

Iris Dežman Burazer

## Pogostost uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije v socialnem delu z mladimi

Raziskava preučuje stanje uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije v socialnem delu z mladimi, s fokusom na pogostosti uporabe, in analizira dejavnike, ki lahko vplivajo na to. Socialne delavke in delavci pogosto uporabljajo osnovna orodja informacijsko-komunikacijske tehnologije pri svojem delu z mladimi in zaznavajo razkorak med lastno digitalno pismenostjo in digitalnimi kompetencami mladih. Rezultati kažejo na šibko pozitivno povezavo med samoocenjeno digitalno pismenostjo in pogostostjo uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije. Raziskava je tudi pokazala, da število zaznanih izzivov ni povezano s pogostostjo uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije, institucionalna podpora pa je delno pozitivno povezana z uporabo. Študija poudarja potrebo po sistematičnem pristopu k razvoju digitalnih kompetenc v stroki in izboljšanju institucionalne podpore za uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije.

**Glavne besede:** digitalne kompetence, spletno svetovanje, etični izzivi, institucionalna podpora, digitalizacija.

Iris Dežman Burazer je magistrica socialnega dela in doktorska študentka Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani. Zaposlena je na Inštitutu RS za socialno varstvo. Kontakt: iris.dezman-burazer@irssv.si

### Frequency of use of information and communications technology in social work with youth

The paper examines the current use of information and communications technology in social work with young people, highlighting the frequency of use and examining the factors that may influence it. Social workers frequently use basic ICT tools and perceive a gap between their own digital literacy and the digital competencies of young people. The research results indicate a weak positive correlation between self-assessed digital literacy and the frequency of ICT use. The research also showed that the number of perceived challenges is not related to the frequency of ICT use, while institutional support is partially positively associated with use. The study emphasizes the need for a systematic approach to developing digital competencies in the profession and improving institutional support for ICT use.

**Keywords:** digital competencies, online counseling, ethical challenges, institutional support, digitalisation.

Iris Dežman Burazer, MA in social work, is a doctoral student at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. She is employed at the Social Protection Institute of the Republic of Slovenia. Contact: iris.dezman-burazer@irssv.si

## Uvod

V času, ko digitalne tehnologije vse bolj zaznamujejo naše vsakdanje življenje, je vključitev teh v prakso socialnega dela vse bolj neizogibna. Ta potreba je še posebej izrazita v socialnem delu z mladimi, ki se pogosto najbolje spoznajo na digitalne inovacije. Moja raziskava se osredotoča na pogostost uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) v socialnem delu z mladimi v Sloveniji ter analizira dejavnike, povezane z njeno uporabo v praksi, tudi digitalne kompetence, zaznane izzive in institucionalno podporo.

Pri preučevanju uporabe tehnologije v socialnem delu se srečujemo z različno terminologijo, ki kaže na kompleksnost in hitro razvijajočo se naravo tega področja. V literaturi se pojavljajo različni koncepti: od e-socialnega dela (López Peláez in Marcuello-Servós, 2018) in digitalnega socialnega dela



0009-0008-5601-4977

(Pink idr., 2022) do tehnološko podprtega socialnega dela (Afrouz in Lucas, 2023). V moji raziskavi uporabljam termin informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT), med drugim zaradi njegove široke sprejetosti med akademiki in vseobsegajoče narave, ki obsega skupek naprav, komunikacijskih medijev in programske opreme za elektronsko prenašanje podatkov (Krašna, 2010). To je širok, a hkrati specifičen okvir tehnoloških orodij tudi v praksi socialnega dela.

V zadnjih letih je razvoj IKT med socialnimi delavkami pomembno razširil načine dela, tudi uporabo spletnega svetovanja, videokonferenc in različnih socialnih omrežij. Ti novi pristopi so pokazali pozitivne rezultate pri izboljšanju dostopnosti do storitev, povečanju učinkovitosti komunikacije in razširitvi dosega podpore uporabnikom (Menon in Miller-Cribbs, 2002; Barak idr., 2008; Midkiff in Wyatt, 2008; Zur, 2012). Uporaba IKT pa ne prinaša koristi le socialnim delavkam, temveč ima velik potencial tudi za izboljšanje interakcije med uporabniki storitev in stroko, zato se lahko izboljšata kakovost in učinkovitost storitev (Baker idr., 2014; Chan in Holosko, 2015; Halvorsen, 2016).

Posebej pomembno vlogo ima IKT pri socialnem delu z geografsko izoliranimi uporabniki, osebami z oviranostjo in mladimi (Kowalenko idr., 2003; Pini idr., 2004; Cheta, 2004; Bostock, 2004; Csiernik idr., 2006; Ginsberg, 2011), saj omogoča preseganje fizičnih in socialnih ovir. Poleg tega ima IKT ključno vlogo pri premoščanju digitalnega razkoraka in spodbujanju socialne vključenosti marginaliziranih skupin (López Peláez in Díaz, 2015; Halvorsen, 2016; Afrouz in Lucas, 2023), to pa je eno od temeljnih poslanstev socialnega dela.

Pomen uporabe IKT v socialnem delu je dodatno poudarila pandemija covid-19. Zahtevala je hitro prilagoditev praks. V tem obdobju so digitalna orodja zagotovila kontinuiteto storitev v izjemnih razmerah. Na to so se morale hitro prilagoditi tudi socialne delavke. Ob tem so se razkrile tudi omejitve uporabe digitalnih orodij v praksi (Golightley in Holloway, 2020; Mishna idr., 2020; Ross idr., 2021; Cheung, 2021). V Sloveniji ni bilo nič drugače. Telefonska in spletna komunikacija sta postali ključni obliki komunikacije z uporabniki, pri tem pa so video klici omogočali osebnejšo interakcijo kljub fizičnim omejitvam (Hajdinjak, 2021; Mešl in Leskošek, 2021; Sobočan, 2021b). Strokovne delavke so se ob tem srečevale s številnimi izzivi, od vzpostavljanja zaupanja in ocenjevanja potreb uporabnikov na daljavo do pomanjkljive tehnične infrastrukture in digitalnih kompetenc (Sobočan, 2021b; Mešl idr., 2023). Podobne izzive so opazili tudi v svetu (Golightley in Holloway, 2020).

V kontekstu socialnega dela ima IKT pomembno vlogo, še posebej na področju dela z mladimi, saj ta močno vpliva na njihove navade in vsakdanje življenje. Mladi so najštevilčnejši uporabniki IKT, vendar so hkrati tudi najbolj izpostavljeni njenim tveganjem (Becker, 2000; Harris idr., 2013; Pew Research Center, 2012; 2014; Office for National Statistics, 2014). Po podatkih Statističnega urada (SURS, 2023) je imelo osnovne digitalne kompetence 47 % prebivalcev, starih med 16 in 74 let. Delež teh je bil najvišji prav pri mladih, starih 16–24 let.

Zaradi tesne povezanosti mladih z IKT se socialno delo z mladimi srečuje s specifičnimi izzivi in priložnostmi. Eden od izzivov je opažanje, da so mladi

zaradi pogoste rabe IKT manj sposobni verbalnega komuniciranja. To je lahko ovira pri njihovem vključevanju v »tradicionalne« procese podpore in pomoči (Offer idr. 1991; Jimenez in Morreale, 2015; Dekleva idr., 2018). Vendar pa raziskave hkrati kažejo, da so mladi lahko bolj motivirani in aktivno sodelujejo v procesu podpore in pomoči, ko lahko uporabljajo IKT (Matthews idr., 2008; Higham idr., 2012; Best idr., 2014; Boydell idr., 2014; Craig idr., 2015; Berzin idr., 2015). Novejše študije (Chan in Sage, 2021; López Peláez idr., 2020) so dodatno potrdile, da digitalna orodja socialnim delavkam omogočajo, da se lahko odzovejo bolj prilagojeno in fleksibilno ter lažje zadovoljijo specifične potrebe mladih.

Kljub številnim prednostim uporabe IKT v socialnem delu se v stroki pojavljajo tudi upoštevanja vredni pomisleki. Področja, ki zahtevajo posebno pozornost pri integraciji IKT v prakso, so: zaupnost, informiranost za soglasje in profesionalne meje (Fantus in Mishna, 2013; Dombo idr., 2014; Sobočan, 2021a; 2021b). Te etične dileme se še posebej pokažejo v digitalnem okolju, saj so tu meje med profesionalnim in osebnim lahko zabrisane. Nekateri avtorji opozarjajo na potencialno vlogo IKT kot orodja zatiranja in nadzora (Csiernik idr., 2006; Youn, 2007).

V širšem družbenem kontekstu je IKT pogosto videna kot sredstvo za uveljavljanje neoliberalnih vrednot in ciljev (Stoecker in Stuber, 1997; Stam, Stanton in Guzman, 2004), pri tem pa avtorji opozarjajo, da lahko prevelik poudarek na tehnološki učinkovitosti zasenči temeljne vrednote socialnega dela. Martinell Barfoed (2018) opozarja na nevarnost, da lahko uporaba IKT ustvarja distanco in dehumanizira uporabnike ter povzroča redukcijo kompleksnih življenjskih situacij na preproste kategorije in številke. To se sklada s pomisleki Buffata (2015), ki poudarja, da lahko pretirano zanašanje na IKT ogrozi osebni stik, ki je pomemben element socialnega dela. Digitalne prakse zato ne bi smele nadomestiti osebnega stika, ampak bi morale podpirati obstoječe prakse in izkoriščati potencial tehnologije za dopolnjevanje, ne pa zamenjavo osebnega odnosa (Castillo De Mesa, 2021).

Uporaba IKT v socialnem delu sicer ni že sama po sebi problematična ali koristna. Njena vloga je odvisna od tega, kako jo socialne delavke uporabljajo v praksi. Pri spoprijemanju z izzivi pa je pomembno upoštevati širši kontekst uporabe IKT, tudi pomanjkanje sredstev, slabe delovne razmere in pomanjkanje digitalnih kompetenc (Alonso González, 2015). V tem okviru ima digitalna pismenost socialnih delavk osrednjo vlogo pri uspešni uporabi IKT, saj zahteva ne le tehnične spretnosti, ampak tudi sposobnost za kritično razmišljanje o uporabi IKT v praksi socialnega dela (López Peláez in Marcuello-Servós, 2018).

Razlika v digitalni pismenosti med mladimi in socialnimi delavkami je pomemben izziv v sodobnem socialnem delu. Mladi veljajo za digitalne domorodce, raziskave pa kažejo, da večina socialnih delavk ni prejela ustreznega usposabljanja za uporabo digitalnih spretnosti med svojim izobraževanjem. Ta vrzel ne samo ovira učinkovito komunikacijo in podporo mladim, ampak tudi omejuje potencial za inovativne pristope v socialnem delu, ki bi lahko izkoristili prednosti digitalnih orodij (Chan in Holosko, 2015; López Peláez idr., 2020).

## Oprelitev raziskovalnega problema

Kljub možnostim, ki jih ponuja digitalizacija, je proces integracije IKT v socialno delo počasnejši kot v številnih drugih poklicih (Perron idr., 2010; López Peláez in Marcuello-Servós, 2018). Pandemija covid-19 je sicer pospešila uporabo digitalnih orodij (Golightley in Holloway, 2020; Mishna idr., 2020; Conrad in Magsamen-Conrad, 2021; Jeyasingham in Devlin, 2024), vendar je hkrati razkrila številne izzive, kot so pomanjkanje digitalnih kompetenc socialnih delavk, neustrezna tehnološka infrastruktura in organizacijska neprilagodljivost.

Mladi so generacija, ki se odlično znajde v digitalnem okolju, zato pogosto dojemajo IKT kot naravni del svojega vsakdana. Od komunikacije pričakujejo hitro, prilagodljivo in digitalno dostopno interakcijo (Prensky, 2010; Helsper in Eynon, 2013; Livingstone in Third, 2017). V kontekstu socialnega dela je to priložnost za izboljšanje sodelovanja z mladimi z uporabo IKT (Matthews idr., 2008; Higham idr., 2012; Sapin, 2013; Best idr., 2014; Boydel idr., 2014; Craig idr., 2015; Berzin idr., 2015; Bennett idr., 2017).

Raziskave kažejo, da več dejavnikov vpliva na uspešno uporabo IKT v socialnem delu. Med pomembnimi so etična vprašanja, kot sta zaščita zasebnosti in varnost podatkov (Taylor, 2017), organizacijske politike, ki določajo smernice in implementacijo IKT v prakso (Chan in Holosko, 2015), ter širši družbeni konteksti, ki vplivajo na dostopnost in sprejemanje digitalnih inovacij (Ballantyne, 2015). V moji raziskavi pa se osredotočam na tri ključne dejavnike:

- 1) Digitalne kompetence, ki so prepoznane kot eden najpomembnejših dejavnikov za uspešno vključevanje IKT, saj so neposredno povezane s samozavestjo in učinkovitostjo socialnih delavk pri uporabi IKT (Helsper in Eynon, 2013; Taylor, 2017; López Peláez idr., 2020).
- 2) Zaznani izzivi, kot so skrb glede varstva osebnih podatkov, tehnične težave in strah pred zlorabo tehnologije, ki lahko zelo zmanjšajo pogostost uporabe IKT v praksi (Dombo idr., 2014).
- 3) Institucionalna podpora (kot so ustrezna tehnološka infrastruktura, izobraževanje in spodbujanje inovacij), ki je pomembna za ustvarjanje okolja, ki spodbuja uporabo IKT v praksi (Helsper in Eynon, 2013; Chan in Holosko, 2015).

V članku predstavljam kvantitativno raziskavo. Je del širše doktorske študije, ki združuje kvantitativni in kvalitativni pristop ter se osredotoča na uporabo IKT v socialnem delu z mladimi. V Sloveniji doslej še ni bila izvedena raziskava, ki bi preučila dejavnike, povezane s pogostostjo uporabe IKT v tem kontekstu. Cilj moje raziskave je analizirati pogostost uporabe IKT v socialnem delu z mladimi ter raziskati, kako so digitalne kompetence socialnih delavk, zaznani izzivi in institucionalna podpora povezani s to pogostostjo. Namen raziskave je prepoznati priložnosti in ovire, ki vplivajo na učinkovito integracijo IKT v socialno delo, ki bi pripomogla k izboljšanju komunikacije,

dostopnosti storitev in na sploh kakovosti podpore na področju socialnega dela z mladimi.

Osrednje raziskovalno vprašanje je: kako so digitalne kompetence socialnih delavk, zaznani izzivi in institucionalna podpora povezani s pogostostjo uporabe IKT v socialnem delu z mladimi?

Za analizo povezav sem oblikovala tri hipoteze:

- H1: Višja stopnja samoocenjene digitalne pismenosti socialnih delavk je pozitivno povezana s pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi.
- H2: Obstaja negativna povezava med številom zaznanih izzivov pri uporabi IKT in pogostostjo uporabe IKT v socialnem delu z mladimi.
- H3: Večja institucionalna podpora za uporabo IKT je pozitivno povezana s pogostostjo uporabe IKT.

## Metodologija

### Vzorec

Uporabila sem kombinirano vzorčenje, saj sem združila različne strategije za doseganje ciljne skupine. Pristop je temeljil na namenskem vzorčenju, pri čemer sem najprej pripravila seznam organizacij v Sloveniji, ki so relevantne za raziskavo zaradi njihovega dela z mladimi. Vabilo k sodelovanju sem jim poslala preko elektronske pošte s prošnjo, naj vprašalnik distribuirajo zaposlenim socialnim delavkam, ki delajo z mladimi. Poleg tega sem povezavo do ankete objavila tudi preko strokovnih združenj, kot je Socialna zbornica Slovenije, ter večkrat na različnih socialnih omrežjih v skupinah, namenjenih socialnim delavkam, da bi anketa dosegla čim širši krog potencialnih udeležencev. Za povečanje odzivnosti in zagotavljanje zadostnega obsega zbranih podatkov sem poslala tudi opomnike.

Preglednica 1: Značilnosti vzorca preiskovancev.

Značilnost	Podatki
Velikost vzorca	Raziskava je zajela 206 socialnih delavk, ki delajo z mladimi.
Povprečna starost	40,5 let
Starostni razpon	21–70 let
Povprečna delovna doba na področju socialnega dela	12,3 let
Razpon delovne dobe	1–37 let
Regija	Največji delež (28 %) iz Osrednjeslovenske regije
Kraj bivanja	32 % večje mesto, 17 % obrobje/predmestje, 29 % manjše mesto/kraj, 17 % strnjena podeželska vas, 6 % razpršena podeželska vas
Institucionalni okvir	38 % CSD, 29 % NVO, 18 % šolska svetovalna služba, 5 % zdravstvena ustanova, 1 % mladinski dom, 9 % drugo
Vir financiranja	74 % javna sredstva, 20 % javna in zasebna sredstva, 1 % zasebna sredstva, 2 % donacije, 3 % drugo

### ***Instrument***

Za namen raziskave sem uporabila del obsežnejšega anketnega vprašalnika, pripravljenega za širšo doktorsko študijo. Analiza za ta članek je obsegala 34 vprašanj o demografskih podatkih, stanju in pogostosti uporabe IKT ter dejavnikih, ki so z njo lahko povezani. Vprašanja, ki sem jih oblikovala na podlagi pregleda relevantne literature in predhodnih raziskav, so pokrivala tri glavne sklope: demografske podatke in informacije o institucionalnem okviru, pogostost in načine uporabe različnih IKT orodij v praksi socialnega dela z mladimi in samooceno digitalne pismenosti, zaznane izzive pri uporabi IKT in institucionalno podporo. Vprašalnik je vseboval zaprta vprašanja z različnimi tipi ocenjevalnih lestvic in vprašanja z možnostjo izbire več odgovorov.

### ***Postopek zbiranja podatkov***

Podatki so bili zbrani s spletnim anketiranjem ob uporabi platforme 1ka, ki omogoča varno in anonimno izpolnjevanje anket. Anketa je bila odprta za izpolnjevanje v obdobju dveh mesecev. V uvodnem delu vprašalnika so bili udeleženci obveščeni o namenu raziskave, prostovoljnosti sodelovanja in anonimnosti. Pojasnjeno jim je bilo, da bodo rezultati uporabljeni samo za raziskovalne namene. Udeležencem je bila zagotovljena možnost prekinitve sodelovanja v katerikoli fazi izpolnjevanja vprašalnika brez posledic. Raziskava je potekala v skladu z etičnimi smernicami raziskovanja, zanjo sem dobila tudi odobritev etične komisije.

### ***Postopek analize podatkov***

Zbrane podatke sem analizirala s pomočjo deskriptivne statistike (frekvenčne porazdelitve, mere središčnosti in razpršenosti). Po preverjanju normalnosti porazdelitve s testom Kolmogorova in Smirnova sem zaradi nenormalne porazdelitve podatkov uporabila neparametrične teste. Za preverjanje povezanosti med spremenljivkami sem uporabila Spearmanov koeficient korelacije (H1, H2) in koeficient Kendall Tau (H3) pri stopnji značilnosti  $p < 0,05$ . Analize sem izvedla s programom SPSS 26.0.0.0.

### **Rezultati**

Rezultati so razdeljeni na dve glavni sekciji: (1) deskriptivna analiza stanja uporabe IKT v socialnem delu z mladimi in (2) preverjanje treh hipotez z uporabo statističnih metod. To omogoča tako splošno razumevanje stanja na terenu kot tudi poglobljeno analizo specifičnih odnosov med spremenljivkami.

## *Deskriptivna analiza*

### *Demografski podatki*

Analiza vzorca (predstavljenega v preglednici 1) kaže na raznovrstnost v regionalnem, institucionalnem in okoljskem kontekstu opravljanja socialnega dela z mladimi v Sloveniji. Struktura zaposlitev in financiranja kaže prevladujočo vlogo javnega sektorja, saj večina udeleženk deluje v javnih institucijah, ki se financirajo iz javnih sredstev; to kaže na veliko odvisnost od državnega financiranja.

### *Digitalna pismenost*

Socialne delavke ocenjujejo svojo digitalno pismenost kot zmerno do dobro ( $M = 2,4$  na lestvici 1–5, kjer nižja vrednost pomeni višjo pismenost). Ob tem ocenjujejo, da je digitalna pismenost mladih, s katerimi delajo, višja od njihove lastne ( $M = 1,7$ ,  $SD = 0,69$ ). Kar 44 % anketirank ocenjuje raven digitalne pismenosti mladih kot visoko, 46 % pa kot srednje visoko. Ta razkorak med samooceno lastnih digitalnih kompetenc in percepcijo kompetenc mladih je pomemben, saj ga lahko povezujemo z dinamiko uporabe IKT v socialnem delu z mladimi. Lahko nakazuje na potencialno negotovost ali zadržanost socialnih delavk pri uporabi naprednejših digitalnih orodij, kljub njihovi dokaj široki uporabi osnovnih IKT.

Pri pridobivanju znanja o IKT prevladuje samoizobraževanje, saj 79 % anketirank navaja samoučenje kot glavni vir znanja. To lahko kaže na pomanjkanje sistematičnega izobraževanja na tem področju v formalnih izobraževalnih programih in na delovnem mestu. Le 30 % jih je pridobilo znanje v procesu formalnega izobraževanja, 42,5 % pa na delovnem mestu. To kaže na potrebo po bolj strukturiranem pristopu k izobraževanju o IKT v socialnem delu.

### *Uporaba IKT*

Udeležinke pri svojem delu zunaj procesa podpore in pomoči najpogosteje uporabljajo stacionarne/prenosne računalnike (96 %) in pametne telefone (71 %).

Te naprave anketirane socialne delavke uporabljajo predvsem za komunikacijo, administrativne naloge in dostop do informacij.

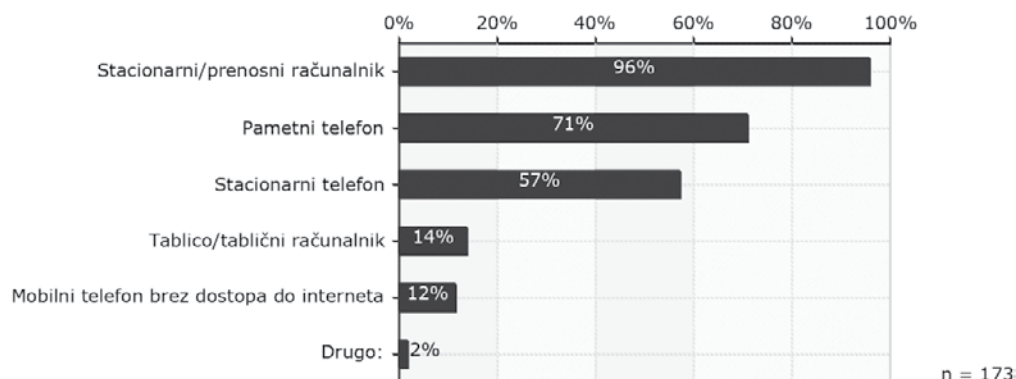
Za neposredno delo z mladimi v procesu podpore in pomoči je uporaba IKT nekoliko manj pogosta ( $M = 2,6$ ,  $SD = 1,25$ ), a še vedno znatna, saj 28 % socialnih delavk poroča o vsakodnevni uporabi. Pri neposrednem delu z mladimi prevladuje uporaba računalnikov (86 %) in pametnih telefonov (58 %). Tablični računalniki so manj pogosti, saj jih uporablja 42 % socialnih delavk.

Šestinosemdeset odstotkov socialnih delavk uporablja računalnike za naloge, kot so pošiljanje e-pošte staršem ali skrbnikom, pri tem pa jih 81 % uporablja e-pošto kot primarno sredstvo za komunikacijo. Pametni telefoni so zelo priljubljeni za vzpostavlanje stika z mladimi, uporablja jih 58 %

Slika 1: Delež uporabe posameznih IKT naprav pri delu socialnih delavk zunaj procesa podpore in pomoči.

Katere IKT naprave uporabljate pri vašem delu, vključno z različnimi aktivnostmi, ki niso neposredno povezane z delom z mladimi (n = 173)

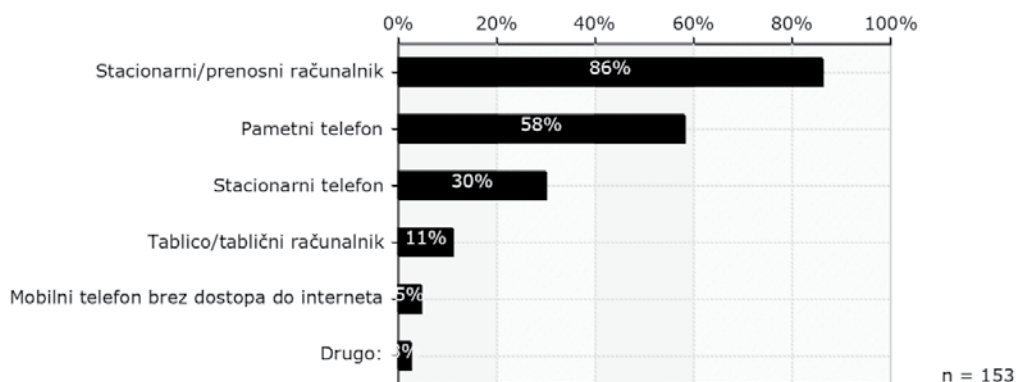
Možnih je več odgovorov



Slika 2: Delež uporabe posameznih IKT naprav pri delu socialnih delavk v procesu podpore in pomoči.

Katere IKT naprave uporabljate na delovnem mestu pri neposrednem delu z mladimi? (n = 153)

Možnih je več odgovorov



socialnih delavk, pri tem pa jih 81 % pametne telefone uporablja za neposredno komunikacijo z mladimi. Med specifičnimi IKT orodji v procesu podpore in pomoči izstopajo tekstovna sporočila (64 %), video klici (61 %) in aplikacije za neposredno sporočanje, kot je WhatsApp (51 %). To kaže na prevlado orodij, ki omogočajo neposredno in hitro komunikacijo.

Anketiranke večinoma poročajo o pozitivnih izkušnjah z uporabo IKT ( $M = 2,4$ ,  $SD = 0,90$ ); 58 % jih poroča o dobrih ali zelo dobrih izkušnjah. Velik delež (61 %) meni, da uporaba IKT v procesu podpore in pomoči lahko pripomore k večji vključenosti mladih v procese podpore in pomoči. Po mnenju udeleženk je uporaba IKT najkoristnejša pri vzpostavljanju stika (79 %) in v osrednji fazi sodelovanja (44 %). Udeleženke ocenjujejo tudi, da uporaba IKT pozitivno vpliva na motivacijo mladih za sodelovanje ( $M = 2,1$ ,



SD = 0,93). V njihovem zaznavanju prednosti IKT omenjajo boljšo dostopnost mladih do pomoči (75,5 %), izboljšano komunikacijo (52 %) in hitrejši odzivni čas (67 %).

### *Izzivi*

Kljub pozitivnim vidikom pa pri uporabi IKT obstajajo tudi izzivi. Udeleženke kot največje ovire omenjajo varnostna vprašanja in zasebnost podatkov (57 %), pomanjkanje ustrezne opreme in infrastrukture (54,5 %) ter pomanjkanje tehnične podpore (49 %). Zanimivo je, da 41 % anketirank poroča o nezainteresiranosti socialnih delavk za uporabo IKT – to je lahko pomembna ovira pri integraciji IKT v samo delo.

Udeleženke ocenjujejo raven institucionalne podpore organizacij kot zmerno (M = 2,8, SD = 1,07 na lestvici 1–5). Šestdeset odstotkov udeleženk ne dostopa do informacijskih virov za spremljanje inovacij v uporabi IKT v socialnem delu. Med temi, ki imajo dostop, jih 69 % uporablja spletne portale in revije, 53 % se jih udeležuje strokovnih izobraževanj in konferenc, 43 % jih sodeluje s strokovnimi združenji, 41 % jih uporablja raziskovalne in akademske publikacije, 25 % jih uporablja spletne platforme za izmenjavo izkušenj.

Za izboljšanje uporabe IKT anketiranke poudarjajo potrebo po dodatnih usposabljanjih (75 %), finančni podpori za IKT opremo (54 %) in strokovnih mentorstvih (49 %). Te ugotovitve kažejo na jasno potrebo po bolj sistematičnem pristopu k izobraževanju in institucionalni podpori na področju IKT v socialnem delu z mladimi.

### *Preverjanje hipotez*

Hipoteza 1 predpostavlja, da je višja stopnja digitalne pismenosti socialnih delavk pozitivno povezana s pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi. Rezultati Spearmanove korelacijske analize kažejo na šibko, a statistično značilno pozitivno povezavo med digitalno pismenostjo in uporabo IKT:

Slika 3: Korelacija med samoocenjeno digitalno pismenostjo in pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi.

Uporaba IKT	Korelacijski koeficient (r)	p-vrednost
Vzpostavljanje stika z mladimi	0.192	0.027
Neposredno delo z mladimi	0.192	0.027

Dodatno so rezultati pokazali zelo pozitivne korelacije med samooceno digitalne pismenosti in poznavanjem ter samozavestjo pri uporabi digitalnih orodij:

Slika 4: Korelacija med samoocenjeno digitalno pismenostjo in poznavanjem ter samozaveštvjo pri uporabi digitalnih orodij.

Spremenljivka	Korelacijski koeficient (r)	p-vrednost
Poznavanje orodij	0.801	;<0.001
Samozaveštvje pri uporabi orodij	0.645	;<0.001

Te močne korelacije kažejo, da je percepcija lastnih digitalnih spretnosti tesno povezana s praktičnim poznavanjem in samozaveštvjo pri uporabi digitalnih orodij v profesionalnem kontekstu. Na podlagi teh rezultatov lahko hipotezo H1 potrdim.

Hipoteza 2 predpostavlja negativno povezavo med zaznanimi izzivi pri uporabi IKT in pogostostjo uporabe IKT. Rezultati Spearmanove korelacijske analize kažejo na odsotnost statistično značilne povezave med številom zaznanih izzivov pri uporabi IKT in pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi:

Slika 5: Korelacija med zaznanimi izzivi pri uporabi IKT in pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi.

Uporaba IKT	Korelacijski koeficient (r)	p-vrednost
Neposredno delo z mladimi	-0.025	0.776
Vzpostavlanje stika z mladimi	0.008	0.930

Obe korelaciji sta statistično neznačilni, se pravi, da ne moremo trditi, da obstaja povezava med številom zaznanih izzivov pri uporabi IKT in pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi. Korelacijski koeficienti so zelo blizu 0. To kaže na odsotnost tako pozitivne kot negativne povezave. Na podlagi teh rezultatov hipoteze H2 ne morem potrditi.

Hipoteza 3 predpostavlja, da je večja institucionalna podpora za uporabo IKT pozitivno povezana s pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi. Za preverjanje te hipoteze sem uporabila korelacijo Kendall Tau.

Slika 6: Korelacija med institucionalno podporo in pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi.

Uporaba IKT	Korelacijski koeficient (r)	p-vrednost
Neposredno delo z mladimi	0.151	0.035
Vzpostavlanje stika z mladimi	0.085	0.247

Rezultati kažejo, da ni statistično značilne povezave med oceno ravni podpore za uporabo IKT v organizaciji in pogostostjo uporabe IKT za vzpostavlanje stika z mladimi ( $p = 0,247$ ). Kljub šibki pozitivni korelaciji ta ni dovolj močna, da bi lahko potrdili pomembno povezavo. Nasprotno pa je pri uporabi IKT za neposredno delo z mladimi ugotovljena šibka, a statistično značilna pozitivna korelacija ( $r = 0,151$ ,  $p = 0,035$ ). To pomeni, da višja raven podpore za

uporabo IKT spodbuja pogostejšo uporabo teh kanalov za neposredno delo z mladimi.

Presenetljivo pa boljši dostop do informacijskih virov za spremljanje inovacij v uporabi IKT negativno korelira s pogostostjo uporabe elektronskih komunikacijskih kanalov, tako za vzpostavljanje stika kot za neposredno delo z mladimi:

Slika 7: Korelacija med dostopom do informacijskih virov za spremljanje inovacij v uporabi IKT in pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi.

Uporaba IKT	Korelacijski koeficient (r)	p-vrednost
Vzpostavljanje stika z mladimi	-0.195	0.015
Neposredno delo z mladimi	-0.280	0.001

Ta negativna korelacija lahko pomeni, da socialne delavke pogosto uporabljajo IKT orodja, s katerimi so že seznanjene in jih obvladajo, neodvisno od dostopa do informacij o novih tehnoloških rešitvah. Sam dostop do informacij o inovacijah namreč še ne zagotavlja njihovega uspešnega prenosa v prakso.

Ta ugotovitev je v nasprotju s pričakovani hipoteze. Na podlagi rezultatov zato tretje hipoteze ne morem v celoti potrditi.

## Razprava

Raziskava ugotavlja razkorak med samoocenjeno digitalno pismenostjo socialnih delavk in njihovo percepcijo digitalne pismenosti mladih. To se sklada z ugotovitvami Boddy in Dominelli (2017), ki poudarjata potrebo po prilagajanju digitalnih kompetenc socialnih delavk specifičnim potrebam uporabnikov. Prav tako López Peláez idr. (2020) ugotavljajo, da ta vrzel omejuje tako učinkovito komunikacijo kot inovativne pristope pri uporabi IKT v socialnem delu.

Veliki delež samoučenja pri pridobivanju digitalnih kompetenc (79 %) kaže na proaktivnost socialnih delavk, vendar opozarja na pomanjkanje sistematične podpore pri razvoju teh spretnosti (Helsper & Eynon, 2013). Rezultati potrjujejo hipotezo, da obstaja pozitivna povezava med samozaznano digitalno pismenostjo in pogostostjo uporabe IKT pri delu z mladimi. To se sklada s teorijo samozaznane učinkovitosti (Bandura, 1977), ki poudarja, da posameznikova prepričanja o lastnih zmožnostih vplivajo na njegovo vedenje. To kaže, da bi izboljšanje digitalnih kompetenc socialnih delavk lahko povečalo pogostost uporabe IKT pri delu z mladimi (Taylor, 2017; López Peláez idr., 2020).

Zanimivo je, da raziskava ni potrdila druge hipoteze, ki je predvidevala negativno povezavo med številom zaznanih izzivov in pogostostjo uporabe IKT. Ta ugotovitev je v nasprotju s pričakovani in nekaterimi predhodnimi študijami, ki so poudarjale, da zaznane ovire in izzivi pogosto povzročajo zmanjšano uporabo tehnologije v praksi socialnega dela (Mishna idr., 2012).

So pa López Peláez idr. (2020) podobno ugotovili, da kljub zaznamim izzivom, kot so pomanjkanje ustrezne opreme in varnostni pomisleki, socialne delavke še vedno pogosto uporabljajo IKT pri svojem delu. To kaže, da so morda bolj prilagodljive in motivirane za uporabo IKT, kot se je sprva predvidevalo. To pomeni nove možnosti za raziskovanje dejavnikov, ki spodbujajo uporabo IKT v socialnem delu kljub zaznamim oviram.

V uvodu omenjeni pomisleki glede uporabe IKT v socialnem delu – zlasti vprašanja zasebnosti podatkov, potencialne dehumanizacije odnosa in etičnih dilem – se kažejo tudi v empiričnih ugotovitvah. Socialne delavke pogosto omenjajo zaskrbljenost glede varnosti podatkov. To se sklada s pomisleki Fantusa in Mishne (2013). Hkrati pa rezultati raziskave podpirajo koncept »kombiniranega socialnega dela« (*blended social work*) (Granholm, 2016), ki vključuje integracijo digitalnih orodij kot dopolnilo tradicionalnemu socialnemu delu. V skladu s tem konceptom digitalna orodja lahko povečajo učinkovitost socialnega dela, ne da bi nadomestila osebni stik.

Rezultati delno podpirajo tretjo hipotezo o pozitivni povezavi med institucionalno podporo in pogostostjo uporabe IKT. Ugotovljena pozitivna povezava med organizacijsko podporo in uporabo IKT za neposredno delo z mladimi se sklada s teorijo organizacijskega učenja (Argyris in Schön, 1978) in novejših raziskav (Buffat, 2015), ki poudarjajo pomen institucionalnega konteksta pri sprejemanju novih praks. Ugotovljena negativna korelacija med dostopom do informacijskih virov in pogostostjo uporabe IKT zahteva večplastno interpretacijo.

Podatki kažejo, da socialne delavke razmeroma pogosto uporabljajo IKT pri delu z mladimi kljub omejenemu dostopu do virov o inovacijah. To morda kaže, da so razvile določen nabor digitalnih orodij, ki jih uporabljajo v praksi, neodvisno od poznavanja najnovejših tehnoloških rešitev. To potrjuje tudi visok delež uporabe osnovnih komunikacijskih orodij, kot so e-pošta in tekstovna sporočila. Hkrati pa sproža vprašanje o procesu integracije novih digitalnih rešitev v prakso socialnega dela. To kaže na potrebo po bolj strukturiranem pristopu k uvajanju novih IKT orodij, ki bi poleg dostopa do informacij vključeval tudi praktično usposabljanje in kontinuirano podporo pri integraciji (Wells idr., 2012; Cwikel in Friedmann, 2019).

Pozitivne izkušnje socialnih delavk z uporabo IKT in njihova ocena o potencialu tehnologije za izboljšanje vključenosti mladih se skladajo z ugotovitvami raziskovalcev (Higham idr., 2012; Best idr., 2014; Boydel idr., 2014; Berzin idr., 2015), ki zagovarjajo, da lahko uporaba IKT pomaga pri premagovanju komunikacijskih ovir, poveča motivacijo in vključevanje mladih v procese podpore in pomoči. Vendar pa so zaznani izzivi, kot so pomanjkanje varnosti podatkov in zasebnosti, še naprej pomembna ovira pri širši implementaciji IKT v praksi.

Empirični podatki torej kažejo, da socialne delavke najpogosteje uporabljajo računalnike in pametne telefone za administrativne naloge in komunikacijo, pri neposrednem delu z mladimi v procesu podpore in pomoči pa predvsem IKT orodja, ki omogočajo hitro in neposredno komunikacijo.

Pogostost te uporabe je povezana z njihovimi digitalnimi kompetencami in institucionalno podporo, pri tem pa zaznani izzivi s pogostostjo niso povezani. Opazen je razkorak v oceni digitalnih kompetenc med strokovnjakinjami in mladimi.

### **Omejitve in odprta vprašanja**

Raziskava kljub dragocenim ugotovitvam vsebuje nekatere omejitve. Pomanjkanje podatkov o celotni populaciji socialnih delavk, ki delajo z mladimi v Sloveniji, otežuje posploševanje rezultatov. Poleg tega lahko podatki, zbrani na podlagi samoocen, vsebujejo določeno pristranskost, zlasti pri ocenjevanju digitalnih kompetenc. Ker se raziskava osredotoča na uporabo IKT, ki je verjetno zanimivejša za posameznike z večjim zanimanjem za to področje, je mogoče, da so prav ti posamezniki pogosteje sodelovali v raziskavi.

Te omejitve so hkrati priložnost za prihodnje raziskovanje in razvoj celostnih rešitev. Rezultati kažejo na potrebo po sistematičnem pristopu k integraciji IKT v socialno delo z mladimi, ki bi vključeval izobraževanje o digitalnih kompetencah, razvoj etičnih smernic za uporabo tehnologije, izboljšanje institucionalne podpore in infrastrukture ter nadaljnje raziskovanje dolgoročnih vplivov uporabe IKT na kakovost socialnega dela z mladimi. Kot poudarja Taylor (2017), bi morali izobraževalni programi socialnega dela vključevati digitalne kompetence kot ključni del kurikula, da bi prihodnje socialne delavke pridobile znanja, potrebna za spoprijemanje z izzivi in priložnostmi digitalne dobe. Prihodnje raziskave bi morale vključevati tudi kvalitativne pristope, ki omogočajo temeljitejše razumevanje kontekstualnih dejavnikov in procesov implementacije IKT v prakso socialnega dela.

### **Sklep**

Raziskava je pokazala, da socialne delavke pogosto uporabljajo osnovna IKT orodja pri delu z mladimi, vendar pa še vedno obstaja manevrski prostor za izboljšave pri uporabi naprednejših tehnologij. Rezultati kažejo, da se večja digitalna pismenost strokovnjakinj pozitivno povezuje s pogostostjo uporabe IKT pri njihovem delu. S povečanjem digitalnih spretnosti bi lahko zmanjšali razkorak med socialnimi delavkami in mladimi uporabniki storitev, kar bi omogočilo učinkovitejšo in bolj prilagojeno podporo.

Raziskava je tudi pokazala, da obstaja povezanost med institucionalno podporo (kot so izobraževanja in dostop do sodobne opreme) in pogostostjo uporabe IKT v praksi. Pri zaposlenih, ki imajo omejeno institucionalno podporo, se pojavljajo večji izzivi pri prilagajanju potrebam mladih uporabnikov. Rezultati kažejo na pozitivno povezanost med uporabo IKT in dostopnostjo storitev ter motivacijo mladih za sodelovanje, pri tem pa raziskava opozarja na pomen ohranjanja ravnovesja med uporabo digitalnih orodij in osebnim stikom.

Članek je nastal v okviru raziskovalnega dela za doktorsko disertacijo z naslovom »Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v socialnem delu z mladimi« na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani.

## Viri

- Afrouz, R., & Lucas, J. (2023). A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions. *Journal of Social Work, 23*(5), 953–974.
- Alonso González, D. (2015). *Trabajo social y tecnología: aceptación y uso entre profesionales en formación* (Tesis doctoral). Madrid: Facultad de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: a theory of action perspective*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2014). Reimagining the relationship between social work and information communication technology in the network society. *Australian Social Work, 67*(4), 467–478.
- Ballantyne, N. (2015). Human service technology and the theory of the actor network. *Journal of Technology in Human Services, 33*(1), 104–117.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review, 84*(2), 191–215.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services, 26*(2–4), 109–160.
- Becker, H. J. (2000). Who's wired and who's not: children's access to and use of computer technology. *The Future of Children, 10*(2), 44–75.
- Bennett, E. D., Le, K., Lindahl, K., Wharton, S., & Mak, T. W. (2017). Five out of the box techniques for encouraging teenagers to engage in counseling. *VISTAS Online*. American Counseling Association Knowledge Center.
- Berzin, S. C., Singer, J., & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: a grand challenge for social work. *Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper No. 12*. St. Louis: American Academy of Social Work and Social Welfare.
- Best, P., Manktelow, R., & Taylor, B. (2014). Online communication, social media and adolescent wellbeing: a systematic narrative review. *Children and Youth Services Review, 41*, 27–36.
- Boddy, J., & Dominelli, L. (2017). Social media and social work: the challenges of a new ethical space. *Australian Social Work, 69*(1), 95–107.
- Bostock, L. (2004). *Promoting resilience in fostered children and young people*. London: Social Care Institute for Excellence.
- 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.
- Buffat, A. (2015). Street-level bureaucracy and e-government. *Public Management Review, 17*(1), 149–161.

- Castillo de Mesa, J. (2021). Digital social work: towards digital disruption in social work. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 48(3), 117–134.
- Chan, C., & Holosko, M. J. (2015). A review of information and communication technology enhanced social work interventions. *Research on Social Work Practice*, 25(1), 113–128.
- Chan, C., & Sage, M. (2021). A narrative review of digital storytelling for social work practice. *Journal of Social Work Practice*, 35(1), 63–77.
- Cheta, R. (2004). Disabled people, ICTs and a new age of activism: a Portuguese accessibility special interest group study. V E. van de Donk, B. Loader, P. Nixon, & D. Rucht (ur.), *Cyberprotest, new media, citizens and social movements* (str. 207–232). London: Routledge.
- Cheung, J. C. S. (2021). Responses to COVID-19 in major social work journals: a systematic review of empirical studies, comments, and editorials. *Research on Social Work Practice*, 32(2), 168–185.
- Conrad, J. B., & Magsamen-Conrad, K. (2021). Understanding the impact of the coronavirus pandemic on families involved in the child welfare system: technological capital and pandemic practice. *Child & Family Social Work*. DOI: <https://doi.org/10.1111/cfs.12876>
- Craig, S. L., McInroy, L. B., McCreedy, L. T., Di Cesare, D. M., & Pettaway, L. D. (2015). Connecting without fear: clinical implications of the consumption of information and communication technologies by sexual minority youth and young adults. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 159–168.
- Csiernik, R., Furze, P., Dromgole, L., & Rishchynski, G. M. (2006). Information technology and social work: the dark side or light side? *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3(3–4), 9–25.
- Cwikel, J., & Friedmann, E. (2019). E-therapy and social work practice: benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 63(6).
- Dekleva, B., Kobolt, A., Klemenčič, M. M., Razpotnik, Š., & Zorc-Maver, D. (2018). *Mladinski delavec v digitalni dobi*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Dombo, E. A., Kays, L., & Weller, K. (2014). Clinical social work practice and technology: personal, practical, regulatory, and ethical considerations for the twenty-first century. *Social Work in Health Care*, 53(10), 900–919.
- Fantus, S., & Mishna, F. (2013). The ethical and clinical implications of utilizing cybercommunication in face-to-face therapy. *Smith College Studies in Social Work*, 84(2–3), 219–234.
- Ginsberg, L. (2011). *Social work in rural communities*. Alexandria: Council on Social Work Education.
- Golightley, M., & Holloway, M. (2020). Editorial: social work in the time of the COVID-19 pandemic: all in this together? *British Journal of Social Work*, 50(3), 637–641.
- Granholm, C. (2016). *Social work in digital transfer - blending services for the next generation*. Helsinki: University of Helsinki.
- Halvorsen, C. J. (2016). Bridging social innovation and social work: balancing science, values, and speed. *Research on Social Work Practice*, 27(2), 129–130.
- Hajdinjak, A. (2021). Tehnološko podprto svetovanje na daljavo v Sloveniji (Magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Harris, C., Straker, L., & Pollock, C. (2013). The influence of age, gender and other information technology use on young people's computer use at school and home. *Work*, 44(1), 61–71.

- Helsper, E. J., & Eynon, R. (2013). Distinct skill pathways to digital engagement. *European Journal of Communication*, 28(6), 696–713.
- Higham, J. E., Friedlander, M. L., Escudero, V., & Diamond, G. (2012). Engaging reluctant adolescents in family therapy: an exploratory study of in-session processes of change. *Journal of Family Therapy*, 34(1), 24–52.
- Jeyasingham, D., & Devlin, J. (2024). Hybrid and digitally mediated practice in child and family social work: impacts on more and less experienced practitioners' communication, relationships, sense-making and experiences of work. *British Journal of Social Work*, 54, 2163–2180.
- Jimenez, Y., & Morreale, P. (2015). Social media use and impact on interpersonal communication. V C. Stephanidis (ur.), *HCII 2015 Posters, Part II* (str. 91–96). New York: Springer International Publishing.
- Kowalenko, N., Bartik, W., Whitefield, K., & Wignall, A. (2003). Rural workforce development and staff support: remodelling service provision for early intervention in child and adolescent mental health. *Australasian Psychiatry*, 11(1\_suppl), 110–116.
- Krašna, M. (2010). *Multimedija v izobraževanju*. Nova Gorica: Educa, Melior.
- Livingstone, S., & Third, A. (2017). Children and young people's rights in the digital age: an emerging agenda. *New Media & Society*, 19(5), 657–670.
- López Peláez, A., & Díaz, H. L. (2015). Social work challenges in the 21st century: citizenship, technology and e-social work. V A. López Peláez (ur.), *Social work challenges in the XXI century: perspectives from the USA* (str. 44–45). Pamplona: Thomson-Reuters Aranzadi.
- López Peláez, A., & Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, E. J. (2020). Young people, social workers and social work education: the role of digital skills. *Social Work Education*, 39(6), 825–842.
- López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801–803.
- Matthews, M., Doherty, G., Sharry, J., & Fitzpatrick, C. (2008). Mobile phone mood charting for adolescents. *British Journal of Guidance & Counselling*, 36(2), 113–129.
- Menon, G. M., & Miller-Cribbs, J. (2002). Online social work practice: issues and guidelines for the profession. *Advances in Social Work*, 3(2), 104–116.
- Mešl, N., & Leskošek, V. (2021). Delovanje centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije covid-19. *Socialno delo*, 60(3), 233–251.
- Mešl, N., Leskošek, V., Rape Žiberna, T., & Kodele, T. (2023). Social work during COVID-19 in Slovenia: Absent, invisible or ignored? *British Journal of Social Work*, 53(2), 737–754.
- Midkiff, D. M., & Wyatt, W. J. (2008). Ethical issues in the provision of online mental health services (etherapy). *Journal of Technology in Human Services*, 26(2–4), 310–332.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J.-L., & Khoury-Kassabri, M. (2012). »It just crept in«: the digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 277–286.
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2020). Responding to COVID-19: new trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work Journal*. 49(4).
- Offer, D., Howard, K. I., Schonert, K. A., & Ostrov, E. (1991). To whom do adolescents turn for help? Differences between disturbed and nondisturbed adolescents. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 30(4), 623–630.



- Office for National Statistics (2014). *Internet access: households and individuals*. London: ONS.
- Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., & Margerum-Leys, J. (2010). Information and communication technologies in social work. *Advances in Social Work*, 11(1), 67–81.
- Pew Research Center (2012). *Teens, smartphones in texting*. Washington, DC: Pew Research Center.
- Pew Research Center (2014). *Teens and technology 2013*. Washington, DC: Pew Research Center.
- Pini, B., Brown, K., & Previte, J. (2004). Politics and identity in cyberspace: a case study of Australian women in agriculture online. *Information, Communication & Society*, 7(2), 167–184.
- Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: conceptualising a hybrid anti-rip. *Qualitative Social Work*, 21(2). DOI: <https://doi.org/10.1177/147332502110036>
- Prensky, M. (2010). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5).
- Ross, A. M., Lombardi, B., & De Saxe Zerden, L. (2021). Introduction to the special issue: social work practice in the era of the COVID-19 pandemic: challenges and innovations. *Social Work in Health Care*, 60(1), 1–7.
- Sapin, K. (2013). *Essential skills for youth work practice* (2. izdaja). Manchester: University of Manchester.
- Sobočan, A. M. (2021a). Čas pandemije in izzivi socialnega dela v Sloveniji in po svetu. *Družboslovne razprave/Social Science Forum*, 37(96–97), 79–97.
- Sobočan, A. M. (2021b). Etična socialnodelovna praksa v pandemičnem času. *Socialno delo*, 60(3), 219–231.
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 958–971.
- Wells, M., Maschi, T., & Slater, G. Y. (2012). Integration of research and practice: innovations and challenges in social work programs. *Social Work Education*, 31(3), 331–346
- Youn, E. (2007). The relationship between technology content in a masters of social work curriculum and technology use in social work practice: a qualitative research study. *Journal of Technology in Human Services*, 25(1–2), 45–58.
- Zur, O. (2012). TelePsychology or TeleMentalHealth in the digital age: the future is here. *California Psychologist*, 45(1), 13–15.