مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal
FSSJ

برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي

A proposed training program to provide social workers with some technological skills in dealing with individual cases in the school field

د/ سامية جمال أحمد حسن

مدرس بقسم خدمة الفرد

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

DOI: 10.21608/fjssj.2024.279896.1216 **Url**: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_351496.html
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/٣/٢٥م **تاريخ القبول:** ٢٠٢٤/٤/١٧م **تاريخ النشر:** ٢٠٢٤/٤/٣٠م
توثيق البحث: حسن، سامية جمال أحمد. (٢٠٢٤). برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية,ع. ١٧،ج.(٣),ص-ص:٣٣-٧٦.

٢٠٢٤م

المجلد: السابع عشر. **العدد**: الثالث. أبريل ٢٠٢٤م.

برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي

المستخلص:

تمثل المهارات التكنولوجية عصب الممارسة المهنية وبدونها لا تستطيع المهنة أن تحقق أهدافها، فتسجل المعلومات والحقائق في مكان آمن يحقق لها السرية، إضافة إلى تدوين المقابلات والخطوات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي أثناء عمله مع كافة العملاء، كل ذلك يساعد على حل المشكلات على كافة المستويات وتحقيق أهداف عملية المساعدة،حيث أن الاهتمام بتطوير وتنمية الأدوار المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي من خلال عقد الدورات والبرامج التدريبية التي تهدف إلى رفع الكفاءة المهنية لهم بهدف تنمية مهاراتهم التكنولوجية لتحقيق أفضل عائد للممارسة المهنية في خدمة الفرد مع الحالات الفردية، ولذلك استهدفت الدراسة برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي وتتمثل في مهارة التسجيل الالكتروني والتواصل الالكتروني وما هي معوقات اكتساب المهارات التكنولوجية، وتعد الدراسة من الدراسات الوصفية والتي اعتمدت علي منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التعليم الثانوي بمحافظة اسيوط والبالغ عددهم ١٠٤ اخصائي اجتماعي، حيث أوضحت نتائج الدراسة اهمية وضع برامج تدريبية لإكساب الاخصائيين الاجتماعيين المهارات التكنولوجية للقيام بالعمل داخل المدرسة بشكل أفضل وتحسين الاداء المهني لهم.

الكلمات المفتاحية: برنامج تدريبي، المهارات التكنولوجية، المجال المدرسي.

A proposed training program to provide social workers with some technological skills in dealing with individual cases in the school field

Abstract:

Technological skills represent the backbone of professional practice, and without them, the profession cannot achieve its goals. Information and facts are recorded in a safe place that ensures confidentiality, in addition to To record the interviews and steps that the social worker takes while working with all clients, all of which helps to solve problems at all levels and achieve the goals of the assistance process, as the interest is in developing and developing the

professional roles of social workers working with individual cases in the school field through holding courses and training programs. Which aims to raise their professional competence with the aim of developing their technological skills to achieve the best return for professional practice in serving the individual with individual cases. Therefore, the study targeted a proposed training program to provide social workers with some technological skills in dealing with individual cases in the school field, namely the skill of electronic registration and electronic communication What are the obstacles to acquiring technological skills?, The study is one of the descriptive studies that relied on the comprehensive social survey approach for social workers in secondary schools in Assiut Governorate, who numbered 104 social workers. The results of the study demonstrated the importance of developing training programs to provide social workers with the technological skills to better carry out work within the school and improve their professional performance.

Keywords: training program, technological skills, school field.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعد النظام التعليمي احد الأنظمة التي تسعى الدولة جاهدة إلى تطوير وتحسين قدرات وأداء أبنائه، حيث يهدف النظام التعليمي بمؤسساته إعداد وتربية الأجيال وإكسابهم المعارف والمهارات والخبرات ونقل ثقافة وقيم وتراث المجتمع للأبناء وأيضاً إعدادهم للحياة المستقبلية حتى يصبحوا أعضاء إيجابيين في المجتمع قادرين على تحمل المسئولية. (الخطيب، ٢٠١٧، ٦٢)

وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية التي تعمل في المجال التعليمي منذ زمن بعيد من خلال مؤسساته التعليمية جنباً إلى جنب مع التخصصات الأخرى بهدف تحقيق وظيفة المدرسة الاجتماعية التربوية والتعليمية من خلال توفير المناخ والبيئة المدرسية المناسبة والتي تحيط بالطالب بأساليب الرعاية والحماية لتنمية قدراتهم التعليمية والاجتماعية وتنمية شخصياتهم وتهيئتهم استيعاب المواد التعليمية وربطهم بالمدرسة والمجتمع، وربط المجتمع المدرسي بالأسرة والبيئة المحيطة، وذلك من أجل إعداد الأجيال للمشاركة الإيجابية في الحياة المجتمعية. (أبو النصر، ٢٠١٩، ٢٩٠، ٢٩١)

لذا تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى تطوير نفسها، وذلك من خلال وجود مستويات من التدريب الفعال والمتخصص، وذلك لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في

مجالات العمل المختلفة، وذلك بصفة مستمرة ولمواكبة تطورات المجتمع في كافة الأصعدة. (علي، ٢٠٠١، ١٨٣)

ولأهمية البرامج التدريبية فان الأخصائيين الاجتماعيين في مجالات العمل المختلفة تحتاج إلى تدريب مستمر وممارسة منظمة وخبرة متراكمة حتى يستطيعوا من خلال تلك البرامج التدريبية التمكن من التعامل مع المشكلات المستحدثة والمستقبلية بما يتناسب مع تطورات المجتمع، وكذلك بما يحقق أهداف المهنة بصورة إيجابية في المجتمع. (محمد، ٢٠١٧، ٢٩)

وهذا ما اشارت اليه دراسة مارتن، إيزابيل (Martin, Isabel(2013 التي اشارت إلى مراجعة التطوير المهني المبكر للأخصائيين الاجتماعيين في إسكتلندا وأماكن مختلفة في المملكة المتحدة إلى مجموعة من المجالات الواسعة التي تتطلب التنمية المهنية في وقت مبكر أهمها مجالات الرعاية المجتمعية المختلفة والعدالة الجنائية ومجال حماية الأطفال والعمل مع الأسرة، وتشير الدراسة إلى وجوب توفير فرص الممارسة الآمنة والمسئولة والتي تعتمد على الأسس الأخلاقية لتسهم في وجود قرارات وأفعال مهنية تساهم في حل مشكلات العملاء بشكل أكثر فعالية.

ومن هنا تولى العديد من المنظمات والمؤسسات البرامج التدريبية أهمية عالية، وتسعى دائماً إلى وضع برامج وخطط تدريبية تشمل نشاطات متنوعة ومختلفة لتطوير عمل الأخصائي الاجتماعي. (الصديقي، ٢٠١٣، ١١٩)

ولذلك فان نجاح عمل الأخصائي الاجتماعي أو فشله في مجال عمله متوقف على درجة إلمامه بالمعارف والمهارات والخبرات وكذلك كفائتة التي تمكنه من التعامل مع عملائه بطريقة علمية مستحدثة. (عبد المجيد، ٢٠٠٦، ٣٦)

ولذلك نجد ان مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي لها من الأساس النظري والمعرفي، وهي تسعى جاهدة إلى تطوير وتعديل أساليبها وتكتيكاتها في الممارسة حتى يمكن ان تمد الممارسين بالمعارف والمهارات والخبرات التي تتطلبها الممارسة حتى يتمكن الأخصائيين الاجتماعيين في تأدية أدوارهم المهنية بكفاءة ومهارة. (حسان، ٢٠١٥، ١٥٣)

الأمر الذي يكسب التدريب والبرامج التدريبية أهمية خاصة في تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في كافة مجالات الممارسة، حيث تتطلب الممارسة قاعدة معرفية متصلة بكافة مجالات الممارسة، الأمر الذي يتطلب إمداد الأخصائيين أثناء العمل من خلال البرامج

التدريبية حتى يتمكن الممارسين من الاتصال مع الجديد الذي يؤدي في النهاية إلى تطوير أدائهم المهني من خلال التدريب والتعليم المستمر. (منصور، ١٩٩٩، ٦٥)

وهذا ما أكدت عليه الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين (N.A.S.W) على حاجة الأخصائيين الاجتماعيين باستمرار إلى المعارف الجديدة لتفعيل عملية الممارسة من خلال إمدادهم بالعديد من المعارف والتكنيكات والأساليب المتطورة والمستحدثة وهذه المعارف ترتبط بالمصادر والأنساق المهنية المرتبطة بالممارسة (فرد– جماعة – مجتمع) إلى جانب المعارف المرتبطة بالاستفادة من النظريات والمداخل والاتجاهات الحديثة المرتبطة بالتعامل مع القضايا والظواهر والمشكلات المستحدثة. (علي، ٢٠١٧، ١٥، ١٦)

لذا يجب من حين لآخر العمل على تنمية معارف ومهارات وخبرات الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك من خلال التدريب المستمر أثناء العمل لربط واتصال الممارسين بالمعارف المتطورة والمستحدثة التي تجعله قادراً على تأدية أدواره بفاعلية وتزيد من قدرته ومهاراته في التعامل مع المشكلات وتزيد من حماسه في أداء العمل وتعديه القدرة على القيام بالعمليات المهنية في دراسة وتشخيص وعلاج لهذه المشكلات والمواقف. (أشتيه، ٢٠٠٧، ٥٤)

حيث أن الاهتمام بتطوير وتحديث وتنمية الأدوار المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، وذلك من خلال عقد وإقامة العديد من الدورات والبرامج التدريبية التي تهدف إلى رفع الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بهدف تنمية مهاراتهم التكنولوجية لتحقيق أفضل عائد للممارسة المهنية في خدمة الفرد مع الحالات الفردية.

وتتعامل الخدمة الاجتماعية مع التكنولوجيا الحديثة وأساليبها في مجالات التدريب على الخدمة الاجتماعية وطرق تعلمها واكتسابها وفي مجال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الفئات التي تشكل طرقها الثلاث الأساسية وتشمل الأفراد والجماعات والمجتمعات. (الشهراني، ٢٠٠٩، ٢٤٧)

وبدأت الخدمة الاجتماعية في كثير من الحالات تستخدم أجهزة الحاسب الآلي لتخزين وحفظ المعلومات المتصل بالحالة بدلاً من الملفات التقليدية ويساعد هذا الإجراء كثيراً في سرية البيانات والحصول عليها عند الطلب بيسر وسهولة وبأسرع وقت ممكن مع تسهيل عملية متابعة الحالات وتحويلها، كما يبذل الأخصائيين الاجتماعيين محاولات جادة في تصميم

وإعداد برامج لوضع الاحتمالات التشخيصية وأفضل الأساليب المناسبة لعلاج كل حالة على حدة. (عفيفي، ١٩٩٩، ٣٢٦)

كما يمكن الاستفادة من الحاسب الآلي وغيره من وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة العديد من الخدمات التي تخدم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية والتي تتمثل في توفير خدمات آمنة لحفظ المعلومات وكتابة البيانات وحصرها بملف معين لسهولة الوصول للمعلومة بشكل سريع ويسير وإعادة ترتيب وتنظيم البيانات (ليري، ٢٠٠٩، ٢٧)

وتعد الخدمة الاجتماعية المدرسية من المجالات الهامة لممارسة الخدمة الاجتماعية والتي تستوعب العدد الأكبر من الأخصائيين الاجتماعيين، كما يعد العمل مع الحالات الفردية من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة، نظراً لتعدد مشكلات الطلاب، ويعد تسجيل الجهود المهنية التي يبذلها الأخصائي الاجتماعي أمراً ضرورياً وحيوياً يساعد في تطوير أداؤه المهني من خلال تقييم أنشطته المهنية، فضلاً عن إتاحة الفرصة لمتابعة العمل مع الحالات الفردية (عبد الموجود، ٢٠٠٣، ٢٠٢)

حيث يرى الكثير أنه مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية سيتحدد باستخدام الحاسب الآلي وأدوات تكنولوجيا المعلومات مما سوف يؤدي إلى دفع الأخصائيين للممارسة المهنية والتي ترتكز على الجدارة والتمكن. (إبراهيم، ٢٠٠٧، ١٧٢)

وهذا ما اشارت اليه **دراسة الفقي (٢٠١٧)** التعرف على واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الحاسبات الآلية، الهواتف المحمولة، الحسابات الإلكترونية، برامج التواصل الاجتماعي الإلكتروني، وكل ما تنتجه شبكة الإنترنت من وسائل وأدوات تكنولوجية، والممارسات التكنومهنية للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، وتحديد أهم المعوقات التي تحول دون الاستفادة من تلك التقنيات؛ بغية وضع مقترح لتوجيه الممارسين لطرق الاستفادة من تلك التكنولوجيا في العمل مع الحالات الفردية، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود بعض الاستخدامات لعدد من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية كانت أكثر وضوحاً في عملية الدراسة.

ودراسة سليمان(٢٠١١) والتي استهدفت التعرف على العلاقة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستويات الأداء المهني للمخطط الاجتماعي، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب

ومستويات الأداء المهني للمخطط الاجتماعي لمهامه التخطيطية المتعددة في المنظمات الاجتماعية من جانب آخر، كما أظهرت أهمية استخدام الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات في أنشطة العمل مع الحالات الفردية والاستفادة منها في دعم عملية التسجيل في خدمة الفرد في المجال المدرسي.

حيث تمثل المهارات التكنولوجية عصب الممارسة المهنية وبدونها لا تستطيع المهنة أن تحقق أهدافها، فتسجل المعلومات والحقائق في مكان آمن يحقق لها السرية، إضافة إلى تدوين المقابلات والخطوات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي أثناء عمله مع كافة العملاء، كل ذلك يساعد على حل المشكلات على كافة المستويات وتحقيق أهداف عملية المساعدة. (عوض، ٢٠٠٣، ١٥٣)

وهذا ما اشارت اليه **عمران(٢٠١٠)** أن إتقان المتعلمين لمهارات التواصل الإلكتروني يُعد من المهارات الواجب على المتعلم التسلح بها ليستطيع التعامل بفاعلية مع المستحدثات التكنولوجية المتطورة، وبدونها لا يمكن الإفادة من المقررات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسات التعليم لطلابها، وبذلك أصبح لزاماً على أي نظام تعليمي أن يزود طلابه بعدد من مهارات التواصل الإلكتروني ومنها مهارات تصفح الإنترنت ومهارات البحث عن المعلومات ومهارات الويب كويست.

ودراسة "**بارزيك وديوركان**" **(2011) Barczyk & Duncan** التي استخدما فيها وسائط شبكات التواصل الاجتماعي لتنمية مهارات التواصل الإلكتروني الاجتماعي لدى المتعلمين في فصول إدارة الأعمال.

ودراسة " **موري بيوزيتو** " **(2012) ,More – Buzzetto** التي استخدمت شبكات التواصل الاجتماعي لتفعيل مهارات التواصل الإلكتروني بين الطلاب والمعلمين في التعليم الجامعي، وطبقت ذلك على جامعة وسط الأطلسي الأمريكية لخدمة الأقليات، وايضا دراسة فايزة مجاهد (٢٠١٢) التي استخدمت فيها الفصول الافتراضية في تدريس التاريخ لتنمية مهارات التواصل الإلكتروني لدى الطالبات المعلمات بكلية التربية، ودراسة مندور فتح الله (٢٠١٣) التي استخدم فيها برنامج تدريبي مخطط لتنمية مهارات التواصل الإلكتروني لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة، ودراسة السريحي، باناجة (٢٠١٣) التي استخدما فيها صفحة ويب لتنمية مهارات التواصل الإلكتروني لدى طلاب مادة مناهج البحث.

وكشفت **دراسة بني فواز(٢٠١٨)** عن علاقة مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية بتقدير الذات لدى طالبات جامعة الجوف في المملكة العربية السعودية، وقد اعتمدت الدراسة لتحقيق هذه الأهداف على منهج المسح الاجتماعي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وتشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباطيه طردية بين متغيري التواصل الاجتماعي الإلكتروني، وتقدير الذات لدى الطالبات فقد بينت النتائج أن تقدير الذات قد ازداد لدى مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.

وسعت **دراسة عبد اللاه (٢٠٢١)** الوقوف على متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني والتي تمثلت في المتطلبات المعرفية والمتطلبات المهارية والمتطلبات القيمية ومتطلبات التقنية وكان مستوى هذه المتطلبات مرتفع وتوصلت الدراسة إلى برنامج مقترح لتطوير وتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية.

ونظراً للأعباء المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة، وتعامل الأخصائي مع كم هائل من البيانات والمعلومات داخل المدرسة، ونتيجة التطور السريع الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات، فكان من الضروري تطوير عمل الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة لمواكبة هذا التقدم، حيث ظهرت الحاجة إلى ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد بالمدارس. (عبد الموجود، ٢٠٠٣، ٢٠٢، ٢٠٣)

ومن هنا فإن كفاءة أي منظمة تعمل في مجالات النشاط الإنساني يتوقف نجاحها أيضًا في تحقيق أهدافها على مدى قدرة الممارسين والعاملين بها على أدائهم لوظائفهم وأدوارهم المختلفة.

ويواجه الاخصائي الاجتماعي من خلال ممارسته لأدواره المختلفة العديد من المشكلات التي تتراوح بين البساطة والتعقيد من حيث تأثيرها بصفة عامه، ويمكن تقسيم المشكلات الي مشكلات مهنية ومشكلات فنية ومشكلات إنسانية ومشكلات بيئية وكل منها تحتاج إلي مهارات وقدرات متنوعة وتتطلب مهارات خاصة لمواجهتها.(الصيرفي،٢٠٠٦، ٢٠)

وهذا ما اشارت الية **دراسة عبد القوي(٢٠١٢)** إلى تحديد الصعوبات التي تحول دون استخدام وتوظيف الأخصائيين الاجتماعيين تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد

وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى عدة عوامل تتمثل في عدم تلقي الأخصائيين أي تدريب على استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في التسجيل وعدم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات وعدم إتقان الأخصائيين الاجتماعيين استخدامها وأوصت هذه الدراسة إلى ضرورة توفير برامج إلكترونية مهنية وتدريب الأخصائيين عليها وضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في برامج الإعداد المهني.

ودراسة المنصور (٢٠١٧) فقد هدفت إلى التعرف على معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة، وأشارت نتائجها إلى أن بعض المعوقات قد ظهرت بدرجة متوسطة وكانت تتعلق في رغبتي في الاكتفاء بالسجلات الورقية، وعدم تقبل الأخصائيين استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، بالإضافة إلى صعوبة الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة، وعدم تلقي تدريب كافي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم وجود قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير آليات التغلب على المعوقات من خلال تبني الآليات والخطوات الإجرائية، وضرورة عمل الجهات الطبية في المملكة على تقديم الخدمات المساندة للأخصائيين الاجتماعيين من أجل تطوير كفاياتهم التكنولوجية.

ويحتاج الممارسون من وقت لآخر لتنمية معارفهم ومهاراتهم ليقفوا على كل جديد في تخصصهم ومهنتهم ومجال ممارستهم، ومن بين أنشطة التنمية المهنية المستمرة تنظيم البرامج التدريبية والتي تعد وسيلة من وسائل تزويد الممارسين بالمعلومات والمعارف المتخصصة والتي تتعلق بأدوارهم ومسئولياتهم المهنية بما يمكنهم من استثمار مخرجات هذه البرامج الاستثمار الأمثل في أداء هذه الأدوار والمسئوليات.

وتتحدد المهمة الأساسية للتدريب أساسًا في إثراء عقول المتدربين وتوسيع آفاقهم ومداركهم بما يساعدهم على عمق الفكر ويكسبهم الإدراك المستنير للكشف عن الظروف والآثار المترتبة على تصرفاتهم المرتبطة بأدوارهم. (محمود، د.ت، ٢١٥)

كما يحتوي التدريب على جانبين أساسيين هما التعليم وتنمية المهارات، فالتعليم هو مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تنمية المعرفة والقيم الأخلاقية والمعنوية المطلوبة للسير في مختلف دروب الحياة، أما تنمية القدرات فهي العملية المستمرة للتدريب والنمو والتي من شأنها أن تمد الإنسان بالمعارف والمهارات التي تمكنه من القدرة على مواجهة المواقف وكذلك من تحقيق أهدافه. (الجوهري، ٢٠٠١، ١٦٧)

ويعتبر التدريب جوهري وأساسي في جميع المهن، وهو أحد الركائز الهادفة في مهنة الخدمة الاجتماعية، فمن خلاله يكتسب الممارسون المعارف والقيم والمهارات واتجاهات المهنة كما يستطيعون ربط الجانب النظري بالواقع العملي، وهذا ما يشير إليه البعض بأن التدريب هو في الحقيقة البوتقة التي تنصهر منها قدرات الأخصائيين الاجتماعيين من معارف نظرية أو خبرات حياتية من داخل الأسرة والمجتمع وتتفاعل هذه العناصر حتى تصبح جزء لا يتجزأ من كيانه المهني وتفكيره ومشاعره والتي تولد لديه الثقة بالنفس، كعنصر لا غني عنه في شخصية الأخصائي الاجتماعي. (أبو النصر، ٢٠٠٧، ٢١)

وهذا ما هدفت اليه **دراسة علاونة جابر(٢٠١٦)** إلى اختبار فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة في التحليل الإحصائي وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أعضاء هيئة التدريس لصالح القياس البعدي مما يؤكد على فاعلية البرنامج التدريبي المقترح لتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس في التحليل الإحصائي، ويتضح من ذلك نجاح البرامج التدريبية في تنمية مهارات الباحثين في التحليلات الإحصائية.

ودراسة عبد الوهاب (٢٠١٩) التي هدفت إلى تقصي فاعلية برنامج تدريبي في التحليل الإحصائي للبيانات لطلاب الماجستير والدكتوراه بكلية التربية في جامعة أم القرى ومعرفة أثر هذا البرنامج في اتجاه الطلاب نحو البحث العلمي وفي سبيل ذلك تم تطبيق البرنامج على عينة من ٢٦ طالبا وطالبة، وتم تطبيق اختبار في التحليل الإحصائي للبيانات ومقياس الاتجاه نحو البحث العلمي قبل تطبيق البرنامج التدريبي وبعده وقد أسفرت النتائج عن وجود فرق دال إحصائيا بين متوسطي درجات الطلاب في التطبيقين القبلي والبعدي لاختبار التحليل الإحصائي للبيانات لصالح التطبيق البعدي.

وما اكدت عليه **دراسة عبد النعيم(٢٠٢٠)** التي هدفت الي اختبار فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات استخدام المعالجات الإحصائية لباحثي الخدمة الاجتماعية، وتوصلت نتائجها صحة فرضها الرئيسي والذي مؤداه توجد فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية بين درجات القياس القبلي والقياس البعدي على استمارة قياس مهارات استخدام المعالجات الإحصائية لباحثي الخدمة الاجتماعية نتيجة للتدخل المهني مع الباحثين باستخدام البرنامج التدريبي لصالح القياس البعدي.

وايضا **دراسة عبد المعز (٢٠٢٠)** التي استهدفت تنمية مهارات الابتكار والابداع التكنولوجي والتفكير الناقد لطلاب الدراسات العليا وأيضا لابد من عقد دورات تدريبية لمساعدتهم في البحث العلمي

ودراسة الطنبولي (٢٠٢٢) التي استهدفت اختبار فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات التحول الرقمي لدي طلاب الخدمة الاجتماعية وتوصلت نتائجها الي فعالية البرنامج في تنمية مهارة استخدام التكنولوجيا في التعليم ومهارة التفكير الناقد.

وتستهدف البرامج التدريبية تنمية قدرة المتدرب على ترجمة الخبرات التدريبية التي يتلقاها إلى سلوك عملي في مواقف الحياة العملية، بمعنى تحويل النظريات إلى واقع تجريبي عملي في بيئة العمل، وحتى يتحقق ذلك لابد من توافر عدة عوامل، من أهمها: وضوح أهداف التدريب، وصياغتها بطريقة سلوكية، تساعد على قياسها وتقييمها، واستخدام أساليب تدريبية تطبيقية، وتشجيع الرؤساء للمتدربين على تطبيق ما اكتسبوه. (هلال،٢٠١٠، ٩٦)

ومن خلال ما سبق من معطيات نظرية ودراسات سابقة تبين اهمية اكتساب المهارات التكنولوجية للأخصائي الاجتماعي في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي في ظل التقدم والتطور التكنولوجي وحرص مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة بضرورة الاهتمام بالمهارات التكنولوجية.

حيث تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في تحديد برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

ثانيًا: أهمية الدراسة:

١- تزايد دور تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل وبناء مجتمع متطور، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات مطلباً أساسياً في شتى مجالات الحياة.

٢- يؤدي تحديد مدى توافر المعرفة والممارسة لتكنولوجيا المعلومات لدى الأخصائيين الاجتماعيين للكشف عن جوانب النقص في المهارات التكنولوجية لديهم، ومن ثم معرفة احتياجاتهم التدريبية لتنمية هذه المهارات.

٣- أهمية عامل التكنولوجيا في التأثير على كفاءة الممارسة المهنية لخدمة الفرد بصفة عامة والتسجيل الإلكتروني والتواصل الإلكتروني بصفة خاصة.

٤- يمكن أن تقدم هذه الدراسة إسهاماً نظرياً في مجال فهم طبيعة ودور تكنولوجيا المعلومات في تطوير التسجيل الإلكتروني والتواصل الإلكتروني في خدمة الفرد.

٥- ندرة الدراسات العربية التي تناولت المهارات التكنولوجية في خدمة الفرد، وخاصة التي تناولت مهارة التسجيل الإلكتروني ومهارة التواصل الإلكتروني في خدمة الفرد.

ثالثًا: أهداف الدراسة:

هدف رئيس يتمثل في تصميم برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي، وينبثق منها الأهداف الفرعية التالية:-

١. تحديد مستوى مهارة التسجيل الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.
٢. تحديد مستوى مهارة الاتصال الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.
٣. تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين لإكتساب بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.
٤. مدى فاعلية برنامج تدريبي مقترح من منظور خدمة الفرد في تنمية بعض المهارات التكنولوجية للأخصائيين الاجتماعين في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

رابعًا: تساؤلات الدراسة:

تساؤل رئيس يتمثل في ما البرنامج التدريبي المقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي، وينبثق منها التساؤلات الفرعية التالية:-

١. ما مستوى مهارة التسجيل الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي؟
٢. ما مستوى مهارة الاتصال الالكتروني للأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي؟
٣. ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين لإكتساب بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي؟

٤. ما مدي فاعلية برنامج تدريبي مقترح من منظور خدمة الفرد في تنمية بعض المهارات التكنولوجية للأخصائيين الاجتماعين في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي؟

خامسًا: مفاهيم الدراسة:

١. مفهوم البرنامج التدريبي:

يقصد بالبرنامج التدريبي مجموعة عناصر مخططة ومتكاملة ومتفاعلة مع بعضها البعض موجهة لعدد من الأعضاء لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية معينة، التي تكسب العضو معارف ومهارات أو قدرات وأفكار وآراء عمل معين ومضمون تلك العملية يعتبر شكلا من أشكال التعليم قصير المدى مصمم لتحسين المهارات والمعارف والأداء بشكل أفضل. (Geske thoman, 1999, 245)

ويرى آخرون بأن البرامج التدريبية تعني مجموعة العمليات التعليمية التي يتم بها إعداد وتأهيل الفرد للقيام بمسئوليات عمل معين بالطريق الأفضل، وبمعدل أداء أكبر ومستوى كفاءة وإنتاجية أعلى من خلال إكسابه المعارف النظرية والاتجاهات والمهارات المرغوبة واللازمة لنجاحه. (W. Richard Scott, 1998, 206)

ويقصد بالبرنامج التدريبي وفقا لهذه الدراسة: هي مجموعة الأنشطة الممنهجة والمقصودة والموجهة للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي والتي تهدف إلى إمدادهم بالعديد من المعارف النظرية المطورة والمستخدمة والتي تتعلق بالاتجاهات الحديثة لمهنة الخدمة الاجتماعية في ظل تكنولوجيات المعلومات بالمدارس.

٢. مفهوم المهارات التكنولوجية:

التكنولوجيا هي كلمة مركبة من مقطعين المقطع الأول "techno" بمعنى (حرفة أو صنعة أو فن), والمقطع الثاني "logy" بمعنى "علم", والكلمة "technology" تشير إلى الاستخدام الأمثل للعلم العملي. (سالم, ٢٠١٢، ٢٢٧)

المهارات التكنولوجية هي" مجموعة القدرات التي يكتسبها الطالب بصورة مقصودة عن طريق مروره بخبرات منهجية تكنولوجية". (أبو حجر، ٢٠٠٨، ٧)

وتعرف المهارات التكنولوجية بأنها" القدرة على القيام بمهمة تكنولوجية بدقة وسرعة وإتقان.(سلامة، ٢٠١٢، ٥٥)

وتعرف المهارات التكنولوجية: بأنها مجموعة من المعارف والأداءات المتوفرة لديه لتحقيق تعليم عصري يتميز بالفاعلية والكفاءة والمرتبطة بتوظيف بعض المستحدثات التكنولوجية مثل

الأطالس الإلكترونية والرسوم الإلكترونية وإنشاء واستخدام البريد الإلكتروني والبحث عن المعلومات والتعامل مع القوائم البريدية. (الحصري، ٢٠١٤، ٨٢)

وهي أيضا مجموعة من الأداءات العملية والتطبيقية التي يجب أن يمتلكها معلم التكنولوجيا ويطبقها بكفاءة وإتقان وبأقل جهد ووقت ممكنين، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المتدرب. (عياد، عوض، ٢٠٠٦، ١٣٠)

ويمكن تعريف المهارات التكنولوجية في هذه الدراسة مجموعة من المعارف والمهارات لدي الاخصائيين الاجتماعيين تنمي هذه المعارف والمهارات عن طريق البرنامج التدريبي وتتمثل تلك المهارات في مهارة التواصل والتسجيل الالكتروني

٣. مفهوم التسجيل الالكتروني:

يعرف التسجيل بأنه: تدوين المقابلات والخطوات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في العمل المستمر مع العميل، لذا فالتسجيل هو تدوين المعلومات والحقائق والمقصود من حفظ المعلومات في سجل هو أن يكون هذا السجل أداة فعالة في خدمة الحالة وخدمة أغراض المؤسسة. (عفيفي، ٢٠١٢، ٧٤)

كما يعرف بأنه تدوين المعلومات والحقائق اللفظية والرقمية بأي وسيلة لحفظ المادة التي تحملها هذه المعلومات والحقائق في سجل يستخدم كأحد الوسائل الفعالة التي تساعد المؤسسة على تأدية وظيفتها التي أنشئت من أجلها على أحسن وجه ممكن وتوصيل خداماتها إلى العملاء. (خليفة، ٢٠٠٥، ١٦٠)

ويعرف بأنه عملية مهنية لحفظ المعلومات والتفاعلات التي تتم أثناء العمل المهني مع الحالة في شكل مناسب يحفظها من الضياع والنسيان ويجعل من السهل استرجاعها في أي وقت للاستعانة بها، وقد صاحب التسجيل خدمة الفرد منذ نشأتها وعلى مدى تطورها ولا ا زل يعتبر من العمليات الهامة التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون، وقد أسهم التسجيل في تطوير خدمة الفرد كما تأثر بالتطورات التي حدثت فيه. (زيدان، ١٩٩٦، ٢٠٦)

ويعرف التسجيل الإلكتروني إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة بأنه:

العمليات التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين بتدوين وتوثيق العمليات المهنية مع العملاء بطريقة مناسبة لحفظها من النسيان،وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات عن طريق الملفات الإلكترونية والبرامج والتطبيقات المصممة للتسجيل خصوصًا في الخدمة الاجتماعية.

٤. مفهوم التواصل الإلكتروني:

تعرض عدد من الباحثين لتعريف مهارات التواصل الإلكتروني كل حسب مجاله وتخصصه العلمي؟ حيث يعرفها "الجير (Alger,2007, 1) بأنها استخدام الوسائط الإلكترونية التطوير قدرات الأفراد عند الاتصال بالزملاء.

ويعرف التواصل الإلكتروني بأنه: "وسيلة أو أداة للاتصال بالآخرين, وتكنولوجيا هدفها التواصل وتحسين العلاقات الاجتماعية للفرد وهي المكان الذي تنشأ فيه علاقات اجتماعية جديدة, وأنها أوجدت شكلاً جديداً من العلاقات تنشأ بين الأفراد تتخطى الحدود المكانية والزمانية وتسمح بتحقيق تفاعل وتواصل اجتماعي من خلال استخدام الرسالة المكتوبة بين شخصين أو أكثر, حيث تصبح الكلمة المكتوبة هي أساس التواصل بينهم" (عبد الفتاح، ٢٠٠٩، ٢١)

وتعرف ايضا بانها" المهارات المطلوبة لنقل وتبادل المعلومات والأفكار عبر شبكة الإنترنت وذلك من خلال بعض التطبيقات العملية للشبكة مثل مهارات الاتصال والتصفح، ومهارات البحث عن المعلومات ومهارات التعامل مع البريد الإلكتروني ". (الشوادفي، ٢٠١١، ٢٦)

ويعرفها (عمران، ٢٠١٠، ٢١٩) بأنها "مجموعة من الأداءات العقلية أو الحركية أو الاثنين معاً، التي تساعد الطلاب على توظيف خدمات الإنترنت بفاعلية في عمليتي تعليم وتعلم المقرر الدراسي، وتتمثل في: مهارات تصفح الإنترنت، ومهارات البحث عن المعلومات، ومهارات استخدام البريد الإلكتروني، ومهارات الحوار والدردشة ".

ويعرفها (آل مسعد، ٢٠١٢، ١٠) على أنها "عملية نقل واستقبال المعلومات بين المتعلم والمعلم والقائمة على الوسيلة المباشرة وغير المباشرة عبر مجموعة من أدوات التواصل مثل البريد الإلكتروني، والمنتديات، والمحادثات الفورية، والفيس بوك والمدونات ".

ويعرفها (عبد الجليل، ٢٠١٢، ٧) بأنها "العملية التفاعلية التي تتم بين طرفين لنقل الخبرات بينهما عبر أنظمة اتصالات عالية التقنية بطريقة متزامنة أو غير متزامنة ".

وتعرفها (مجاهد، ٢٠١٢، ١١٧) بأنها "مجموعة المهارات التكنولوجية التي تساعد الطالبة المعلمة على الاستفادة من الفصول الافتراضية وتوظيفها في العملية التعليمية مثل مهارات الاتصال بشبكة الإنترنت والمحادثة والبحث عن المعلومات داخل المكتبة الإلكترونية ".

ويرى (التواري, ٢٠٠٩, ١٠٨) بأنه "العملية التفاعلية الديناميكية بين المعلم والمتعلمين, أو بين المتعلمين أنفسهم داخل الموقف التعليمي أو خلال أية بيئة تعليمية، في وجود قناة اتصال

يتم من خلالها نقل التأثيرات والخبرات بين جميع الأطراف المتفاعلة بما يؤدي إلى إعادة تشكيل سلوكياتهم في الاتجاه المرغوب فيه وتحقيق الأهداف المتطلبة".

وعرفه (زيتون, ٢٠٠٢, ٢٠٨) بأنه "الطريقة التي يتم بواسطتها تجميع وتطوير ونقل الخبرات التعليمية بين فرد وآخر أو بين فرد ومجموعة أفراد، أو بين مجموعة أفراد آخرين بحيث يحدث التواصل والتفاهم بينهم".

أيضا يرى (الفقي، ٢٠٠٥, ٢٠) بأنه "عملية حيوية تهدف إلى إثراء الخبرات التعليمية, ونقلها بين الأفراد والمؤسسات عبر أنظمة اتصالات محلية ودولية على درجة عالية من التقنية, والدقة, والسرعة".

ويرى ديفيد (David, 2002, 201) أن التواصل الاجتماعي الإلكتروني هو: "الوسيلة التي من خلالها يتشارك الأفراد الآراء والمعارف والتوقعات ويتبادلون وجهات النظر المختلفة, ويعبرون عن أنفسهم دون خوف".

ويمكن تعريف التواصل الإلكتروني في هذه الدراسة بأنه (العملية التفاعلية التي تتم بين طرفين لنقل الخبرات بينهما عبر أنظمة اتصالات عالية التقنية بطريقة متزامنة أو غير متزامنة).

سادسًا:الاطار النظري للدراسة:

١- أهمية البرنامج التدريبي:

يجمع المهتمون بإعداد الأخصائي الاجتماعي على ضرورة وأهمية البرامج التدريبية في إكسابهم المهارات التكنولوجية وذلك من خلال المزاوجة بين المعارف النظرية ومهارات الممارسة الميدانية، وكذلك التحلي بالسلوكيات التي يجب أن يتسم بها الأخصائي الاجتماعي. (النجار، ١٩٩١، ١٢)

فأهمية البرامج التدريبية تتضح في تحويل المعارف النظرية التي يحصل عليها الطلاب من خلال إعدادهم النظري إلي واقع ميداني بل تتعدى أهمية التدريب الميداني غلي جانب آخر وهو اختبار فعالية وواقعية ما يدرسه الطالب نظريًا إلي واقع عملي من خلال المهارات التي يكتسبها، على اعتبار أن التدريب بمثابة تغذية عكسية يمكن أن يستفيد منها الأكاديميون المنظرون لمهنة الخدمة الاجتماعية وكذلك من خلال التدريب الميداني يمكن الخروج بنماذج لممارسة الفعلية في التعامل مع المشكلات والظواهر الاجتماعية، ولذلك يمكن اعتبار التدريب الميداني البوتقة التي ينصهر فيها كل ما حصله الطلاب من معارف نظرية مع خبرات ميدانية

ومهارات ممارسة في إطار ما تتيحه مؤسسات التدريب للطلاب في التعامل مع العملاء في المؤسسات الاجتماعية المختلفة. (رجب، ١٩٨٣، ١٠)

فالبرنامج التدريبي للأخصائيين الاجتماعيين أهمية كبيرة حيث أنه أحد المحاور الأساسية للوصول بالمهنة إلي المستوى المطلوب من القدرة على أداء وظيفتها المنشودة داخل المجتمع وخصوصا وإن ممارس هذه المهنة هو المحور الحقيقي الذي تركز عليه المهنة في تحقيق أهدافها وتأكيد فعاليتها. (مصطفى، ١٩٩٣، ٣٥٣)

ويمكن توضيح أهمية البرنامج التدريبي للأخصائيين الاجتماعيين في إكساب المهارات في الآتي:

البرنامج التدريبي يمثل ركائز القوة الإيجابية ذات الإنتاجية والفعالية مما ينبغي على إدارة المنظمات الاهتمام بها يحقق الأهداف المرجوة من ورائها.

لا يجب أن ينظر إلي التدريب من منظور عشوائي وإنما لابد أن تتبدل هذه النظرة لتميل نحو التخطيط وفق برنامج محدد له تكلفته المحسوبة وينتظر من ورائه عائدات مختلفة.

يعتبر البرنامج التدريبي أحد المحاور الأساسية والجوهرية في عملية الإعداد المهني للإخصائي والعامل الحاسم في نجاح أو فشل الطالب في الممارسة المهنية بعد التخرج. (عبيد، ١٩٩٧، ٣٥)

٢- **أهداف البرنامج التدريبي** (العوضي، ١٩٩١، ٢٧):-

أن الأهداف التدريبية تعتبر الغاية النهائية المراد الوصول إليها من خلال مرور المتدربين بالعمليات التدريبية، وتحديد الأهداف التدريبية لها أهميتها من حيث يتم من خلالها إكساب الطلاب للخبرات والمهارات والمعارف لهم وكذلك من خلال تحديد أهداف التدريب يتم استخدام الأساليب المناسب لهم والتي تسهم في تحقيق هذه الهداف وترى وجهة نظر بأن الهدف العام للبرنامج التدريبي للأخصائيين الاجتماعيين يمكن تحقيقه من خلال محاور أساسية هي:

أ- هدف إكساب الأخصائيين الاجتماعيين للمعارف والمعلومات: وهي تهدف إلي إكسابهم للمعلومات والمعارف السلمية عن كيفية مساعدة الأفراد والأسر والجماعات على تغيير في ظروفهم وحياتهم والتعرف على أسباب مشكلاتهم وتفاعل العوامل والأسباب التي تؤدي غلي هذه المشكلات.

ب- هدف إكساب الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات المهنية: وهي تهدف إلي تغيير سلوك الطلاب في القيام بمساعدة الآخرين في مجالات العمل الاجتماعي المختلف

على أحداث تغييرات مناسبة في ظروفهم من خلال استخدام المهارات السلوكية والمهنية عند التعامل معهم.

ج- هدف تغيير اتجاهات وسلوك الآخرين: وهذا الهدف يسعى غلي تغيير سلوك الأفراد في مجال العمل الاجتماعي وذلك لمساعدتهم على إحداث تغيير مناسب في اتجاهاتهم نحو القائمين على العمل المهني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات العمل المختلفة.

كما ترى وجهة نظر أخرى أن البرنامج التدريبي له أهداف يمكن تقسيمها في الآتي:-

أ- **أهداف مباشرة:** وهي قصيرة المدى تتمثل في عملية التعديل الإيجابي في سلوك الأفراد وتهدف إلي إكسابهم معارف ومعلومات وخبرات تنقصهم وعادات جديدة ملائمة، واتجاهات صالحة للعمل المهني، وذلك بهدف رفع مستوى كفاءة الفرد في الأداء.

ب- **أهداف غير مباشرة:** وهي طويلة المدى وتتمثل في إعداد الأفراد الذين يتوفر فيهم الاستعداد لعملية الترقية والنمو في العمل لتولي الأعمال الهامة. (قاسم، ١٩٨٧، ٤٨)

٣- **خصائص المهارات التكنولوجية:**

تتميز المهارات التكنولوجية بعدة خصائص:-

أ. تعبر المهارة التكنولوجية عن القدرة على أداء عمل أو عملية.

ب. تتكون المهارة عادة من خليط من الاستجابات أو السلوكيات عقلية/اجتماعية/حركية بحيث تنسجم هذه الاستجابات مع بعضها لتؤدي المهارة التكنولوجية بدقة عالية.

ويرتكز الأداء المهارى على المعرفة أو المعلومات، إذ تكون المعرفة جزءًا أساسيًا فمثلا لابد من:-

أ. توفر مادة معرفية ليتسنى للطالب البدء بالعمل المطلوب.

ب. ينمى الأداء المهارى التكنولوجي من خلال التدريب والممارسة.

ج. يتم تقييم الأداء المهارى عادة بكل من معياري الدقة والسرعة في الإنجاز. (عياد، عوض، ٢٠٠٨، ١٣٠)

د. أن المهارة تقوم على عدد من المهارات الفرعية، والتي يمكن تحديدها واستخدامها منفصلة، مع إمكانية استخدامها في مواقف عديدة. (إبراهيم، ٢٠١٠، ٢٨)

ه. أنه يمكن تنمية مهارات أخرى أثناء تنمية المهارة الرئيسة. (Wheeler, Waite & Bromfield (2002)

٤- مهارة التسجيل الإلكتروني:

أ- أهمية التسجيل الإلكتروني:

ترجع أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية بوجه عام للأسباب التالية:-

- تستخدم في جمع البيانات وحفظها حتي يمكن الرجوع اليها (ابو المعاطي،٢٠٠٩، ٢٧١)
- التعرف علي البيانات الخاصة بالعملاء (Terry&Larry,2008,497)
- تقويم أدوار وعمليات الممارس الاجتماعي (منقريوس، ٢٠٠٩، ٢٠٤)
- يقوم الأخصائي الاجتماعي بالعديد من والبحوث التي تعتمد علي المعلومات والحقائق التي قام الأخصائي بتسجيلها.
- متابعة ما يحدث من تغيرات لدي العملاء والمستفيدين دون اختلاف أنواعهم وفئاتهم ولا يمكن متابعة ذلك إلا بتوفر البيانات والمعلومات اللازمة من خلال تسجيلها والمقارنة بين التغيرات التي تحدث أثناء العمل المهني.**(مرعي، البغدادي، ٢٠٠٠،١٥)**

ب-أنواع التسجيل في الخدمة الاجتماعية (فهمي، ٢٠٠٢، ١٥)

للتسجيل أنواع متعددة تتمشي مع طبيعة الطرق المهنية والأهداف التي تتعلق بها، ويمكن حصر أهم أنواع التسجيل بصفة عامة في الخدمة الاجتماعية ما يلي:-

التسجيل القصصي، التسجيل الموضوعي، التسجيل الكمي،التسجيل المؤسسي،التسجيل التلخيصي،التسجيل الموقفي،التسجيل الأكاديمي.

ج- شروط التسجيل الجيد في الخدمة الاجتماعية (شفيق، ٢٠٠٥، ١٢٠)

من الضروري توفر بعض الشروط حتي يمكن الاستفادة من التسجيلات التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون في مجالات الممارسة المهنية حتي يمكن أن تحقق الهدف منها ومن تلك الشروط:-

الشرط الأول: من الضروري تسجيل البيانات والموضوعات بالأسلوب السهل البسيط غير المعقد الذي يمكن استخلاص المعاني التي تتعلق به واستفادة الأخرون منه طبقا لطبيعة الموقف.

الشرط الثاني: أن يتميز التسجيل بالتسلسل المنطقي والترتيب الزمني الواضح مع وصوح الموضوعات والبيانات التي يتم تسجيلها حتي يمكن الاستفادة منها إما لأغراض التعليم أو الإشراف أو متابعة العمل المهني في نفس المؤسسة أو تحويل العملاء الي مؤسسات أخري للاستفادة من خدماتها.

الشرط الثالث: أن يتميز التسجيل بإيجاد العلاقة بين الأفعال ومن يؤديها أي عدم استخدام لغة المبني للمجهول لأنها تثير العمومية في التسجيل.

الشرط الرابع: من شروط التسجيل الجيد ارتباطه بنوع المؤسسة والمجال الذي نعمل فيه أي توجه جوانب التسجيل طبقا بطبيعة المجال واهتمامات المؤسسة تمثال مؤسسة تعليمية تهتم بالجانب التعليمي والاجتماعي للطلاب.

الشرط الخامس: أن يهتم بإيضاح جوانب التدخل المهني أي الأدوار التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي والأعمال المرتبطة به والأساليب المستخدمة وكيفية توظيف المبادئ والمهارات لما يوجه العمل نحو تحقيق الأهداف علي أن يوضح التسجيل هذه الجوانب. (منقريوس، علي، ٢٠٠٩، ٢٠٣)

د- مكونات تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية:

- **المدخلات:** وتشمل جميع البيانات والعناصر والمكونات اللازمة لتطوير النتائج مثل الأفراد والنظريات والأهداف والبحوث والبيئات والتنظيمات.
- **العمليات التحويلية:** وهي الطريقة المنهجية والمنظمة التي تعالج بها المدخلات.
- **المخرجات:** وهي الناتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات. (عبد القوي، ٢٠١٢، ٨٢٨)

هـ- أنواع التسجيل في تكنولوجيا المعلومات:

التسجيل بالحاسب الآلي:

يستخدم الحاسب الآلي في التسجيل عن طريق برارمج متعددة والمتمثلة في الآتي:-

- برنامج (وورد ميكروسوفت) والذي يمكن الأخصائيين من كتابة التسجيلات وإدخال العديد من المعلومات والأنشطة المهنية والتقارير وحفظها في ملفات ويستخدم هذا البرنامج في تسجيل الحالات الفردية وعمل الملخصات والمراسلات مع العملاء والمؤسسات الأخرى. (عبد الموجود، ٢٠٠٣، ٢١٥)

- برنامج (إكسيل ميكروسوفت) ويستخدم في التسجيل من خلال الرسوم البيانية والتسجيل الإحصائي لنوعية الخدمات والأنشطة المهنية بشكل إحصائي يتم وضع حجم الأنشطة المهنية ونوعيتها، وبقوم بتصوير هذه الإحصائيات بيانياً، من خلال الرسوم البيانية التي تعكس طبيعة وحجم الخدمات والأنشطة المهنية. (الصديقي، ٢٠٠١، ٣٣٣)
- برنامج (باور بوينت ميكروسوفت) يستخدم بالتسجيل الضوئي باستخدام شرائح مصورة ثابتة أو متحركة بغرض توضيح بعض المعلومات كما يستخدم في عرض التقارير النهائية عن الأنشطة المهنية المختلفة.
- برنامج (أكسيس ميكروسوفت) ويستخدم من خلال قواعد البيانات التي تحتوي على برنامج أو عدة برامج تسمح بإدخال وتخزين أو نقل أو استرجاع البيانات الخاصة بالعميل حسبما هو مطلوب، وتتمثل المهمة الأساسية لقواعد البيانات في تخزين البيانات وتطوير الإحصائيات الخاصة بالعملاء على أوسع نطاق ممكن. (إبراهيم، ٢٠٠٧، ١٧٢)

و – التسجيل الصوتي:

هو عملية حفظ الاصوات وتخزينها من أجل سماعها حين تدعو الحاجة لذلك، وذلك باستخدام أشرطة الكاسيت. (جمال الدين، العمري،٢٠٠٨، ٢٥٨)

كما يستخدم هذا النوع من التوثيق في العمليات الأساسية لخدمة الفرد حيث يساعد الأخصائي الاجتماعي في مراجعة وتحليل العمليات المهنية التي يتم تطبيقها خلال الجلسات الفردية والجماعية والأسرية مع العملاء مما يتيح لهم فرصة تطوير وتحسين أدائهم المهني مع عملائهم في المستقبل، إضافة إلى أن استخدام الأشرطة كوسيلة للتسجيل تفي بمتطلبات عملية التسجيل، إلا أنها لا تغني عن الأساليب الأخرى للتسجيل، وبالرغم من ذلك فهو أسلوب ذا قيمة وفائدة كبيرة في مجال تعليم وتدريب الطلاب وفي الإشراف على العملية العلاجية للحالات الفردية والجماعية والأسرية.

ز –الصوتي المرئي:

يتم هذا التسجيل عن طريق استخدام الفيديو ويستخدم في تسجيل الحالات الفردية وكذلك الأنشطة المهنية المختلفة بالصوت والصورة كما يستخدم في تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين (عوض، ٢٠٠٣، ١٦١)

حيث يعطي لنا تسجيل شامل ومفصل للمقابلات وتوضيح لإشارات لغة الجسد وتعبيرات الوجه. (عزاوي،٢٠٢١، ٨٩)

حيث أن الوسائل البصرية والسمعية تسهم في حفظ المعلومات والحقائق والخبرات التي من الممكن الحصول عليها والخاصة بالعمليات المهنية المختلفة. (منقريوس، ٢٠١٠، ١٦٦)

ح- التسجيل الضوئي:

ويتم هذا التسجيل باستخدام الشرائح المصورة سواء كانت ثابتة أو متحركة وكذلك الكاميرا الرقمية وبرنامج بوربوينت ميكروسوفت وذلك لتخزين المعلومات بالعملاء والأنشطة المهنية الخاصة بالأخصائي الاجتماعي(عوض، ٢٠٠٣، ١٦١)

ط- التسجيل باستخدام الأقراص المدمجة:

وهي الأقراص الضوئية التي يمكن تخزين ٥٥٥ ميجا بايت من المعلومات المسجلة وقد تكون في صورة نصوص أو صور ثابتة أو رسومات، وذلك باستخدام (سي دي روم) وكذلك تخزين بيانات ضوئية فيديو (سي دي – روم" إكس أي). (حسين، ١٩٩٥، ٢٦٩)

٥- مهارة التواصل الإلكتروني:

أ- أهمية مهارة التواصل الإلكتروني:

تحتل مهارة التواصل الإلكتروني مكانة متميزة بين الأهداف التي تسعى المؤسسات التربوية إلى تحقيقها في ظل التقدم التقني المذهل في وسائل الاتصال بأنواعها المختلفة، حيث تسهم هذه المهارات في تحقيق العديد من المزايا ولعل من أبرزها ما يلي:

- تسهم في جعل بيئات التعلم أكثر تفاعلية، وتنمي المهارات الاجتماعية بين المتعلمين.
- تنمي مهارات التفكير الناقد ومهارات حل المشكلات لدى المتعلمين.
- تطوير مهارات المتعلمين في استخدام الفصول الافتراضية. (الشوادفي، ٢٠١١، ٥٦-٥٧)
- تساعد على تحقيق التواصل المعرفي بين المتعلمين، من خلال تبادل المعلومات سواء كان هذا التفاعل متزامن عن طريق الحوار المباشر أو غير المتزامن عن طريق البريد الإلكتروني.
- تتيح للمتعلمين مستوى مرتفع من الوجود الاجتماعي مع زملائهم من خلال المشاركة في المنتديات وإرسال أسئلة وتلقي استجابات بالبريد الإلكتروني.

- إتاحة فرصة التعلم عن بعد والحصول على التغذية الراجعة، إذ يستخدم البريد كوسيط بين المعلم والمتعلم من خلال إرسال الواجبات المنزلية لجميع المتعلمين والرد على استفساراتهم (مجاهد، ٢٠١٢، ١٣٨-١٣٩)

ب- خصائص مهارة الاتصال الإلكتروني, أهمها:-

- إتاحة الفرصة أمام الفرد في التعامل الإلكتروني في أي وقت وفي أي مكان يشاء.
- مرونة استخدامه وسهولة الدخول إلى أي موقع من المواقع المتنوعة التي يريدها الفرد أنى شاء ومتى شاء ليلًا ونهارًا.
- يعمل التواصل الاجتماعي الإلكتروني على توسيع شبكة علاقات الفرد الاجتماعية مع الآخرين على المستوى المحلي والإقليمي والدولي بصرف النظر عن خلفياتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعرقية والجنسية.
- يتيح التواصل الاجتماعي الإلكتروني للأفراد فرصة تقديم أنفسهم للآخرين بحرية كبيرة ودون قيود وبطريقتهم الخاصة, وهذه الحرية تعطيهم مجالا رحبا لتقديم أنفسهم للآخرين بأكثر من طريقة, وليلعبوا أكثر من دور وليقوموا بعرض أكثر من جانب من جوانب ذواتهم التي يصعب عليهم عرضها أو تقديمها في حالة الاتصال المباشر وجها لوجه. وعليه فإن الاتصال الإلكتروني يحسن ويجمل بشكل كبير بعض الخصائص والصفات غير المرغوبة لدى بعض الأفراد والتي لا يرغبون أن يعرفها الآخرون عنهم (كالعمر, والطبقة الاجتماعية, والشكل, والخجل, وغيرها)
- يسمح التواصل الاجتماعي للأفراد بالقفز فوق الحدود الجغرافية والتعرف إلى أفراد من ثقافات وأديان أخرى. (Hanewicz & Bellamy, 2001, 98)
- تزويد الأخر(المستقبل) بمعلومات صحيحة وصادقة، جديدة إضافية لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل عن الفكرة أو الموضوع أو الشخص مدار البحث وتمكنه من إثراء معلوماته وتجديدها وتوسيع أفاقه و اتخاذ القرارات الصائبة. والسلوك السوي يساعده على التكيف مع نفسه ومجتمعه وبيئته.
- تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة لتجنب إرباك المستقبل وتوليد الشك لديه، الأمر الذي قد يؤدي إلى سوء الفهم للأفكار والأشخاص والأمور وبالتالي تؤدي إلى قرارات خاطئة وسلوك خاطئ.

- تغيير الاتجاهات يغير الناس اتجاهاتهم للتكيف مع بيئتهم بشكل أفضل ولإشباع حاجاتهم الداخلية، فالاتجاهات الجديدة تعطي معنى للحياة وللعالم الذي يعيش فيه الإنسان.
- تعديل السلوكيات: تعديل أو تغيير السلوك العلني للمستقبل، فالهدف هنا هو إقناع الشخص بالتخلي عن السلوك السلبي أو الخاطئ، وتبني السلوك الإيجابي أو الصحيح الذي قصده المصدر. (أبو عرقوب، ١٩٩٣، ٤٤ ـ ٤٨).

ومن هنا يستنتج أن هذه الخصائص جميعها تجعل من التواصل الاجتماعي الإلكتروني وسيلة فريدة, فهو من جهة يشترك مع الوسائل الاجتماعية المباشرة في بعض الخصائص ويتميز عنها في خصائص أخرى تجعل الكثير من الأفراد يفضلونه على أي نوع آخر من أنواع التواصل. (ساري, ٢٠٠٥، ٥٥).

سابعًا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١. **نوع الدراسة:**

انطلاقا من مشكله الدراسة واتساقاً مع الأهداف التي تسعى لتحقيقها تم تحديد نوع الدراسة حيث تنتمى إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية والتي تستهدف تقرير خصائص معينه من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج وإمكانية تعميمها فهذه الدراسة تستهدف تحديد برنامج تدريبي مقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

٢. **المنهج المستخدم:** فقد استخدمت الدراسة الراهنة منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التعليم الثانوي.

٣. **أدوات الدراسة:**

- اعتمد هذه الدراسة على أداه رئيسيه هي استمارة استبيان للتعرف على المهارات التكنولوجية لدى الأخصائيين الاجتماعيين والتي تتمثل في التسجيل الإلكتروني والتواصل الإلكتروني في التعامل مع الحالات الفردية بمدارس التعليم الثانوي وايضا ما هي معوقات اكتساب المهارات التكنولوجية.

٤. **مجالات الدراسة:**

أ. **المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة الميدانية في ٤٢ مدرسة ثانوية التابعة للإدارة التعليمية بمحافظة أسيوط منهم ٢٧ مدرسة ثانوية حكومية, و٧مدارس ثانوية لغات و٨ مدارس ثانوية خاصة

ب. **المجال البشرى:** الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس التعليم الثانوي التابعة للإدارة التعليمية بمحافظة اسيوط وعددهم (١٠٤) أخصائي اجتماعي

ج. **المجال الزمني:** فترة إجراء الدراسة من ٢٠/١١/ ٢٠٢٣الي ٢٠٢٣/١٢/٣٠

د. **أدوات البحث:**في هذا البحث تم استخدام اداة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس التعليم الثانوي

حيث قامت الباحثة بتصميم استمارة الاستبيان، وذلك بالرجوع الي التراث النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

- **صدق الأداة (الصدق الظاهري):** تم عرض الأداة علي عدد ١٠ من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة اسيوط، وجامعة حلوان وفي ضوء ملاحظتهم قامت الباحثة بتعديل واعادة وصياغة بعض الاسئلة وحذف بعض الاسئلة واضافة اخري وذلك وفقا لدرجة اتفاق لا تقل عن ٨٠%وفي النهاية تم وضع الاداة في صورتها النهائية.
- **الصدق الاحصائي (الصدق الذاتي):**اعتمدت الباحثة علي حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان الاخصائيين الاجتماعيين علي معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية وذلك لعينة قوامها (١٠) من مجتمع الدراسة وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول
- **ثبات الاداة:**قامت الباحثة باستخدام معامل ثبات ألفا–كرونباخ لحساب ثبات الاستمارة وذلك بتطبيقها علي عينة قوامها (١٠) من مجتمع الدراسة، وقد جاءت النتائج موضحة في الجدول التالي:–

ويوضح جدول (١) يوضح نتائج الصدق والثبات باستخدام معامل ثبات ألفا-كرونباخ لاستمارة استبيان الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي

م	المحـــــــاور	عدد العبارات	الثبات Cronbach's Alpha	الصدق
١	مهارة التسجيل الإلكتروني	14	.823	0.907
٢	مهارة التواصل الإلكتروني	15	.741	0.861
٣	معوقات اكتساب المهارات التكنولوجية للأخصائيين الاجتماعيين	15	.556	0.746
	الإجمالي	44	0.89	0.943

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية والبرنامج التدريبي المقترح:

- **عرض وتحليل جداول الدراسة الميدانية:**

جدول (٢) يوضح نوع المبحوثين ن =١٠٤

م	العبارات	التكرار	النسبة
أ	**ذكر**	٥٨	%٥٥,٨
ب	**أنثى**	٤٦	%٤٤,٢
	المجموع	١٠٤	%١٠٠

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم(٢) الذى يوضح النوع حيث تبين ان عدد الذكور (٥٥,٨%) وكانت نسبه الإناث (٤٤,٢%).

جدول (٣) يوضح الفئه العمرية للمبحوثين ن = ١٠٤

م	العبارات	التكرار	النسبة
أ	أقل من ٣٥ سنة	١٨	%١٧,٣
ب	من ٣٥ إلى اقل من ٤٥ سنة	٥٠	%٤٨,١
ج	من ٤٥ إلى اقل من ٥٥ سنة	٢٦	%٢٥
د	من ٥٥ سنة فأكثر	١٠	%٩,٦
	المجموع	١٠٤	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق (٣) والذي يبين الفئة العمرية للمبحوثين حيث وجد أن الغالبية العظمى من الفئة العمرية (من ٣٥ إلى اقل من ٤٥ سنة) بنسبة ٤٨,١% يليها الفئة العمرية (من ٤٥ إلى اقل من ٥٥ سنة) بنسبة ٢٥%، يليها الفئة العمرية (أقل من ٣٥ سنة) بنسبة ١٧,٣%، وأخيرا الفئة العمرية (من ٥٥ سنة فأكثر) بنسبة ٩,٦%.

جدول (٤) يوضح المؤهل الدراسي للمبحوثين ن = ١٠٤

م	العبارة	التكرار	النسبة
أ	دبلوم متوسط خدمة اجتماعية	٣٣	%٣١,٧
ب	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٥٢	%٥٠
ج	ليسانس آداب اجتماع	١٢	%١١,٦
د	دراسات عليا	٧	%٦,٧
	المجموع	١٠٤	%١٠٠

يتضح من بيانات الجدول السابق (٤) الذي يوضح المؤهل الدراسي حيث جاء الغالبية العظمى مؤهلات بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة ٥٠% في الترتيب الأول يليها مؤهلات دبلوم متوسط خدمة اجتماعية بنسبة ٣١,٧% ثم مؤهلات ليسانس آداب اجتماع بنسبة ١١,٦% وأخيرا مؤهلات دراسات عليا بنسبة ٦,٧%.

جدول (٥) يوضح سنوات الخبرة للمبحوثين ن = ١٠٤

م	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أ	أقل من ٥ سنوات	٣	%٢,٩
ب	من ٥ سنوات إلى اقل من ١٠ سنوات	٢٨	%٢٩,٩
ج	من ١٠ سنوات إلى اقل من ١٥ سنة	٢٠	%١٩,٢
د	من ١٥ سنه فأكثر	٥٣	%٥١
المجموع		١٠٤	%١٠٠

يتبين من الجدول السابق (٥) الذي يوضح سنوات الخبرة لدى المبحوثين حيث وجد أن الغالبية العظمى من المبحوثين سنوات الخبرة لديهم (من ١٥ سنه فأكثر) بنسبة٥١%، يليها سنوات الخبرة (من ٥ سنوات إلى اقل من ١٠ سنوات) بنسبة ٢٩,٩% ثم سنوات الخبرة (من ١٠ سنوات إلى اقل من ١٥ سنة) بنسبة ١٩,٢%، وأخيراً سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات) بنسبة ٢,٩%.

جدول (٦) يوضح مهارة التسجيل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية

ن=١٠٤

م	العبارات	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		نعم	حد ما	لا				
١	استطيع تسجيل المعلومات والبيانات الخاصة بالحالات الفردية في ملفات ورد.	٣٨	٣٣	٣٣	٢١٣	٢,١	%٧٠	٤
٢	استطيع التسجيل عن طريق الحاسب الآلي.	٢٥	٤٢	٣٧	١٩٦	١,٩	%٦٣	٧
٣	احفظ المعلومات والحقائق الخاصة بالعميل إلكترونياً.	٣٢	٢٢	٥٠	١٩٠	١,٨	%٦٠,٩	٩
٤	احفظ التقارير في إميل أو جروب خاص أو ملف حالات	٢٤	٣٢	٤٨	١٨٤	١,٨	%٥٩	١١
٥	أوثق العمليات المهنية مع الحالات الفردية إلكترونيًا.	٣١	٣٤	٣٩	٢٠٠	١,٩	%٦٤,١	٥
٦	أحفظ الصور إلكترونياً من خلال موقع معين.	١٥	٣٨	٥١	١٧٢	١,٧	%٥٥	١٣
٧	استخدام الفيديو في التسجيل مع الحالات الفردية.	٤٦	٣٠	٢٨	٢٢٦	٢,٢	%٧٢,٣	٢
٨	استطيع التسجل صوتيا من خلال	٥٥	٣٠	١٩	٢٤٤	٢,٤	%٧٨,٢	١

م	العبارات	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		نعم	حد ما	لا				
	تطبيق ماسنجر.							
٩	استطيع التسجيل عن طريق الرسوم البيانية والأشكال.	١٣	٤٣	٤٨	١٧٣	١,٧	%٥٥,٣	١٢
١٠	أستخدم البريد الإلكتروني كأداة تسجيل مهمة مع الحالات الفردية.	٣٤	٣٧	٢٣	١٨٩	١,٨	%٦٠,٦	١٠
١١	أطبق المبادئ المهنية عند التسجيل الإلكتروني مع الحالات الفردية.	٣٠	٣٥	٣٩	١٩٩	١,٩	%٦٣,٨	٦
١٢	أستعين بفيديوهات تعليمية لتدريب الطلاب على تعلم سلوكيات جديدة مرغوب فيها.	٤٢	٣٥	٢٧	٢٢٣	٢,١٤	%٧١,٣	٣
١٣	أستفيد من استخدامات الإنترنت في التسجيل الإلكتروني مع الحالات الفردية.	٢٦	١٣	٦٥	١٦٥	١,٦	%٥٤,٢	١٤
١٤	استفيد من الوسائل التكنولوجية في التسجيل الإلكتروني عند اختيار الأساليب العلاجية المناسبة.	٣٨	١٤	٥٢	١٩٤	١,٨٧	%٦٢,٢	٨
	مجموعه التكرارات المرجحة				**٢٧٦٨**			
	مجموعه الحسابي المرجح				**١,٩**			
	القوه النسبية المرجحة للبعد				**%٦٣,٤**			

يشير الجدول السابق رقم (٦) والذي يتعلق مهارة التسجيل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية وفقا للاستجابات وفي ضوء حساب الأوزان المرجح والنسبة المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط المرجح لهذا العبارات وجد ان مجموع الأوزان (٢٧٦٨) والمتوسط المرجح العام (١,٩) وبقوة نسبية (٦٣,٤%) مما يشير إلى أن مستوى الدلالة لمهارة التسجيل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية جاء بمستوى (متوسط).

ومن أهم المؤشرات لمهارة التسجيل الإلكتروني جاءت الاستجابات مرتبه ترتيباً تنازلياً كما يلي:-

وجاءت العبارات (استطيع التسجيل الصوتي من خلال تطبيق ماسنجر) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٤) ونسبه مرجحه (٧٨,٢%) ويليها العبارة (استخدام الفيديو في التسجيل مع الحالات الفردية) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح (٢,٢) ونسبه مرجحه (٧٢,٣%) ويليها العبارة (أستعين بفيديوهات تعليمية لتدريب الطلاب على تعلم سلوكيات جديدة مرغوب فيها) وفي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,١٤) ونسبه مرجحه (٧١,٣%) ويليها العبارة (تسجيل المعلومات والبيانات الخاصة بالحالات الفردية في ملفات ورد) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,١) ونسبه مرجحه(٧٠%)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (أستفيد من

استخدامات الإنترنت في التسجيل الإلكتروني مع الحالات الفردية) بمتوسط مرجح (١,٦) ونسبه مرجحه (٥٤,٢%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق والذي يوضح أن مهارة التسجيل تتم من خلال التسجيل الصوتي من خلال تطبيق ماسنجر، واستخدام الفيديو في التسجيل مع الحالات الفردية، والاستعانة بفيديوهات تعليمية لتدريب العملاء على تعلم سلوكيات جديدة مرغوب فيها، وتسجيل المعلومات البيانات الخاصة بالحالات الفردية في ملفات ورد، والاستفادة من استخدامات الإنترنت في التسجيل الإلكتروني مع الحالات الفردية.

جدول (٧) يوضح مهارة التواصل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية ن =١٠٤

م	العبارات	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		نعم	حد ما	لا				
١	أتناقش مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	٤٧	٣١	٢٦	٢٢٩	٢,٢	%٧٣,٣	٢
٢	أستخدم وسائل التواصل الإلكتروني لمتابعة استمرارية التحسن لدى الطلاب.	٣٥	٣٥	٣٤	٢٠٩	٢,٠١	%٦٧	٨
٣	أرتب بعض الزيارات المنزلية للمتابعة عن طريق وسائل التواصل الإلكتروني.	٤٠	٢٢	٤٢	٢٠٦	١,٩٨	%٦٦	١١
٤	أرسل بعض الاستبيانات الإلكترونية للعملاء عبر وسائل التواصل الإلكتروني	٣٩	٢٥	٤٠	٢٠٧	١,٩٩	%٦٦,٣	١٠
٥	استخدم مقاييس تقييمية من خلال الحاسب الآلي لتحديد معدلات التحسن لدى الطلاب.	٣١	٣٤	٣٩	٢٠٠	١,٩٢	%٦٤	١٣
٦	أوكد من خلال التواصل الإلكتروني مع الطلاب على ضرورة الحفاظ على التغييرات الإيجابية.	٣٧	٣٤	٣٣	٢١٢	٢,٠٤	%٦٨	٧
٧	أقدم تقارير إلكترونية لإدارة المدرسة حول نتائج العمل مع الحالات الفردية.	٤٨	٣٦	٢٠	٢٣٦	٢,٣	%٧٥,٦	١
٨	انفذ بعض المقابلات العلاجية مع العميل من خلال المحادثات الإلكترونية.	٣٦	٢٨	٤٠	٢٠٤	١,٩٦	%٦٥,٤	١٢
٩	اجري بعض المقابلات الجماعية مع العملاء من خلال برامج المحادثات الجماعية.	٣٣	٤٨	٢٣	٢١٨	٢,١	%٦٩,٩	٤
١٠	تساعدني وسائل التواصل الإلكتروني في التعامل الفوري	٣٨	٤٢	٢٤	٢٢٢	٢,١٣	%٧١,١	٣

م	العبارات	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		نعم	حد ما	لا				
	مع أي معوقات تواجه العميل أثناء البرامج العلاجية.							
١١	أستطيع تنمية العلاقات المهنية مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	٣٢	٤٠	٣٢	٢٠٨	٢	%٦٦,٧	٩
١٢	اجمع بعض المعلومات المرتبطة بالمواقف الإشكالية من خلال وسائل التواصل الإلكتروني.	٤١	١٢	٥١	١٩٨	١,٩	%٦٣,٥	١٤
١٣	تساعدني وسائل التواصل الإلكتروني في استشارة ذوي الخبرة في تشخيص بعض المشكلات لدى الحالات.	٤٢	١١	٤١	١٨٩	١,٨	%٦٠,٦	١٥
١٤	ألاحظ العملاء أثناء المقابلات التي يتم تنفيذها من خلال البرامج المرئية.	٣٧	٣٦	٣١	٢١٤	٢,١	%٦٨,٦	٥
١٥	أتواصل مع أسرة العميل من خلال وسائل التواصل الإلكتروني.	٤٤	٢١	٣٩	٢١٣	٢,١	%٦٨,٣	٦
مجموعه التكرارات المرجحة		**٣١٦٥**						
مجموعه الحسابي المرجح		**٢,٠٣**						
القوه النسبية المرجحة للبعد		**%٦٧,٦**						

يشير الجدول السابق رقم (٧) والذي يتعلق مهارة التواصل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية وفقا للاستجابات وفي ضوء حساب الأوزان المرجح والنسبة المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط المرجح لهذا العبارات وجد ان مجموع الأوزان (٣١٦٥) والمتوسط المرجح العام (٢,٠٣) وبقوة نسبية (٦٧,٦%) مما يشير إلى أن مستوى الدلالة لبعد مهارة التواصل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية جاء بمستوى (متوسط).

ومن أهم المؤشرات لمهارة التواصل الإلكتروني جاءت الاستجابات مرتبه ترتيباً تنازلياً كما يلي:-

وجاءت العبارات (أقدم تقارير إلكترونية لإدارة المدرسة حول نتائج العمل مع الحالات الفردية) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٣) ونسبه مرجحه (٧٥,٦%) ويليها العبارة (أتناقش مع العميل عبر وسائل التواصل الإلكتروني) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح (٢,٢) ونسبه مرجحه (٧٣,٣%) ويليها العبارة (تساعدني وسائل التواصل الإلكتروني في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء البرامج العلاجية) وفي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,١٣)

ونسبه مرجحه (٧١,١%) ويليها العبارة (اجري بعض المقابلات الجماعية مع العملاء من خلال برامج المحادثات الجماعية) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,١) ونسبه مرجحه(٦٩,٩%)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (تساعدني وسائل التواصل الإلكتروني في استشارة ذوي الخبرة في تشخيص بعض المشكلات لدى الحالات) بمتوسط مرجح (١,٨) ونسبه مرجحه (٦٠,٦%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق والذي يوضح مهارة التواصل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية تتمثل في تقديم تقارير إلكترونية لإدارة المدرسة حول نتائج العمل مع الحالات الفردية، ومناقشة المشكلة مع العميل التي تواجهه عبر وسائل التواصل الإلكتروني، تساعدن وسائل التواصل الإلكتروني في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء البرامج العلاجية، إجراء بعض المقابلات الجماعية مع العملاء من خلال برامج المحادثات الجماعية، وتساعد وسائل التواصل الإلكتروني في استشارة ذوي الخبرة في تشخيص بعض المشكلات لدى العملاء.

جدول (٨) معوقات اكتساب المهارات التكنولوجية للأخصائيين الاجتماعيين ن=١٠٤

م	العبارات	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		نعم	حد ما	لا				
١	عدم التدريب على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل مع الحالات الفردية.	٦٢	٢٥	٢٣	٢٥٩	٢,٥	٨٣,٠١ %	٩
٢	ضعف استيعاب إدارة المدرسة لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	٥١	٣٠	٢٩	٢٤٢	٢,٣	%٧٧,٦	١٣
٣	سيادة ثقافة القلق لدى العملاء وأسرهم من استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية المساعدة.	٦٢	١٨	٣٠	٢٥٢	٢,٤٢	%٨٠,٨	١١
٤	ضعف الإمكانيات التكنولوجية في تطبيق وسائل التواصل الإلكتروني لدى المدرسة والأخصائي والعميل.	٨٥	١٥	١٠	٢٩٥	٢,٨٤	%٩٤,٦	٤
٥	ضعف خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع وسائل التواصل الإلكتروني وتوظيفها في الممارسة المهنية.	٨٨	١٤	٨	٣٠٠	٢,٩	%٩٦,٢	٢
٦	الأمية الإلكترونية لدى بعض الحالات الفردية.	٤٥	٢٥	٤٠	٢٢٥	٢,٠٤	%٦٨,٢	١٥
٧	ضعف الحالة الاقتصادية لبعض الحالات مما يحول دون استخدام	٥٦	٢٣	٣١	٢٤٥	٢,٣٦	%٧٨,٥	١٢

م	العبارات	الاستجابة			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		نعم	حد ما	لا				
	عبر وسائل التواصل الإلكتروني.							
٨	استخدام الوسائل التكنولوجية لا يتناسب مع ثقافة المجتمع المحلي.	٧٢	١٥	٢٣	٢٦٩	٢,٦	%٨٦,٢	٨
٩	عدم رغبه العملاء بالتواصل عن طريق تكنولوجيا المعلومات	٤٦	٢٢	٤٢	٢٢٤	٢,٢	%٧١,٨	١٤
١٠	عدم وجود تشجيع من إدارة المدرسة لاستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة في عمل الأخصائيين الاجتماعيين.	٧٤	١٣	٢٣	٢٧١	٢,٦١	%٨٦,٩	٧
١١	صعوبة الوصول إلى المعلومات عند وجود عطل في شبكه الإنترنت	٨١	١٢	١٧	٢٨٤	٢,٧٣	٩١,٠٢ %	٦
١٢	عدم اهتمام إدارة المدرسة بالمقترحات التطويرية في العمل مع الحالات الفردية.	٧٥	٢٥	١٠	٢٨٥	٢,٧٤	%٩١,٤	٥
١٣	عدم الاهتمام بالدورات التدريبية حول كيفية استخدام التكنولوجية الحديثة في العمل مع الحالات الفردية.	٩١	١٥	٤	٣٠٧	٢,٩٥	%٩٨,٤	١
١٤	رغبة إدارة المدرسة في الاكتفاء بالسجلات الورقية.	٨٦	١٤	١٠	٢٩٦	٢,٨٥	%٩٤,٩	٣
١٥	عدم وجود برامج إلكترونية مصممة مهنياً للتسجيل والتواصل الإلكتروني مع الحالات الفردية.	٥٤	٣٥	٢١	٢٥٣	٢,٤٣	%٨١,١	١٠
مجموعه التكرارات المرجحة					٤٠٠٧			
مجموعه الحسابي المرجح					٢,٦			
القوه النسبية المرجحة للبعد					%٨٥,٦			

يشير الجدول السابق رقم (٨) معوقات اكتساب المهارات التكنولوجية للأخصائيين الاجتماعيين وفقا لاستجابات وفي ضوء حساب الأوزان المرجح والنسبة المئوية وترتيب العبارات وبحساب المتوسط المرجح لهذا العبارات وجد ان مجموع الأوزان (٤٠٠٧) والمتوسط المرجح العام (٢,٦) وبقوة نسبية (٨٥,٦%) مما يشير إلى ان هناك العديد من المعوقات لاكتساب المهارات التكنولوجية، **ومن أهم المؤشرات جاءت الاستجابات مرتبه ترتيباً تنازلياً كما يلي:-**

وجاءت العبارة (عدم الاهتمام بالدورات التدريبية حول كيفية استخدام التكنولوجية الحديثة في العمل مع الحالات الفردية) في الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٩٥) ونسبه مرجحه (٩٨,٤%) ويليها العبارة (ضعف خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع وسائل التواصل الإلكتروني وتوظيفها في الممارسة المهنية) في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح (٢,٩)

ونسبه مرجحه (٩٦,٢%) ويليها العبارة (رغبة إدارة المدرسة في الاكتفاء بالسجلات الورقية) وفي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٨٥) ونسبه مرجحه(٩٤,٩%)، ويليها العبارة (ضعف الإمكانيات التكنولوجية في تطبيق وسائل التواصل الإلكتروني لدى المدرسة والأخصائي والعميل) في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٨٤) ونسبه مرجحه(٩٤,٦%)، وجاء في الترتيب الأخير العبارة (الأمية الإلكترونية لدى بعض الحالات الفردية) بمتوسط مرجح (٢,٠٤) ونسبه مرجحه (٦٨,٢%).

وبتحليل نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن اهم معوقات اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين لبعض المهارات التكنولوجية تتمثل في عدم الاهتمام بالدورات التدريبية حول كيفية استخدام التكنولوجية الحديثة في العمل مع الحالات الفردية، ضعف خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع وسائل التواصل الإلكتروني وتوظيفها في الممارسة المهنية، رغبة إدارة المدرسة في الاكتفاء بالسجلات الورقية، ضعف الإمكانيات التكنولوجية في تطبيق وسائل التواصل الإلكتروني لدى المدرسة والأخصائي والعميل، الأمية الإلكترونية لدى بعض الحالات الفردية. ويتفق ذلك مع دراسة (عبد القوي، ٢٠١٢)، (المنصور ٢٠١٧)،(ودراسة الفقي ٢٠١٧).

النتائج العامة للدراسة:

أولاً: بالنسبة لتساؤلات الدراسة:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى مهارة التسجيل الالكتروني التي يكسبها البرنامج التدريبي للأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية جاءت مستوى الدلالة متوسط.
٢. أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى مهارة الاتصال الالكتروني التي يكسبها البرنامج التدريبي للأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية جاءت مستوى الدلالة متوسط.
٣. اوضحت نتائج الدراسة أن هناك مجموعه معوقات تواجه الاخصائيين الاجتماعيين عند اكتساب المهارات التكنولوجية

ثانياً: بالنسبة لنتائج الدراسة الميدانية:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين الأخصائيين الاجتماعيين من الذكور.

٢. أوضحت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من الفئة العمرية (من ٣٥ إلى اقل من ٤٥ سنة).
٣. أظهرت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى مؤهلات بكالوريوس خدمة اجتماعية.
٤. أوضحت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين سنوات الخبرة لديهم (من ١٥ سنه فأكثر).
٥. أظهرت نتائج الدراسة أن مهارة التسجيل تتم من خلال التسجيل الصوتي من خلال تطبيق ماسنجر، واستخدام الفيديو في التسجيل مع الحالات الفردية، والاستعانة بفيديوهات تعليمية لتدريب العملاء على تعلم سلوكيات جديدة مرغوب فيها، وتسجيل المعلومات البيانات الخاصة بالحالات الفردية في ملفات ورد، والاستفادة من استخدامات الإنترنت في التسجيل الإلكتروني مع الحالات الفردية.
٦. أوضحت نتائج الدراسة أن مهارة التواصل الإلكتروني المستخدمة مع الحالات الفردية تتمثل في تقديم تقارير إلكترونية لإدارة المدرسة حول نتائج العمل مع الحالات الفردية، ومناقشة المشكلة مع العميل التي تواجهه عبر وسائل التواصل الإلكتروني، تساعدن وسائل التواصل الإلكتروني في التعامل الفوري مع أي معوقات تواجه العميل أثناء البرامج العلاجية، إجراء بعض المقابلات الجماعية مع العملاء من خلال برامج المحادثات الجماعية، وتساعد وسائل التواصل الإلكتروني في استشارة ذوي الخبرة في تشخيص بعض المشكلات لدى العملاء.
٧. أظهرت نتائج الدراسة أن معوقات اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين لبعض المهارات التكنولوجية تتمثل في عدم الاهتمام بالدورات التدريبية حول كيفية استخدام التكنولوجية الحديثة في العمل مع الحالات الفردية، ضعف خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع وسائل التواصل الإلكتروني وتوظيفها في الممارسة المهنية، رغبة إدارة المدرسة في الاكتفاء بالسجلات الورقية، ضعف الإمكانيات التكنولوجية في تطبيق وسائل التواصل الإلكتروني لدى المدرسة والأخصائي والعميل، الأمية الإلكترونية لدى بعض الحالات الفردية

ثالثاً: البرنامج التدريبي المقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية (التسجيل الإلكتروني – التواصل الإلكتروني) في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

محتوى البرنامج

نوع البرنامج	الهدف الرئيسي	الفئة المستهدفة	القائم بالتطبيق	مكان التطبيق	الفترة الزمنية
برنامج تدريبي المقترح لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات التكنولوجية (التسجيل الإلكتروني – التواصل الإلكتروني) في التعامل مع الحالات الفردية.	إكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات التكنولوجية (مهارة التسجيل الإلكتروني – مهارة التواصل الالكتروني)	الأخصائيين الاجتماعيين	الباحثة	مدارس التعليم الثانوي	

المحتوى الزمني للبرنامج التدريبي

الأسبوع	الوحدة التدريبية	الهدف السلوكي للوحدة التدريبية	الأسلوب	القائم بالتطبيق	الفترة الزمنية
الأسبوع الأول	المهارات المهنية في خدمة الفرد	• التعرف على مفهوم المهارة	• محاضرة • مناقشة جماعية	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الثاني		• أهمية المهارات المهنية وأنواعها	• مناقشة جماعية • عصف ذهني		
الأسبوع الثالث	المهارات التكنولوجية	مهارة التواصل الالكتروني	محاضرة ورشة عمل	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الرابع					
الأسبوع الخامس	المهارات التكنولوجية	• مهارة التسجيل الالكتروني • مهارة التواصل الالكتروني	ورشة عمل	الباحثة	
الأسبوع السادس	• العمل الفريقي • الأخصائيين الاجتماعيين	مفهوم العمل الفريقي	محاضرة لعب الدور	الباحثة	ساعتان
الأسبوع السابع	• العمل الفريقي • الأخصائيين الاجتماعيين	• العوامل المؤثرة على العمل الفريقي • خصائص بناء فريق العمل الفعال	العصف الذهني	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الثامن	• العمل الفريقي • الأخصائيين	توضيح عناصر مهارة التسجيل الالكتروني	محاضرة مناقشة جماعية	الباحثة	ساعتان

الأسبوع	الوحدة التدريبية	الهدف السلوكي للوحدة التدريبية	الأسلوب	القائم بالتطبيق	الفترة الزمنية
	الاجتماعيين				
الأسبوع التاسع	الأخصائيين الاجتماعيين	توضيح عناصر مهارة التواصل الالكتروني	محاضرة مناقشة جماعية	الباحثة	ساعتان
الأسبوع العاشر	فريق العمل من الأخصائيين الاجتماعيين	تحديد معوقات العمل مع الحالات الفردية تقليدياً	محاضرة	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الحادي عشر	فريق العمل من الأخصائيين الاجتماعيين المتدربين	تحديد العمل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي إلكترونياً	محاضرة مناقشة جماعية	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الثاني عشر	فريق العمل من الأخصائيين الاجتماعيين المتدربين فريق العمل من الأخصائيين الاجتماعيين المتدربين	تحديد كيفية التسجيل الالكتروني للحالات الفنية	محاضرة لعب الدور	الباحثة	ساعتان
الأسبوع الثالث عشر					
الأسبوع الرابع عشر	فريق العمل من الأخصائيين الاجتماعيين	وضع مقترحات لإكساب المهارات التكنولوجية	المناقشة الجماعية	الباحثة	ساعتان

المراجع:

إبراهيم، سليمان عبد الواحد (٢٠١٠). المهارات الحياتية ضرورة حتمية في عصر المعلوماتية، القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود (٢٠٠٧). التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية.

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٧). مفهوم ومراحل وأخلاقيات مهنة التدريب بالمنظمات العربية، القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٩). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

أبو حجر، الهام (٢٠٠٨). اثر برنامج قائم على الكفاءات في تنمية بعض المهارات التكنولوجية لدى الطالبة المعلمة في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.

أبو عرقوب، إبراهيم (١٩٩٣). الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، الأردن، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

أشتيه، عماد عبد اللطيف (٢٠٠٧). معوقات الوصول إلى الجودة الشاملة في تطبيق مقررات التدريب الميداني في تخصص الخدمة الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة.

آل مسعد، أحمد بن زيد (٢٠١٢). "اثر المزاملة القائمة على أدوات التواصل الإلكتروني في التحصيل الدراسي لطلاب كلية التربية بجامعة الملك سعود" مجلة الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، الرياض العدد (٣٩).

التواري, عوض حسين (٢٠٠٩). تكنولوجيا التعليم ومستحدثاتها وتطبيقاتها، أسيوط، مطبعة هابي رايت.

الجوهري، عبد الهادي (٢٠٠١). علم اجتماع الإدارة مفاهيم وقضايا، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

الحصري، كامل دسوقي (٢٠١٤). أثر استخدام بيئة تعلم إلكترونية قائمة على تطبيقات الويب0,2 فى تنمية الجوانب المعرفية وبعض مهارات توظيفها لدى طلاب شعبة الدراسات الاجتماعية بكلية التربية، مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية، العدد ٥٦.

الخطيب، عبد الرحمن (٢٠١٧). الخدمة الاجتماعية كممارسة تخصصية في المؤسسات التعليمية، المنهل للنشر الالكتروني.

السريحي، حسن؛ باناجة، إيمان (٢٠١٣). "تأثير تطوير صفحة ويب على مستوى طلاب مادة مناهج البحث العلمي وقبولهم للتواصل الإلكتروني " مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (١٣).

الشهرانى، ناصر بن عبد الله, (٢٠٠٩). مطالب استخدام التعلم الإلكتروني في تدريس العلوم الطبيعية في التعليم العالي، رسالة دكتوراه, جامعة أم القرى بمكة المكرمة.

الشوادفي، أحمد يوسف (٢٠١١). "تصميم تعليمي مقترح لموقع إلكتروني تفاعلي في الدراسات الاجتماعية وأثره في تنمية التفكير الناقد وبعض مهارات التواصل الإلكتروني لدى تلاميذ الصف السابع من التعليم الأساسي " مجلة كلية التربية العدد (٩٨).

الصديقي، سلوى عثمان (٢٠١٣). منهاج الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ورعاية الشباب، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

الصريفي، محمد (٢٠٠٦).الحل الابتكاري للمشكلات،الاسكندرية، مؤسسة حورس الدوبيه.

الطنبولي، عزة محمد(٢٠٢٢). فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات التحول الرقمي لدي طلاب الخدمة الاجتماعية، بحث منشور بالمجلة العلمية للخدمة الاجتماعية،العدد التاسع عشر،المجلد الاول ستمبر.

العيسوي، عبد الرحمن محمد(١٩٩٥). دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة الصناعية والمهنية والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، دار المعارف، القاهرة.

العوضي، سعيد يماني (١٩٩١). العلاقة بين استخدام نموذج الإشرافي المعهدى وزيادة مهارات طلاب التدريب الميداني، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة.

الفقي، مصطفى محمد أحمد (٢٠١٧). واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لبعض وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، العدد ٥٨، الجزء (٨)، يونيو.

المزروعي، كريمة مطر (٢٠١٢). "مدى استخدام طلبة الصف التاسع والمعلمين بدولة الإمارات العربية المتحدة للمدونات والبريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي لتحسين مهارات التواصل الكتابي الإلكتروني"، متاح على الرابط التالي: http://www.mandumah.com/.

المنصور، خالد عبد الرحمن بن محمد (٢٠١٧). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل في الخدمة الاجتماعية: دراسة ميدانية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات العامة غرب منطقة الرياض، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، العدد ٥٨، الجزء ٥.

النجار، مصطفى الحسيني(١٩٩١). نحو برنامج لتنمية مهارات فريق الإشراف على التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة.

بني فواز، سهاد محمود عبد الرحمن(٢٠١٨). التواصل الاجتماعي الإلكتروني وعلاقته بتقدير الذات لدى طالبات جامعة الجوف، بحث منشور في دراسات عربية في في التربية وعلم النفس، العدد ٩٩، رابطة التربويين العرب، جامعة الجوف، السعودية.

جمال الدين، هناء محمد مرسي، العمري، عائشة بليهش محمد(٢٠٠٨).المدخل إلي تقنيات التعليم، المملكة العربية السعودية، مكتبة دار الزمان للنشر والتوزيع.

حسان، محمد محمد، عبد العليم، فاطمة محمود (٢٠١٥). برنامج تدريبي لرفع كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للحد من مشكلة التسرب، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٣٨، ج ٨، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

رجب، إبراهيم عبد الرحمن (١٩٨٣). أسس التدريب الميداني، مكتبة وهب النشر والتوزيع، القاهرة.

زيتون, كمال عبد الحميد (٢٠٠٢). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات.

سالم, أحمد(٢٠١٢). تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني, الرياض, مكتبة الرشد.

سلامة، مجدي جمعة (٢٠١٢). أثر توظيف نظرية رايجلوث التوسعية على تنمية بعض المفاهيم والمهارات التكنولوجية لدى طلاب الصف العاشر الأساسي بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.

سليمان، سليم شعبان(٢٠١١). العلاقة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المهني للمخطط الاجتماعي في المنظمات الاجتماعية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثلاثون، الجزء الثلاث، أبريل.

شفيق، محمد(٢٠٠٥).أساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

عبد الجليل، علي سيد (٢٠١٢). "فاعلية برنامج إلكتروني لطلاب الفرقة الرابعة بكلية التعليم الصناعي في تنمية بعض مهارات التواصل إلكترونياً والاتجاه نحو المستحدثات التكنولوجية" مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة أسيوط المجلد (٢٨) العدد (٣) يوليو.

عبد المعز، سارة أحمد (٢٠٢٠).برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات تنمية المهارات التكنولوجية لطلاب الدراسات العليا، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه اسيوط.

عبد الفتاح, علياء سامي. (٢٠٠٩). الإنترنت والشباب ـ دراسة في آليات التفاعل الاجتماعي. القاهرة: دار العالم العربي.

عبد القوي، رضا رجب (٢٠١٢). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد دراسة وصفية تحليلية مطبقة على المدارس الثانوية بمدينة أسيوط، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٣٣، الجزء ٢، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الكريم، سعد خليفة (١٩٩٩). "اثر استخدام الإنترنت على تنمية مهارات الاتصال العلمي الإلكتروني لدى معلمي العلوم والرياضيات" مجلة كلية التربية جامعة أسيوط الجزء (٢) العدد (١٥) يوليو.

عبد اللاه، عبد اللاه صابر عبد الحميد (٢٠٢١). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد، المجلد ٥٤، أبريل.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٦). إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

عبد المجيد، هشام سيد (٢٠٠٦). تقيم استخدام التجريب في بحوث التدخل المهني، المؤتمر العلمي للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الموجود، منى أحمد(٢٠٠٣). استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات الفردية بالمجال المدرسي، بحث منشور، المؤتمر العلمي السادس عشر للخدمة الاجتماعية، ١٩ – ٢٠ مارس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد النعيم، إيهاب عبد النعيم أحمد (٢٠٢٠). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات استخدام المعالجات الإحصائية لباحثي الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، ع ٦٣، ج ١.

عبد الوهاب، محمود محمد (٢٠١٩). برنامج تدريبي في التحليل الإحصائي لبيانات البحوث العلمية وأثره في الاتجاه نحو البحث العلمي، بحث مقدم لمجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، مركز النشر العلمي، ع١، مج٢٠.

عبيد، خالد محمد سيد(١٩٩٧). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي مخطط وزيادة الإعداد المهني الطلاب الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي، رسالة دكتوراه غير منشورة كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة.

عزاوي، مصعب قاسم (٢٠٢١). نهج البحث العلمي– أصول ومرتكزات الاجتهاد البحثي الرصين في أي حقل معرفي، لندن، دار الاكاديمية للطباعة والنتر والتوزيع.

عفيفي، عبد الخالق محمد(١٩٩٩). مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة عين شمس.

علاونه، معزوز جابر جميل (٢٠١٦). فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة في التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، بحث مقدم للمجلة التربوية الدولية المتخصصة، دار سمات للدراسات والأبحاث، ع٥، مج٣.

علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠١). إدارة المؤسسات الاجتماعية، "نماذج تطبيقية من المجتمع السعودي"، ط١، الفيوم، مكتبة الصفوة.

علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٧). دليل التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مركز نور الإيمان.

علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٩).نماذج ومهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، الرياض، مكتبة الزهراء.

عمران، خالد عبد اللطيف (٢٠١٠). فاعلية مقرر إلكتروني مقترح في طرق تدريس الدراسات الاجتماعية على التحصيل وتنمية مهارات التواصل الإلكتروني والاتجاه نحو مهنة التدريس لدى طلاب كلية التربية، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة عين شمس الجزء (٢) العدد (١٥٨) مايو.

عمران، خالد عبد اللطيف (٢٠١٠). فاعلية مقرر إلكتروني مقترح في طرق تدريس الدراسات الاجتماعية على التحصيل وتنمية مهارات التواصل الإلكتروني والاتجاه نحو مهنة التدريس لدى طلاب كلية التربية، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة عين شمس الجزء (٢) العدد (١٥٨) مايو.

عوض، محمد أحمد (٢٠٠٣). آليات بناء المكتبة الافتراضية، تصور مقترح للجامعات المصرية في ضوء بعض التجارب العلمية، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد التاسع، العدد الحادي والثلاثون، أكتوبر.

عياد، فؤاد؛ عوض، منير (٢٠٠٨). أساليب تدريس التكنولوجيا، مكتبة المكتبة، غزة.

فتح الله، مندور عبد السلام (٢٠١٣). "فاعلية برنامج تدريبي مقترح لإكساب معلمي العلوم مهارات التواصل الإلكتروني وأثره في تحصيل واتجاهات تلاميذهم بالمرحلة المتوسطة نحو استخدامها" مجلة التربية العلمية المجلد (١٦) العدد (٥) سبتمبر.

قاسم، حسن محمد (١٩٨٧). تقويم برامج التدريب الميداني على ممارسة الخدمة الاجتماعية رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية.

مجاهد، فايزة أحمد (٢٠١٢). "استخدام الفصول الافتراضية في تدريس التاريخ وأثرها على التحصيل وتنمية التفكير الناقد وبعض مهارات التواصل الإلكتروني لدى الطالبات المعلمات بكلية التربية" مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية، كلية التربية، جامعة عين شمس العدد (٣٣) يوليو.

ليري، صالح (٢٠٠٩). دراسة لواقع استخدام الكمبيوتر في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية. مجلة العلوم الإنسانية، العدد ١٧.

محمد، عبد الرحمن توفيق (٢٠١٧). مهارات أخصائي التدريب، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.

محمود، منال طلعت (د.ت): أساسيات في علم الإدارة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

محمود، يوسف عبد القادر(٢٠٠٧). دراسة الاتجاهات نحو الأنشطة لطلابية، مكتبة الملك فهد للنشر، الرياض.

مرعي، إبراهيم بيومي؛ البغدادي، محمد حسين(٢٠٠٠). الجماعات في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي.

مصطفى، محمد محمود(١٩٩٣). تصور مقترح لتطوير التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعي غير منشور في المؤتمر العلمي الأول، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة.

منصور، سمير حسن (١٩٩٩). الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي وتوطين الخدمة الاجتماعية بمصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

منقريوس، نصيف فهمي(٢٠١٠). النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

منقريوس، نصيف فهمي، ماهر أبو المعاطي(٢٠٠٢). مهارات الممارسة للخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

منقريوس، نصيف فهمي؛ علي، ماهر أبو المعاطي(٢٠٠٩). تعليم وممارسة المهارات في المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

هلال، محمد عبد الغني حسن (٢٠١٠). أسس ومبادئ التدريب، القاهرة، ديبك للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Alger, p. (2007). "Electronic Communication". Available at :http://www.literacvnet.org/clclc/299/Elecn.htm .

Barczyk,C & .Duncan,D.(2011). "Social Networking Media as a Tool for Teaching Business Administration Courses International Journal of Humanities and Social Sclcncc.l. (17), November.

Bellamy, A, and HAnewicz, C. (2001). "An Exploratory Analysis of the Social Nature of Internet Addiction", Electronic Journal of Sociology. 5, (3) March

Buzzetto- More,N.(2012)."Social Networking in Undergraduate Education. Interdisciplinary Journal of Information. Knowledge and Management's.

David W, Scott, Matchmaker. (2002). Find Me a Mate. A- Cultural Examination of Media and Religion. One, (4).

Doley J. Barbara (2001). Learning and professional practice A study of four professional alut Education Quarter vol (52), no (1) New York.

Geske thoman(1999). Special education program evaluation destines public school, London Rutledge.

http://www.ccsenet.org/journal/index. php/ikbm/art icle/ view file/5425/4917.

Martin, Isabel (2013). Review of early professional development of social workers, Journal of social work, Vol. 13 (1), Jan.

Terry &Larry (2008).Encyclopedia of social work, 20 the edition volume3, oxford is a registered trademark of oxford university press.

W. Richard Scott (1998). Organization Rational and open system, N.Y, prentice Hall international, in.

Wheeler, S., Waite, J., & Bromfield, C. (2002). Promoting creative thinking with (ICT). Journal of computer Assisted Learning, 18(2).