויה להתייחס אליהם. נמצא שעל פי רוב המדיניות מתייחסת לשימוש בדוא"ל (86.4%) ובמסרונים (55.6%). פחות מהם התייחסו לשימוש ברשתות חברתיות (32.1%) ולשיחות וידיאו (כגון סקייפ ואחרים) (14.8%). לבסוף, מבין אלה שצינו שבמקום עבודתם לא נקבעה מדיניות בנושא סברו רובם (86.4%), שמדיניות כזו עשויה לסייע להם.

הזיקה בין מאפיינים דמוגרפיים וארגוניים למאפייני השימוש בתקשורת מקוונת עם לקוחות והמדיניות בתחום

הממצאים בלוח 1 להלן מציגים את הקשר בין מאפייני השימוש של העובדים הסוציאליים בתקשורת מקוונת לבין מאפייניהם הדמוגרפיים והמאפיינים הארגוניים של מקום עבודתם. הממצאים מצביעים על הבדלים מובהקים בין עובדים סוציאליים יהודים וערבים בשימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות (81.1% לעומת 36.6% בהתאמה). ממצא מובהק אחר הראה שעובדים סוציאליים במושבים ובקיבוצים (90.9%) השתמשו בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות הרבה יותר מעובדים באזורים האחרים שנבחנו (75.6% בעיר, 63.6% בעיירות פיתוח ו-52.6% בכפר). עוד מלמדים הממצאים בלוח זה, שעובדים סוציאליים העובדים עם אוכלוסיית בני 20+ מדווחים על שימוש רב יותר בטכנולוגיות מידע ותקשורת מאשר אלה שאינם עובדים עם אוכלוסייה זו (76.9% לעומת 64.8%). בה בעת מראים הממצאים, שאין הבדלים מובהקים בשימוש בטכנולוגיות המידע והתקשורת בהקשר של המאפיינים מגדר, גיל, סוג השירות שהמשתתף עובד בו, ותק במקצוע ותואר אקדמי.

בהקשר של גבולות הטיפול מלמד לוח 1 שעובדים סוציאליים המשתמשים בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות מקבלים הרבה יותר בקשות חברות ברשתות החברתיות מאלה שלא מנהלים תקשורת מעין זו (80.3% לעומת 65.5%, בהתאמה). לעומת זאת, לא נמצא הבדל בין עובדים סוציאליים הנעזרים בתקשורת מקוונת לאלה שלא בנוגע לשאלות אם ירגישו בנוח שתהיה ללקוחותיהם גישה לתוכן אישי שלהם ברשתות ואם אי פעם חיפשו ברשת מידע על לקוח שלהם.

ממצאים דומים עלו גם ביחס להיותה או להיעדרה של מדיניות במקום העבודה: החלטה של מדיניות או אי החלטה לא משפיעה על השימוש של עובדים בטכנולוגיות מידע ותקשורת בקשר עם מטופליהם.

עוד ביקשנו לבחון אם מדיניות במקום העבודה בנושא שימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות קשורה לגבולות הטיפול. הממצאים העלו שאין הבדל מובהק סטטיסטית בין מקומות שיש בהם מדיניות לאלה שאין בהם מבחינת המאפיינים של גבולות הטיפול שנבחנו במחקר זה והתייחסו לחיפוש מידע אודות המטפלים ברשת ($\chi^2 = 2.38, df = 2, n.s.$), חיפוש מידע על הלקוח ברשת ($\chi^2 = 4.07, df = 2, n.s.$) ובקשת חברות מלקוחות ברשתות החברתיות ($\chi^2 = 3.78, df = 2, n.s.$).

לוח 1: הקשר בין השימוש בטכנולוגיית מידע ותקשורת לבין מאפייניהם הדמוגרפיים והארגוניים של המשתתפים (N=389)

משתנה	מדד
מגדר	$\chi^2 = 0.57, df = 1, n.s.$
גיל	$t(308) = -1.10, n.s.$
לאום	$\chi^2 = 37.88, df = 1, P < 0.001$
תואר אקדמי	$\chi^2 = 0.11, df = 3, n.s.$
שנות עבודה במקצוע	$t(317) = -0.88, n.s.$
עובד עם צעירים (עד 19)	$\chi^2 = 0.72, df = 1, n.s.$
עובד עם אוכלוסייה בוגרת (בני 20 ומעלה)	$\chi^2 = 5.24, df = 1, p = 0.022$
אזור גיאוגרפי של מקום העבודה	$\chi^2 = 13.30, df = 3, p = 0.004$
סוג השירות	$\chi^2 = 4.29, df = 2, n.s.$
ביצוע חיפוש אודות לקוחות ברשת	$\chi^2 = 3.51, df = 1, n.s.$
מרגיש בנוח שללקוח תהיה גישה לתוכן אישי שלו	$\chi^2 = 2.12, df = 1, n.s.$
קבלת בקשת חברות מלקוח	$\chi^2 = 9.71, df = 1, P = 0.002$
מדיניות במקום העבודה	$\chi^2 = 2.78, df = 1, n.s.$

כדי לנסות ולהעמיק את ההבנה בדבר השימוש של העובדים הסוציאליים בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות, בחנו אם הנהגתה של מדיניות ארגונית מבדילה בין הקבוצות המרבות להשתמש בטכנולוגיות אלה (יהודים, עובדים עם אוכלוסיית בני 20+ ועובדים בקיבוצים או במושבים) לבין אלה שהשימוש אצלן נמוך יותר במובהק (ערבים, עובדים עם בני 19 ומטה ועובדים בעיר, בכפר או בעירות פיתוח). ממצאי בדיקות אלה, המוצגים בלוח 2, מצביעים על כך שאין הבדלים מובהקים שכאלה.

לוח 2: הקשר בין השימוש בטכנולוגיית מידע ותקשורת לבין מאפייניהם הדמוגרפיים והארגוניים של המשתתפים לפי מסגרות בהן קיימת מדיניות בנושא לעומת אלו שאין בהם (N=389)

משתנה	מאפיינים
לאום	
יהודים	$\chi^2 = 2.87, df = 1, n.s.$
ערבים	$\chi^2 = 4.83, df = 1, n.s.$
עובד עם אוכלוסייה בוגרת (+20)	
כן	$\chi^2 = 2.30, df = 1, n.s.$
לא	$\chi^2 = 2.77, df = 1, n.s.$
אזור מקום העבודה	
קיבוץ/מושב	$\chi^2 = 1.42, df = 1, n.s.$
אזור אחר	$\chi^2 = 2.04, df = 1, n.s.$

4. דיון

המחקר הנוכחי בחן איך ובאיזו תדירות משתמשים עובדים סוציאליים בישראל בטכנולוגיות מידע ותקשורת כתוספת בלתי פורמלית לפגישות פנים-אל-פנים. מחקרים מראים שהתרחבה, רשמית ולא רשמית, התקשורת המקוונת של אנשי מקצוע עם לקוחות (Chan & Holosko, 2016; Mishna et al., 2017). אין תמה אפוא שגם בקרב העובדים הסוציאליים נרשמה עלייה בולטת בשימוש בסוג זה של תקשורת, גם עם לקוחות. רוב המשתתפים (74%) דיווחו שבין הפגישות הסדירות פנים-אל-פנים יצרו קשר עם לקוחותיהם באמצעות דוא"ל, מסרונים או רשתות חברתיות, שלא כחלק מטיפול רשמי שנערך במערכות תקשורת אינטרנטיות. הסיבות הנפוצות לכך היו קביעת פגישה, קבלת עדכונים קצרים ושליחת מידע בעל אופי קונקרטי. חשוב לבחון את השימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות, משום שרוב המחקר בתחום מתמקד בשימוש בתקשורת מקוונת כחלק פורמלי של הטיפול (van der Boydell et al., 2014; Richards & Viganó, 2013), ורק מחקרים מעטים התייחסו לשימוש הבלתי פורמלי בתקשורת מקוונת בקשר טיפולי (Mishna et al., 2017).

המחקר הנוכחי בחן את גבולות הטיפול, באשר להיבטים כמו חיפוש מידע אודות המטפל או המטופל ברשת או קבלת בקשת חברות מלקוחות. רוב המשתתפים (כ-80%) ציינו שהיו חשים שלא בנוח, אילו הייתה ללקוח שלהם גישה לתוכן אישי שלהם ברשת. בה בעת חיפשו כ-40% מהמשתתפים מידע ברשת אודות המטופל שלהם; רובם, לדבריהם, כדי לאסוף

מידע לצורכי הערכה, אם כי רבים עשו זאת מתוך סקרנות. בהקשר זה טוענים גברד ועמיתיו (Gabbard, Kassaw, & Perez-Garcia, 2011) שבעידן האינטרנט, שבו המידע חשוף והכול כמעט ציבורי, ממילא לא ניתן להסתיר מלקוחות היבטים מסוימים בחייהם של מטפליהם, ועליהם ללמוד להסתגל למציאות חדשה זו. יחד עם זאת, ההנחיות של ארגון העובדים הסוציאליים בארצות הברית קבעו שבכל הנוגע לחיפוש מידע אודות לקוח ברשת, על העובדים לקבל הסכמה מפורשת מהלקוח, מלבד באותם מצבים שמטרת החיפוש היא להגן על הלקוח או על אחרים מפגיעה חמורה ובלתי צפויה או מסיבה מקצועית אחרת (NASW, 2018, 9).

קוד האתיקה המקצועית של העובדים הסוציאליים בישראל עודכן לאחרונה, ובכל זאת ההתייחסות שמובאת בו לנושא זה שולית. התייחסות מצומצמת מאוד מובאת בסעיף 11א: "העובדים הסוציאליים הנותנים שירות באמצעים מרחוק (מחשב, טלפון נייד/נייד או כל מכשיר אלקטרוני אחר) יעדכנו את מקבלי השירות על המגבלות הקשורות לשירותים אלה ועל הסיכון הטמון בהם. בכל מקרה יחולו על שירות זה כל כללי החוק והאתיקה המקצועית" (איגוד העובדים הסוציאליים, 2018, 14).

בצפון אמריקה, להבדיל, הוצאו כבר בשנת 2005, תקנות ייחודיות לשימוש של עובדים סוציאליים באמצעים אלקטרוניים, ובשנתיים האחרונות הן חודשו לאור התפתחות הטכנולוגיה וכניסת אמצעים טכנולוגיים נוספים. התקנות מתייחסות בין היתר לאופן השימוש באמצעים טכנולוגיים בארבעה תחומים מרכזיים: מסירת מידע לציבור; עיצוב ומתן שירותים; איסוף מידע אודות לקוחות, ניהולו, אחסונו והגישה אליו; פיקוח על עבודתם של עובדים סוציאליים באמצעים אלקטרוניים. התקנות נועדו להנחות את העובדים הסוציאליים בנוגע לשימוש בטכנולוגיה ולהעלות את המודעות לאחריות האתית הכרוכה בכך (NASW, ASWB, CSWE, & CSWA, 2017). על העובדים הסוציאליים לעשות בתקנות אלה שימוש מושכל, המביא בחשבון קודי אתיקה נוספים וחוקים וכללים אחרים. ככל שצורות חדשות של הטכנולוגיה ימשיכו לצוץ, כך יהיה צורך להתאים את הסטנדרטים של השימוש בהן.

הקשר בין מאפיינים דמוגרפיים ותעסוקתיים של המשתתפים לבין השימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת

בדקנו הבדלים במאפייני השימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות על פי מאפיינים דמוגרפיים ותעסוקתיים של המשתתפים (כגון גיל, מגדר, לאום, ותק במקצוע, תואר אקדמי). ממצאי המחקר הצביעו על כך שכמעט לא היו הבדלים בין הקבוצות השונות ביחס למאפייני השימוש. ההבדלים הבודדים שנמצאו היו ביחס למשתנים לאום, קבוצת הגיל שמתתפי המחקר עובדים איתה, אזור מקום העבודה ובקשת חברות של מטופל.

ביחס ללאום הראו הממצאים שמטפלים יהודים דיווחו יותר ממטפלים ערבים על שימוש בתקשורת מקוונת. נתון זה מקבל חיזוק במחקר שבחן את מצב הנגישות לאינטרנט והשימוש בטכנולוגיה בחברה הערבית בישראל. מחקר זה מצא שאמנם חל צמצום בפער בין החברה היהודית לערבית בשימוש באינטרנט באמצעות הטלפונים הסלולריים, אך עדיין נותרו פערים בולטים בנגישות הפיסית למחשבים ניידים ולתשתיות תומכות ובכל הנוגע להיכרות עם כלים וכישורים עדכניים. הדוח מצביע על פערים גדולים ומובהקים מהחברה היהודית גם בקרב האוכלוסייה הערבית הצעירה, בכל הנוגע למיצוי האפשרויות הגלומות באינטרנט ולמאפייני השימוש בו. ייתכן שפער זה נובע מקשיים בתשתיות פיזיות ביישובים או ברכישת מיומנויות. שימושים מהמחשב יכולים להעיד יותר על שימוש פונקציונלי, כגון טפסים ודוא"ל, ואילו שימושים דרך הטלפון הנייד הם בדרך כלל שימושים חברתיים וצרכניים (גנאים, 2018). זאת ועוד, על פי דוח של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (2015), בחברה הערבית יש פער בין גברים לנשים בשימוש באינטרנט, לטובת הגברים. בהקשר זה יש לזכור שרוב הלקוחות של שירותי הרווחה הם נשים; גם בכך יש כדי להסביר את הממצאים.

באשר לקבוצת הגיל של הלקוחות העלו הממצאים הבדל מובהק בהיקף השימוש בין משתתפים שעובדים עם קבוצת הגיל הבוגרת (בני 20-65) לבין אלה שעובדים עם אוכלוסייה צעירות יותר – בקבוצת הלקוחות הצעירים השימוש נמוך יותר. ייתכן שזה נובע משיקולים אתיים הנוגעים לטיפול בקטינים. ייתכן שתקשורת זו מתנהלת עם הורי הלקוחות, ולא אישית איתם. היבט זה לא נבחן במחקר שלנו, ויש מקום להעמיק את הבדיקה באשר לשימוש בתקשורת עם הוריהם של לקוחות קטינים. הבדל מובהק נמצא גם בין קבוצת הגיל הבוגרת לקבוצת בני ה-65+, אולי בשל שימוש נמוך יותר בתקשורת מקוונת בכלל בקרב קבוצה זו בהשוואה לקבוצה הבוגרים (Good & Mishna, 2019; Haight, Quan-Haase, & Corbett, 2014; Zilberstein, 2015). סביר להניח שזה משפיע גם על השימוש שלהם ושל המטפלים בהם בסוג תקשורת זה.

הבדל מובהק אחר הוא שעובדים סוציאליים במושבים ובקיבוצים דיווחו שהשתמשו בתקשורת מקוונת עם מטופליהם יותר מאשר עובדים סוציאליים שעובדים בעיר, בעירת פיתוח ובכפר. אחד ההסברים לממצא זה קשור לטענתם של בן-רפאל וטופל (2010), הגורסים שלמרות השינויים מרחיקי הלכת שעשו הקיבוצים בשנים האחרונות (הפרטה, הרחבות וכד'), הם עדיין שומרים על עיקרון בסיסי המייחד אותם – ערך הערבות ההדדית. ואמנם בסקר שנערך בשנת 2004 בקרב חברי קיבוץ נמצא שרוב הנחקרים החזיקו בתפיסה שהקיבוץ מייצג גם כיום קהילה ייחודית (בן-רפאל וטופל, 2009). לאור ממצאים אלה אנחנו משערות שייתכן שהקשרים בין העובדים הסוציאליים העובדים בקיבוצים לבין לקוחותיהם קרובים יותר, פורמליים פחות, גבולותיהם גמישים יותר, ולכן אפשר שהם רואים בשימוש בתקשורת מקוונת אמצעי טבעי ומתאים יותר. עם זאת יש מקום להמשיך ולחקור סוגיה זו ולהעמיק בהבנתה.

ממצא מעניין אחר העלה שעובדים סוציאליים שדיווחו על שימוש גבוה יותר בתקשורת מידע וטכנולוגיה עם מטופליהם קיבלו יותר מאחרים בקשות חברות מלקוחות ברשתות החברתיות. כזכור, היה משתנה זה אחד ממאפייני גבולות הטיפול שנבחנו במחקר זה. הוא יכול להעיד על כך ששימוש בתקשורת מקוונת עם לקוחות משליך על גבולות הטיפול, ואף משרה עליהם בלבול בנוגע למה מקובל ומה לא בקשר הטיפולי עם העובד סוציאלי (Chan, 2016; Dombo et al., 2014; Fantus & Mishna, 2013; Reamer, 2013).

לא נמצאו הבדלים בין העובדים הסוציאליים במאפייניהם האישיים, כמו מגדר, ותק במקצוע ותואר אקדמי. ממצא זה מלמד שמבחינת כלל המשתתפים זוהי תופעה חדשה, ויש דמיון במידה שבה אינם ערוכים לכך, מכיוון שלא קיבלו הכשרה והכוונה מתאימות, לא במהלך לימודיהם האקדמיים ולא במהלך עיסוקם כעובדים סוציאליים.

מדיניות בנוגע לשימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות

מחקרים מלמדים שאף שהעובדים הסוציאליים מרבים להשתמש בתקשורת מקוונת, רבים מדווחים על העדר הכשרה, הכנה ותמיכה לעבודתם בעולם המקוון (Finn & Barak, 2010; Mishna et al., 2014; Perron et al., 2010). ממצאי המחקר שלפנינו מחזקים מגמה זו: מחצית המשתתפים ויותר ציינו שבמקום עבודתם אין מדיניות בדבר השימוש בדוא"ל, במסרונים וברשתות חברתיות בקשר עם לקוחות, וחמישית ציינו שאינם יודעים כלל אם נקבעה מדיניות כזו. ממצאים אלה מעלים שאלות פרקטיות ואתיות אודות השימוש באמצעי תקשורת זה עם מטופלים, ויש לתת עליהן את הדעת. למשל: סוגיה אחת שעלתה במחקר הייתה אופן התייעוד של תקשורת זו; רבע ויותר מאלה שהשתמשו בה ציינו שלא תיעדו זאת בתיק הלקוח. דוגמה אחרת נוגעת לשעות העבודה. שימוש בתקשורת מסוג זה מאפשר גישה רבה יותר לעובדים סוציאליים מחוץ לשעות העבודה המתוכננות. בין היתר זה אומר שעובדים סוציאליים רבים מתקשרים עם לקוחות בשעות האישיות שלהם, ויש בכך כדי לפגוע בגבולות ובסטינג הקבוע של הטיפול. בבואנו להתמודד עם השימוש ההולך ומתרחב באמצעי תקשורת מקוונים עם לקוחות, סוגיית המדיניות היא אחת הסוגיות המרכזיות שיש לתת עליהן את הדעת, משום שמחקרים בתחום הראו שללא הכוונה וללא מדיניות ספציפית בתחום זה, מטפלים פועלים בשיטות של ניסוי וטעייה (Mishna et al., 2014).

עוד ממצא חשוב שעלה במחקרנו בהקשר של המדיניות הוא שבאותם המקומות שבהם היא נהגת (כאמור, בקרב פחות ממחצית המשתתפים), היא על פי רוב מתייחסת לשימוש בדוא"ל. לצד חשיבותו של היבט זה, חשוב לציין שמדיניות השימוש בדוא"ל בעבודה עם מטופלים נדונה בארצות הברית כבר בעשור הקודם (Finn, 2006). כיום מערכת הקשרים בין המטפל ללקוחותיו מתנהלת באמצעי תקשורת רבים ומגוונים. על כן המדיניות אמורה להתייחס בהרחבה לכל אמצעי התקשורת המקוונים, כולל וואטסאפ, רשתות חברתיות ושיחות ודיאו עם מטופלים.

מגבלות ומחקר עתידי

שיטת הדגימה – שיטת הדגימה במחקר הנוכחי הייתה דגימת נוחות מקוונת. למרות יתרונותיה של שיטה זו המגבירה את הנגישות של החוקרים לאוכלוסייה, חסרונה בכך שהמדגם המתקבל אינו מייצג, אי אפשר לחשב את טעות הדגימה, ולכן לא ניתן להחיל את ממצאי המחקר על כלל העובדים הסוציאליים בישראל.

גודל המדגם – המדגם במחקר הנוכחי היה קטן יחסית. רצוי להמשיך לחקור נושא זה דרך מדגם רחב יותר.

מערך המחקר – ממצאי המחקר מתבססים על מערך מחקר של סקר רוחב בנקודת זמן אחת. לכן הממצאים מאפשרים לבחון קשרים בין המשתנים השונים, אך לא להסיק על קשרים סיבתיים ביניהם. מומלץ שמחקרים בעתיד ישתמשו במערכי מחקר המאפשרים הסקה סיבתית בין המשתנים, כמו מחקר אורך שיעקוב אחר השימוש של העובדים הסוציאליים בטכנולוגיות מידע ותקשורת לאורך זמן ויבחן את תוצאותיו, הן מבחינת המטפל והן מבחינת הלקוחות.

אופן הפצת השאלונים ואוכלוסיית המחקר – הסקר עצמו הופץ ברשתות החברתיות, כלומר באמצעות אותה הטכנולוגיה שאופן השימוש בה ותדירותו נבחנו במחקר הנוכחי. ייתכן שלעובדים שאינם מחוברים לרשתות אלה ופעילים פחות בדוא"ל לא הייתה גישה לסקר הנ"ל, ולכן הם לא נכללו באוכלוסייה שנבחנה במחקר הנוכחי, מה שהטה את הממצאים. אנו ממליצות שמחקר המשך יופץ במספר דרכים שיאפשרו להכליל באוכלוסיית המחקר גם את העובדים שאין להם גישה לאמצעים טכנולוגיים או לכל האמצעים הטכנולוגיים שנבדקו או שהם משתמשים בהם פחות. מלבד הפצת השאלונים באמצעים אלקטרוניים יכלול מחקר זה את הפצתם בלשכות חברתיות ובמקום עבודתם של עובדים סוציאליים.

התמקדות בתקשורת בלתי פורמלית – כפי שהוזכר במבוא, עובדים סוציאליים משתמשים בשלושה אופנים בטכנולוגיות מידע ותקשורת: שימוש באמצעים אלקטרוניים ככלי המרכזי לטיפול, ושימוש באמצעים אלה בשילוב עם טיפול מסורתי ובאופן בלתי פורמלי. מחקר זה התמקד רק בשימוש בתקשורת בלתי פורמלית עם מטופלים, ומכאן שאינו מציג תמונת מצב כוללת של השימוש של עובדים סוציאליים בתקשורת מקוונת. מומלץ אפוא שמחקרי המשך יבחנו את מידת השימוש של מטפלים באמצעים טכנולוגיים בשלושת האופנים. בחינה מעין זו תאפשר להשוות בין שלושתם ותספק תמונה רחבה יותר של השימוש שעובדים סוציאליים עושים בטכנולוגיות מידע ותקשורת במפגש עם לקוחות.

המלצות לפרקטיקה ולמדיניות

ממצאי המחקר הנוכחי הצביעו על שימוש רחב היקף של עובדים סוציאליים בטכנולוגיות מידע ותקשורת בלתי פורמלית עם לקוחותיהם. עם זאת הצביעו ממצאי המחקר גם על העדר מדיניות במקומות העבודה שתכוון ותנחה את העובדים בנוגע למותר ולאסור מבחינת השימוש בתקשורת מקוונת עם לקוחות. מכיוון שבקוד האתי של העובדים הסוציאליים בישראל חסרה התייחסות לנושא זה, אנו רואות חשיבות להסדרת המדיניות, תחילה במישור האתי ובהמשך בהקשר של ההשלכות הפרקטיות. יש מקום להתייחס לסוגיית הסודיות והחיסיון בין העובדים הסוציאליים למטופליהם בכל הנוגע לחשיפת מידע אישי, התקשרות מחוץ לשעות העבודה וכד'. לאור מאפייני התקשורת המקוונת, שעלולה להיות פרוצה ולא תמיד בשליטתו של הפרט, תיתן התייחסות זו את הדעת גם לסוגיית הגבולות. במצב זה יש קושי להבטיח פרטיות וסודיות של היבטים שאינם נוגעים לקשר הטיפולי, בפרט כלפי גורמים שאינם רלוונטיים לקשר זה.

ברמת ההכשרה אנו סבורות שיש לעדכן את ההכשרה של הסטודנטים והעובדים הסוציאליים בכל הנוגע לשימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת עם לקוחות. בהקשר זה יש מקום להתייחס להתאמת השימוש בתקשורת זו לקהלי יעד שונים ולתרבויות שונות וכן לצייד את העובדים הסוציאליים בכלים לשימוש אפקטיבי ומותאם בתקשורת מסוג זה.

ברמת המדיניות אנו מציעות להקים ועדה שתכלול נציגים מהמשרדים השונים שלהם נגיעה לתחום, כגון משרד העבודה והשירותים החברתיים ורשות התקשוב הממשלתי, וכן נציגים מרשויות מקומיות שונות, נציגות מאיגוד העובדים הסוציאליים ואף נציגות מעמותות ומארגונים פרטיים המעסיקים עובדים סוציאליים ונותנים שירותים הקשורים לעבודה סוציאלית. תפקידה של ועדה כזאת יהיה לנסח מדיניות ולפתח קווים מנחים שיכוונו את העובדים הסוציאליים הנמצאים בשטח לשימוש נכון בטכנולוגיות מידע ותקשורת. הנחיות אלה יסייעו לעובדים לעשות בהן שימוש יעיל ומושכל במפגש עם לקוחותיהם, לתת להם שירות טוב יותר, בעוד הם מוגנים בעצמם ושומרים על פרטיותם ועל פרטיות הלקוחות. אנו מציעות שהוועדה שתתכנס לחיבור ההנחיות תזמין לדיונים השונים גם עובדים סוציאליים בדרגים שונים, בגילאים שונים, ממקומות עבודה שונים (ציבורי, פרטי, עמותות), העוסקים באוכלוסיות ובתחומים שונים וכן המגיעים מתרבויות שונות. באופן זה ייוצגו כל האינטרסים, יימנע מצב שבו נושאים שונים נופלים בין הכיסאות, וכן יהיה ניתן לגשר על הפער בין קובעי המדיניות לאלה המיישמים אותה בשטח. אנו ממליצות שמחקר המשך ילווה את תהליך יישום ההנחיות של המדיניות החדשה.

מקורות

איגוד העובדים הסוציאליים (2018). **קוד האתיקה המקצועית של העובדים הסוציאליים בישראל**. אוחר מ-

<https://socialwork.org.il/prdFiles/%D7%A7%D7%95%D7%93%20%D7%94%D7%90%D7%AA-%D7%99%D7%A7%D7%94%20%D7%94%D7%97%D7%93%D7%A9%202018.pdf>.

בן-רפאל, א' וטופל, מ' (2009). **הקיבוץ על דרכים מתפצלות**. ירושלים: מוסד ביאליק ויד טבנקין.

בן-רפאל, א' וטופל, מ' (2010). קיבוץ שונה ומשתנה: תהליכי התחדשות מאז שנות השמונים. בתוך א' חלמיש וצ' וצמרת (עורכים), **הקיבוץ: מאה השנים הראשונות**. ירושלים: יד יצחק בן-צבי.

גנאים, א' (2018). **האינטרנט בחברה הערבית בישראל: תמונת מצב ראשונית והמלצות למדיניות**. איגוד האינטרנט הישראלי. אוחר מ-

<https://www.isoc.org.il/wp-content/uploads/2018/10/internet-arab-society.pdf>

טל-ספירו, א' (2015). **תנאי ההעסקה של העובדים הסוציאליים ברשויות המקומיות**. ירושלים: מרכז המחקר והמידע של הכנסת. אוחר מ-

https://fs.knesset.gov.il/globaldocs/MMM/354c6b58-e9f7-e411-80c8-00155d010977/2_354c6b58-e9f7-e411-80c8-00155d010977_11_7440.pdf

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. **הערבים בישראל: דיוקן האוכלוסייה, מאפייני תעסוקה, רמת חיים, הכנסות והוצאות 2015** (2017). אוחר מ-

<https://employment.molsa.gov.il/Research/Documents/X13478.pdf>

Aguilera, A. & Muñoz, R. (2011). Text messaging as an adjunct to CBT in low-income populations: A usability and feasibility pilot study. *Professional Psychology, Research and Practice*, 42(6), 472-478.

Boydell, K. M., Hodgins, M., Pignatiello, A., Teshima, J., Edwards, H., & Willis, D. (2014). Using technology to deliver mental health services to children and youth: A scoping review. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 23(2), 87-99.

Brown, J., Ryan, C., & Harris, A. (2014). How doctors view and use social media: A national survey. *Journal of Medical Internet Research*, 16(12), e267.

Butcher, J. N., Perry, J., & Hahn, J. (2004). Computers in clinical assessment: Historical developments, present status, and future challenges. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 331-345.

- Chan, C. A. (2016). Scoping review of social media use in social work practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work, 13*(3), 263-276 .
- Chan, C. & Holosko M. J. (2016). A review of information and communication technology enhanced social work interventions. *Research on Social Work Practice, 26*(1), 88-100 .
- Dombo, E., Kays, L., & Weller, K. (2014). Clinical social work practice and technology: Personal, practical, regulatory, and ethical considerations for the 21st century. *Social Work in Health Care, 53*(9), 900-919 .
- Fang, L., Al-Raes, M., & Zhang, V. F. (2018). *The use of social media by faculty and field instructors in social work education*. Presented at the Society for Social Work and Research 22nd Annual Conference, Washington, DC. Retrieved from sswr.confex.com/sswr/2018/webprogram/Paper32990.html.
- Fantus, S. & Mishna, F. (2013). The ethical and clinical implications of utilizing cyber communication in face-to-face therapy. *Smith College Studies in Social Work, 83*(4), 466-480.
- Finn, J. (2006). An exploratory study of email use by direct service social workers. *Journal of Technology in Human Services, 24*(4), 1-20 .
- Finn, J. & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research, 10*(4), 268-277.
- Gabbard, G., Kassaw, K., & Perez-Garcia, G. (2011). Professional boundaries in the era of the internet. *Academic Psychiatry, 35*, 168-174.
- Goldfarb, J., Kayssi, A., Devon, K., Rossos, P. G., & Cil, T. D. (2016). Smartphones and patient care exploring the use of text-based messaging for patient-related communication. *Surgical Innovation, 23*(3), 305-308.
- Gonchar, N. & Adams, J. (2000). Living in cyberspace. *Journal of Social Work Education, 36*(3), 587-596.
- Good, B. & Mishna, F. (2019). "Double-edged sword" of digital media use among youth in residential treatment: Perspectives of service providers. *Residential Treatment for Children & Youth*. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/0886571X.2019.1696263>.
- Haight, M., Quan-Haase, A., & Corbett, B. A. (2014). Revisiting the digital divide in Canada: The impact of demographic factors on access to the internet, level of

- online activity, and social networking site usage. *Information, Communication & Society*, 17(4), 503-519. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.891633>.
- Kooistra, L., Wiersma, J., Ruwaard, J., van Oppen, P., Smit, F., Lokkerbol, J., & Riper, H. (2014). Blended vs. face-to-face cognitive behavioural treatment for major depression in specialized mental health care: Study protocol of a randomized controlled cost-effectiveness trial. *BMC Psychiatry*, 14, 290.
- Luxton, D., McCann, R., Bush, N., Mishkind, M., & Reger, G. (2011). mHealth for mental health: Integrating smartphone technology in behavioral healthcare. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42(6), 505.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., & Fantus, S. (2014). Here to stay: Cyber communication as a complement in social work practice. *Families in Society*, 95(3), 179-186.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J., & Khoury-Kassabri, M. (2012). "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277-286.
- Mishna, F., Fantus S., & McInroy, L. (2017) Informal use of information and communication technology: Adjunct to traditional face-to-face social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 45, 49-55.
- Murdoch, J. & Connor-Greene, P. (2000). Enhancing therapeutic impact and therapeutic alliance through electronic mail homework assignments. *The Journal of Psychotherapy Practice and Research*, 9(4), 232-237.
- NASW (2018). *The NASW Code of Ethics*. National Association of Social Workers. Retrieved from socialwork.sdsu.edu/wp-content/uploads/2011/09/NASW-Code-of-Ethics2017.pdf
- NASW, ASWB, CSWE, & CSWA (2017). *Standards for technology in social work practice*. Retrieved from <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=lcTedsHUcng%3d&portalid=0>
- Perron, B., Taylor, H., Glass, J., & Margerum-Leys, J. (2010). Information and communication technologies in social work. *Advance Social Work*, 11(2), 67-81.
- Reamer, F. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.
- Richards, D. & Viganó, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.

- van der Vaart, R., Witting, M., Riper, H., Kooistra, L., Bohlmeijer, E. T., & van Gemert-Pijnen, L. J. (2014). Blending online therapy into regular face-to-face therapy for depression: Content, ratio and preconditions according to patients and therapists using a Delphi study. *BMC Psychiatry, 14*, 355.
- van de Wal, M. A., Gielissen, M. F., Servaes, P., Knoop, H., Speckens, A. E., & Prins, J. B. (2015). Study protocol of the SWORD-study: A randomised controlled trial comparing combined online and face-to-face cognitive behaviour therapy versus treatment as usual in managing fear of cancer recurrence. *BMC Psychology, 3*(1), 12.
- Zilberstein, K. (2015). Technology, relationships and culture: Clinical and theoretical implications. *Clinical Social Work Journal, 43*(2), 151-158.