الوسائل اللازمة لإنشاء نظام إلكتروني لإدارة العمل مع الجماعات في المجال المدرسي

The necessary means to create an electronic system for managing work with groups in the school field

أ.م.د/ عبد اللّه محمود محمد أحمد

أستاذ خدمة الجماعة المساعد

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببور سعيد

Email: abd2000@pssw.edu.eg

٢٠٢٤

الوسائل اللازمة لإنشاء نظام إلكتروني لإدارة العمل مع الجماعات في المجال المدرسي

DOI: 10.21608/BAAT.2024.293912.1141

تاريخ استلام البحث	تاريخ قبول البحث
٢٠٢٤/٥/٣٠	٢٠٢٤/٦/٨

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحديد الوسائل اللازمة لإنشاء نظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي، وتمثلت في وسائل تخص (واجهة النظام – إدارة الاجتماعات – التسجيل والحفظ – الاتصال والتفاعل – التقييم)، ويعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية والذي اعتمد على المنهج الوصفي وتمثلت أداة البحث في استبيان الكتروني طبق على عينة من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بقطاعات التدريب الميداني للصف الثالث بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد بكل من محافظات (بورسعيد والاسماعيلية ودمياط)، وعددهم (٧٠) مفردة، وأظهرت نتائج البحث ترتيب الوسائل اللازمة وفق أقسام النظام والتي تمثلت في (واجهة النظام – إدارة الاجتماعات – التسجيل والحفظ – الاتصال والتفاعل – التقييم).

وتوصيات البحث تمثلت في: العمل على إنشاء وتطوير نظم عمل إلكترونية لإدارة عمل الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات بالمجالات المختلفة. والحرص على تحديد احتياجات ممارسي العمل مع الجماعات من أدوات ووسائل إلكترونية يمكنها تيسير اجراءات عملهم. وربط المسئولين بمجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية بقطاعات البرمجة للمساهمة في انتاج برامج ونظم تناسب احتياجات الممارسة والممارسين بمختلف المجالات. والعمل على إنشاء نظم إدارة محتوى أنشطة وبرامج العمل مع الجماعات في مختلف المجالات.

الكلمات المفتاحية:

وسائل – نظام الكتروني – إدارة – العمل مع الجماعات – خدمة الجماعة

Abstract:

This research aims to determine the necessary means to create an electronic system to manage work with groups in the school field, and they were represented in means related to (system interface, meeting management, registration and preservation, communication and interaction, and evaluation). This research is considered as a descriptive and analytical research for depending on the descriptive method. The research tool was an electronic questionnaire applied to a sample of social workers working in the regional training sectors for the third grade at the Higher Institute for Social Work in Port Said in each of the governorates (Port Said, Ismailia, and Damietta), numbering (70) single. The results of the research showed the arrangement of the necessary means according to the system's sections, which were represented in (System interface, meeting management, registration and preservation, communication and interaction, and evaluation).

The research recommendations were: working to create and establish electronic work systems to manage the work of social workers in various fields. Ensuring to identify the needs of social work practitioners for electronic tools and means that can facilitate their work procedures. Linking officials in the fields of social work practice to the programming sectors to contribute to the production of programs and systems that suit the needs of practice and practitioners in various fields. Work on creating a content management system and programs for working with groups in various fields. Developing and creating electronic activities and programs to practice working with groups in the school field and other fields.

key words:
Means; electronic system; management; working with groups; group work.

مشكلة البحث:

يُعد التعليم أحد أهم الأنساق في بناء المجتمع، فهو المسئول عن نقل الثقافة وتجديدها وإعداد الأجيال لتحمل مسئولية قيادة المجتمع وتنميته، ومن خلال المدرسة كمؤسسة تعليمية تربوية يتم إعداد وتشكيل جوانب شخصية الطلاب، عن طريق المحتوى العلمي والأنشطة المختلفة التي تساعد على تحقيق أهداف المدرسة ورسالتها، وتسعى الخدمة الاجتماعية لاستكمال الجوانب الاجتماعية للشخصية، من خلال المساهمة في عملية التنشئة الاجتماعية، والتي تمد الطلاب بالخبرات والمهارات التي تساعد على بناء الشخصية الصالحة، والتي تتصف بالانتماء للمجتمع وحب العمل والمشاركة وتحمل المسئولية وغيرها من الصفات الحميدة الواجب توافرها في أجيال المستقبل.

وذلك لا يتم داخل جدران الفصول فقط عن طريق المواد والمناهج الدراسية، حيث أن المقررات والمناهج الدراسية لا تشمل جميع ما هو مطلوب من خبرات حياتية، كما أن ارتباط الدراسة داخل الفصول بوقت ومحتوى محدد لا يجعلها تشمل باقي المعارف والمهارات والخبرات المهمة للإعداد من كافة الجوانب الاجتماعية والنفسية والروحية والجسمية، لذا تعمل البرامج والأنشطة المخططة خارج الفصل الدراسي على تحقيقها، وتساهم برامج وأنشطة طريقة العمل مع الجماعات من خلال انضمام وتواجد الطلاب وتفاعلهم توفير البيئة والمناخ الإيجابي الذي يشجع على التعلم واكتساب المهارات والخبرات الاجتماعية، وتنمية القيم والاتجاهات الإيجابية، من مشاركة وانتماء وحب الغير و...، ويؤكد قدمور (٢٠١٦) في دراسته على أهمية دور الاخصائي في مساعدة الطلاب على اكتساب القيم والصفات الاجتماعية داخل المدرسة. لذا يُعد المجال المدرسي من المجالات المهمة التي يعمل بها أخصائي الجماعة والتي تلعب فيها الجماعات دوراً رئيسياً في إعداد وتنشئة الطلاب، كما أنه أكثر المجالات استيعاباً لعمل الاخصائيين الاجتماعيين.

ومع التقدم التكنولوجي وخاصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغيرت الظواهر الاجتماعية والمشكلات التي يعاني منها الطلاب، فقد أظهرت دراسة بن محمد (٢٠٢٣، ص٢٥٤). أن شبكة الانترنت أثرت سلباً على الجوانب الاجتماعية للطلاب، حيث كانت سبباً في زيادة عزلتهم الاجتماعية، وعنفهم المدرسي، واكتسابهم للثقافة الغربية، ومشكلات وخلافات بينهم وبين أسرهم. كما أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بصورة سلبية أدى إلى ضعف التحصيل، وعزوف الطلاب عن المشاركة في الأنشطة الطلابية. (جاب الله. ٢٠٢٣، ص٣٢١) فقد ارتبطت حياة الأفراد والجماعات بشكل وثيق بالتكنولوجيا، وبما وفرته من أدوات وطرق أدت لأشكال من التفاعل ذات تأثير عميق في اتجاهاتهم وقناعاتهم، وبالتالي سلوكياتهم، وجعلت التواصل بينهم في العصر الراهن ذو طبيعة مختلفة، وبأدوات ووسائل لم تكن معتادة من قبل.

وبما أن الأجيال الحالية تتعامل بسلاسة مع الوسائل الحديثة كالبريد الالكتروني ورسائل الموبايل وغيرها فإنها ستجد صعوبة في الحصول على الخدمات بالطرق التقليدية، التي تمثل طريقاً غريباً وربما مملاً بالنسبة لهم، وبالتالي فسيكون التغيير للوسائل التقنية هو الخيار الوحيد، وسيجد الأخصائيون الاجتماعيون أنفسهم أمام حقبة جديدة من تاريخ تقديم الخدمات الاجتماعية، وسيحظى الأخصائي الاجتماعي الذي يساير التحديث والتطور في تقديم الخدمات للعملاء بسمعة أفضل من الذي لم يستطع. (البريثن. ٢٠١٣، ص٦٤٨)

لذا يعد العمل على مواجهة التحديات الجديدة التي ظهرت والتي لم تكن مألوفة من قبل والحد من أضرارها من أولويات المهنة، ولن يكون ذلك إلا بعدم تخلفها عن مواكبة تطور أدوات العصر ووسائله، والتمكن من استخدامها في مواجهة مخاطره. وبالتالي فعلى كل الأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس في كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية؛ والممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية من الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة المهنية أن يتحرروا من القوالب الجامدة، والممارسات التقليدية النمطية، في مواجهة المشكلات الحالية، نظرا لكونها في الوقت الحالي مشكلات غير تقليدية، ومعقدة ومتداخلة، ولها جوانب وأبعاد متنوعة، ومستويات متعددة. (أبو النصر، ٢٠٢١)

فالمستقبل القادم للمهنة سيضع الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء في حقل التقنية الخصب، حيث يجد العملاء ضالتهم بسرعة، ويتمكنون من الحصول على الخدمات بسهولة، كما يجد الأخصائيون الاجتماعيون أنفسهم أكثر عمقاً مع العملاء، لذا فإنها حقبة تاريخية يصعب حصر تفاصيل تغيراتها على جميع الأطراف ولدى جميع المجتمعات. (البريثن. ٢٠١٣، ص٦٤٩) فالخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم، من تطور وتغير وتحول رقمي، لأنها مهنة تخدم العديد من الفئات، وتمارس في العديد من المجالات، مما يجعلها من المهن التي تواجه تحديات عالمية، في التعامل مع التطور التكنولوجي الحادث في المجال التقني والتكنولوجي. (عبد الحميد. ٢٠٢١، ص٤٩) ويرى الكثيرين أن مستقبل المهنة سيتحدد باستخدام الحاسب

الآلي، وأدوات تكنولوجيا المعلومات، مما سوف يؤدي إلى دفع الأخصائيين الاجتماعيين للممارسة المهنية والتي تركز على الجدارة والتمكن. (إبراهيم. ٢٠٠٧، ص١٧٢)

ومع ظهور الانترنت والاتصالات الرقمية لم يعد العمل الاجتماعي اليوم في عالم محدود بالأطر التقليدية، كالمدارس والمكاتب والوكالات (LaMendola. 2010. 108). حيث يعد المجال المدرسي من أول المجالات التي يمكن أن تُطبق بها الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية، ومن الوسائل التي يمكن استخدامها تطبيق الزووم، والمنصات الاجتماعية، والواتس أب، والفيس بوك، والإنستغرام، ومايكروسوفت تيمز، وويبكس (أبو السعود، ٢٠٢٠). فقد أحدثت التكنولوجيات الجديدة تحولًا في طبيعة الخدمة الاجتماعية، وغيرت التقنيات الجديدة ممارستها، وفتحت مجموعة واسعة من الإجراءات الرقمية بُعدًا أكبر فيما يتعلق بالأبحاث والعلاجات والتدخلات (Peláez, 2018).

حيث "تسللت" التقنيات الرقمية إلى ممارسة الخدمة الاجتماعية، وجلبت فرصًا وتحديات جديدة، فأثر استخدام الوسائط والتقنيات الرقمية على ممارستها من سنوات عديدة، وسارع تفشي جائحة كوفيد-١٩ مع الحاجة إلى التباعد الجسدي بشكل كبير وتيرة الاستخدام المنهجي لمكالمات الفيديو، والممارسات الرقمية الأخرى للتفاعل مع العملاء، حيث أصبحت الرقمنة الآن عنصر ضروري ولا مفر منه في ممارسة الخدمة الاجتماعية، والذي يجب أن يفهم على أنه ممارسة مختلطة، تدمج الممارسات الرقمية مثل مكالمات الفيديو مع التفاعل وجهاً لوجه، وبالمضي قدماً يجب أن تكون الخدمة الاجتماعية الرقمية المدمجة (الهجينة) عنصرًا جاهزاً للممارسة في المستقبل. (Pink, Sarah. Et al.2021) وأصبح تطويع الممارسين وتوظيفهم لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة، لزيادة فاعلية المهنة وتحقيقها لأهدافها، لذا أصبح من الحكمة مواكبة الطريقة للابتكارات التكنولوجية الحديثة، وتوظيفها في تقديم خدماتها، وتسهيل أداء أخصائي الجماعة لدوره بسهولة ويسر، كما يأتي الاهتمام باستخدام الوسائل التكنولوجية في ممارسة طريقة العمل مع الجماعات ليواكب ممارسو العمل مع الجماعات متطلبات العصر، والتغيرات التي طرأت على المستوى المحلي والعالمي، حيث أنها لم تعد أحد معايير الجودة في ممارستها فحسب بل انعكس أيضاً على تعليمها، والذي دفع بالتوجه لتبني توظيف الوسائل والمستحدثات التكنولوجية.

فالخدمة الاجتماعية تتميز بأنها مهنة متطورة، تسعى إلى تحديث معارفها المهنية وأساليبها، لتحقيق مستوى أعلى من العملية، مما يساعدها على تطبيق ممارستها وفق أعلى مستويات الكفاءة المهنية، لذا نجد باستمرار أن هناك محاولات جاده لتقديم الجديد والمفيد، مما يساعد ممارسيها على تخطي المحاولات الشخصية، والاعتماد على أسس عملية ومقننة شبه متفق عليها. (العبد الكريم، ٢٠١٧) فاتجاه الخدمة الاجتماعية نحو التحول الرقمي أصبح أمراً حتمياً لا مفر منه، إذ أن الوضع الراهن يحتم على الأخصائيين الاجتماعيين تبني الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية، واستخدام آليات التحول الرقمي في الممارسة بكافة ميادين الخدمة

الاجتماعية. (عبد الحميد. ٢٠٢١، ص٥١) حيث أشارت دراسة Christson, A. Adedoyin, A (٢٠١٦) إلى أن الخدمة الاجتماعية تستخدم بشكل متزايد الأدوات الرقمية، في أنشطتها البحثية والتعليمية وممارساتها اليومية، واستخدام مجتمعات الممارسة الافتراضية (Virtual Communities of Practice –VCOP)، كأحد الأدوات الرقمية في تعزيز المهنة، وأن موقع (Ning, Web 2.0) لبناء المجتمعات الاجتماعية الافتراضية ونظام إدارة التعلم (WebCT)، ومنتدى المناقشة بالبريد الإلكتروني، ونظام إدارة قوائم البريد (LISTSERV)، ومنصات الويب الحكومية قد استخدمت في الغالب كأدوات رقمية لمجتمعات الممارسة الافتراضية من قبل الأخصائيين الاجتماعيين، وأن استخدام مجتمعات الممارسة الافتراضية يتم في مجالين رئيسيين للعمل الاجتماعي هما المؤسسات التعليمية ووكالات الخدمة الاجتماعية، وأن وسائل العمل الاجتماعي الرقمية ستصبح من أدوات الممارسة التي تعتمد عليها الأجيال القادمة من أخصائي العمل مع الجماعات.

وبتزايد استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتكنولوجيا تغيرت طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية، وزادت بشكل كبير قدرتهم على مساعدة المحتاجين، حيث أصبح في مقدورهم تقديم الخدمات للعملاء باستخدام الاستشارة عبر الإنترنت، والاستشارة الهاتفية، ومؤتمرات الفيديو، والتدخلات الموجهة ذاتيا على شبكة الإنترنت، والشبكات الاجتماعية الإلكترونية، وتطبيقات المحمول، والبرامج التعليمية الآلية، والبريد الإلكتروني، والرسائل النصية، ومجموعة كبيرة من الخدمات الأخرى، فقد أدى استخدامهم للتكنولوجيا لظهور طرقًا جديدة للتفاعل والتواصل مع العملاء، كما يستخدمون أشكالًا مختلفة من التكنولوجيا للوصول، وجمع، وإدارة المعلومات المتعلقة بالعملاء، والاحتفاظ بسجلات إلكترونية مشفرة، والبحث عن معلومات حول العملاء باستخدام محركات البحث على الإنترنت. (NASW, et al. 2017)

وهناك خدمات تقدم من خلال شبكة الانترنت، منها استشارات البث المباشر للمحادثات، والعلاج السيبراني الذي يقدم من خلاله خدمات استشارية فردية وجماعية للعملاء، باستخدام تقنيات العالم الافتراضي (Second Life)، وخدمات الدردشة، والخدمات المستندة على الويب ذاتية التوجيه، واستخدام البريد الالكتروني في العلاج، وتوجيه رسائل لمجموعات المرضى من خلال القوائم البريدية (Email List)، وتقديم استشارات ورسائل نصية لمتابعة العملاء (Reamer, 2013). كما تقدم من خلال تطبيقات الهواتف الذكية الاستشارات والدعم والتدخل العلاجي، وتستخدم المكالمات التليفونية والرسائل النصية والبريد الالكتروني والشبكات الاجتماعية، حيث توفر فرصاً هائلة لتبادل المعلومات وتطوير مجتمعات الممارسة، وتوفير الدعم الاجتماعي والشخصي، الذي يسهل التواصل بين العملاء والممارسين، كما ساهمت الجماعات المخصصة عبر الفيس بوك في تسهيل حل المشكلات الجماعية، فإضافة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الممارسة التقليدية عزز الروابط المجتمعية. (Beddoe, 2015) ومن الفوائد التي يقدمها استخدام التكنولوجيا في ممارسة الخدمة الاجتماعية تعدد خيارات تقديم الخدمات، فتعد المنصات عبر الإنترنت ومؤتمرات الفيديو والمكالمات

الهاتفية مجرد عدد قليل من الأدوات التي تمكن المهنيين من التعامل مع الجماعات، والمجتمعات، التي يصعب الوصول إليها أو الأقل تنقلًا، وتقديم الدعم لهم في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات. (Pascoe, 2023, p299)

فممارسة الخدمة الاجتماعية الرقمية مع الجماعات (كجماعات الفيسبوك) استخدمها الأخصائيين الاجتماعيين كمنتديات فعالة، تعزز التعلم النشط والروابط والدعم والمساعدة المتبادلة بين الأعضاء، ولمعرفة تأثير هذه التفاعلات تم استخدام تحليلات الشبكات الاجتماعية، بالإضافة لخوارزميات تحديد المجتمعات وتقييم التماسك. (Mesa, Pelaez, Dominguez, 2021.A) كما استخدمت تطبيقات تكنولوجية في تنمية مهارات العمل الفريقي لدى جماعات العمل الافتراضية، تمثلت في تطبيق الدردشة WhatsApp، والمكالمات الهاتفية Phone Calls، والبريد الالكتروني E-mail. (صديق، ٢٠٢٢) ومن الأشكال والأدوات الالكترونية العديدة التي يستخدمها ممارسو الخدمة الاجتماعية المكالمات الهاتفية، والرسائل الصوتية، والمكالمات الجماعية، والفيديو. (المحمادي، ٢٠٢٢) حيث تتسم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والحاسب الآلي وبرامجه وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، ووسائل التواصل الاجتماعي. (أبو النصر، ٢٠٢٣، ص١٥٦)

كما استخدمت عديد من الوسائل في الممارسة الالكترونية حيث استخدم البريد الالكتروني وصفحات الفيسبوك في المدافعة الالكترونية. (سعيد، ٢٠١٢). وقد أشارت دراسة غطاس. (٢٠١٩) إلى فاعلية الإرشاد الالكتروني من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، والرغبة في التغيير ومواكبة التطور التكنولوجي لتفعيل العمل الإرشادي، وفق ما يفرضه الواقع المعاصر، وأوصت بإقامة برامج إرشادية إلكترونية للتخفيف من الصعوبات والمشكلات المدرسية. وأضافت دراسة اللحياني. (٢٠١٦) بأن للإرشاد الالكتروني دور إيجابي في تفعيل العلاقة بين المرشد والطالب، وسهولة الوصول للاستشارة بسرعة ودقة، ومن أشهر الخدمات الإرشادية الالكترونية الإرشاد عن طريق الهاتف، والبريد الالكتروني، والمنتديات الحوارية، التي تناقش الأفكار وتتيح تبادل الآراء، وأظهرت نتائجها أن المرشدين لديهم اتجاهات إيجابية نحو أهمية الإرشاد الالكتروني، وأنه فعال بشكل أكبر، حيث يختصر الوقت وأكثر أمناً ومرونة في التعامل مع المشكلات. وأثبتت دراسة محمود. (٢٠٢٣) أن الأخصائيين الاجتماعيين لديهم الجدارة في ممارسة الإرشاد الإلكتروني.

فقد غيرت التقنيات الالكترونية طبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية، حيث يمكن للأخصائيين الاجتماعيين المعاصرين تقديم الخدمات للعملاء عن طريق استخدام الاستشارة عبر الانترنت، والاستشارة الهاتفية، واستشارات الفيديو، والمعالجة الالكترونية، والتدخلات الموجهة ذاتياً على الويب، والشبكات الاجتماعية الالكترونية، والبريد الالكتروني، والرسائل النصية، أي إدخال أشكال متنوعة من الخدمات الاجتماعية الالكترونية، فيما يعرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية. (حسانين، ٢٠٢٢)

مما يظهر اعتماد ممارسة العمل مع الجماعات في هذا العصر على تقنيات تتطلب قدرات ومهارات لدى العاملين لتوظيفها واستخدامها بما يحقق أهداف المهنة، فقد تأثرت الطريقة بالتطور التكنولوجي الذي خلق أدوات وإمكانيات وأدوار جديدة لم تكن مألوفة. فلم يكن بمقدور رواد العمل الاجتماعي في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين أن يتخيلوا أن أدوات المهنة في القرن الحادي والعشرين ستشمل الشبكات الاجتماعية عبر الانترنت، والاستشارات عبر الفيديو، والبريد الالكتروني، والعلاج عن بعد. (Reamer, 2013) فأصبحت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة مهمة لتعزيز الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين. (عبد الكريم، ٢٠٢٣) لتشمل خدمات العمل الاجتماعي اليوم خيارات رقمية الكترونية ذات نطاق واسع، يشمل عديد من الأدوات لأداء وممارسة مهنية أفضل، مما يجعل من الضروري للقائمين على المهنة الاهتمام بمنتجاتها واستخدامها، وما يتطلب ذلك من تقبلها وتوفر كفايات لازمة لتوظيف الممارسين لها، من خلال إعدادهم وتدريبهم لتطوير أدائهم.

ويسير ذلك الاتجاه الإيجابي للأخصائيين الاجتماعيين نحو استخدام الحاسب الآلي في مجال عملهم، حيث يستخدمونه بالفعل في جمع وتسجيل وحفظ البيانات والمعلومات الخاصة بعملائهم، والاتصال ومتابعة الحالات بالبريد الالكتروني. (علي، ٢٠٠٥). وأشار لذلك حسن (٢٠٠٨) في دراسته عن اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين نحو استخدام التكنولوجيا في برامج العمل مع الجماعات، حيث أثبتت دراسته أنه يتم استخدام الحاسوب في التسجيل، وكتابة التقارير، وأوصت باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات بمؤسسات العمل. وفي دراسة .Keeney (٢٠١٧) والتي هدفت لاستكشاف معتقدات وخبرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس عن تأثير الاتصال الإلكتروني على ممارساتهم المهنية، اتضح أن وسائل الإعلام الإلكترونية خلقت تحديات وفرصًا جديدة لهم في المدارس، وأن الوسائط الالكترونية تؤثر على ممارساتهم، واستخدام الاتصالات الإلكترونية للتفاعل مع الآخرين أصبح جزءًا من نشاطهم اليومي، وأن الرسائل النصية والبريد الالكتروني أكثر وسائل الاتصال بالطلاب، ودمجهم للوسائط الإلكترونية في تقديم الخدمات يختلف باختلاف أعداد الطلاب الذين يتعاملون معهم، مما جعل المعرفة الرقمية عاملاً يؤثر على قدرتهم على حل المشكلات بشكل فعال.

وبالرغم من محاولات استخدام ودمج أدوات ووسائل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتوظيفها في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة يظهر انحصار مثل هذه الممارسات في الواقع الميداني، حيث إن الممارسة بصفة عامة تتسم بالطابع التقليدي النمطي، الذي يعتمد على الإجراءات الروتينية والسجلات الورقية، فقد أشارت نتائج دراسة أبوهرجه (٢٠١٦) إلى أن استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمصادر تكنولوجيا المعلومات الرقمية في الممارسة المهنية الرقمية ضعيف. وأكدت على ذلك دراسة الينبعاوى (٢٠١٩) بأن درجة استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات تعد محدودة، بالإضافة لمحدودية توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات بشكل مهني، وأن المهارات المهنية في استخدامها محدودة أيضاً.

وأكدت على ذلك ما أظهرته دراسة العربي (٢٠١١) والتي تناولت الممارسة مع الجماعات الافتراضية، بأن عدد الأخصائيين المؤهلين للعمل مع هذه الجماعات قليل، وأنه لا يوجد قواعد وقنوات رسمية تنظم العمل معها. وأرجعت ذلك دراسة دندراوي (٢٠١٤) إلى أن هناك معوقات تحد من دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي، ومنها ما يرتبط بدور إدارة التربية الاجتماعية، والتي لا توفر الدورات اللازمة لإعداد أخصائي العمل مع الجماعات في إطار نظام الجودة، وتهتم بكتابة التقارير والسجلات أكثر من الممارسة العملية، ولا تنظم ندوات للأخصائي بهدف تطوير ممارسته للعمل بالمجال المدرسي. لذا أوصت دراسة سعيد. (٢٠١٢) بتدريب العاملين على استخدام وسائل الاتصالات والمعلومات، والاعتماد على التقنيات الحديثة. كما أوصت دراسة أحمد (٢٠١٨) بضرورة الاهتمام بتنمية الكفايات التكنولوجية للأخصائيين الاجتماعيين، واعتبارها مفتاح الدخول في عصر المعرفة والمنافسة الدولية.

ومع تعرض العالم والمجتمع المصري لمشكلات لم يعتد عليها، حيث دفعت جائحة كورونا بتداعياتها إلى لجوء كثير من المهن لأدوات ووسائل وطرق حديثة في ممارساتها، للتكيف مع ما طرأ من مشكلات وكان من بينها التعليم، حيث توافق المعلمون مع الأحداث باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من كمبيوترات وأجهزة محمولة وشبكة إنترنت، واستخدموا وسائل حديثة لمواجهة الأزمة والظروف غير المعتادة، التي مر بها المجتمع والعالم حين إذ، فأصبح التعليم عن بعد بالاعتماد على شبكة الانترنت، ولم تتوقف العملية التعليمية في مصر والعالم، وظهرت أهمية المؤهلين من المعلمين أعضاء الفريق بالمجال المدرسي، القادرين على استخدام ما أُعد من نظم ووسائل وأدوات حديثة، لممارسة أعمالهم وأداء وظائفهم وأدوارهم المهنية.

والمتابع للنظم التي تيسر عمل المؤسسات التعليمية على الصعيد التربوي يجد أن هناك نُظم تُعين إدارة المدرسة على أداء وظائفها، سواء الإدارية أو التعليمية، كنظام إدارة العملية التعليمية، ونظام إدارة شئون الطلاب، ونظام شئون العاملين من الموظفين وغيرهم، ونظام إدارة الشئون المالية، ونظام إدارة المخازن. كما توجد أنواع متعددة من نظم إدارة التعلم الإلكتروني لكل منها استخداماته ومنها: نظام إدارة التعلم (Learning Management System (LMS، ونظام إدارة محتوي التعلم (Learning Content Management System (LCMS، ونظام إدارة محتوى المقرر Content Management System (CMS)، ونظام إدارة التدريب Training Management System (TMS)، وهي نظم أنشئت لتمكن المعلمين من أداء أدوارهم، ومخصصة لأعمالهم، وصممت بتكيف مع أدوار المعلم ولتسهيل إدارة وتنظيم ممارساته التعليمية، من شرح واختبارات، وتقييم واتصال بالطلاب، وتسليم واستلام الواجبات، وتتبع حالة كل طالب، وتوفر أدوات تصميم محتوى الدروس والشرح والتقييم و...

وعلى الصعيد المهني للخدمة الاجتماعية هناك تطبيقات ومنصات إلكترونية خاصة (ذات رسوم مقابل الحصول على خدماتها) غاية في الكفاءة، صُممت لتقديم خدمات واستشارات اجتماعية ونفسية

متخصصة، وأكثرها يستخدم في دول الخليج. ومن هذه التطبيقات تطبيق "فامكير" (famcare) والذي يتيح حجز استشارة مباشرة أو مجدولة، من خلال جلسات مع أخصائيين متوفرين بتخصصات مختلفة، وبسريّة تامة من أي مكان وفي أي وقت. وتطبيق "بصمات اجتماعية" للإرشاد الأسري والتدريب، يقدم الاستشارات على مدار ٢٤ ساعة، ويتيح للعميل اختيار مستشار من بين نخبة من المستشارين المتاحين على التطبيق. ومنصة وتطبيق "استنارة" (Estinara) يقدم استشارات نفسية واجتماعية متنوعة، في مجالات تربوية، أو زواجية، أو اجتماعية، أو نفسية. ومنصة "استشير" (Estasher) تقدم استشارات اجتماعية، ونفسية، وتربوية وأسرية للطلبة أو أولياء أمورهم، على يد مجموعة من المتخصصين، في مجال الخدمة الاجتماعية وعلم النفس. وهناك غيرها الكثير من النظم والتطبيقات. مما يوضح الاطراد في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، واعتماد العديد من الممارسات الحديثة على تطبيقاتها، فتكيفت بها مع ما يعتري المجتمع من تطور، وما يواجه أعضاءه من مشكلات، مما فرض على الممارسين مسايرة التطورات التكنولوجية، وتوظيفها والتدريب على استخدام أدواتها، فأصبحت من أهداف كثير من المهن.

في المقابل لم يكن هناك استعداد لدى ممارسي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي لمثل هذه التطورات والظروف، فظهرت الحيرة وعدم القدرة على المواجهة، والتخبط، والعجز، والارتجال، بل إن غالبيتهم ركنوا إلى الاستسلام، فأصبحوا بلا دور، سوى مشاهدة المحيطين من أعضاء الفريق المدرسي، وخاصة المدرسين وهم يعملون عن بعد، حيث لم يكن هناك استعداد أو تدريب لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، في الممارسة الميدانية على نطاق واسع، بل كانت محاولاتهم واجتهاداتهم فردية، فلم يتم تدريبهم عليها، أو صدر بها منشور أو قرار أقرها ونظم استخدامها في الممارسة، مما لفت نظر المسئولين عن العملية التعليمية إلى مدى الحاجة للأخصائيين الاجتماعيين، والجدوى من عملهم في المجال المدرسي بصفة عامة، مما أدى إلى توزيعهم على الإدارات المختلفة، وتكليفهم بأعمال ثانوية، والتفكير بجدية في الاستغناء عن خدماتهم.

وبتتبع الأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي استخدمت في الممارسة المهنية والتي أظهرها عرض الدراسات والبحوث السابقة يتضح أن: هذه الأدوات والوسائل مُعدة للاتصال بصفة رئيسية، وتم تطويعها وتوظيفها في العمل المهني، وتمثلت في مكالمات الفيديو، والبريد الإلكتروني، والمكالمات التليفونية، سواء الفردية أو الجماعية، ومؤتمرات الفيديو، والرسائل الصوتية، والنصية، وكان أغلبها البريد الالكتروني، والمكالمات، والرسائل النصية، والصوتية. ويتم ذلك من خلال تطبيقات الهواتف الذكية كتطبيق الزووم، وتطبيق الدردشة على الواتس أب، والمنصات الاجتماعية كالفيس بوك، والإنستغرام، وتطبيقات الويب كميكروسوفت تيمز، وويبكس، ونظم إدارة القوائم البريدية. واستخدم أكثرها عن طريق منصات الإنترنت، والبرامج التعليمية الآلية، وتقنيات العالم الافتراضي، وخدمات الويب ذاتية التوجيه، والشبكات الاجتماعية، التي من خلالها تم إنشاء الجماعات المخصصة عبر الفيس بوك، ومجتمعات الممارسة الافتراضية، ومنتديات المناقشة. وقدم

الممارسون من خلالها خدمات كالاستشارات سواء عبر الإنترنت، أو الهاتف، وعبر الفيديو والبريد الالكتروني، واستشارات البث المباشر للمحادثات، والتدخلات الموجهة ذاتياً على الويب، والشبكات الاجتماعية الالكترونية، والمعالجة الالكترونية.

كما أن معظم الدراسات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمة الاجتماعية ركزت على التأثير، والاستخدامات المحتملة، والمحددة، للتكنولوجيات في جوانب مختلفة من العمل الاجتماعي، والقضايا الأخلاقية، والاهتمام الخاص الذي ينبغي إيلاؤه للبرامج التعليمية للأخصائيين الاجتماعيين. (Peláez، ٢٠١٨) مما يُظهر عدم توفر نظم ووسائل مخصصة للعمل المهني، يمكن أن يدير أخصائي العمل مع الجماعات من خلالها أعماله بالمجال المدرسي، ويستخدمها في أداء أدوارة وممارساته المهنية، لا تقتصر على الاتصال، والحفظ فقط، بل هناك عديد من العمليات والأدوار والمهام التي تحتاج تيسير ودعم، لتساعد الأخصائي على أداء عمله بكفاءة في ظل هذا التقدم الملحوظ، كما أن استخدام أخصائيين العمل مع الجماعات لوسائل وتطبيقات ومنصات مختلفة ومتعددة يشتتهم ويساهم في فقد البيانات وعدم ضمان أمانها واقتصارها على الاتصال دون وجود المناسب للتدخل المهني. فهناك مخاطر من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومواقع الشبكات الاجتماعية، حيث تهدد السرية والحدود المهنية والسمعة. (Pascoe, 2023, p307) عكس النظم المستخدمة والتي توفر برامج ووسائل في بيئة متكاملة تقدم للمستخدم كل احتياجاته ولا تجعله مشتت وفي حاجة لأدوات ووسائل خارجية لكي يقوم بدوره المهني.

لذا يجب أن نبدأ في التفكير في مدى ملائمة الأدوات التكنولوجية لاستخدامات الخدمة الاجتماعية، واستخدام وتقييم وتطوير التقنيات المختلفة في ممارسات الخدمة الاجتماعية. (Dale، ٢٠٢٣) فمن المعوقات التي يشكو منها الأخصائيين الاجتماعيين: عدم وجود قواعد بيانات لحفظ سجلات العملاء، وبرامج الكترونية مصممة مهنياً للتسجيل، وعدم الاهتمام بتصميم البرامج المهنية للخدمة الاجتماعية. (المنصور، ٢٠١٧، ص ص ٨٨: ٨٩) وعدم توفر الإمكانيات الالكترونية بمؤسسات الخدمة الاجتماعية، وعدم وجدود منصات متخصصة لتقديم الخدمات في هذه المؤسسات. (أبو السعود، ٢٠٢٠)

لذا فممارسي الخدمة الاجتماعية بحاجة إلى حوار مع مطوري تكنولوجيا المعلومات، ومديري الخدمات الاجتماعية، وهيئات التمويل، بشأن الحاجة إلى نظم تكنولوجيا معلومات واتصالات تقودها الممارسة، وضرورة اعتماد نهج تقوده الممارسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والممارسة والبحث، يوفر أساساً قوياً لإعادة التفكير في العلاقة بين الخدمة الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Baker, et al, 2014) حيث إن التحول إلى الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية يستدعي استحداث معارف ومهارات وقيم ووسائل تتناسب مع طبيعة هذا التحول، ويشدد العلماء على أهمية الحوار بين واضعي الأدوات الرقمية والأخصائيين الاجتماعيين، وبدلاً من أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون هم المتلقون السلبيون للأدوات

الرقمية الجديدة، ينبغي أن يضطلعوا بدور أكثر نشاطاً في عمليات التصميم القائمة على المشاركة. (عبد الحميد، ٢٠٢١، ص ٥١: ٥٣) فمن المتطلبات التقنية لاستخدام العلاج عبر الإنترنت توفر البرمجيات الخاصة بإدارته عبر الشبكة، وتوفر الأدوات والوسائل التي تستخدم المحاكاة الخاصة به عبر الإنترنت. (علي، ٢٠٢١) حيث من تحديات الممارسة المهنية الالكترونية قلة الأدوات والتجهيزات اللازمة لتطبيق الممارسة المهنية الالكترونية. (المحمادي، ٢٠٢٢) حيث يستلزم العمل على تصميم طرق تكنولوجية جديدة للدراسة والتشخيص والتدخل والعلاج والتقييم والبحث تحترم كرامة عملاء الخدمة الاجتماعية وحقهم في الخصوصية والسرية. (أبو النصر، ٢٠٢٠)

لذا يجب أن يكون الأخصائيين الاجتماعيين أصحاب المصلحة نشطين في تسخير الهوية المهنية الجماعية للتأثير على مراجعات وتقييمات الأدوات التكنولوجية الحالية، ومع تطور الأبحاث (في مجال الخوارزميات التنبؤية) يجب سماع أصوات الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم اقتراحات بشأن أفضل ممارسات اعتماد التكنولوجيا وإدارة البيانات، ويجب أن يسعى تطوير السياسات ومراجعة القواعد إلى الحصول على رؤاهم بنشاط. (Pascoe، ٢٠٢٣، ص ص ٣٠٩: ٣١٠) ويجب توفير وإعداد وتصميم وتطوير برامج أنشطة إلكترونية يتم تطبيقها وتنفيذها من خلال أنشطة وبرامج طريقة العمل مع الجماعات. (أبو الليف، ٢٠٢٣) وقد أشار محمد بركات، وجدي (٢٠١١) إلى العوامل التي تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لتحقق أهدافها بفاعلية، أهمها:

التوظيف الجيد للتقنيات والتطبيقات المختلفة لتكنولوجيا الاتصال، واختيار التقنيات والتطبيقات المناسبة لطبيعة وأهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، والاستعانة بالمتخصصين لتصميم البرامج الاتصالية التي تناسب أهداف المهنة بحسب مجال ممارستها، وكذلك طبيعة الممارسين والمستفيدين في هذا المجال، وتحديد أهداف المهنة من توظيف تكنولوجيا الاتصال وطبيعة المشاكل التي تساعد هذه التكنولوجيا في حلها، قبل الاستعانة بهذه التقنيات في الممارسة.

فتكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي يمكن أن تساهم في تحقيق: دقة العمل، وإعطائه شكل مهني أفضل ومتطور مع طبيعة العصر، وتسجيل معلومات العملاء، والمحافظة عليها، وسهولة التعامل معها، ومعالجتها، واسترجاعها، والبناء عليها، وتحليلها، وسهولة إرسالها لجهات أخري، عندما يتطلب الأمر ذلك (في حالة الإحالة)، كما ساهمت الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسب الآلي في تسهيل عملية التواصل مع العملاء، وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد، والتواصل مع الزملاء، ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية، وفي اجراء بحوث الخدمة الاجتماعية ...(أبو النصر، ٢٠٢٠)

وفي ضوء ما يحيط الممارسة في المجال المدرسي من تحديات منها ما يمتلكه العملاء (تلاميذ وطلاب) من مهارات معاصرة، وما يعانون منه من مشكلات مستجدة، وما يمر به المجتمع من أزمات،

بالإضافة للمشكلات التقليدية التي تعاني منها الممارسة، في هذا المجال من نقص في الاخصائيين الاجتماعيين، وارتفاع عدد الطلاب، وعدم وجود وقت لممارسة النشاط ...إلخ، تتضح الحاجة لنظام الكتروني متكامل يحتوي على وسائل (برمجيات) تُعد خصيصاً لعمليات محددة يحتاجها الممارس في عمله المهني، يتعدى استخدامها الاتصال والحفظ إلى التدخل وتوجيه الممارسة وتقييم عائدها، ولا يكون ذلك إلا من خلال تحديد ما يحتاجه الممارسين من وسائل تساعدهم في عملهم بالمجال، بالتالي تتبلور مشكلة البحث في تحديد الوسائل اللازمة لإنشاء نظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات في المجال المدرسي.

أهمية البحث وأسباب اختياره:

- تعرض المجتمعات في العصر الحديث لأزمات مختلفة وبصور متواترة أكثر من ذي قبل (كجائحة كورونا والاضطرابات المناخية)، أثر على أداء الممارسين لأدوارهم، في مختلف مؤسسات المجتمع ومنها المؤسسات التعليمية، مما يستلزم اللجوء للوسائل والنظم التكنولوجية، التي يمكن استخدامها لتيسير سير العمل في مثل هذه الظروف، حيث أظهرت متطلبات القدرات المعلوماتية للأخصائيين الاجتماعيين الحاجة لتعامل الأخصائيين مع المنصات الرقمية في حالة حدوث أزمات. (عبداللطيف. ٢٠٢٤، ص١١٥).
- يعد المجال المدرسي من المجالات الهامة التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون، حيث يحوز على أكثر عدد من ممارسي الخدمة الاجتماعية، ومن الأهمية أن يكونوا على كفاءة ومسايرة للتطور، حتى يواجهوا ما يظهر من مشكلات مستحدثة، بأدوات ووسائل متطورة، يمكن أن تزيد من فاعلية المهنة وكفاءتهم في تأدية أدوارهم، وتحقق المرونة في الأداء وتوفير الوقت والوصول لعدد أكثر من الطلاب.
- تزداد الجماعات أهمية في حياة الطلاب، حيث إنها تساعد على تنشئتهم ونموهم وزيادة فرص تعلمهم، واكتسابهم المبادئ والمهارات اللازمة للحياة، وفي ظل امتلاكهم مهارات استخدام وسائل الاتصال والمعلومات الحديثة مع عدم اهتمام الكثير منهم بممارسة الأنشطة التقليدية وجب استثمار هذه الجماعات والعمل معها باستخدام الأدوات والوسائل التي يجيدها واعتاد الأعضاء عليها في هذا العصر.
- انتشار استخدام أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها بالمجال التعليمي من قبل أعضاء الفريق من معلمين وإداريين، مما يسر أدوارهم وزاد من كفاءتهم يجعل المنافسة أشد في مسايرة التطور وإثبات الوجود لباقي الممارسين من الأخصائيين الاجتماعيين، مما يجعل من الضروري تطوير الأدوات والبرامج والنظم التي يستخدمونها لممارسة أدوارهم.

- ما أشارت إليه نتائج وتوصيات الدراسات السابقة، من اعتماد الممارسة على توظيف الكمبيوتر في التسجيل وحفظ الملفات فقط وعلى أدوات ووسائل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، المتداول استخدامها بصفة أساسية في الاتصال، والتي حاول أخصائيو العمل مع الجماعات الاستفادة منها وتطويعها في عملهم، دون تحديد احتياجاتهم من هذه الأدوات وما يناسبهم منها، وما يجب أن يتوفر فيها من خصائص لتناسب طبيعة عملهم، مما يدعوا إلى تحديد وسائل وبرامج متخصصة تناسب عمل أخصائي الجماعة وطبيعة أدواره في المجال المدرسي.
- إن تطوير أدوات ووسائل العمل مع الجماعات في المجال المدرسي من أدوات تقليدية إلى وسائل ونظم الكترونية مستجدة تساير العصر وتحقق رغبات الممارسين وعملائهم يمكن أن تساهم في تغيير شكل ومستوى الممارسة في المجال، حيث يعد من متطلبات القدرات المعلوماتية للأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة من نظم البيانات والمعلومات الإلكترونية في خدمة النشاط. (عبد اللطيف. ٢٠٢٤، ص١١٥). مما يدعو لتقديم حلول حديثة لمواجهة معوقات ممارسة الطريقة بالمجال المدرسي. (كزيادة أعداد الطلاب مع قلة أعداد الأخصائيين– انشغال الأخصائيين بالأعمال الإدارية...). وعدم وقت كافي لممارسة النشاط الاجتماعي. (قدمور. ٢٠١٦، ص٢٢). حيث إن استخدام مثل هذه الوسائل الالكترونية يمكن أن يساعد في التغلب على هذه المشكلات وأداء أدوارهم بكفاءة وفاعلية أكثر من ذي قبل.
- إن استخدام وسائل متعددة غير مصممة للعمل المهني مع الجماعات يشتت المهنيين ويزيد خطورة عدم الحفاظ على سرية المعلومات مما يظهر مدى الحاجة لنظام الكتروني يحتوي على أدوات ووسائل برمجية تخلق بيئة إلكترونية متكاملة تلبي الاحتياجات المهنية وتيسر عمل أخصائيي العمل مع الجماعات في أداء دورهم بالمجال المدرسي والذي يجب أن يُبنى على أساس احتياجات الممارسين لتزويد من يقوم بإعداد وبرمجة وتطوير نظم الإدارة الإلكترونية ببناء نظام إدارة مهني يناسب متطلبات ممارسي العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي.
- من خلال النظام الالكتروني لإدارة العمل مع الجماعات يمكن نقل ممارسة العمل مع الجماعات من داخل الجدران المحدودة للمدرسة إلى ممارسة في رحاب عالم أوسع، تناسب الأعضاء وتتغلب على المعوقات التقليدية، التي تحد الممارسة في المجال المدرسي. فممارسة العمل الاجتماعي الالكتروني تساهم في الحفاظ على سرية المعلومات وتجنب الخجل، وتسهيل إجراءات الحصول على المعلومات، وتخفيف العبء على الأخصائيين الاجتماعيين، وتطوير أساليب الممارسة المهنية للعمل الاجتماعي،

وسرعة تقديم الخدمات المهنية وتوفير الوقت والجهد والتكاليف مع تحقيق المرونة في العمل، وتسهيل عمليات التدخل المهني مثل الدراسة والتشخيص، والعلاج، والتقييم، والمتابعة. (حسانين. ٢٠٢٠).

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في:

تحديد الوسائل اللازمة لإنشاء نظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي.

وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١- تحديد الوسائل الالكترونية اللازمة بواجهة النظام.

٢- تحديد الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة الاجتماعات.

٣- تحديد الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة التسجيل والحفظ.

٤- تحديد الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة الاتصال والتفاعل.

٥- تحديد الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة عملية التقييم.

تساؤلات البحث:

يتمثل التساؤل الرئيسي للبحث في:

ما الوسائل اللازمة لإنشاء نظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي؟

ويتم الإجابة على هذا التساؤل من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما الوسائل الالكترونية اللازمة بواجهة النظام؟

٢. ما الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة الاجتماعات؟

٣. ما الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة التسجيل والحفظ؟

٤. ما الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة الاتصال والتفاعل؟

٥. ما الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة عملية التقييم؟

مفاهيم البحث:

لمزيد من التحديد يتم تناول تعريف كل من أدوات ووسائل لبيان ما هو مقصود منهما.

الأدوات:

الأداة: tool، والجمع الأدَواتُ، أو آلة وهي ما يُستعان به لإنجاز غرض من الأغراض (معجم المعاني الجامع). وتستخدم في العادة للإشارة إلى المعدات والأجهزة والآلات (Merriam–Webster Dictionary) أي كل معدة ما أو شيئ يمكن استخدامه في عمل ما، فالأدوات هي الأشياء الملموسة التي تستخدم في تصنيع أي شيئ مثال ما لدى النجار من منشار ومطرقة.

الوسائل:

في الإنجليزية تعرف ب Means كما تستخدم أيضاً بمعنى طرق ways. وفي اللغة العربية مفردها وسيلة، وتأتي بمعنى كل ما يتحقق به غرض معين، يقابلها غاية، أو أداة، أو حيلة، أو سبيل للتغلب على عقبة، أو سبب (معجم اللغة العربية المعاصر). وتأتي أيضاً بمعنى الأسلوب أو الطريقة التي يتحقق بها غرض محدد (قاموس البراق). كما لها مترادفات أخرى منها كيفية، أو طريق، أو منهج، أو نظام، أو نهج.

ومما سبق يتضح الفرق بين الأدوات والوسائل، فالأدوات تنصب على كل آلة أو معدة يمكن استخدامها لإنجاز عمل ما، فهي شيئ مادي ملموس، كأدوات تكنولوجيا المعلومات من تليفون أو محمول أو حواسيب أما وسائل فهي تطلق على كل ما يمكن استخدامه بطريقة غير مادية ملموسة في تحقيق أو إنجاز عمل ما، وبالتالي فإن البرامج الكمبيوترية (سوفت وير) يطلق عليها وسائل وليس أدوات.

وفي هذا البحث يقصد بالوسائل:

هي البرمجيات التي يمكن أن يستخدمها أخصائي العمل مع الجماعات لتؤدي وظائف محددة تتكامل مع بعضها البعض لتوفر نظام متكامل يتيح بيئة مناسبة لإنجاز أعمال محددة، فهي البرمجيات التي تحقق أو تيسر أو تسهل أو تساعد (تؤدي وظيفة) في إنجاز عمل ما من أعمال أخصائي العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي، سواء في إدارة مهامه أو عملياته المهنية.

نظام الكتروني:

النظام: مجموعة من الأشياء أو الأجزاء (الأجهزة) المتصلة التي تعمل معًا، أو مجموعة من الأعضاء أو العناصر في كيان لها غرض معين، كما يطلق على القوانين والقواعد التي تتبع لعمل شيئ ما، أي طريقة لفعل الأشياء، أو مجموعة إجراءات لفعل شيء ما. (Cambridge Dictionary)

وعندما تندمج (تتألف) مكونات النظام (برامج وتطبيقات) وتتكامل تنشئ بيئة توفر مجال متكامل للعمل يتيح قدرة على الإنجاز في محيط يوفر استخدام وسائل تساعد على تيسير العمل وأداء الأدوار بسهولة ويسر مما يرفع الكفاءة ويزيد فاعلية الممارسة.

وفي هذا البحث يقصد بنظام إدارة العمل مع الجماعات:

نظام يمكن من خلاله إدارة العمل مع الجماعات (بين الأخصائي والأعضاء) يحتوي على مجموعة وسائل (برامج) متكاملة فيما بينها تدير جميع عمليات الممارسة في العمل مع الجماعات، ويمنح الأخصائيين القدرة على إدارة وتتبع جميع المعلومات والموارد الخاصة بالجماعات والأعضاء في بيئة واحدة، كما يشمل الأنشطة وأدوات تصميمها وعرضها وإدارة عمليات التفاعل من أول تسجيل العضو على النظام وتتبع مهامه ومشاركاته وتفاعلاته وتقديم تقارير عن ذلك، ويكون نظام قابل للتحديث ويتكامل مع نظم إدارة التعلم وإدارة المدرسة ومتوافق مع المعايير الاجتماعية والتربوية للممارسة في المجال المدرسي.

مواصفات يجب توفرها في النظام:

١. سهولة الاستخدام.
٢. القابلية للتطوير والتحديث.
٣. التكامل مع أنظمة الإدارة الالكترونية بالمدرسة.
٤. عدم الحاجة لإنترنت سريع أو مواصفات بالأجهزة المستخدمة.
٥. توفر تطبيق يتيح كافة إمكانيات النظام على الموبايل.
٦. إتاحة طباعة البيانات والتقارير.
٧. نسخ دوري لقواعد البيانات.
٨. أرشفة وحفظ وحماية وتأمين الاتصالات والأنشطة والتقارير آلياً.

ويقصد بالوسائل في هذا البحث:

مجموعة برمجيات تطبيقية توفر بيئة ممارسة مهنية متكاملة (نظام)، تقوم بتيسير جميع الوظائف الإدارية والمهنية لممارسة العمل مع الجماعات سواء كان إلكترونياً بشكل كامل أو مدمج أو وجهاً لوجه؛ من بداية الإعلان والقبول والتسجيل، وتصميم البرامج والأنشطة، وتفاعل الأعضاء والجماعة ومتابعتهم وتوجيههم، ورصد وملاحظة تفاعلاتهم وقياسها وتقديم تقارير دورية وتحليليه عنها، وتحقيق الاتصال والتعاون، والتفاعل بين الأعضاء والأخصائيين؛ من خلال وسائل النظام، التي تحقق الأهداف المهنية بكفاءة وفاعلية.

نظام إدارة العمل مع الجماعات: مستويات العمل، خطوات البناء، فوائد ومميزات

إن كانت جائحة كورونا قد أظهرت مدى الحاجة للاستعانة بأدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة الميدانية في ظل ظروف الأزمة إلا أن ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في حاجة للإسراع في إنشاء ما يناسبها من برامج ونظم الكترونية واستخدام وسائلها لتيسير عمل أخصائي الجماعة في إدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي **على ثلاث مستويات هم:**

المستوى الأول: العمل المباشر مع الأعضاء والجماعات وجهاً لوجه.

المستوى الثاني: العمل المدمج (وهو الذي يشمل العمل مع الأعضاء والجماعات وجهاً لوجه وعن بعد).

المستوى الثالث: العمل مع الأعضاء والجماعات عن بعد.

وبالاطلاع على نماذج تصميم النظم يمكن تلخيص خطوات بناء نظام إلكتروني في شكل إطار عام يتمثل في:(Gupta, 2023)

تحديد الاحتياجات: بالاعتماد على تحليل احتياجات المستفيدين من النظام وترجمتها إلى مميزات ووظائف بالنظام.

تصميم النظام: رسم وتحديد الهيكل العام للنظام، وتحديد العلاقة بين أجزاء النظام والتفاعلات بينها وتحديد اللازم من قواعد البيانات.

إنشاء واختبار النظام: وذلك ببناء النظام باستخدام اللغات البرمجية المناسبة، واختبار النظام لضمان أنه يعمل بشكل صحيح وفقًا للمواصفات المطلوبة.

تقييم وتطوير النظام: بتنفيذ تقييمات مختلفة للتحقق من أداء وجودة برمجيات النظام، وتصحيح الأخطاء وإجراء التعديلات اللازمة.

صيانة النظام: بمتابعة أداء النظام وإجراء التحديثات والتعديلات اللازمة، وتحسين أداء النظام وحل أي مشاكل تقنية تظهر.

ويمكن تحديد بعض الفوائد المتوقعة لنظام إدارة العمل مع الجماعات فيما يلي:

أولاً: فوائد لأخصائي العمل مع الجماعات:

١. تقليص الأعمال اليدوية والتخلص من السجلات الورقية.
٢. التخلص من البيانات والأعمال المكررة.
١. عدم اهدار الوقت في أعمال كتابية روتينية.
٣. سهولة تخطيط وتنظيم البرامج والأنشطة الجماعية يجعل الممارسة المهنية أسهل وأكفأ.
٤. توفير اتصال دائم بطرق مختلفة بالأعضاء سواء اتصال متزامن أو غير متزامن.
٥. تيسير تتبع وملاحظة أداء الأعضاء وتفاعلاتهم ونمو سلوكهم وتحقيق أهداف الجماعات.
٦. حصر ومتابعة حضور وغياب أعضاء الجماعات لاجتماعات وأنشطة الجماعات.
٧. توفير تقارير بمختلف الصور سواء رسومية وبيانية، أو موجزة، أو تفصيلية.
٨. توفير تنبيهات وإشعارات حديثة وآنية تنذر وتنبه الأخصائي لاكتشاف مشكلات الأعضاء.
٩. المساعدة في الاطلاع على صورة شاملة وأوسع لكل برامج وأنشطة الجماعات.
١٠. تحديد رغبات واحتياجات الأعضاء بشكل سهل وسريع.
١١. تنظيم توقيتات البرامج والأنشطة وفق البرنامج الزمني والخطة المرسلة من الإدارة.
١٢. تيسير ابتكار أنشطة جماعية حديثة يمكن ممارستها الكترونياً مع الأعضاء بالجماعات.
١٣. العمل مع جماعات وأعداد أعضاء أكثر واتخاذ قرارات أسرع.
١٤. توفير السرية للبيانات والمعلومات عن الأعضاء والجماعات بشكل آمن.
١٥. توفير مواد توثق ما قام به أخصائي الجماعة بسهولة ويسر.

ثانياً: فوائد للأعضاء والجماعات:

١. الوعي بالجماعات المدرسية وأهدافها والاطلاع الدائم على أنشطتها.

٢. دراية كاملة ببرامج الجماعات والأنشطة التي تمارس.
٣. إتاحة، وتيسر المشاركة واكتساب المهارات والخبرات.
٤. تيسير الالتحاق والتسجيل بالجماعات والأنشطة وفقاً لرغباتهم.
٥. حرية الاشتراك في الجماعات والأنشطة دون خجل.
٦. تنظيم الاشتراك بالجماعات والأنشطة وفق ما يناسب وقت كل عضو.
٧. المساواة في فرص الاشتراك بالجماعات ومشاركتهم بالأنشطة.
٨. اتاحة الاتصال بباقي الأعضاء والأخصائي في الوقت والمكان المناسب لعضو الجماعة.
٩. توفر فرص المشاركة ببعض الأنشطة دون التقيد بالمكان والزمان.
١٠. تسهيل المشاركة والعمل التعاوني وتوفير التفاعل بأشكال مختلفة.
١١. إتاحة الفرصة لمشاركة الإناث بالمدارس المشتركة في بعض الأنشطة دون خجل.

ثالثاً: فوائد للإدارة المدرسية والتوجيه:

٢. تخفيف أعباء الإدارة التقليدية والتوافق مع زيادة أعداد الطلاب.
٣. التنظيم والتنسيق بين البرامج والجماعات المدرسية.
٤. توفير الموارد المالية اللازمة لشراء السجلات والأوراق والمطبوعات.
٥. توفير تقييم دقيق لأداء الأخصائيين وعائد البرامج والأنشطة الجماعية.
٦. توفير الوقت وعدم البيروقراطية والتدخل السريع مع الطلاب.
٧. توفير بيانات ومعلومات عن الأعضاء والجماعة بصورة أدق وأسرع.
٨. رسم الخطط الزمنية وتنسيق العمل والمواعيد بين مختلف الأنشطة.
٩. إدارة فعالة للبيانات من خلال نظام يسهل إدارة البيانات بأمان بين أعضاء الفريق.
١٠. استثمار إمكانيات وموارد المدرسة بصورة أفضل.
١١. توفير تقارير عن مختلف جوانب الممارسة للإدارة.

الإجراءات المنهجية:

نوع البحث:

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية، حيث يهدف إلى تحديد ووصف الوسائل اللازمة والضرورية لإنشاء نظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي.

المنهج المستخدم:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي في تحديد الوسائل اللازمة لإنشاء نظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي، من خلال التعرف على آراء أخصائي الجماعات بالمجال المدرسي فيما يجب أن يشمله النظام من وسائل الكترونية لازمة من وجهة نظرهم.

مجالات البحث:

المجال البشري: أخصائي العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي لقطاعات تدريب الصف الثالث بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد بقطاعات (بورسعيد – الإسماعيلية – دمياط) والمجيبين على الاستبيان الالكتروني للبحث وبلغ عددهم (٧٠) أخصائي وأخصائية.

المجال المكاني: تم تطبيق الاستمارة على أخصائي العمل مع الجماعات بتدريب الفرقة الثالثة بكل من قطاع بورسعيد ودمياط والاسماعيلية.

المجال الزمني: تم تطبيق الاستبيان على الأخصائيين وجمع البيانات في الفترة من٢٠٢٤/٥/١٢: ٢٠٢٤/٥/٢٤.

أدوات البحث:

اعتمد البحث على استبيان طُبق على أخصائي العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي، بهدف تحديد الوسائل اللازمة لإنشاء نظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي من وجهة نظرهم، وأعد من خلال قائمة بالوسائل المقترح أن يشملها النظام وتم تحديدها من خلال الاطلاع على نظم مختلفة لإدارة العملية التعليمية والمحتوى التعليمي، وكذلك أدوار أخصائي الجماعة ومهامه وما يواجه من معوقات بالمجال المدرسي، وتم صياغة الأداة في صورتها النهائية بعد إجراء صدق المحكمين من عرضها على (٨) من أعضاء هيئة التدريس تخصص خدمة الجماعة و (٦) أعضاء هيئة تدريس تخصص تكنولوجيا التعليم والحاسب الآلي.

تحليل بيانات البحث:

جدول رقم (١)

البيانات الأولية لعينة البحث من أخصائي العمل مع الجماعات ن = ٧٠

النوع	العدد	النسبة	المرحلة التعليمية العامل بها	العدد	النسبة
ذكر	١٨	٢٥,٧٪	الابتدائية	٢٤	٣٤,٣٪
أنثى	٥٢	٧٤,٣٪	الإعدادية	٢٠	٢٨,٦٪
السن	**العدد**	**النسبة**	الثانوية	٢٦	٣٧,١٪
من ٣٠: أقل من ٤٠	٢٦	٣٧,١٪	**سنوات الخبرة**	**العدد**	**النسبة**
من ٤٠: أقل من ٥٠	١٦	٢٢,٩٪	من ٥: أقل من ١٠ سنوات	٨	١١,٤٣٪
من ٥٠: أقل من ٦٠	٢٨	٤٠٪	من ١٠ سنوات فأكثر	٦٢	٨٨,٥٧٪
المؤهل	**العدد**	**النسبة**			
دبلوم متوسط خدمة اجتماعية	٤	٥,٧٪	----		
بكالوريوس خدمة اجتماعية	٥٦	٨٠٪			
ليسانس آداب	٦	٨,٦٪			
دكتوراة	٤	٥,٧٪			

يتضح من جدول رقم (١) أن:

أعلى نسبة من الأخصائيين من الإناث ويمكن أن يكون ذلك عائداً إلى ارتفاع نسبة الاناث عن الذكور في المجتمع بصفة عامة أو لزيادة أعداد خريجي الخدمة الاجتماعية الإناث عن الذكور أو لتفضيل الإناث الالتحاق بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية عن الذكور، كما تشير البيانات بالجدول إلى عدم وجود أخصائيين اجتماعيين شباب أو حديثي التخرج بالمجال وارتفاع نسبة من هم أعلى من سن الأربعين حيث وصلت نسبة إجمالي عددهم (٦٢,٩٪)، وقد يُعزى ذلك إلى عدم تعيين أخصائيين اجتماعيين للعمل بالمجال التعليمي منذ فترة، حيث يعد كثرة عدد الطلاب بحيث لا يتناسب مع أعداد الأخصائيين بالمدرسة من المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء ممارسته لطريقة العمل مع الجماعات بالمدرسة. (قدمور. ٢٠١٦، ص٢٢) مما يظهر مدى ضغط العمل الذي يتعرضون له ومدى احتياج المجال لأعداد من الأخصائيين الاجتماعيين، وكذلك الحاجة لتطوير الممارسة بالاستعانة بنظم يمكن أن تساعد الأخصائيين في العمل مع أعداد متزايدة من الطلاب وجماعاتهم، كما يُسهم ذلك في استخلاص آراء واستجابات ذات قيمة من أخصائيين لهم فترة طويلة بالعمل مع الجماعات بالمجال، ويؤكد ذلك ما ظهر بالجدول من أن الأخصائيين عينة البحث لهم أكثر من (١٠) سنوات خبرة وبناء على هذه الخبرة الطويلة بالعمل في المجال يكون التحديد أكثر دقة للوسائل اللازمة لإنشاء نظام إدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي.

كما تُظهر البيانات بالجدول أن أعلى نسبة من أخصائي العمل مع الجماعات عينة البحث حاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية حيث تمثل (٨٠٪) من مجموع عينة البحث، وأقل نسبة من الحاصلين على دبلوم متوسط خدمة اجتماعية حيث بلغت (٥,٧٪)، فإن كان الحاصلين على دبلوم متوسط خدمة اجتماعية (مشرفين اجتماعيين) يتم تعيينهم بالمرحلة الابتدائية فقط فبمقارنة أعدادهم حيث يمثلون (٤) فقط من مجموع (٢٤) يعملون بالمرحلة الابتدائية يظهر أن أغلب العاملين بالمرحلة من الحاصلين على مؤهلات عليا، وهذا يُعزز الممارسة في هذا المجال ويزيد الاستفادة من آراء الممارسين وجود أخصائيين حاصلين على درجة الدكتوراة بلغت نسبتهم (٥,٧٪) من إجمال عينة البحث.

جدول رقم (٢)

الوسائل اللازمة بواجهة النظام ن = ٧٠

م	١- الوسائل اللازمة بواجهة النظام	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١/١	معلومات عن النظام.	٦٠	١٠	٠	٢٠٠	٪١٢,٨٠	٣
١/٢	قائمة بالجماعات وبرامج وأنشطة كل جماعة.	٦٨	٢	٠	٢٠٨	٪١٣,٣١	١
١/٣	إدارة الأنشطة وتوزيع الصلاحيات.	٥٤	١٦	٠	١٩٤	٪١٢,٤١	٥
١/٤	إتاحة تسجيل الأعضاء لأنفسهم بالنظام.	٤٢	٢٠	٨	١٧٤	٪١١,١٣	٧
١/٥	تقويم لتسجيل وعرض الأحداث والمناسبات.	٦٤	٦	٠	٢٠٤	٪١٣,٠٦	٢
١/٦	إدارة للتنبيهات والاخطارات والتذكير بالأحداث والأنشطة القادمة.	٥٢	١٨	٠	١٩٢	٪١٢,٢٩	٦
١/٧	قائمة بالأحداث والأنشطة الجارية.	٥٨	١٠	٢	١٩٦	٪١٢,٥٤	٤
١/٨	تنظيم وإدارة سجلات الأعضاء.	٥٦	١٢	٢	١٩٤	٪١٢,٤١	٥ مكرر
الإجمالي					**١٥٦٢**		

<u>يتضح من جدول رقم (٢) أن:</u>

وجود قائمة بالجماعات وبرامج وأنشطة كل جماعة في الترتيب الأول مما يظهر أهمية هذه القائمة لتنظيم عمل أخصائي الجماعة بالمجال المدرسي حيث يمكن أن تتيح بنظرة سريعة للأخصائي تحديد الجماعات المُشكلة والأنشطة التي تمارسها مما يساعد على تخطيط وتنسيق برامج العمل مع الجماعات في مختلف المراحل وكذلك المتابعة المبنية على رصد دقيق لأنشطة الجماعات التي يعمل معها، كما يُعد ذلك طريقة للإعلان عن الأنشطة والبرامج المتوفرة للأعضاء وشروط الاشتراك بها، ونشر الوعي في المجتمع والمدرسة ببرامج وأنشطة العمل مع الجماعات.

وفي الترتيب الثاني تقويم (نتيجة) يسجل ويعرض الأحداث والمناسبات ويمكن أن يفيد ذلك في استعراض البرنامج الزمني لتشكيل الجماعات والذي ينظم العمل مع الجماعات وفق التوقيتات الزمنية المحددة والذي يجب الالتزام به قبل الإدارة والتوجيه، كما أن هذا التقويم (النتيجة) يمكن من خلالها وضع مواعيد وتوقيتات اجتماعات الجماعات والأنشطة التي تمارسها مما يفيد الأخصائي في تخطيط العمل وكذلك إعلام وتذكير الأعضاء بمواعيد الاجتماعات والأنشطة الجماعية والتنسيق بينها.

ويأتي في الترتيب الثالث معلومات عن النظام وهي تمد كل مستخدمي النظام من الأخصائيين الاجتماعيين بما يوفره النظام من إمكانيات وطريقة استخدامه وما يقدمه من خدمات يمكن أن تُعين الأخصائيين في عملهم مع الجماعات، وإن كان في الترتيب الثاني تقويم لتسجيل وعرض الأحداث والمناسبات فإن في الترتيب الرابع قائمة بالأحداث والأنشطة الجارية والتي تُظهر ما يتم حالياً من أنشطة ومُعدل انجاز الأنشطة

ومدى تحقيق الأهداف كما يزيد ذلك من وعي ومعرفة أعضاء الجماعات بالأحداث الجارية ويزيد ارتباطهم بالجماعات وأنشطتها.

في الترتيب الخامس إدارة الأنشطة وتوزيع الصلاحيات، ويساعد ذلك الأخصائيين في التحكم في النظام كإدارة الأنشطة وعرضها والتحكم في إعطاء صلاحيات للأعضاء وفق مكانتهم في التنظيم الوظيفي لكل جماعة، فقد يسمح لمقرر الجماعة في عمل تصويت حول ممارسة نشاط معين وتعطى صلاحيات أقل للعضو العادي في السماح له بالتصويت وقد يسمح الأخصائي للأعضاء في المشاركة بأنشطة معينة وقد يوقف نشر الأعضاء أو حذف تعليقات سلبية قد تثير الخلافات بين الأعضاء أو عمل قيد حول نشاط عضو معين أو حذف عضو من الجماعة لا يرغب في الاستمرار بها وهكذا مما يُنظم العمل ويجعل الأخصائي قادر على التحكم في النظام، ويأتي في الترتيب الخامس مكرر تنظيم وإدارة سجلات الأعضاء وهذه وسيلة يمكن أن تُفيد أخصائي العمل مع الجماعات في الاطلاع على سجلات الأعضاء والاستفادة منها وتحديثها وتدوين الملاحظات المطلوبة عن كل عضو ويستفاد هنا بما تتيحه أنظمة إدارة المدرسة والعملية التعليمية من معلومات وبيانات عن الأعضاء كمعدل الحضور والغياب والمشكلات التي يعانون منها بالمدرسة وما اتخذ معهم من إجراءات حيالها.

وإدارة للتنبيهات والإخطارات والتذكير بالأحداث والأنشطة القادمة تأتي في الترتيب السادس، وذلك يمكن أن يساعد الأخصائي في تنظيم وإدارة العمل مع الجماعات وتحقيق أقصى قدر من الالتزام بالخطط والبرامج التي تُرسل من الوزارة وتعمل الإدارة على الالتزام بها، فضغط العمل لكثرة الأعضاء وتنوع الجماعات والأنشطة يمكن أن يتسبب في فقد أو نسيان حدث أو نشاط ما يجب أن يقوم به الأخصائي لذا تعد هذه الوسيلة من الوسائل الهامة في إدارة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي وتنظيمه، ويأتي في الترتيب السابع والأخير إتاحة تسجيل الأعضاء لأنفسهم بالنظام، وقد يعود ورودها في الترتيب الأخير لتخوف الأخصائيين من عدم التحكم الكامل بالنظام أو حداثة النظام مع عدم الوعي المتوفر بأهدافه وطريقة عمله للأعضاء يمكن أن يجعلهم يسيئون استخدامه، ومن وجهة نظر الباحث إن إتاحة مثل هذه الميزة يمكن أن تسهم في إظهار مدى احتياج وإقبال الأعضاء على جماعات دون أخرى.

جدول رقم (٣)

الوسائل اللازمة لإدارة اجتماعات الجماعات

م	٢- الوسائل اللازمة لإدارة الاجتماعات:	الاستجابة			مجموع الأوزان	النسبة	ن = ٧٠ الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١/٢	تسجيل حضور وغياب الأعضاء لاجتماعات الجماعة.	٦٦	٤	٠	٢٠٦	١٥,٧٦	٣
٢/٢	كشوف بأعضاء الجماعات والهيكل التنظيمي لكل جماعة.	٧٠	٠	٠	٢١٠	١٦,٠٦	١
٣/٢	تعريف بمهام ومسئوليات الأعضاء بالجماعات.	٦٨	١	١	٢٠٧	١٥,٨٣	٢
٤/٢	تحميل وعرض ومشاركة الأنشطة والملفات بجميع الصيغ.	٥٤	١٦	٠	١٩٤	١٤,٨٤	٤
٥/٢	صفحة خاصة بكل عضو. (تعرض مهامه ومشاركاته بالجماعة)	٤٠	٢٨	٢	١٧٨	١٣,٦١	٦
٦/٢	ملف شخصي لكل عضو (الاسم والصف وهواياته ومهاراته ...)	٥٠	١٨	٢	١٨٨	١٤,٣٨	٥
٧/٢	التسجيل الكتابي والصوتي لاجتماعات الجماعات.	٣٠	١٤	٦	١٢٤	٩,٤٨	٧
	الإجمالي				**١٣٠٧**		

<u>يتضح من جدول رقم (٣) أن:</u>

كشوف بأعضاء الجماعات والهيكل التنظيمي لكل جماعة يأتي في الترتيب الأول، وقد يعود ذلك لما يُمكن أن يقدمه من تيسير إلمام الأخصائي بالهيكل التنظيمي وأعضاء كل جماعة وسهولة التنظيم والتنسيق في العمل مع الجماعات والمساهمة في زيادة فاعلية عمل الأخصائي، وفي الترتيب الثاني تعريف بمهام ومسئوليات الأعضاء بالجماعات ويجعل ذلك الأخصائي على اطلاع دائم بمشاركات الأعضاء كما يمكن أن يساهم ذلك في وعي الأعضاء بمهامهم ومسئولياتهم في الجماعات التي يشتركون بها مما يساهم في زيادة تفاعلهم وخاصة للأعضاء حديثي الانضمام لجماعات وليس لديهم خبرة بالأنشطة الجماعية الاجتماعية.

وفي الترتيب الثالث تسجيل حضور وغياب الأعضاء لاجتماعات الجماعة، ويمكن أن يساهم ذلك في مساعدة الأخصائي على انجاز هذا العمل الهام والذي يبدو أنه روتيني وتوفير الوقت والجهد والتخلص من الاعمال الورقية، كما أن السماح للأعضاء بالتسجيل في الحضور يمكن أن يزيد من حرصهم على التواجد وممارسة الأنشطة، ورصد حضور وغياب الأعضاء لاجتماعات الجماعة يمكن أن يفيد في تحليل التفاعل وكذلك ما تحتويه التقارير عن كل عضو من أعضاء الجماعة وتتبع نشاطه ومساهماته في الجماعة.

وتحميل وعرض ومشاركة الأنشطة والملفات بجميع الصيغ في الترتيب الرابع، يُمكن ذلك من زيادة التفاعل بين الأعضاء وخاصة في ظل ما ذكر بالجدول السابق من قدرة الأخصائي على إدارة الأنشطة وتوزيع الصلاحيات، فقد تكون الملفات ملفات مكتوبة، أو صور، أو ملفات صوتية، أو فيديو وقد تحتوي على تعليمات

أو أنشطة واقتراحات أو تكليفات للأعضاء ومهام مما يعزز المشاركة والتفاعل بين الأعضاء والأعضاء والأخصائي.

ويأتي في الترتيب الخامس اتاحة ملف شخصي لكل عضو (الاسم والصف وهواياته ومهاراته ...)، ويمكن أن يساهم ذلك في تقديم وتعريف العضو عن نفسه لباقي الأعضاء، واستثمار مهارات وقدرات الأعضاء في أنشطة الجماعات، وتوظيفه في زيادة تفاعل الأعضاء وتماسك الجماعة وخاصة لو أتيحت لكل عضو إمكانية التسجيل في الجماعات وعرض ملفه الشخصي بالمحتوى الذي يريده عن نفسه بعد مراجعة الأخصائي والموافقة عليه.

ويأتي في الترتيب السادس صفحة خاصة بكل عضو (تعرض مهامه ومشاركاته بالجماعة)، وهذه الصفحة يمكن أن تفيد الأخصائي في تتبع نشاط الأعضاء وتقييم تقدمهم وخاصة الحالات الخاصة التي تحتاج العمل معها بعيداً عن الجماعة، وفي الترتيب السابع والأخير يأتي التسجيل الكتابي والصوتي لاجتماعات الجماعات. وقد يعود ذلك لعدم القدرة على التسجيل الالكتروني لتفاعلات أعضاء الجماعة وعدم معرفة طرق تخزين المعلومات التي تم الحصول عليها من الاجتماعات الرقمية للجماعات المدرسية. (محمد. ٢٠٢٣) أو لتخوف الأخصائيين وحرصهم على سرية بيانات ومعلومات الأعضاء، أو لتخوفهم من أن يؤدي ذلك لتقييد التفاعل وعدم حرية الأعضاء، أو التعارض مع أخلاقيات ومبادئ المهنة، إلا أنه من وجهة نظر الباحث أن ذلك يمكن أن ييسر عمل أخصائي العمل مع الجماعات ويزيل عنه عناء التسجيل وقضاء الوقت في مثل هذه العملية وخاصة أنها كانت من المشكلات التي يعاني منها الأخصائيين الاجتماعيين عموماً، ويؤكد ذلك نتائج دراسة المنصور (٢٠١٧، ص٨٨) حيث أشارت إلى معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة التسجيل والتي تمثلت في عدم وجود قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء، وعدم وجود برنامج الكتروني مصمم مهنياً للتسجيل. وقد أتاحت الوسائل الحديثة تسجيل التفاعل الصوتي في الاجتماعات بصورة كتابية تدوينيه، كما يمكن تلخيص وعرض أهم الأحداث التي تمت في الاجتماع، مما يوفر الوقت والجهد على الأخصائيين ويجعلهم يوجهون طاقاتهم لأعمال مهنية أخرى تزيد من فاعلية أدوارهم مع الجماعات في هذا المجال.

جدول رقم (٤)

الوسائل اللازمة لإدارة التسجيل والحفظ ن = ٧٠

م	٣- الوسائل اللازمة لإدارة التسجيل والحفظ:	الاستجابة			مجموع الاوزان	النسبة	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١/٣	جداول الاجتماعات والبرنامج الزمني والأنشطة لكل جماعة.	٦٦	٤	٠	٢٠٦	١٣,١٢	١
٢/٣	البحث عن الأنشطة والأعضاء والجماعات في النظام.	٦٠	١٠	٠	٢٠٠	١٢,٧٤	٤
٣/٣	عرض أشكال ورسوم بيانية للأنشطة والجماعات (Diagram. Chart)	٣٨	٢٦	٦	١٧٢	١٠,٩٦	٦
٤/٣	تقارير بإمكانيات المؤسسة والمجتمع التي يمكن الاستفادة منها.	٦٤	٦	٠	٢٠٤	١٣,٠٠	٣
٥/٣	مكاتبات ومراسلات الأخصائي وأولياء الأمور وفريق العمل.	٦٠	١٠	٠	٢٠٠	١٢,٧٤	٤ مكرر
٦/٣	تقارير دورية عن اجتماعات الجماعات.	٦٤	٦	٠	٢٠٤	١٣,٠٠	٣ مكرر
٧/٣	تقارير تحليلية عن اجتماعات الجماعات.	٤٢	٢٤	٤	١٧٨	١١,٣٤	٥
٨/٣	معرض لأنشطة الجماعة (فيديوهات رحلات/صور...)	٦٥	٥	٠	٢٠٥	١٣,٠٦	٢
	الإجمالي				**١٥٦٩**		

<u>يتضح من جدول رقم (٤) أن:</u>

الترتيب الأول من الوسائل اللازمة لإدارة التسجيل والحفظ جاءت لإتاحة جداول الاجتماعات والبرنامج الزمني والأنشطة لكل جماعة، ويساهم ذلك في تنظيم وسهولة استرجاع الأخصائيين التقارير عن اجتماعات الجماعات، كما يساعد الاطلاع عليها من متابعة وتنظيم وتنسيق العمل مع الجماعات، وكذلك عرض ما تم من أعمال ومجهودات على الإدارة والتوجيه. وفي الترتيب الثاني توفر معرض لأنشطة الجماعة (فيديوهات رحلات/صور...) ويمكن أن يساهم ذلك في توثيق عمل الأخصائيين الاجتماعيين وإتاحة اطلاع أعضاء الجماعات والطلاب عليه، كما يساعد في زيادة معرفتهم بأنشطة الجماعات الاجتماعية بالمدرسة مما يُسهم في زيادة إقبال الطلاب عليها واشتراكهم بها، كما يمكن أن يُساعد في زيادة وعي أولياء الأمور وأعضاء المجتمع بأهداف الجماعات وما تقوم به من أنشطة، ويمكن استثماره في عرض ما يقوم به أخصائي الجماعة من أدوار للتوجيه والاشراف وكذلك توظيفه في تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية.

وفي الترتيب الثالث إتاحة تقارير بإمكانيات المؤسسة والمجتمع التي يمكن الاستفادة منها، مما يساعد أخصائي الجماعة على حصر الموارد والإمكانيات وتوظيفها في أنشطة وبرامج الجماعات، مما يسهم في استثمار الموارد بصورة مثلى، كما يتيح التعاون بين المدرسة ومؤسسات المجتمع والبيئة المحيطة. حيث تعمل مجتمعات الممارسة الافتراضية على تعزز التفاعل المجتمعي وتسهل تجميع الموارد وربط مقدمي الخدمة

بالعملاء وتحسين تقديمها. (Christson. 2016) وفي الترتيب الثالث مكرر تأتي التقارير الدورية عن اجتماعات الجماعات، ويساعد ذلك في توفير الوقت والجهد في تسجيل التقارير الدورية حيث يعاني أغلب الأخصائيين من عدم توفر الوقت لتسجيل التقارير، كما أنه من المتوقع عند تسجيل التقارير بطريقة آلية أن يساهم ذلك في عدم فقد بيانات وأحداث بالاجتماع، حيث إن هناك العديد من الوسائل الالكترونية التي تسجل الاجتماعات والمحادثات الصوتية بطريقة نصية مما يزيل عن كاهل الأخصائيين عبء تسجيل هذه الاجتماعات.

ويأتي في الترتيب الرابع توفير وسيلة للبحث عن الأنشطة والأعضاء والجماعات في النظام، حيث يمكن عن طريق هذه الوسيلة الحصول على أي معلومات أو بيانات بطريقة سهلة وسريعة مما يوفر وقت وجهد الأخصائيين، كما يمكن أن تساهم في إنجاز العمل دون هدر موارد من سجلات وأوراق لحفظ هذه البيانات والمعلومات. وفي الترتيب الرابع مكرر مكاتبات ومراسلات الأخصائي وأولياء الأمور وفريق العمل، فإن حفظ واسترجاع مثل هذه المكاتبات والمراسلات يمكن أن يساهم في تعزيز سرية العمل وكذلك إتاحة نماذج من المكاتبات والمراسلات يمكن استخدامها بطريقة آلية وتوظيفها فيما يظهر بعد ذلك من تقارير وتحليلات.

وفي الترتيب الخامس تأتي التقارير التحليلية عن اجتماعات الجماعات، ويمكن إتيانها في ترتيب متأخر يعود إلى قلة اهتمام الأخصائيين بها مقارنة بالتقارير الدورية، أو لضغط العمل لزيادة عدد الطلاب يجعل أخصائي العمل مع الجماعات لا يتاح لهم الوقت لعمل مثل هذه التقارير، كما قد يعود إلى عدم اهتمام الاشراف الاطلاع على مثل هذه التقارير، إلا أن وجود وسيلة الكترونية يمكن أن تنتج تقارير تحليلية بطريقة آلية من مجموع التقارير الدورية كل فترة لأي جماعة يمكن أن يساعد على تحسين أدوار الأخصائيين وزيادة فاعليتها، فقد انتشرت في الآونة الأخيرة وسائل وأدوات الكترونية وعلى شبكة الانترنت يمكنها تلخيص أي ملفات مكتوبة واستنتاج واستخلاص أهم النقاط بها، وبالتالي عند توظيف هذه الوسائل بمثل هذا النظام يمكن من رفع كفاءة الممارسة.

وفي الترتيب السادس والأخير وسيلة عرض أشكال ورسوم بيانية للأنشطة والجماعات (Chart–Diagram)، وهذا يمكن أن يساعد على تلخيص أعمال وأنشطة الجماعات وعرضها بصورة مُبسطة سواء للإشراف أو أعضاء الجماعات أو الجمهور من أولياء أمور ومسئولين بمؤسسات المجتمع المحيط، مما يمكن أن يساهم في توفير دعم لمثل هذه الأنشطة والبرامج وارتفاع وعي الأعضاء وطلاب المدرسة وأولياء أمورهم بما تمارسه الجماعات الاجتماعية من أنشطة وبرامج.

جدول رقم (٥)

الوسائل اللازمة لإدارة الاتصال والتفاعل

م	٤- الوسائل اللازمة لإدارة الاتصال والتفاعل	الاستجابة			مجموع الاوزان	النسبة	ن = ٧٠ الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	لوحة إعلانات (أخبار).	٦٢	٨	٠	٢٠٢	١١,٩٣	٢
٢	رسائل اتصال بالأعضاء وأعضاء الفريق.	٥٤	١٦	٠	١٩٤	١١,٤٦	٣
٣	غرفة محادثة/دردشة (Chat).	٤٤	٢٤	٢	١٨٢	١٠,٧٥	٥
٤	غرفة اجتماعات.	٦٤	٦	٠	٢٠٤	١٢,٠٥	١
٥	منتدى لتبادل الآراء والأفكار بين الأعضاء.	٥٦	١٢	٢	١٩٤	١١,٤٦	٣ مكرر
٦	مدونة تعرض معلومات عن برامج الجماعة وأنشطتها.	٥٠	١٢	٨	١٨٢	١٠,٧٥	٥ مكرر
٧	لوحات المناقشة (حائط التعليقات).	٥٤	١٢	٤	١٩٠	١١,٢٢	٤
٨	روبوتات دردشة للدعم.	٢٦	٣٢	١٢	١٥٤	٩,١٠	٦
٩	إدارة التعليقات المتزامنة وغير المتزامنة على أنشطة الجماعة	٥٠	٢٠	٠	١٩٠	١١,٢٢	٤ مكرر
	الإجمالي				**١٦٩٢**		

<u>يتضح من جدول رقم (٥) أن:</u>

غرفة الاجتماعات أتت في الترتيب الأول من الوسائل اللازمة لإدارة الاتصال والتفاعل بالجماعات، حيث تُعد من أهم الوسائل التي يمكن أن تُتيح عقد الاجتماعات واللقاءات عن بعد بين أخصائي الجماعة والأعضاء، وتساهم في تيسير تواصل متزامن بأعضاء الجماعات ومرونة في عقد الاجتماعات وممارسة الأنشطة الجماعية المخططة والمناسب ممارستها عن بعد لأعضاء الجماعة مع توفر حفظ الأنشطة واستخدامها عند الحاجة، حيث يمكن أن تكون وسيلة متكاملة تتيح التفاعل بين أخصائي الجماعة والأعضاء في بيئة مرنة سهلة التوظيف تشبه قاعة الاجتماعات الواقعية فهي بيئة توفر أدوات تفاعل وتعاون ومشاركة بوسائل إلكترونية مختلفة سواء فيديوهات تفاعلية، أو مقاطع صوتية، أو رسائل كتابية. وهذا يؤكد ما ذُكر من متطلبات الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي حيث أتى في الترتيب الأول تطبيق الزووم يليه المنصات الاجتماعية والترتيب الثالث الواتس أب، يليه الفيس بوك والانستجرام ومايكروسوفت تيمز وتطبيق وبيكس في الترتيب الأخير. (جلال. ٢٠٢٠، ص ٦٩٠). حيث إن هذه التطبيقات تتيح التواصل وخاصة عمل الاجتماعات المتزامنة بين المشاركين.

وفي الترتيب الثاني لوحة إعلانات (أخبار)، ويمكن أن تكمن أهميتها في إتاحتها للأخبار التي يريد أخصائي الجماعة توصيلها وإطلاع الأعضاء عليها بصفة جماعية، دون أن يقوم بإرسالها في رسائل خاصة لكل عضو، كما أن هذه الوسيلة يمكن أن تساهم في سرعة نشر تعليمات واتخاذ قرارات يكون الأعضاء على علم بها سواء من قبل إدارة المدرسة أو من قبل التربية الاجتماعية، ويمكن أن تيسر تفاعل وترابط الأعضاء

لو أتيح النشر فيها للأعضاء بعد مراجعة وموافقة الأخصائي على ما يُراد نشره، ويمكن كذلك استثمارها في الإعلان عن الأنشطة والمناسبات والأنشطة التي تنظم مما يزيد تفاعل الأعضاء وتماسك الجماعات.

كما أتت في الترتيب الثالث رسائل اتصال بالأعضاء وأعضاء الفريق، وإتاحة إرسال الرسائل سواء بالبريد الكتروني، أو مكالمات الفيديو، أو الرسائل النصية، أو الرسائل الصوتية حيث يمكن أن تساهم في سرعة انجاز عمل الأخصائيين وكذلك توفير بيئة آمنة للاتصال غير الذي يمكن أن يتم بالأدوات والوسائل المعتادة من واتس أب وماسنجر وغيرها. حيث إن القلق بشأن التحديات المحتملة والاعتبارات الأخلاقية والمخاطر من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يعد أحد العوائق الأكثر شيوعا التي تحول دون استيعابها ضمن وسائل تقديم الخدمات الاجتماعية. (Jackson, 2019, p5). كما أن هذه الوسائل يمكن أن توفر اتصال متزامن وغير متزامن يساعد على تنشيط التفاعل وجعل الأخصائيين على تواصل دائم بالأعضاء في الجماعات، وعن طريق تكامل النظام مع أنظمة الإدارة المدرسية والتعليمية يمكن توفر اتصال مع الزملاء وأعضاء الفريق المدرسي.

وفي الترتيب الثالث مكرر منتدى لتبادل الآراء والأفكار بين الأعضاء، وقد يعود ذلك لما يمكن أن يوفره مثل هذا المنتدى من تفاعل متزامن وغير متزامن يثري النقاش حول الموضوعات التي تهم الأعضاء مما يزيد من التفاعل الموجه تحت مرأى ومسمع أخصائي الجماعة، كما يمكن أن يساهم في زيادة وعي الأعضاء بالموضوعات المطروحة للنقاش. وأظهرت نتائج دراسة سالم (٢٠١٢) أن المنتدى أحد الأدوات التفاعلية (التي يوفرها نظام إدارة التعلم جسور) التي تحقق التواصل بين الطالبات بعضهن بعضاً وبينهن وأساتذة المقرر. كما يمكن أن يتيح للأعضاء الخجولين فرصة أكثر للتفاعل. فالأفراد الذين يعانون من القلق أو الخجل الشديد أو الإعاقة الجسدية يفضلون التعامل مع الأخصائي الاجتماعي عن بعد. (Reamer, 2013). وأكدت دراسة عبد الرازق (٢٠٢٣) على أهمية التفاعل الرقمي مع الطلاب ووجود منتدى يتناقشون من خلاله ويتبادلون الأفكار.

وفي الترتيب الرابع لوحات المناقشة (حائط التعليقات)، ويستخدم في تبادل التعليقات والمناقشات بطريقة مرئية لكل الأعضاء وغالباً يكون أكثر حرية في إتاحة تفاعل يسهم في تبادل الآراء والتعليقات حول أحداث أو مناسبات ومواقف مر بها الأعضاء أو الجماعة، ويوفر ذلك تفاعل مرن متزامن وغير متزامن بما يناسب الأعضاء وقت الاطلاع عليه والمساهمة في تفاعلاته. وبالترتيب الرابع مكرر إدارة التعليقات المتزامنة وغير المتزامنة على أنشطة الجماعة، وهذا يعطي أخصائي الجماعة القدرة على الإمساك بزمام الأمور وتوجيه التفاعل وخاصة في مرحلة البداية والتكوين، كما ييسر القدرة على إتاحة الصلاحيات لأعضاء التنظيم الوظيفي للجماعة في القيام بأدوارهم وتحمل مسئولياتهم.

وتأتي غرفة محادثة/دردشة (Chat) في الترتيب الخامس، حيث توفر غرف المحادثة الكتابية محادثات أغلبها متزامن ويمكن توظيفها في تناول موضوعات تهم الجماعة كما يتوفر في هذه الوسيلة مراقبة المحادثات واطلاع الاخصائي عليها ومراجعتها ويمكن أن تزيد من اطلاع الأخصائي على أشكال التفاعل بين الأعضاء. وفي الترتيب الخامس مكرر مدونة تعرض معلومات عن برامج الجماعة وأنشطتها، ويمكن من خلالها أن يشارك الأعضاء ويساهموا في عرض أدوارهم وما قاموا به والأنشطة والبرنامج الذي مارسته الجماعة ويساعد ذلك في حالة عرضه وإتاحة اطلاع الجماعات الأخرى عليه أن يزيد من تنافس وتفاعل الجماعات وزيادة مشاركة أعضاء كل جماعة في رفع قدر وصورة جماعتهم أمام الجماعات الأخرى ويدار ذلك تحت إشراف وتوجيه الأخصائي لتتكامل أنشطة الجماعات ولا تتحول من المنافسة إلى صراع. فالتقدم التكنولوجي الذي يعتري العالم يحتم سعي خدمة الجماعة إلى إكساب الطلاب مهارات تكنولوجية، تنمي قدراتهم في التعامل مع التقنيات الحديثة من خلال اكتسابهم مهارات التعاون التكنولوجي، والاتصال التكنولوجي. (عبد المعز،٢٠٢٠).

وفي الترتيب السادس والأخير يأتي إتاحة روبوتات دردشة للدعم، وقد يعود إتيان ذلك في الترتيب الأخير لتخوف الأخصائيين من أن تحل أدوات الذكاء الاصطناعي مكانهم وتؤدي أدوارهم، وتفضيلهم التفاعل المباشر مع الأعضاء وتفهم احتياجاتهم، إلا أن روبوتات الدردشة يمكن توظيفها من وجهة نظر الباحث في المساهمة على الإجابة على أسئلة واستفسارات الأعضاء أو الطلاب الذين يريدون الانضمام للجماعات، فيمكن تجهيز ردود آلية يمكن أن تجيب عن ما تقدمه الجماعات الاجتماعية من أنشطة وبرامج وما تتيحه من خدمات وتوقيتات الاشتراك والأنشطة والاجتماعات وغيرها الكثير والذي يمكن أن يزيل عن كاهل الأخصائيين كثير من العبء ويجعلهم يتفرغون للعمل المهني. فقد أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) منتشرًا بشكل متزايد في العمل الاجتماعي، ويتم استخدامه في كثير من الإجراءات كتقييمات المخاطر، ومساعدة الأشخاص في الأزمات، وتعزيز جهود الوقاية، وتحديد الاتجاهات المنهجية في تقديم الخدمات الاجتماعية. (Reamer.2023).

وفي النهاية فإن توفر وسائل اتصال مختلفة واستخدامها بشكل فعال يمكن أن يساهم في تحسين الممارسة وتشجيع التعاون، وتسهيل التكامل والتطوير المهني المستمر (Jackson, 2019, p1) كما أن النتائج أظهرت أن العلاقة الاتصالية التكنولوجية تحقق خدمات أفضل للمستفيدين. (عبد اللطيف. ٢٠٢٤، ص١١٥). وكل ذلك يمكن أن يسهم في التغلب على عدم قدرة الأخصائيين على الإلمام بكيفية المحادثة عبر وسائل الاتصال الرقمي مع الجماعات المدرسية. (محمد. ٢٠٢٣).

جدول رقم (٦)

الوسائل اللازمة لإدارة عملية التقييم

م	٥- الوسائل اللازمة لإدارة عملية التقييم	الاستجابة			مجموع الاوزان	النسبة	ن = ٧٠ الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	استطلاعات واستبيانات الكترونية.	٦٠	٨	٢	١٩٨	١٣,٤٥	١
٢	مقاييس سسيومترية ومقاييس لاتجاهات ومشاعر الأعضاء والجماعة.	٢٨	٤٢	٠	١٦٨	١١,٤١	٦
٣	اختبارات الكترونية لتقييم مردود أنشطة برامج الجماعة.	٤٢	٢٢	٦	١٧٦	١١,٩٥	٥
٤	قوائم مراجعة Checklists لمختلف عناصر الممارسة.	٣٢	٣٠	٨	١٦٤	١١,١٤	٧
٥	تحديد معدل مشاركة الأعضاء في نشاط الجماعة.	٥٤	١٤	٢	١٩٢	١٣,٠٣	٣
٦	منح رتب وشارات وفق مشاركة الأعضاء ومكانتهم بالجماعة.	٥٢	١٦	٢	١٩٠	١٢,٩٠	٤
٧	تحليل التفاعلات اللفظية وغير اللفظية ومتابعة تقدم الجماعة.	٥٠	٢٠	٠	١٩٠	١٢,٩٠	٤ مكرر
٨	تحليل البيانات وإصدار تقارير عن عناصر الممارسة.	٥٤	١٦	٠	١٩٤	١٣,١٧	٢
	الإجمالي				**١٤٧٢**		

<u>يتضح من جدول رقم (٦) أن:</u>

في الترتيب الأول من الوسائل اللازمة لإدارة عملية التقييم هي الاستطلاعات والاستبيانات الإلكترونية، حيث تعتمد عمليات الممارسة من أول تحديد الاحتياجات وتقدير الموقف إلى الانتهاء والتقييم على الأدوات التي تمد الأخصائي بالبيانات والمعلومات اللازمة ومن أهم هذه الأدوات استطلاعات الرأي والاستبيانات. بينما أتت وسيلة تحليل البيانات وإصدار تقارير عن عناصر الممارسة في الترتيب الثاني، وقد يعود ذلك إلى أن عملية التحليل واستخلاص معلومات ونتائج تعد عملية مستمرة وهامة في كافة مراحل العمل مع الجماعات، كما أن وسيلة تحليل البيانات تساعد بما تنتجه من معلومات في تقدير صحيح لعناصر الممارسة وما يجب أن تكون عليه لتكون في عملية تقويم وتصحيح مستمر سواء لتوجيه نمو الجماعات أو لأدوار وممارسات الأخصائيين....

كما أتى في الترتيب الثالث وسيلة لتحديد معدل مشاركة الأعضاء في نشاط الجماعة، مما يساعد على ملاحظة وتتبع التفاعل وتوجيهه، وتقييم أداء الأعضاء، والمساهمة في إصدار الجانب الفردي للتقرير التحليلي، مما يساعد في تقدير ما يجب أن يتم مع الأعضاء كل حسب احتياجه، وهذا في رأي الباحث يرتبط بما جاء في الترتيب الرابع من وسيلة لمنح رتب وشارات وفق مشاركة الأعضاء ومكانتهم بالجماعة، حيث أن معدل المشاركة يمكن أن يبنى عليه الشارات التي تحدد مدى مشاركة الأعضاء، مما يمكن أن يزيد التفاعل داخل الجماعات ويوجهه الوجهة الإيجابية.

والترتيب الرابع مكرر لتحليل التفاعلات اللفظية وغير اللفظية ومتابعة تقدم الجماعة، وهذا أصبح يسير في ظل التطور التكنولوجي حيث أصبحت نظم المراقبة والتحليل تعطي نتائج فورية تساهم في اتخاذ القرارات وتوجيه العمل، فأصبح استخدام وسائل متكاملة لتحليل معطيات كبصمة العين وبصمة ونبرة الصوت وتحليل الإشارات الجسدية يستعان بها على نطاق واسع في تقييم المواقف وتقرير الحالات والمشاعر واستنتاج ما يمكن أن يصدر من أفعال، لذا تعد وسيلة هامة يمكن أن تساعد أخصائي العمل مع الجماعات في ملاحظة التفاعل ورصد مؤشراته التي بناء عليها يجب اتخاذه لقرارات والقيام بأدوار محددة في التوقيت المناسب مما يزيد من فاعلية الممارسة وكفاءة الأخصائيين. وقد استخدم تحليل التفاعلات بالجماعات بشبكة الانترنت من خلال التعليقات والإعجابات التي تتم على الرسائل بين الأعضاء في الجماعات فتحليل الشبكات الاجتماعية أداة مفيدة جدًا لتحليل التفاعل الجماعي عبر الانترنت، وذلك من خلال المخططات الاجتماعية التشاركية، أو تقديم ردود الفعل مع تصور الشبكات. (Mesa. 2021.B)

وفي الترتيب الخامس اختبارات الكترونية لتقييم مردود أنشطة برامج الجماعة، وفي الترتيب السادس والأخير مقاييس سسيومترية ومقاييس لاتجاهات ومشاعر الأعضاء والجماعة، واتيانهما في ترتيب متأخر يمكن أن يعود إلى ما أشارت له دراسة عبد القادر (٢٠٢٣) من صعوبة استخدام بعض الأدوات المهنية مع جماعات النشاط المدرسي، وضعف الخبرات، وأن من معوقات تطبيق المقاييس السوسيومترية ضيق الوقت أمام الأخصائي لتطبيقها وضعف القدرة على تحديد درجة التماسك بين أعضاء الجماعة. كما أن ضغط العمل من قلة عدد الأخصائيين وكثرة عدد الطلاب لا يتيح لأغلب أخصائي العمل مع الجماعات الفرصة لتطبيق مثل هذه الاختبارات والمقاييس كما أن إعداد هذه الاختبارات والمقاييس يحتاج لوقت وجهد غير متاح في ظل ظروف العمل بالمجال المدرسي، مما يظهر مدى الحاجة لمثل هذه الوسائل وأن إدراجها في نظام لإدارة العمل مع الجماعات يمكن أن يساعد الأخصائي في إنجاز أعمال توفر بيانات ومعلومات تساهم في توجيه ممارسته وزيادة فاعليتها.

نتائج البحث:

وتُعرض وفقاً لأهداف البحث كالتالي:

أولاً: الوسائل الالكترونية اللازمة بواجهة النظام الالكتروني لإدارة العمل مع الجماعات تمثلت في توفر قائمة بالجماعات وبرامج وأنشطة كل جماعة وقد أتت في الترتيب الأول، وفي الترتيب الثاني تقويم لتسجيل وعرض الأحداث والمناسبات، وفي الترتيب الثالث معلومات عن النظام، وفي الترتيب الرابع قائمة بالأحداث والأنشطة الجارية، وفي الترتيب الخامس إدارة الأنشطة وتوزيع الصلاحيات، وفي الترتيب الخامس مكرر إدارة الأنشطة وتوزيع الصلاحيات، وفي الترتيب السادس إدارة للتنبيهات والاخطارات والتذكير بالأحداث

والأنشطة القادمة، وفي الترتيب السابع والأخير إتاحة تسجيل الأعضاء لأنفسهم بالنظام. مما يظهر مدى حاجة أخصائي العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي لنظام الكتروني لإدارة العمل مع الجماعات يشمل وسائل يجب أن تتوفر في واجهته تساعد على إدارة وتنظيم العمل.

ثانياً: الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة الاجتماعات بالنظام الالكتروني لإدارة العمل مع الجماعات تمثلت في وسيلة لعرض كشوف بأعضاء الجماعات والهيكل التنظيمي لكل جماعة وأتت في الترتيب الأول تلاها في الترتيب الثاني تعريف بمهام ومسئوليات الأعضاء بالجماعات، وفي الترتيب الثالث تسجيل حضور وغياب الأعضاء لاجتماعات الجماعة، وفي الترتيب الرابع تحميل وعرض ومشاركة الأنشطة والملفات بجميع الصيغ، وفي الترتيب الخامس ملف شخصي لكل عضو (الاسم والصف وهواياته ومهاراته ...)، وفي الترتيب السادس صفحة خاصة بكل عضو. (تعرض مهامه ومشاركاته بالجماعة)، وفي الترتيب السابع والأخير التسجيل الكتابي والصوتي لاجتماعات الجماعات.

ثالثاً: الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة التسجيل والحفظ بالنظام الالكتروني لإدارة العمل مع الجماعات تمثلت في وسيلة تعرض جداول الاجتماعات والبرنامج الزمني والأنشطة لكل جماعة في الترتيب الأول، ومعرض لأنشطة الجماعة (فيديوهات رحلات/صور...) في الترتيب الثاني، وتقارير بإمكانيات المؤسسة والمجتمع التي يمكن الاستفادة منها في الترتيب الثالث، وتقارير دورية عن اجتماعات الجماعات في الترتيب الثالث مكرر، والبحث عن الأنشطة والأعضاء والجماعات في النظام في الترتيب الرابع، ومكاتبات ومراسلات الأخصائي وأولياء الأمور وفريق العمل في الترتيب الرابع مكرر، وتقارير تحليلية عن اجتماعات الجماعات في الترتيب الخامس، وعرض أشكال ورسوم بيانية للأنشطة والجماعات (Chart (Diagram في الترتيب السادس والأخير.

رابعاً: الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة الاتصال والتفاعل بالنظام الالكتروني لإدارة العمل مع الجماعات تمثلت في غرفة اجتماعات وقد أتت في الترتيب الأول، وتلاها في الترتيب الثاني لوحة إعلانات (أخبار). وفي الترتيب الثالث رسائل اتصال بالأعضاء وأعضاء الفريق، وفي الترتيب الثالث مكرر منتدى لتبادل الآراء والأفكار بين الأعضاء، وفي الترتيب الرابع لوحات المناقشة (حائط التعليقات)، وفي الترتيب الرابع مكرر إدارة التعليقات المتزامنة وغير المتزامنة على أنشطة الجماعة، وفي الترتيب الخامس غرفة محادثة/دردشة (Chat)، وفي الترتيب الخامس مكرر مدونة تعرض معلومات عن برامج الجماعة وأنشطتها، وفي الترتيب السادس والأخير روبوتات دردشة للدعم.

خامساً: الوسائل الالكترونية اللازمة لإدارة عملية التقييم بالنظام الالكتروني لإدارة العمل مع الجماعات تمثلت في الترتيب الأول استطلاعات واستبيانات الكترونية، وتحليل البيانات وإصدار تقارير عن عناصر الممارسة في الترتيب الثاني، تحديد معدل مشاركة الأعضاء في نشاط الجماعة في الترتيب الثالث، ومنح رتب

وشارات وفق مشاركة الأعضاء ومكانتهم بالجماعة في الترتيب الرابع، تحليل التفاعلات اللفظية وغير لفظية ومتابعة تقدم الجماعة في الترتيب الرابع مكرر، واختبارات الكترونية لتقييم مردود أنشطة برامج الجماعة في الترتيب الخامس، ومقاييس سسيومترية ومقاييس لاتجاهات ومشاعر الأعضاء والجماعة في الترتيب السادس، وقوائم مراجعة Checklists لمختلف عناصر الممارسة في الترتيب السابع والأخير.

توصيات البحث:

- العمل على إنشاء وتطوير نظم عمل إلكترونية لإدارة عمل الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات بالمجالات المختلفة.
- الحرص على تحديد احتياجات ممارسي العمل مع الجماعات من أدوات ووسائل إلكترونية يمكنها تيسير اجراءات عملهم.
- ربط المسئولين بمجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية بقطاعات البرمجة للمساهمة في انتاج برامج ونظم تناسب احتياجات الممارسة والممارسين بمختلف المجالات.
- العمل على إنشاء نظم إدارة محتوى أنشطة وبرامج العمل مع الجماعات في مختلف المجالات.
- تطوير وانشاء أنشطة وبرامج الكترونية لممارسة العمل مع الجماعات بالمجال المدرسي والمجالات الأخرى.
- تدريب أخصائي العمل مع الجماعات على استخدام النظم الالكترونية في العمل مع الجماعات.
- توفير الدعم الفني والبرمجي لصيانة وتطويع وسائل النظام للعمل والممارسة المهنية مع الجماعات.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية:

إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود. (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية "التعليم–الممارسة–الدولية" المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية.

أبو السعود، منى جلال. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية – جامعة الفيوم، ج٤، ع٢١. Doi:10.21608/jfss.2020.151748

أبو الليف، ناهد محمد عبد المطلب. (٢٠٢٣). التدخل المهني لطريقة العمل مع الجماعات لتعزيز ثقافة العمل التطوعي الإلكتروني للشباب الجامعي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع٣٠.

أبو النصر، مدحت محمد محمود. (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية الالكترونية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع١. Doi: 10.21608/jinfo.2020.114716

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢١). الاتجاهات الحديثة في تعليم وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، ع١. Doi: 10.21608/CJSW.2021.207510

أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٣). مجالات استخدام وتطبيق الخدمة الاجتماعية الالكترونية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، م٤، ع١٣. Doi: 10.21608/jinfo.2023.321081

أبوهرجه، محمد ابراهيم على. (٢٠١٦). تكنولوجيا المعلومات الرقمية كمتغير في تنمية قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة المهنية الرقمية: واقع الممارسة الرقمية وتصور لبرنامج مقترح لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تنمية قدرتهم على الممارسة المهنية الرقمية، مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٥٥.

أحمد، فاطمة أحمد عبد الصبور. (٢٠١٨). الكفايات التكنولوجية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع جماعات الأنشطة الطلابية الجامعية في ضوء متطلبات عصر المعرفة، مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٥٩، ج ٣.

استشير (Estasher). منصة استشارات اجتماعية، نفسية، تربوية. متاح على: https://app.moe.edu.kw/estasher/site/Index.aspx

استنارة (Estinara). منصة وتطبيق استشارات نفسية واجتماعية. متاح على: https://estinara.com

البريثن، عبد العزيز بن عبد الله. (٢٠١٣). توظيف التقنية في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية. مجلة الآداب، م ٢٥ , ع ٣. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/521143

العبد الكريم، خلود برجس. (٢٠١٧). أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الاليكترونية، مجلة الخدمة الاجتماعية للجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ج ٧، ع ٥٧.

العربي، أميرة عبد العزيز. (٢٠١١). نحو ممارسة مهنة طريقة العمل مع الجماعات في العمل مع الجماعات الافتراضية المشكلة في الفضاء الخارجي، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ع٣١، ج٣، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.

اللحياني، ملاك عايض. (٢٠١٦). الاتجاه نحو التوجيه الإلكتروني لدى عينة من العاملين على رعاية الموهوبين والموهوبات بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة جدة دراسة مقارنة. مجلة التربية الخاصة والتأهيل. ٤(٣). DOI: 10.12816/0020693

المحمادي، ريهام سالم عبد المحسن. (٢٠٢٢). الممارسة المهنية الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. Electronic practice of social work in digital transformation environment. مجلة الخدمة الاجتماعية, ٧٢(٢).
Doi: 10.21608/egjsw.2022.131798.1075

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. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٥٨ , ج ٥. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/892168

الينبعاوى، هياء سليمان جمعة. (٢٠١٩). واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين تكنولوجيا المعلومات في التدخل المهني مع المصابين باضطرابات التوحد. جامعة الأزهر، كلية التربية.

بصمات اجتماعية. تطبيق إرشاد أسري وتدريب. متاح على: https://bit.ly/2OTMrpg

بن محمد بن زايد آل مجحود، سعود. (٢٠٢٣). دور الموجه الطلابي في الوقاية من اثار الانترنت. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, ٣١(١).
Doi: 10.21608/jfss.2023.291836

جاب الله، غادة قرني مسعد. (٢٠٢٣). " مشكلات التنمر الإلكتروني لدى الشباب الجامعي وتصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لمواجهتها ". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, ٣٢(٣). Doi: 10.21608/jfss.2023.316569

حسانين، أمل عبد الكريم عباس (٢٠٢٢): ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات. المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، مج٣، ع٩.

حسانين، أمل عبد الكريم عباس. (٢٠٢٠). An Practicing e-social work (benefits & obstacles) applied study to some social agencies in Asyut Governorate. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, ٢١(العدد ٢١ الجزء الثالث).
Doi: 10.21608/jfss.2020.122145

حسن، إيمان حسان عبدالعال. (٢٠٠٨). اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين نحو استخدام الوسائل التكنولوجية (الكمبيوتر) في برامج العمل مع الجماعات. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

خطوات تصميم نظام. متاح على:
https://www.slideteam.net/blog/afdal-15-nmwdhjan-lidawrat-hayaat-tatwir-alnizam-libina-tatbiqat-aemal-qawia

دندراوي، محمد عباس. (٢٠١٤). أليات تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي في إطار الجودة. دراسة من منظور طريقة العمل مع الجماعات، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

سالم، سماح سالم عوض. (٢٠١٢). "تأثير نظام التعليم الإلكتروني المتمازج على ديناميكية جماعة الصف: دراسة مطبقة على طالبات الفرقة الرابعة كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن الرياض المملكة العربية السعودية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع٣٣، ج٧، مسترجع من: http://search.mandumah.com/record/471682

سعيد، أميمة دسوقي. (٢٠١٢). استخدام أعضاء المنظمات الحقوقية للمدافعة الالكترونية وتنمية قدراتهم الدفاعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ع٣٣، ج٧، ٢٠١٢.

صديق، جهاد لطفي محمد. (٢٠٢٢). برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات وتنمية مهارات العمل الفريقي لذي جماعات العمل الافتراضية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ع٢٣، م٣.

عبد الحميد، يوسف محمد. (٢٠٢١). الخدمة الاجتماعية الإلكترونية والمجتمع الرقمي – رؤية واقعية لإعادة صياغة المفاهيم والأساليب والممارسات. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، ١(١). Doi: 10.21608/baat.2021.242645

عبد الرازق، فاطمة محمد سليمان. (٢٠٢٣). متطلبات خدمة الجماعة التكنولوجية في تحقيق الكفاءة الأكاديمية لطلاب الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, ٣٠(٢). Doi: 10.21608/jfss.2023.310661

عبد الكريم، جكمت عبد التواب. (٢٠٢٣). الخدمة الاجتماعية والعصر الرقمي، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف، مج٢، ع١. Doi: 10.21608/baat.2022.242674

عبد القادر، حسام رمضان أحمد. (٢٠٢٣). معوقات تطبيق الاخصائي الاجتماعي للمقاييس السوسيومترية مع جماعات النشاط المدرسي. مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، مج٥، ع٣. Doi: 10.21608/baat.2023.220757.1064

عبد اللطيف، أحمد أبوعيطه أحمد. (٢٠٢٤). متطلبات تنمية المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهري قبل الجامعي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, ٣٤(١). Doi: 10.21608/jfss.2024.341860

عبد المعز، سارة أحمد. (٢٠٢٠). المهارات التكنولوجية في طريقة العمل مع الجماعات. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية – دراسات وبحوث تطبيقية، ع ١١ , مج ٢. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1123778

علي، أحلام عبد المؤمن. (٢٠٠٥). اتجاهات الاخصائيين الاجتماعيين نحو استخدام الحاسب الآلي في مجال عملهم. بحث منشور بالمؤتمر العلمي السنوي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.

علي، شامية جمال سيد. (٢٠٢١). متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية Requirements for use online therapy in fields of social work practice، ع٥٣، م٣. DOI: 10.21608/jsswh.2021.59380.1198

غطاس، عائشة. (٢٠١٩). فاعلية الإرشاد التربوي الإلكتروني من وجهة نظر كل من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وطلبة ماستر إرشاد وتوجيه دراسة استكشافية بولاية ورقلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. مسترجع من: https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/21125

فامكير (famcare). تطبيق حجز استشارات مع أخصائيين بتخصصات مختلفة. متاح على: https://famcare.app/

قاموس البراق. وسيلة. متاح على: https://www.alburaq.net/meaning/وسيلة

قدمور، عائشة الباشير محمد. (٢٠١٦). واقع الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات في المدارس الثانوية بمنطقة سواني بن آدم ومعوقاتها. مجلة المعرفة. مسترجع من: https://uot.edu.ly/downloadpublication.php?file=FGij_ptw12671666565111_pub.pdf

محمد بركات، وجدي (٢٠١١). اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية، ندوة الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة، مدينة الملك عبد العزيز الطبية. مسترجع من: https://drive.uqu.edu.sa/_/wmbarakat/files/TT.pdf

محمد، حنان عشري عبدالحفيظ. (٢٠٢٣). الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تصميم الجدارات الرقمية للعمل مع الجماعات المدرسية عن بعد لبعض الأنشطة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ع٦٢، ج١. Doi: 10.21608/DSS.2023.192980.1184

محمود، أحمد محمد عبد العزيز . (٢٠٢٣). جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء . مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, ٣٣(١).
Doi: 10.21608/jfss.2023.314668

معجم المعاني الجامع. أداة. متاح على:
https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/أدوات/

معجم اللغة العربية المعاصر . المعجم العربي الجامع. وسيلة. متاح على:
https://www.arabicterminology.com/content/وسيلة-مفرد

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Baker, Steven. Warburton, Jeni. Hodgkin, Suzanne. Pascal, Jan. (2014). Reimagining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society, Australian Social Work, 67. 4. 467-478. DOI: 10.1080/0312407X.2014.928336

Beddoe, Liz. (2015). Social work using information and communication technology. In J. Maidment & R, Egan (Eds.), Practice skills in social work and welfare: More than just common sense. 3ed. (pp. 51-67). ISBN: 9781003116806.

Cambridge Dictionary. Definition of System. Retrieved from: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/system

Christson, A. Adedoyin, A. (2016). Deploying virtual communities of practice as a digital tool in social work: a rapid review and critique of the literature, Social Work Education, DOI: 10.1080/02615479.2016.1154660

Dale, Maren. (2023). Chat GPT and Social Work: Be Excited, Curious, and Skeptical. Retrieved from : https://www.socialworkers.org/News/Social-Work-Advocates/June-July-2023-Issue/ChatGPT-and-Social-Work-Be-Excited-Curious-and-Skeptical

Gupta, Aakash. (2023) Top 15 System Development Lifecycle Models for Building Powerful Business Applications. Retrieved from: https://www.slideteam.net/blog/afdal-15-nmwdhjan-lidawrat-hayaat-tatwir-alnizam-libina-tatbiqat-aemal-qawia

Jackson, Rebecca. (2019). Social media and social service workers. Insights, Iriss, 46. Retrieved from: https://www.iriss.org.uk/resources/insights/social-media-and-social-service-workers

Keeney, Adrianne Jane. (2017). School Social Workers' Perceptions of Electronic Media on Practice, dissertation of Doctor of Philosophy, school of social work, Colorado state university.
Retrieved from :http://hdl.handle.net/10217/181437

LaMendola, Walter. (2010). Social Work and Social Presence in an Online World. Journal of Technology in Human Services, 28, (1-2), 108-119. DOI:10.1080/1522883100375956

Merriam-Webster Dictionary. Definition of Tool. Retrieved from: https://www.merriam-webster.com/dictionary/tool

Mesa, Joaquin Castillo, Pelaez, Antonio Lopez, and Dominguez, Paula Mendez. (2021)A. Digital social work practice through groupwork on social networking sites. Groupwork Vol. 29(3). DOI: 10.1921/gpwk.v29i3.1373

Mesa, Joaquin Castillo. Peláez, Antonio López. Domínguez, Paula Méndez. (2021)B. Digital social work practice through groupwork on social networking sites: A case study with users of Social Services Community Centre from Malaga (Spain) on Facebook. Groupwork, 29.3. 5-30.

NASW. ASWB. CSWE. CSWA. (2017). Standards for Technology in Social Work Practice .Retrieved from: https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice

Pascoe, Katheryn Margaret. (2023). Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations' Codes of Ethics. International Social Work. 66(2) 298–312. DOI: 10.1177/0020872820980833

Peláez, Antonio López. García, Raquel Pérez. Massó, Tablada- Aguilar, Mª Victoria. (2018). e-Social work: building a new field of specialization in social work? European Journal of Social Work, 21:6, 804-823, DOI: 10.1080/13691457.2017.1399256

Pink, Sarah. Ferguson, Harry. Kelly, Laura. (2021). Digital social work: Conceptualizing a hybrid anticipatory practice. 21, 2. P1. https://doi.org/10.1177/14733250211003647

Reamer, Frederic G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. Faculty Publications. 391. Retrieved from: https://digitalcommons.ric.edu/facultypublications/391

Reamer, Frederic G. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. International Journal of Social Work Values and Ethics. 20. 2. DOI: 10.55521/10-020-205