

**تقييم استخدام الأخصائي الاجتماعي لأخلاقيات الممارسة
المهنية الالكترونية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال
المدرسي**

**Evaluating the social worker's use of electronic
professional practice ethics in dealing with social
casework in the school field**

د/ علياء عفان عثمان إسماعيل

أستاذ خدمة الفرد المساعد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة الفيوم

DOI: 10.21608/fjssj.2024.409399

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_409399.html

تاريخ إستملا البحث: ٢٠٢٤/٦/١٥ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/٧/٢٤ م تاريخ النشر: ٢٠٢٤/٧/٣٠ م
توثيق البحث: إسماعيل، علياء عفان عثمان. (٢٠٢٤). تقييم استخدام الأخصائي الاجتماعي لأخلاقيات الممارسة المهنية
الالكترونية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ١٨، ج. (٥)، ص-ص: ٤٨-٣.

٢٠٢٤ م

FSSJ

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal

العدد: الخامس. يوليو ٢٠٢٤ م.

المجلد: الثامن عشر.

تقييم إستخدام الأخصائي الاجتماعي لأخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي

المستخلص:

تعد خدمة الفرد إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تمارس في المجال المدرسي مع الطلاب، ومن ثم يسعى الأخصائيين الاجتماعيين إلى إكتساب المهارة في الوصول إلى الانترنت حتى يمكنهم التواصل مع العملاء بهدف تقديم المساعدات من خلال التطبيقات الالكترونية، وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في تقييم استخدام الأخصائي الاجتماعي أخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي، لذلك إستهدفت تلك الدراسة تقييم مدى استخدام الأخصائي الاجتماعي أخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهي: ١- مدى فاعلية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين المبادئ المهنية في ممارستهم الالكترونية مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي، ٢- الوقوف على أهم مظاهر واقع الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي. ٣-التوصل إلى المعوقات التي تحول دون تحقيق الممارسة المهنية الالكترونية مع الحالات الفردية في المجال المدرسي. ٤- التوصل إلى آليات لاستخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية مع الحالات الفردية في المجال المدرسي، وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها: استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية يفسر (٣٢%) من التباين في درجات واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي، (استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية) = ١٥,٨، وهذا يدل على أن استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية تم الموافقة عليه بنسبة متوسطة، واستخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية يحدد واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي.

الكلمات المفتاحية: تقييم، أخلاقيات، الممارسة المهنية الالكترونية، المجال المدرسي.

Evaluating the social worker's use of electronic professional practice ethics in dealing with social casework in the school field

Abstract:

Social casework is one of the methods of social work practiced in the school field with students, and then social workers seek to acquire the skill of accessing the Internet so that they can communicate with clients in order to provide assistance through electronic applications. In light of the above, the problem of the study is determined in evaluating the use of the social worker of electronic professional practice ethics in dealing with individual cases in the school field. Therefore, this study aimed to evaluate the extent to which the social worker uses electronic professional practice ethics in working with individual cases in the school field. A set of sub-objectives emerge from this goal, which are: 1- The extent of the effectiveness of social workers' use of professional principles in their electronic practice with individual cases in the school field, 2- Identifying the most important aspects of the reality of electronic professional practice in working with individual cases in the school field. 3- Reaching the obstacles that prevent the achievement of electronic professional practice with individual cases in the school field. 4- Reaching mechanisms for using the professional practice of electronic social work with individual cases in the school field, The study reached a set of results, the most important of which are: The social worker's use of professional principles in light of electronic professional practice explains (32%) of the variance in the degrees of the reality of the professional practice of electronic social work in the school field, (the social worker's use of professional principles in light of electronic professional practice) = 15.8, which indicates that the social worker's use of professional principles in light of electronic professional practice was approved at a medium rate, and the social worker's use of professional principles in light of electronic professional practice determines the reality of the professional practice of electronic social work in the school field. **Keywords:** Evaluation, Ethics, Electronic Professional Practice, School Field.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعتبر العصر الراهن عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن بُعد. فنحن أمام ثورة كبيرة في مجال تبادل البيانات والمعلومات من خلال الشبكة العنكبوتية "الانترنت"، وفي مجال الاتصالات والحاسبات الآلية (أسريفي، ٢٠١٨، ص ٢٦٩).

ولقد شهد القرن العشرين تطوراً هائلاً في مجال التكنولوجيا يفوق كل ما تحقق في قرون ماضية ومن أهم مظاهر التطور التكنولوجية ظهور ما يسمى "بالثورة الخامسة" ويقصد بها الاندماج الحادث بين ظاهرة ثورة الاتصال وظاهرة تفجر المعلومات (بومنجل، ٢٠١٦، ص ٤٠٨).

ولقد شهدت العقود الثلاثة الأخيرة تقدماً متسارعاً في التقنية الرقمية وذلك عن طريق فتح طرق واسعة للاستفادة من مميزات المختلفة الأمر الذي أدى إلى ظهور التحول الرقمي الذي أحدث نقلة نوعية وثورة اتصالات ربطت العالم كله ومهدت الطريق للأفراد والمنظمات والمجتمعات للتقارب وتبادل الخبرات والمعارف والتجارب الناجحة (محمد، ٢٠٢٠، ص ٨-٣١).

وترجع أهمية تكنولوجيا المعلومات في قدرتها على تخزين كم هائل من المعلومات والبيانات والتعامل معها بطريقة مباشرة، كما تتوفر إمكانية تحديثها من حين لآخر، وكذلك دقة الحصول على المعلومات بطريقة بسيطة وبسرعة فائقة ثم اتخاذ القرارات السليمة (عبد القوي، ٢٠١٢، ص ٨١١).

والخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطور وتغير وتحول رقمي، وتعد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية تدخل مهني وطريقة علاجية يتم فيها استخدام أساسيات مهنة الخدمة الاجتماعية من جانب الأخصائي الاجتماعي استناداً إلى الوسائل التكنولوجية الحديثة ويتواصل الأخصائي الاجتماعي مع المستهدفين بالخدمة الكترونياً (علي، ٢٠٢١، ص ٥٣١-٥٦٨).

وقد أصبح تطور المجتمعات في الوقت الحالي مرتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجاء ذلك نتيجة التوجه نحو تفعيل التكنولوجيا في مؤسسات المجتمع والاستفادة في تنمية جودة الأداء وتسهيل تقديم الخدمات وظهور الحكومات الرقمية (محمودي، كساوي، ٢٠١٩).
ويعد إدخال التكنولوجيا إلى أماكن العمل لا يمكن أن يغير طبيعة المهمة فقط بل يعيد توجيه الأولويات ويغير طريقة إدارة العمال لأعمالهم (Gillingham, 2016, 323).

ولذلك أصبح إدخال هذه الوسائط والأدوات الالكترونية من الضروريات في هذا العصر لجميع العلوم (عبد العزيز، ٢٠١٥، ص ١٥٥).

واتجهت العلوم المختلفة إلى إدخال التكنولوجيا في المجالات العلمية والعملية معتمدة على الوسائط المختلفة كالكاميرات الرقمية، الانترنت، قواعد البيانات، والبريد الالكتروني (عبد القوي، ٢٠١٢).

وقد استفاد عملاء الخدمة الاجتماعية ممن لديهم مهارات استخدام التقنية الرقمية من الخدمات الالكترونية وتمكن الأخصائيون الاجتماعيون من تقديم الخدمات الالكترونية للمستهدفين عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول والاستشارة عن طريق الانترنت و التدخلات الموجهة ذاتياً عن طريق صفحات الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي فيما عُرف بممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية (حسانين، ٢٠٢٢، ص ١-١٨).

وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية وثيقة الصلة بالمجتمع حيث أنها تعمل على مساعدة أفراد المجتمع على إحداث التغيير المقصود وتعمل على تحسين أوضاع المجتمع وحل مشكلاته لمواكبة هذه التغيرات التي يمر بها العالم (صكح، ٢٠١٥، ص ٣٣٦).

وهذا يتطلب إعداد جيل من الدارسين قادر على إتقان استخدام التقنيات الحديثة لأنها أصبحت جزءاً أساسياً من نجاح أي عمل وركن لا بد من وجوده لكي يتم تسيير العمل بطريقة متقنة، ومن أشهر التوجهات حديثة الظهور مصطلح الخدمة الاجتماعية الالكترونية كتوجه جديد للممارسة المهنية، واهتمت العديد من الدول المتقدمة بممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على كيفية استخدامها إيماناً منها بأهمية الخدمة الاجتماعية الالكترونية على سبيل المثال الولايات المتحدة الأمريكية حيث سمحت قوانين الرعاية الاجتماعية فيها باستخدام وتعويض الأخصائي الاجتماعي عن المقابلات الالكترونية للعملاء الذين يسكنون في أماكن بعيدة (العبد الكريم، ٢٠١٦).

وفي المجال المدرسي فإن الخدمة الاجتماعية بما لديها من أدوار وعمليات تمكن المتعلم من اكتساب المهارات الاجتماعية المختلفة والاستفادة من الخدمات التعليمية وتنمية القدرات وحل المشكلات (عثمان وآخرون، ٢٠١٦، ص ١٩)، وتكون بحاجة ماسة إلى إدماج الأساليب التقليدية مع الأساليب الالكترونية المتقدمة والحديثة في مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية في القرن الحادي والعشرين حتى لا يمارس الأخصائي الاجتماعي ممارسات قديمة وغير فعالة في عصر الانترنت والتكنولوجيا (عبد القوي، ٢٠١٢).

وأصبح من السهولة بمكان تقديم دورات خاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية من خلال الانترنت وذلك عبر منصات التعليم الالكتروني كأسس علمية حديثة حيث لا تكون نسخة طبق الأصل من المقدمة وجهاً لوجه بطريقة تقليدية باستخدام آليات مستحدثة في التعلم ووسائل تعزيز التفكير النقدي والحوار لدى الطلاب ويوجد طلاب من الصعب تعلمهم وجهاً لوجه بطريقة مباشرة وعلى ذلك سيصبح التعليم الالكتروني عبر المنصات هو الأفضل لهم لأنه يتيح المرونة بالنسبة للطلاب الاخرين (Craik,2019).

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها العلمية من المهن التي تهتم بإثراء المعارف والمهارات والقيم وهذا ما تتطلبه عملية الممارسة المهنية خاصة في ظل التقدم التكنولوجي في كل مجالات الممارسة وبصفة خاصة المجال المدرسي الذي يتم فيه تقديم خدمات جديدة تتناسب مع الطلاب الذين يحتاجون خدمات فردية وجماعية ومجتمعية متعددة ويقوم بتقديم هذه الخدمات ممارسين اجتماعيين لا بد أن يكون لديهم مهارات رقمية حديثة يتم اكتسابها من خلال التدريب على استخدام التطبيقات الرقمية في العمل المهني فيما يتعلق بممارسة العمل مع الأفراد (Rex,A.Skidmore,1995,p356).

ولقد تم التركيز في مهنة الخدمة الاجتماعية على الأدوات الالكترونية التي يستخدمها الممارسين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيفية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للتطبيقات المختلفة عبر الانترنت مثل واقع الشبكات المهنية والبريد الالكتروني ومجموعات الأخبار وغرف الدردشة، وتم الاهتمام باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ولم تكن بصورة رسمية في بداية الألفية الجديدة ومع بداية النصف الثاني من العقد الحالي بدأت تأخذ شكلاً رسمياً مع القوانين التي تم وضعها من جانب المنظمات المسؤولة عن تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية في أمريكا وأوروبا مثل BASW, NASW ويبدل على هذا التطور ما تحتوي عليه خدمات الخدمة الاجتماعية اليوم من مجموعة أكثر اتساعاً من الحياة الالكترونية والرقمية بما في ذلك الأدوات المستخدمة للتواصل مع الخدمات وتقديمها للعملاء مثل الدردشة عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية فقد لا يقابل الخصائص الاجتماعي مع بعض العملاء وجهاً لوجه فيتم استخدام بعض الخدمات مثل تكنولوجيا الفيديو والشبكات الاجتماعية الالكترونية والاستشارة عبر الفيديو والاستشارة الهاتفية والتدخلات الموجهة على الانترنت والعلاج باستخدام الكمبيوتر (الفاقي، ٢٠٢١، ص ٢١).

من الأهمية بمكان أن نضع في الاعتبار أن هناك قواعد وأخلاقيات تحكم استخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية فهي كمهنة تتعامل مع مشكلات العملاء ومع مواقف وموضوعات تتسم بالسرية فيجب على الخصائين الاجتماعيين اكتساب مهارات استخدام التكنولوجيا بشكل لائق وينبغي تهيئة بروتوكولات للممارسة التقليدية لكي نضمن ممارسة أخلاقية لائقة (إبراهيم، ٢٠٠٧، ص ١٦١).

ويعتبر المجال المدرسي من المجالات الهامة لممارسة الخدمة الاجتماعية التي من أهدافها مساعدة المدرسة على تحقيق وظيفتها التربوية والتعليمية فهي تعمل على مساعدة الطلاب على إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم وأصبح دور المدرسة استكمال الدور الأسري في التنشئة الاجتماعية خاصة بعد التحاق الأمهات بالعمل، ويقضي الطالب في المدرسة أكثر من نصف الوقت ومن هنا تأتي أهمية المهنة حيث تتعامل مع المشكلات اليومية للطلاب ويتضح الدور الهام للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي على الدراسة المستمرة للأوضاع المجتمعية والتغيرات البيئية وكذلك الاحتياجات والمشكلات المتجددة حتى تتمكن من تجديد خططها في العمل من خلال الطرق المختلفة وبما يتناسب وهذه العوامل وبما يساير المتغيرات الجديدة (ريان، ٢٠٠٥، ص ٧٥).

وتعد خدمة الفرد إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تمارس في المجال المدرسي مع الطلاب، ومن ثم يسعى الأخصائيين الاجتماعيين إلى إكتساب المهارة في الوصول إلى الانترنت حتى يمكنهم التواصل مع العملاء بهدف تقديم المساعدات من خلال التطبيقات الالكترونية، وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في تقييم استخدام الأخصائي الاجتماعي أخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية في التعامل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

ثانياً: أهمية الدراسة:

- ١- تمثل الدراسة الراهنة محاولة من الباحثة للتركيز على الممارسة المهنية الالكترونية من خلال استخدام الأخلاقيات الخاصة بها في العمل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي.
- ٢- ندرة الدراسات والبحوث التي تناولت أخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية في التعامل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي.
- ٣- قد تسهم هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على أخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية التي يمكن استخدامها في المجال المدرسي.

٤- يعد المجال المدرسي من المجالات الحيوية في ممارسة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وممارسة العمليات المهنية في طريقة العمل مع الأفراد بشكل خاص، ومن ثم استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية يمثل مطلباً هاماً وضرورياً لتطوير أدائهم المهني في المجال المدرسي.

٥- تتضح أهمية الدراسة الراهنة من أهمية استخدام الأخصائي الاجتماعي لأخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية في المجال المدرسي لتحسين أدائهم في التعامل مع الحالات الفردية.

ثالثاً مفاهيم الدراسة: تشمل هذه الدراسة على المفاهيم التالية:

١- مفهوم التقييم:

يعرف التقييم بأنه وسيلة موضوعية تستهدف الكشف عن التأثير الكلي أو الجزئي لبرنامج من البرامج أثناء سريانه وفي مجال تنفيذ عملياته (عثمان وآخرون، ١٩٨٢، ص ١٧٣).

وهو الجهود المنظمة التي تبذل للتأكد من مدى النجاح في تحقيقه الأهداف المحددة (Rossi.p, 1982.p.200).

يعرف بالتقييم بأنه العملية التي تستهدف معرفة ما تم تحقيقه من أهداف والأسباب التي ساعدت على تحقيقها والصعوبات التي تحول دون تحقيق أي منها (بندق، ٢٠١٣، ص ١٧).

ويعرف بأنه الوقوف على تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية عن طريق ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعمله أو تحديد مستوى المهارة في الأداء (العجلان، ٢٠٠٥، ص ١٨).

ويعرف بأنه تحليل أداء الأخصائيين الاجتماعيين لعملهم في المؤسسات ومعرفة مدى كفاءتهم في القيام بأدوارهم ومدى تحملهم للمسئوليات الملقاة عليهم (العتيبي، ٢٠٢٠، ص ٦).

٢- أخلاقيات المهنة:

يمثل مفهوم أخلاق المهنة البناء القيمي لمهنة الخدمة الاجتماعية الفلسفة التي تقوم عليها والاطار الذي من خلاله يتم الحكم على سلوكيات الأخصائي الاجتماعي وتصرفاته في المواقف المختلفة التي تواجهه على سبيل المثال: الايمان بكرامة الانسان أثناء عملية المساعدة والايمان بالاعتماد المتبادل والمسئولية المتبادلة والتعامل مع الانسان على أنه أسمى ما في الوجود والتعامل معه على أساس أنه محور اهتمام المجتمع وقيمه أسمى من مساعدته (العسولي، ٢٠١٢، ص ١٦٧).

٣-الممارسة المهنية الالكترونية:

تعرف الممارسة في اللغة: مارس بمعنى العلاج والمزاولة ويقال مارس الشخص الشيء بمعنى قام بعمله، ويتم اكتساب المهارات في الممارسة من خلال التدريب أو الاحتكاك (عمر، ٢٠١٣، ص).

وتم تعريف الممارسة اصطلاحاً بأنها تكرار الفرد للسلوكيات والأفعال بهدف تحسين الأداء (محمد، ٢٠١٣).

وتعرف الممارسة المهنية الالكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الالكترونية في ممارسة الخدمة الاجتماعية، ويشمل استخدام الأخصائيين الاجتماعيين في كل عمليات الممارسة المهنية الالكترونية مع الأفراد والأسر بما تشتمل عليه من التقدير، التشخيص، الوقاية، العلاج، الإمداد بالخدمات، البحث والدراسة لتطوير المهنة (أبو السعود، ٢٠٢٠).

يطلق على الخدمة الاجتماعية الالكترونية مصطلح الخدمة الاجتماعية عن بعد والتي يقابل فيها الأخصائي الاجتماعي العملاء بشكل غير مباشر وهذا يرجع لعدة أسباب منها عدم قدرة بعض العملاء على زيارة المؤسسة أو وجود العملاء في أماكن بعيدة أو بسبب سياسات التباعد الاجتماعي المطلوبة.

فالخدمة الاجتماعية عن بُعد قائمة على أسلوب توصيل عملية المساعدة والخدمة المهنية للعميل عن طريق استخدام الكمبيوتر وشبكاته ووسائله المختلفة من صوت وصورة وآليات بحث بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة (أبو النصر، ٢٠٢٠، ص ٥٤).

تشتمل خدمات الرعاية الصحية عن بُعد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تقديم العلاج والاستشارات وتساعد المرضى المعزولين أو المتواجدين في مناطق نائية جغرافياً أو المرضى غير القادرين على السفر والتنقل (Bernard et al,2010).

وعرفت رابطة مجالس الخدمة الاجتماعية على أنها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية عن طريق التطبيقات الالكترونية المستخدمة في كل مكان حيث يستطيع العميل تلقي الخدمات بغض النظر من مكان تواجد الممارس ويخضع الممارس المهني للسلطة القضائية مكان تواجده وقت تقديم مثل هذه الخدمات (الدخيل، ٢٠٢٠، ص ١٢٦).

رابعاً: أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة الحالية في الآتي: تقييم مدى استخدام الأخصائي الاجتماعي أخلاقيات الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي.

وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

١- مدى فاعلية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين المبادئ المهنية في ممارستهم الالكترونية مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

٢- الوقوف على أهم مظاهر واقع الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي.

٣- التوصل إلى المعوقات التي تحول دون تحقيق الممارسة المهنية الالكترونية مع الحالات الفردية في المجال المدرسي.

٤- التوصل إلى آليات لاستخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية مع الحالات الفردية في المجال المدرسي.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

١- ما فاعلية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين المبادئ المهنية في الممارسة المهنية الالكترونية مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي؟

٢- ما واقع الممارسة المهنية الالكترونية في العمل مع الحالات الفردية بالمجال المدرسي؟

٣- ما المعوقات التي تحول دون تحقيق الممارسة المهنية الالكترونية مع الحالات الفردية في المجال المدرسي؟

سادساً: الإطار النظري:

١- نشأة الخدمة الاجتماعية الالكترونية:

يتفاعل الأخصائي الاجتماعي مع العملاء بشكل مباشر وجهاً لوجه وهذا يمثل جزء كبير من وظيفته ووقته، وحالياً أصبح الأخصائيون الاجتماعيون يعتمدون على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتنمية أدايتهم المهني وإدارة الوقت بشكل أفضل والتواصل عن بُعد مع العملاء، واختلفت الآراء في بعض الكتابات فبعض الكتابات تشير إلى مفهوم الخدمة الاجتماعية الالكترونية والبعض الآخر يشير إلى مفهوم الخدمة الاجتماعية والتكنولوجيا، ويشير المفهوم إلى نفس المضمون. التكنولوجيا تنقسم إلى مقطعين المقطع الأول تكنو "Tecno"

ومعناها حرفة أو فن أو مهارة، ويشير المقطع الثاني إلى لوجيا "Logy" ومعناها علم أو دراسة ويقصد بكلمة تكنولوجيا علم التطبيق أو الأداء.

وتُعرف التكنولوجيا بأنها عملية شاملة يتم تطبيق العلوم والمعرفة بها بشكل منظم في شتى الميادين من أجل تحقيق نواتج أو خدمات أو سلع يحتاج إليها الفرد والمجتمع مما يساهم في تسهيل الحياة وتحقيق الرفاهية (أبو النصر، ٢٠٢٠، ص ٥٢-٥٣).

نشأت الخدمة الاجتماعية الالكترونية مع استخدام التكنولوجيا في مهنة الخدمة الاجتماعية في الخمسينات ودخل جهاز الحاسب الآلي في آليات تعليم الخدمة الاجتماعية ثم في الممارسة في الثمانينات حيث أثرت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على بعض المهن في ثمانينات القرن العشرين، وظهرت في عام ١٩٨٢ خدمات الصحة النفسية على الأنترنت في شكل مجموعات للدعم الذاتي عن طريق الأنترنت وتأسست في عام ١٩٩٥ أول خدمة للصحة العقلية عبر الأنترنت عن طريق شركة Sommers وتم تشكيل عيادات الكترونية مكونة من أطباء يقوموا بتقديم خدمات استشارية للمستفيدين بإستخدام مواقع انترنت آمنة في أواخر التسعينات (اللويمي، ٢٠٢٣، ص ٢٥).

٢-العوامل المؤدية إلى ظهور الخدمة الاجتماعية الالكترونية:

- أ- وصول العالم إلى عصر المعلومات
 - ب- وجود كهارات استخدام التقنيات الحديثة لدى الكثير من العملاء
 - ج- حدوث تطور هائل في النشر الالكتروني،الحكومة الالكترونية،التعليم الالكتروني، والتدريب الالكتروني.
 - د- الاستخدام المتزايد لوسائل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
 - هـ- انتشار شبكة المعلومات الدولية في كافة أرجاء العالم.
- يتضح من خلال ما سبق أن البيئة التكنولوجية الحديثة لا تؤثر على أساليب تعليم الخدمة الاجتماعية فحسب، إنما تؤثر أيضاً على التقنيات الخاصة بالدراسة والتشخيص والعلاج والمقابلة والتقييم وهذا يستلزم أن يكون الأخصائيون الاجتماعيون أكثر مهارة في إستخدام التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (Antonio & Chaime, 2018)

٣-فوائد ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية: تتحصر فوائد الخدمة الاجتماعية الالكترونية في الآتي (حسانين، ٢٠٢٢):

أ- تسهيل مهمة تقديم الخدمات الكترونياً إلى المستحقين، والتواصل مع العملاء.

- ب- إدارة الحالات الفردية والتقدير ومتابعة التقدم في العلاج من خلال مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي.
- ج- تطوير وتقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في أنشطة الممارسة المهنية الالكترونية وأيضاً تطوير وتقييم الخدمات الاجتماعية المقدمة بالمؤسسة
- ٤- **مهارات الممارسة المهنية الالكترونية:** هناك العديد من المهارات التكنولوجية للتعامل مع المستويات الصغرى والمتوسطة والكبرى ومنها (أبو هريرة، ٢٠١٦):
- استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومواقع التواصل الاجتماعي
 - تطبيق المهارات الأساسية مثل التعليقات، لحظات الصمت، الانصات الجيد، التواصل، توجيه الأسئلة.
 - إعداد وتنفيذ وتقييم المقابلات الالكترونية بأنواعها المتعددة الفردية، الجماعية، والمشاركة.
 - استقبال الحالات الفردية من خلال التقنيات الحديثة وفتح الملفات الالكترونية عند قبول العملاء.
 - دراسة المشكلة من خلال جمع المعلومات عنها ومعرفة الأنساق التي لا علاقة بها بمشكلة العميل ومعرفة المصادر المتعددة للدراسة من خلال الوسائل الالكترونية.
 - استخدام المهارات التأثيرية في طريقة العمل مع الأفراد مثل المواجهة والارشاد المباشر، التفسير، التعبير الذاتي، والتوضيح.
 - العمل على تطبيق المقاييس العلمية عبر وسائل التواصل الالكتروني.
 - تصميم منصات تطوعية الكترونية عند التعامل مع المشكلات الاجتماعية حتى يمكن المشاركة التطوعية والمجتمعية.
- ٥- **مجالات استخدام الخدمة الاجتماعية الالكترونية (أبو النصر، ٢٠٢٠، ص ٦٢-٦٣):**
- تتسم الخدمة الاجتماعية الإلكترونية بالاستخدام المتزايد لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وبرامج الحاسب الآلي وشبكة المعلومات العنكبوتية الإنترنت (ووسائل التواصل الاجتماعي بما في ذلك التعليم التقليدي في الخدمة الاجتماعية والتعليم عن بعد، وفي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، وفي المدافعة الالكترونية، وفي التسويق الاجتماعي الالكتروني وفي التدريب الميداني، وفي تسجيل المقابلات المهنية والزيارات المنزلية والزيارات الميدانية، وفي الدراسة والتشخيص والعلاج الإلكتروني، وفي اجراء البحوث، وفي جمع البيانات من الميدان، وفي

استطلاعات الرأي، وفي التواصل مع العملاء والمؤسسات والمواطنين والقيادات والشركاء ومع باقي أطراف عملية المساعدة، وفي التخطيط لمشروعات و برامج الخدمة الاجتماعية وقد ساهم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي في تحقيق: دقة العمل، وإعطائه شكل مهني متميز ومتطور مع طبيعة العصر الذي نعيش فيه، والمحافظة علي معلومات العملاء، وتسجيلها، وسهولة التعامل معها، ومعالجتها، واسترجاعها، وتحليلها، وسهولة إرسالها لجهات أخرى عندما يتطلب الأمر.

ولقد ساهم أيضا الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل التواصل مع العملاء وتحقيق المساعدة لهم عن بعد، وتحقيق التواصل مع الأخصائيين الاجتماعيين من نفس المهنة أو من مهن أخرى ومع المنظمات المهنية ومؤسسات المجتمع، وفي عمل وإجراء بحوث الخدمة الاجتماعية.

على سبيل المثال معظم بحوث الخدمة الاجتماعية تستخدم برنامج حزمة التحليل الإحصائي للعلوم (SAS) Statistical Analysis for Sciences وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (Statistical Package for Social Sciences) في تفريغ وجدولة وتحليل البيانات الخاصة ببحوث الخدمة الاجتماعية

وتستخدم بحوث الخدمة الاجتماعية الاستبيان الإلكتروني Electronic Questionnaire في جمع البيانات من العملاء ومن الجمعيات والمؤسسات ومن الأخصائيين الاجتماعيين. ومن مجالات استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية تأسيس منصات إلكترونية Platforms متعلقة بالخدمة الاجتماعية، منها منصة الأخصائي الاجتماعي ESOCW وهي منصة إلكترونية للأخصائيين الاجتماعيين e- Social Worker وهي مرجع علمي وملتقى للمنتمين لمهنة الخدمة الاجتماعية، وتهدف إلى التوعية الاجتماعية لجميع فئات المجتمع، وتبادل الخبرات مع الهيئات المحلية والعربية والدولية والمهتمين بالجانب الاجتماعي، بالإضافة لحل القضايا الاجتماعية من منظور علمي.

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مجالات تطبيق أو استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الآتي:

أ-تعليم الخدمة الاجتماعية: ويُطلق عليه التعليم الإلكتروني للخدمة الاجتماعية E. Social Work Education، من خلال التواصل مع الطلاب عن بُعد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وبرنامج power point بالصورة والصوت والبريد الإلكتروني وبرنامج Zoom.

ب- تدريب الخدمة الاجتماعية، من خلال ما يُسمى التدريب الإلكتروني للخدمة الاجتماعية
E. Social Work Training أو التدريب الميداني عن بعد Distance Field Training.
ج-بحوث الخدمة الاجتماعية، من خلال ما يُسمى بحوث الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. E.
Social Work Research

د-إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية، من خلال ما يُسمى الإدارة الإلكترونية E.
Management للمؤسسات الخدمة الاجتماعية.

هـ-ممارسة الخدمة الاجتماعية، من خلال ما يُسمى الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية
E. Social Work Practice. وتتضمن هذه الممارسة الدراسة الإلكترونية والتشخيص
الإلكتروني والعلاج الإلكتروني والتوعية الإلكترونية والمدافعة الإلكترونية والإرشاد الإلكتروني
والتقييم الإلكتروني.

٦- المسؤوليات الأخلاقية عند استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية:

واستحدثت جمعية الاخصائيين الاجتماعيين في السعودية ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية
وذكرت فيه المسؤوليات الأخلاقية التي يجب على الاخصائيين الاجتماعيين مراعاتها عند
استخدامهم للتقنية مع عملائهم:

- عدم التواصل مع العملاء لأغراض شخصية والتحدث معهم عبر مواقع التواصل
الاجتماعي والبريد الإلكتروني والهاتف أو الفيديو.

-عدم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الشخصية بغرض تقديم الاستشارات وتقديم العلاج
-عند استخدام منصات الكترونية وتطبيقات مهنية تحت إشراف جهات معتمدة ومصرح بها
من الجهات الرسمية في المملكة العربية السعودية فإنه لا بد من تطبيق معايير تقديم
الاستشارات والعلاج طبقاً للأنظمة التابعة للمنصة التي تهدف إلى الحفاظ على سرية
وخصوصية معلومات العميل وأن تخضع للإشراف المهني وتلتزم بالمسؤوليات الأخلاقية
لمهنة الخدمة الاجتماعية

-لتجنب وصول العملاء لحياة الاخصائي الاجتماعي الشخصية واختراق العلاقة المهنية،
يفضل عدم نشر أي معلومات شخصية على مواقع التواصل الاجتماعي او أي وسائل
تكنولوجية أخرى.

- عدم نشر أي معلومات على الحسابات الشخصية لوسائل التواصل الاجتماعي أو المواقع
الشخصية للأخصائي الاجتماعي او معلومات تخص مشكلة العميل مما يوقع الضرر عليه.

- تجنب الدخول في علاقات شخصية مع العملاء أو قبول الصداقة على مواقع التواصل الاجتماعي.

- عدم استخدام مشكلات العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي او استخدامها بوصفها وسائل توعوية بدون موافقة منهم، وفي حالة موافقة العميل يجب عليه عدم ذكر أيبيانات توضح هوية العميل تحت أي ظرف والحصول على إذن كتابي منه (الميثاق الأخلاقي لجمعية الاخصائيين الاجتماعيين، ٢٢، ٢٠٢٢)

٧- معوقات الممارسة المهنية الالكترونية: توجد معوقات وتحديات كثيرة تواجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية (Howard, Joanne, 1999, p562):

- تبدد الهوية أو الشخصية، تعد معرفة العملاء أمر هام لكي يتم فهم وتقييم التفاعل.
- تراخيص مزاولة المهنة وما ينتج عنها من مخاوف قانونية أحيانا يتعرض العميل لممارسات مهنية غير معروفة ولا يمكن الاعتراف بها قانونياً.
- صعوبات تكنولوجية وتقنية مثل فشل أو عدم توفر الأدوات التكنولوجية
- عدم القدرة على حماية سرية الحقائق والمعلومات الخاصة بالعملاء وغيرها من القضايا الأخلاقية المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في الممارسة المهنية.
- عدم القدرة على الوصول للموارد التكنولوجية فتكاليف الأجهزة تمثل عائقاً أمام الأسر محدودة الدخل.

سابعاً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

- ١- نوع الدراسة: تعتبر الدراسة الراهنة من الدراسات التقييمية.
- ٢- المنهج المستخدم: المنهج المستخدم في الدراسة الحالية هو منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة.
- ٣- مجالات الدراسة:

- ١- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة في إدارتي شرق وغرب التعليمية بمحافظة الفيوم.
- ٢- المجال البشري: تم تطبيق الدراسة على ٩٦ مفردة من السادة الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارتي شرق وغرب التعليمية حيث بلغ إطار المعاينة ٦٦٥ أخصائي اجتماعي وتم سحب عينة عشوائية من هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين.

٣-المجال الزمني: فترة إجراء وتطبيق الدراسة والتي استمرت لمدة شهرين من ٢٠٢٣/٣ حتى ٢٠٢٣/٥.

٤- أدوات الدراسة: تصميم استمارة استبيان من إعداد الباحثة واشتملت الاستمارة على البيانات الأولية المعرفة وعلى أربعة أبعاد:

البعد الأول: مدى إستخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية

البعد الثاني: واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

البعد الثالث: معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

البعد الرابع: الآليات المقترحة لاستخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

الصدق والثبات للأداة:

قد تم إختبار ثبات الاداة بإستخدام معامل قياس التجانس الداخلي للاداة (Consistency) من أجل فحص ثبات أداة الدراسة، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين عبارات في الاداة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدمت الباحثة طريقة (كرونباخ ألفا)، حيث أن بلغ معامل الثبات الكلي (الفا) لأبعاد الاداة (٠,٩١) وهذا يعد معامل ثبات مرتفعاً ومناسباً لأغراض البحث الحالية.

جدول رقم (١) يوضح نتائج اختبار الصدق البنائي وثبات أداة الدراسة

م	عدد العبارات	قيمة الارتباط	الحالة	قيمة معامل ألفا كرونباخ	الحالة
١	٢٠	٠,٨٢	صادق	٠,٩١	ثابت
٢	١٠	٠,٥٩	صادق	٠,٨٧	ثابت
٣	١٠	٠,٨٤	صادق	٠,٩١	ثابت
	١٠	٠,٦٨	صادق	٠,٩٠	ثابت
	٥٠			٠,٩١	ثابت

أظهرت بيانات الجدول رقم (١) والذي يوضح نتائج الصدق الذاتي للاداة، حيث تبين أن معاملات الارتباط بين درجات كل بعد من أبعاد الاداة السابق الإشارة إليه، ودرجة جميع أبعاد الاداة إجمالاً، تتراوح بين (٠,٥٩ و ٠,٨٤) وبهذا يتضح الاتساق الداخلي بين أبعاد الاداة الحالية، مما يؤكد الصدق البنائي للأداة ككل.

جدول رقم (٢) يوضح نتائج تحليل تباين الانحدار البسيط عند دراسة تأثير استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

معامل التحديد R^2	مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٣٢	٠,٠١	١١,٠٣٤	١٢٢,٨٠٥	١	١٢٢,٨٠٥	المنسوب للانحدار
			١١,١٢٩	٩٤	١٠٤٦,١٥٢	المنحرف عن الانحدار (البواقي)

باستقراء الجدول السابق يتضح وجود تأثير دال احصائياً (عند مستوى معنوية ٠,٠٠) استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

ان معامل التحديد يساوي (٠,٣٢)، بما يعني أن استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية يفسر (٣٢%) من التباين في درجات واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي.

جدول رقم (٣) ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط عند دراسة تأثير استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	بيتا B	الخطأ المعياري للمعامل البياني	المعامل البياني B	المتغير المستقل
٠,٠٠١	٣,٣	٠,٣٢	٠,٠٥	٠,١٥٥	استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية
٠,٠٠٠	٦,٦	-	٢,٤	١٥,٨	ثابت الانحدار

تبين من الجدول السابق وجود تأثير دال احصائياً (عند مستوى معنوية ٠,٠٠١) لاستخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي كذلك ان ثابت الانحدار دال احصائياً (عند مستوى ٠,٠٠١)، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار من بيانات الجدول السابق والتي توضح التنبؤ بالاتجاه نحو واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي من استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية في الصورة التالية:-

واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي =
٠,١٥٥ (استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية
= ١٥,٨)

وبذلك تستخلص الباحثة أن استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل
الممارسة المهنية الالكترونية يحدد واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في
المجال المدرسي.

جدول رقم (٤) يوضح المصفوفة الارتباطية بين ابعاد الاستبانة والمجموع الكلي

المجموع الكلي	الابعاد
**٠,٨٢	مدى إستخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية
**٠,٥٩	واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي
**٠,٨٤	معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي
**٠,٦٨	الآليات المقترحة لاستخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

جدول رقم (٥) معاملات الثبات للأبعاد وللأداة ككل

معامل الثبات	الابعاد
٠,٩١	مدى إستخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية
٠,٧٧	واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي
٠,٩٢	معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي
٠,٨٢	الآليات المقترحة لاستخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي
٠,٨٥	الأداة ككل

ثامناً: أساليب التحليل الإحصائي:

حيث استخدمت الباحثة مجموعة من الاختبارات الإحصائية خلال الدراسة وشملت:

- معامل بيرسون
- الوزن المرجح.
- القوة النسبية
- النسب المئوية

تاسعاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

أ- وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٦) يوضح توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع (ن=٩٦)

م	النوع	المعاملات الاحصائية	ك	%
١	ذكر		٣٥	٣٦,٤٦
٢	أنثى		٦١	٦٣,٥٤
	المجموع		٩٦	١٠٠%

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب النوع: اتضح أن (٣٦,٤٦%) من الطلاب من الذكور وبلغ عددهم (٣٥) من إجمالي العينة بينما بلغ عدد الإناث (٦١) من إجمالي العينة بنسبة مئوية (٦٣,٥٤).

جدول رقم (٧) يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث مكان السن (ن=٩٦)

م	السن	المعاملات الاحصائية	ك	%
١	أقل من ٢٥ سنة		-	-
٢	من ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة		٩	٩,٣٨
٣	من ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة		٣١	٣٢,٢٩
٤	٤٥ سنة فأكثر		٥٦	٥٨,٣٣
	المجموع		٩٦	١٠٠%

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب السن: بلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين بلغ سنهم (٢٥- أقل من ٣٥ سنة) ٩ أخصائيين اجتماعيين بنسبة مئوية (٩,٣٨)، وبلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين بلغ سنهم (٣٥ - أقل من ٤٥ سنة) ٣١ أخصائي اجتماعي بنسبة مئوية (٣٢,٢٩)، بينما بلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين بلغ سنهم (٤٥ سنة فأكثر) ٥٦ أخصائي اجتماعي بنسبة مئوية (٥٨,٣٣).

جدول رقم (٨) يوضح الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة (ن=٩٦)

م	الحالة الاجتماعية	المعاملات الإحصائية	ك	%
١	أعزب		٣	٣,١٣%
٢	متزوج		٨٤	٨٧,٥%
٣	مطلق		٥	٥,٢١%
٤	أرمل		٤	٤,١٦%
	المجموع		٩٦	١٠٠%

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية: أتضح أن عدد الاخصائيين الاجتماعيين الذين لم يتزوجوا (أعزب) (٣) بنسبة مئوية (٣,١٣%) من إجمالي العينة، وبلغ عدد الاخصائيين الاجتماعيين المتزوجين (٨٤) بنسبة مئوية (٨٧,٥%) من إجمالي العينة، وبلغ عدد الاخصائيين الاجتماعيين المطلقين (٥) بنسبة مئوية (٥,٢١%) من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الاخصائيين الاجتماعيين الأرامل (٤) بنسبة مئوية (٤,١٦%) من إجمالي العينة.

جدول رقم (٩) يوضح سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة (ن=٩٦).

م	سنوات الخبرة	المعاملات الإحصائية	ك	%
١	أقل من ٥ سنوات.		٢	٢,١%
٢	من ٥ سنوات – أقل من ١٠ سنوات.		٧	٧,٣%
٣	من ١٠ سنوات – أقل من ١٥ سنة.		١٦	١٦,٧%
٤	١٥ سنة فأكثر.		٧١	٧٣,٩%
	المجموع		٩٦	١٠٠%

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة: أتضح أن عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين بلغت سنوات خبرتهم أقل من ٥ سنوات (٢) أخصائي اجتماعي بنسبة مئوية ٢,١%، وبلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين بلغت سنوات خبرتهم من ٥ سنوات – أقل من ١٠ سنوات (٧) أخصائيين اجتماعيين بنسبة مئوية ٧,٣%، وبلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين بلغت سنوات خبرتهم من ١٠ سنوات – أقل من ١٥ سنوات (١٦) أخصائي اجتماعي بنسبة مئوية ١٦,٧%، بينما بلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين بلغت سنوات خبرتهم ١٥ سنة فأكثر (٧١) أخصائي اجتماعي بنسبة مئوية ٧٣,٩%.

جدول رقم (١٠) يوضح توزيع عينة الدراسة من حيث استخدام مواقع التواصل الإلكتروني

(ن=٩٦)

م	استخدام مواقع التواصل الإلكتروني	المعاملات الإحصائية	ك	%
١	نعم		٤٤	٤٥,٨%
٢	لا		٥٢	٥٤,٢%
	المجموع		٩٦	١٠٠%

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب استخدام مواقع التواصل الإلكتروني:

أتضح أن عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون مواقع التواصل الإلكتروني

(٤٤) بنسبة مئوية ٤٥,٨%، بينما بلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين لا يستخدمون مواقع التواصل الالكتروني (٥٢) بنسبة مئوية ٥٤,٢%.

جدول رقم (١١) يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على دورات تدريبية في الممارسة المهنية الالكتروني (ن=٩٦)

م	المعاملات الإحصائية	ك	%
١	نعم	٤٣	٤٤,٨%
٢	لا	٥٣	٥٥,٢%
	المجموع	٩٦	١٠٠%

بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة الحاصلين على دورات تدريبية في الممارسة المهنية الالكترونية: أتضح أن عدد الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على دورات تدريبية في الممارسة المهنية الالكترونية (٤٣) بنسبة مئوية ٤٤,٨%، وبلغ عدد الأخصائيين الاجتماعيين الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية في الممارسة المهنية الالكترونية (٥٣) بنسبة مئوية (٥٥,٢%).

ب- النتائج الخاصة بتساؤلات الدراسة:

جدول رقم (١٢) يوضح مدى استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية (ن=٩٦)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	
١	مناقشة الأخصائيين عملاتهم حول السياسات المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المهنية.	٣٨	٣٩,٦	٥١	٥٣,١	٧	٧,٣	١٥
٢	ضرورة موافقة الأفراد	٥٣	٥٥,٢	٣٤	٣٥,٤	٩	٩,٤	١٣

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبرة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											الذين يستخدمون التكنولوجيا في تلقي الخدمة أثناء الفحص الاولي.	
٦	٥,٠٨	٨٣,٠	٨٦,٥	٢٤٩	٥,٢	٥	٣٠,٢	٢٩	٦٤,٦	٦٢	لا بد من تقييم الأخصائيين لمدى ملائمة العملاء وقدرتهم علي تلقي الخدمات الالكترونية	٣
٥	٥,١٦	٨٤,٣	٨٧,٨	٢٥٣	٥,٢	٥	٢٦	٢٥	٦٨,٨	٦٦	لا بد من حصول الأخصائيين الاجتماعيين على موافقة العملاء على عمل تسجيلات صوتية أو مرئية لهم	٤
١	٥,٢٦	٨٦,٠	٨٩,٦	٢٥٨	٢,١	٢	٢٧,١	٢٦	٧٠,٨	٦٨	ضرورة حصول الأخصائيين الاجتماعيين على موافقة العميل قبل إجراء أي بحث إلكتروني عليه	٥

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبرة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٥,٢٠	٨٥,٠	٨٨,٥	٢٥٥	٤,٢	٤	٢٦	٢٥	٦٩,٨	٦٧	لابد من التزام الأخصائيين بالقوانين التي تحكم التكنولوجيا وممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية	٦
٢	٥,٢٤	٨٥,٧	٨٩,٢	٢٥٧	٥,٢	٥	٢١,٩	٢١	٧٢,٩	٧٠	ينبغي حماية السجلات المكتوبة والالكترونية والمعلومات الحساسة للعملاء	٧
٤	٥,١٨	٨٤,٧	٨٨,٢	٢٥٤	٧,٣	٧	٢٠,٨	٢٠	٧١,٩	٦٩	ضرورة اتخاذ خطوات لحماية سرية الاتصالات الالكترونية من جانب الأخصائيين الاجتماعيين	٨
م٤	٥,١٨	٨٤,٧	٨٨,٢	٢٥٤	٥,٢	٥	٢٥	٢٤	٦٩,٨	٦٧	تجنب نشر أي معلومات تعريفية سرية حول العملاء على المواقع المهنية	٩
١٤	٤,٧٧	٧٨,٠	٨١,٣	٢٣٤	١٤,٦	١٤	٢٧,١	٢٦	٥٨,٣	٥٦	عند تعامل الأخصائي	١٠

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبرة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											مع الحالات الفردية لا بد من تكوين علاقة مهنية مع العميل عبر وسائل التواصل الاجتماعي	
٨	٤,٩٩	٨١,٧	٨٥,١	٢٤٥	٩,٤	٩	٢٦	٢٥	٦٤,٦	٦٢	ضرورة اظهار هوية الأخصائي للعميل أثناء التواصل الالكتروني معه	١١
٧	٥,٠٣	٨٢,٣	٨٥,٨	٢٤٧	٤,٢	٤	٣٤,٤	٣٣	٦١,٥	٥٩	يجب التزام الأخصائي بتوقيعات وزمن المقابلات الالكترونية مع عملائه	١٢
٩	٤,٩٣	٨٠,٧	٨٤,٠	٢٤٢	٩,٤	٩	٢٩,٢	٢٨	٦١,٥	٥٩	لا بد من ابلاغ العميل في حال إرسال بياناته الشخصية لأخصائي آخر	١٣
١١	٤,٨٧	٧٩,٧	٨٣,٠	٢٣٩	٨,٣	٨	٣٤,٤	٣٣	٥٧,٣	٥٥	يقوم الأخصائي بإستئذان العميل في تسجيل اللقاء الالكتروني	١٤

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبرة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											الذي يتم بينهم	
٩م	٤,٩٣	٨٠,٧	٨٤,٠	٢٤٢	١١,٥	١١	٢٥	٢٤	٦٣,٥	٦١	يلتزم الأخصائي الاجتماعي أثناء محدثاته مع عملائه بعدم إبلاغ زملائه على هذه المحادثات	١٥
٥م	٥,١٦	٨٤,٣	٨٧,٨	٢٥٣	٣,١	٣	٣٠,٢	٢٩	٦٦,٧	٦٤	عدم اطلاع زملاء الأخصائي على الصور الشخصية لعملائه	١٦
١٢	٤,٨٥	٧٩,٣	٨٢,٦	٢٣٨	٤,٢	٤	٤٣,٨	٤٢	٥٣,١	٥٠	يجب تجنب الاخصائي ارسال طلب صداقة لأصدقاء العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي	١٧
١٠	٤,٨٩	٨٠,٠	٨٣,٣	٢٤٠	١١,٥	١١	٢٧,١	٢٦	٦١,٥	٥٩	ممنوع استخدام الحاسب الألي لأنتهاك خصوصية العميل	١٨
٧م	٥,٠٣	٨٢,٣	٨٥,٨	٢٤٧	٨,٣	٨	٢٦	٢٥	٦٥,٦	٦٣	يجب أن يلتزم الاخصائي	١٩

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبرة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											بأليات الأمان (التشفير - أسم المستخدم - كلمة المرور الملفات الإلكترونية)	
١٠م	٤,٨٩	٨٠,٠	٨٣,٣	٢٤٠	٨,٣	٨	٣٣,٣	٣٢	٥٨,٣	٥٦	عدم الإطلاع على ملفات الزملاء التي تتعلق بعملهم	٢٠
القوة النسبية (%)	مجموع الأوزان المرجحة	مجموع التكرارات المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	المؤشر ككل							
٨٥,٢	١٦٣٥,٣	٤٩٠٦	٥١,١	٢٤٥,٣								

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (٨) والذي يوضح (يوضح مدى استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الإلكترونية) ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (٤٩,٦) ومتوسط حسابي عام (٥١,١) وقوة نسبية بلغت (٨٥,٢) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الإلكترونية تم الموافقة عليه بنسبة متوسطة، وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة:

١. في الترتيب الأول جاءت عبارة رقم " ضرورة حصول الأخصائيين الاجتماعيين على موافقة العميل قبل إجراء أي بحث إلكتروني عليه " وبقوة نسبية (٨٩,٦%) ونسبة مرجحة (٥٥,٢٦%).
٢. في الترتيب الثاني جاءت عبارة " ينبغي حماية السجلات المكتوبة والإلكترونية والمعلومات الحساسة للعملاء " وبقوة نسبية (٨٩,٢%) ونسبة مرجحة (٥٥,٢٤%).

٣. في الترتيب الثالث جاءت عبارة " لابد من التزام الأخصائيون بالقوانين التي تحكم التكنولوجيا وممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية " وبقوة نسبية (٨٨,٥%) ونسبة مرجحة (٥,٢٠%).
٤. في الترتيب الرابع جاءت عبارة " ضرورة اتخاذ خطوات لحماية سرية الاتصالات الالكترونية من جانب الأخصائيين الاجتماعيين " و عبارة " تجنب نشر أي معلومات تعريفية سرية حول العملاء على المواقع المهنية " وبقوة نسبية (٨٨,٢%) ونسبة مرجحة (٥,١٨%).
٥. في الترتيب الخامس جاءت عبارة " لابد من حصول الأخصائيين الاجتماعيين على موافقة العملاء على عمل تسجيلات صوتية أو مرئية لهم " و عبارة " عدم اطلاع زملاء الأخصائي على الصور الشخصية لعملائه " وبقوة نسبية (٨٧,٨%) ونسبة مرجحة (٥,١٦%).
٦. في الترتيب السادس جاءت عبارة " لابد من تقييم الأخصائيين لمدى ملاءمة العملاء وقدرتهم علي تلقي الخدمات الالكترونية " وبقوة نسبية (٨٦,٥%) ونسبة مرجحة (٥,٠٨%).
٧. في الترتيب السابع جاءت عبارة " يجب التزام الأخصائي بتوقيت وزمن المقابلات الالكترونية مع عملائه " و عبارة " يجب أن يلتزم الأخصائي بآليات الأمان (التشفير - اسم المستخدم - كلمة المرور للملفات الالكترونية" وبقوة نسبية (٨٥,٨%) ونسبة مرجحة (٥,٠٣%).
٨. في الترتيب الثامن جاءت عبارة " ضرورة اظهار هوية الأخصائي للعميل أثناء التواصل الالكتروني معه " وبقوة نسبية (٨٥,١%) ونسبة مرجحة (٤,٩٩%).
٩. في الترتيب التاسع جاءت عبارة " لابد من ابلاغ العميل في حال إرسال بياناته الشخصية لأخصائي آخر " و عبارة " يلتزم الأخصائي الاجتماعي أثناء محادثاته مع عملائه بعدم إبلاغ زملائه على هذه المحادثات " وبقوة نسبية (٨٤,٠%) ونسبة مرجحة (٤,٩٣%).
١٠. في الترتيب العاشر جاءت عبارة " ممنوع استخدام الحاسب الآلي لانتهاك خصوصية العميل " و عبارة " عدم الاطلاع على ملفات الزملاء التي تتعلق بعملهم " وبقوة نسبية (٨٣,٣%) ونسبة مرجحة (٤,٨٩%).
١١. في الترتيب الحادي عشر جاءت عبارة " يقوم الأخصائي باستئذان العميل في تسجيل اللقاء الالكتروني الذي يتم بينهم " وبقوة نسبية (٨٣,٠%) ونسبة مرجحة (٤,٨٧%).

١٢. في الترتيب الثاني عشر جاءت عبارة " يجب تجنب الاخصائي ارسال طلب صداقة لأصدقاء العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي " وبقوة نسبية (٨٢,٦%) ونسبة مرجحة (٤,٨٥%).

١٣. في الترتيب الثالث عشر جاءت عبارة " ضرورة مواقعة الأفراد الذين يستخدمون التكنولوجيا في تلقي الخدمة أثناء الفحص الاولي " وبقوة نسبية (٨١,٩%) ونسبة مرجحة (٤,٨١%).

١٤. في الترتيب الرابع عشر جاءت عبارة" عند تعامل الأخصائي مع الحالات الفردية لابد من تكوين علاقة مهنية مع العميل عبر وسائل التواصل الاجتماعي " وبقوة نسبية (٨١,٣%) ونسبة مرجحة (٤,٧٧%).

١٥. في الترتيب الخامس عشر جاءت عبارة" مناقشة الأخصائيين عملائهم حول السياسات المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المهنية" وبقوة نسبية (٧٧,٤%) ونسبة مرجحة (٤,٥٥%).

جدول (١٣) يوضح واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال

المدرسي

م	العبارة	نعم		إلى حد ما	لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%		ك	%					
١	لا يتم استخدام المقاييس الالكترونية مع الحالات الفردية من الطلاب	١٣	١٣,٥	٥٨,٣	٢,٧	٢٨,١	١٧٨	٦١,٨	٥٩,٣	٧,٨١	١٠
٢	يتم حفظ أنشطة الممارسة المهنية الالكترونية في وحدات حفظ الكترونية مثل	٤٤	٤٤,٨	٤٦,٩	٨	٨,٣	٢٢٧	٧٨,٨	٧٥,٧	٩,٩٧	٦

الترتيب	النسبة المرحدة	الوزن المرحج	القوة النسبية (%)	التكرار المرحج	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											الفاشات	
٩	٩,٢٦	٧٠,٣	٧٣,٣	٢١١	١٦,٧	١٦	٤٦,٩	٤٥	٣٦,٥	٣٥	يتم استخدام التطبيقات الالكترونية مثل البريد الالكتروني - فيس بوك) أثناء الممارسة المهنية الالكترونية	٣
٥	١٠,٣٦	٧٨,٧	٨١,٩	٢٣٦	٧,٣	٧	٣٩,٦	٣٨	٥٣,١	٥١	يصل الاخصائي علي المعارف والمهارات والقيم الحديثة المتعلقة بالممارسة المهنية الالكترونية خلال صفحات ومواقع متخصصة	٤
٣	١٠,٦٢	٨٠,٧	٨٤,٠	٢٤٢	٤,٢	٤	٣٩,٦	٣٨	٥٦,٣	٥٤	يتم استخدام التعلم التفاعلي من خلال الانترنت لمناقشة الاجراءات المهنية مع الطلاب	٥

م	العبارة	نعم		إلى حد ما	لا		التردد	النسبة المرحدة	الوزن المرحج	القوة النسبية (%)	التكرار المرحج
		ك	%		ك	%					
٦	يتصفح الاخصاؤ ي الموقع الالكتروني لوزارة للتعرف علي القرارات التي تنظم عمل الاخصاؤ ي في المدرسة	٦	٦٣,٥	٣	٣٢,٣	٤	١	١٠,٩٣	٨٣,٠	٨٦,٥	٢٤٩
٧	يخضع الاخصائيون للتدريب علي استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الممارسة المهنية الالكتروني	٥	٥٧,٣	٣	٣٥,٤	٧	٤	١٠,٥٤	٨٠,٠	٨٣,٣	٢٤٠
٨	يحتاج الاخصاؤ الي تطوير مهارات التعامل مع وسائل التواصل الالكتروني في الممارسة المهنية الالكتروني	٦	٦٢,٥	٣	٣٣,٣	٤	٢	١٠,٨٩	٨٢,٧	٨٦,١	٢٤٨
٩	تتوافر أدلة ونماذج	٤	٤٩	٣	٣٦,٥	١	٧	٩,٨٨	٧٥,٠	٧٨,١	٢٢٥

٢. في الترتيب الثاني جاءت عبارة " يحتاج الاخصائي إلي تطوير مهارات التعامل مع وسائل التواصل الالكتروني في الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٨٦,١%) ونسبة مرجحة (١٠,٨٩%).
٣. في الترتيب الثالث جاءت عبارة " يت استخدام التعلم التفاعلي من خلال الانترنت لمناقشة الاجراءات المهنية مع الطلاب " وبقوة نسبية (٨٤,٠%) ونسبة مرجحة (١٠,٦٢%).
٤. في الترتيب الرابع جاءت عبارة " يخضع الاخصائيين للتدريب علي استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٨٣,٣%) ونسبة مرجحة (١٠,٥٤%).
٥. في الترتيب الخامس جاءت عبارة " يحصل الاخصائي علي المعارف والمهارات والقيم الحديثة المتعلقة بالممارسة المهنية الالكترونية من خلال صفحات ومواقع متخصصة " وبقوة نسبية (٨١,٩%) ونسبة مرجحة (١٠,٣٦%).
٦. في الترتيب السادس جاءت عبارة " يتم حفظ أنشطة الممارسة المهنية الالكترونية في وحدات حفظ الكترونية مثل الفلاشات " وبقوة نسبية (٧٨,٨%) ونسبة مرجحة (٩,٩٧%).
٧. في الترتيب السابع جاءت عبارة " تتوافر أدلة ونماذج خاصة بأعمال التربية الاجتماعية في الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٧٨,١%) ونسبة مرجحة (٩,٨٨%).
٨. في الترتيب الثامن جاءت عبارة " يتوافر تقدير للاحتياجات التدريبية للاخصائيين فيم يتعلق بالممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٧٧,١%) ونسبة مرجحة (٩,٧٥%).
٩. في الترتيب التاسع جاءت عبارة " يتم استخدام التطبيقات الالكترونية مثل (البريد الالكتروني - الفيس بوك) أثناء الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٧٣,٣%) ونسبة مرجحة (٩,٢٦%).
١٠. في الترتيب العاشر جاءت عبارة " لا يتم استخدام المقاييس الالكترونية مع الحالات الفردية من الطلاب " وبقوة نسبية (٦١,٨%) ونسبة مرجحة (٧,٨١%).

جدول (١٤) يوضح معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

الترتيب	النسبة المرحجة	الوزن المرحج	القوة النسبية (%)	التكرار المرحج	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
٦	٩,٩٠	٧٥,٣	٧٨,٥	٢٢٦	٤,٢	٤	٥٦,٣	٥٤	٣٩,٦	٣٨	عدم رضاء الاخصائيين عن ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية	١
٨	٩,٥١	٧٢,٣	٧٥,٣	٢١٧	٥,٢	٥	٦٣,٥	٦١	٣١,٣	٣٠	عدم تفهم احتياجات المرحلة العمرية للطلاب أثناء ممارسة الاخصائيين الخدمة الاجتماعية الالكترونية	٢
٧	٩,٦٨	٧٣,٧	٧٦,٧	٢٢١	٨,٣	٨	٥٣,١	٥١	٣٨,٥	٣٧	عدم معرفة المعايير الاخلاقية عند استخدام الوسائل التكنولوجية في الممارسة المهنية الالكترونية	٣
١	١٠,٤٧	٧٩,٧	٨٣,٠	٢٣٩	٨,٣	٨	٣٤,٤	٣٣	٥٧,٣	٥٥	عدم وجود فريق دعم فني لمواجهة المشكلات التقنية التي	٤

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											تواجه الاخصائين في الممارسة المهنية الالكترونية	
٢	١٠,٣٨	٧٩,٠	٨٢,٣	٢٣٧	٧,٣	٧	٣٨,٥	٣٧	٥٤,٢	٥٢	هناك فجوة في تطبيق الاخصائين الاجتماعيين للمداخل والنماذج العلاجية الالكترونية مع العملاء في الواقع	٥
٩	٩,٢٩	٧٠,٧	٧٣,٦	٢١٢	٢١,٩	٢١	٣٥,٤	٣٤	٤٢,٧	٤١	عدم اهتمام توجيه التربية الاجتماعية بالتدريب المستمر للاخصائين لمواكبه التطور التكنولوجي في الممارسة المهنية الالكترونية	٦
٥	١٠,٢٥	٧٨,٠	٨١,٣	٢٣٤	٣,١	٣	٥٠	٤٨	٤٦,٩	٤٥	عدم توافر الموارد والامكانيات اللازمة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي	٧

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك					
	لدى الطلاب											
٨	عدم خضوع الاخصائيين للتدريب علي الممارسة المهنية الالكترونية	٤٥	٤٦,٩	٤٠	٤١,٧	١١	١١,٥	٢٢٦	٧٨,٥	٧٥,٣	٩,٩٠	٦م
٩	تمسك الاخصائيين بالوسائل التقليدية للممارسة المهنية	٥٠	٥٢,١	٤٠	٤١,٧	٦	٦,٣	٢٣٦	٨١,٩	٧٨,٧	١٠,٣٤	٣
١٠	قلة المهارة في استخدام شبكة الانترنت من جانب الاخصائيين الاجتماعي	٥١	٥٣,١	٣٧	٣٨,٥	٨	٨,٣	٢٣٥	٨١,٦	٧٨,٣	١٠,٢٩	٤
								المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
								٢٢٨,٣	٢٣,٨	٢٢٨٣	٧٦١,٠	٧٩,٣

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١٠) والذي يوضح (يوضح معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي) ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (٢٢٨٣) ومتوسط حسابي عام (٢٣,٨) وقوة نسبية بلغت (٧٩,٣)، وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة:

١. في الترتيب الأول جاءت عبارة " عدم وجود فريق دعم فني لمواجهة المشكلات التقنية التي تواجه الاخصائين في الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٨٣,٠%) ونسبة مرجحة (١٠,٤٧%).
٢. في الترتيب الثاني جاءت عبارة " هناك فجوة في تطبيق الاخصائين الاجتماعيين للمداخل والنماذج العلاجية إلكترونياً مع العملاء في الواقع " وبقوة نسبية (٨٢,٣%) ونسبة مرجحة (١٠,٣٨%).
٣. في الترتيب الثالث جاءت عبارة " تمسك الاخصائين بالوسائل التقليدية للممارسة المهنية " وبقوة نسبية (٨١,٩%) ونسبة مرجحة (١٠,٣٤%).
٤. في الترتيب الرابع جاءت عبارة " قلة المهارة في استخدام شبكة الانترنت من جانب الاخصائين الاجتماعي " وبقوة نسبية (٨١,٦%) ونسبة مرجحة (١٠,٢٩%).
٥. في الترتيب الخامس جاءت عبارة " عدم توافر الموارد والامكانيات اللازمة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدي الطلاب " وبقوة نسبية (٨١,٣%) ونسبة مرجحة (١٠,٢٥%).
٦. في الترتيب السادس جاءت عبارة " عدم رضا الاخصائين عن ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية " وعبارة " عدم خضوع الاخصائين للتدريب علي الممارسة المهنية الالكترونية وبقوة نسبية (٧٨,٥%) ونسبة مرجحة (٩,٩٠%).
٧. في الترتيب السابع جاءت عبارة " عدم معرفة المعايير الاخلاقية عند استخدام الوسائل التكنولوجية في الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٧٦,٧%) ونسبة مرجحة (٩,٦٨%).
٨. في الترتيب الثامن جاءت عبارة " عدم تفهم احتياجات المرحلة العمرية للطلاب أثناء ممارسة الاخصائين الخدمة الاجتماعية الالكترونية " وبقوة نسبية (٧٥,٣%) ونسبة مرجحة (٩,٥١%).
٩. في الترتيب التاسع جاءت عبارة " عدم اهتمام توجيه التربية الاجتماعية بالتدريب المستمر للاخصائين لمواكبه التطور التكنولوجي في الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٧٣,٦%) ونسبة مرجحة (٩,٢٩%).

جدول رقم (١٥) البعد الرابع: الآليات المقترحة لاستخدام الممارسة المهنية للخدمة

الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
٦	٩,٨٤	٨٥,٠	٨٨,٥	٢٥٥	٢,١	٢	٣٠,٤	٢٩	٦٧,٧	٦٥	ضرورة توافق أنشطة الالكترونية للتدريب عليها من جانب الاخصائيين من خلال الممارسة المهنية الالكترونية	١
٧	٩,٦٨	٨٣,٧	٨٧,٢	٢٥١	٥,٢	٥	٢٨,١	٢٧	٦٦,٧	٦٤	تنظيم دورات تدريبية في المدارس للاخصائيين خاصة بتكنولوجيا المعلومات ويتم توظيفها في الممارسة الالكترونية	٢
٢	١٠,١٥	٨٧,٧	٩١,٣	٢٦٣	٢,١	٢	٢١,٩	٢١	٧٦	٧٣	زيادة الوعي بالقيم والمعايير الاخلاقية أثناء الممارسة المهنية الالكترونية	٣
٥	٩,٨٨	٨٥,٣	٨٨,٩	٢٥٦	٤,٢	٤	٢٥	٢٤	٧٠,٨	٦٨	تنظيم ورش عمل	٤

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبرة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											وتدريب لكي يتم اعداد الاخصائيين الكثرونيأ	
٤	٩,٩٥	٨٦,٠	٨٩,٦	٢٥٨	٥,١	٥	٢٠,٨	٢٠	٧٤	٧١	اعداد محتوي الكثروني خاص بالتربية الاجتماعية ورفعه علي منصات التعلم الذاتي من خلال شبكات الانترنت	٥
٣	١٠,٠٧	٨٧,٠	٩٠,٦	٢٦١	١	١	٢٦	٢٥	٧٢,٩	٧٠	ضروره قياس رضا الطلاب في المدارس عن آليات تطبيق الممارسة المهنية الالكثرونية	٦
١	١٠,٣٤	٨٩,٣	٩٣,١	٢٦٨	٣,١	٣	١٤,٦	١٤	٨٢,٣	٧٩	الاهتمام بتحديث البنية التحتية التكنولوجية في المجال المدرسي لاتاحة الممارسة المهنية الالكثرونية لكل	٧

الترتيب	النسبة المرجحة	الوزن المرجح	القوة النسبية (%)	التكرار المرجح	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
											الاخصائيين	
م٥	٩,٨٨	٨٥,٣	٨٨,٩	٢٥٦	٤,٢	٤	٢٥	٢٤	٧٠,٨	٦٨	نشر الثقافة الإلكترونية لكل الاخصائيين من خلال مطويات ورقية إلكترونية	٨
م٣	١٠,٠٧	٨٧,٠	٩٠,٦	٢٦١	٣,١	٣	٢١,٩	٢١	٧٥	٧٢	تعديل الاتجاهات السلبية لدي الاخصائيين لتوضيح أهمية استخدام الممارسة المهنية الإلكترونية	٩
م٢	١٠,١٥	٨٧,٧	٩١,٣	٢٦٣	٣,١	٣	١٩,٨	١٩	٧٧,١	٧٤	اتاحة وسائل تكنولوجيا الاتصالات في المجال المدرسي حتى يمكن الممارسة المهنية الإلكترونية بسهولة	١٠
القوة النسبية (%)	مجموع الاوزان المرجحة	مجموع التكرارات المرجحة	المتوسط الحسابي	المتوسط المرجح	المؤشر ككل							
٩٠,٠	٨٦٤,٠	٢٥٩٢	٢٧,٠	٢٥٩,٢								

- باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (١١) والذي (يوضح الآليات المقترحة لاستخدام الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي) ويتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر (٢٥٩٢) ومتوسط حسابي عام (٢٧,٠) وقوة نسبية بلغت (٩٠,٠) وجاءت استجاباتهم مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة:
١. في الترتيب الأول جاءت عبارة " الاهتمام بتحديث البنية التحتية التكنولوجية في المجال المدرسي لاتاحة الممارسة المهنية الالكترونية لكل الاخصائيين " وبقوة نسبية (٩٣,١) ونسبة مرجحة (١٠,٣٤) %.
 ٢. في الترتيب الثاني جاءت عبارة " زيادة الوعي بالقيم والمعايير الاخلاقية أثناء الممارسة المهنية الالكترونية " وعبارة " اتاحة وسائل تكنولوجيا الاتصالات في المجال المدرسي حتي يمكن الممارسة المهنية الالكترونية بسهولة " وبقوة نسبية (٩١,٣) ونسبة مرجحة (١٠,١٥) %.
 ٣. في الترتيب الثالث جاءت عبارة " ضروره قياس رضا الطلاب في المدارس عن آليات تطبيق الممارسة المهنية الالكترونية " وبقوة نسبية (٩٠,٦) ونسبة مرجحة (١٠,٠٧) %.
 ٤. في الترتيب الرابع جاءت عبارة " اعداد محتوى الكتروني خاص بالتربية الاجتماعية ورفع علي منصات التعلم الذاتي من خلال شبكات الانترنت " وبقوة نسبية (٨٩,٦) ونسبة مرجحة (٩,٩٥) %.
 ٥. في الترتيب الخامس جاءت عبارة " تنظيم ورش عمل وتدريب لكي يتم اعداد الاخصائيين الكترونياً " وعبارة " نشر الثقافة الالكترونية لكل الاخصائيين من خلال مطويات ورقية الكترونية " وبقوة نسبية (٨٨,٩) ونسبة مرجحة (٩,٨٨) %.
 ٦. في الترتيب السادس جاءت عبارة " ضرورة توافر أنشطة الكترونية للتدريب عليها من جانب الاخصائيين من خلال الممارسة المهنية الالكترونية " وعبارة " عدم خضوع الاخصائيين للتدريب علي الممارسة المهنية الالكترونية وبقوة نسبية (٨٨,٥) ونسبة مرجحة (٩,٨٤) %.
 ٧. في الترتيب السابع جاءت عبارة " تنظيم دورات تدريبية في المدارس للاخصائيين خاصة بتكنولوجيا المعلومات ويتم توظيفها في الممارسة الكترونية " وبقوة نسبية (٨٧,٢) ونسبة مرجحة (٩,٦٨) %.

جدول رقم (١٦) يوضح نتائج تحليل تباين الانحدار البسيط عند دراسة تأثير استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2
المنسوب للانحدار	١٢٢,٨٠٥	١	١٢٢,٨٠٥	١١,٠٣٤	٠,٠٠١	٠,٣٢
المنحرف عن الانحدار (البواقي)	١٠٤٦,١٥٤	٩٤	١١,١٢٩			

باستقراء الجدول السابق يتضح وجود تأثير دال احصائياً (عند مستوى معنوية ٠,٠٠) لاستخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي ان معامل التحديد يساوي (٠,٣٢)، بما يعني أن استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية يفسر (٣٢%) من التباين في درجات واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي.

جدول رقم (١٧)

ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط عند دراسة تأثير استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي

المتغير المستقل	المعامل البائي B	الخطأ المعياري للمعامل البائي	بيتا B	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية	٠,١٥٥	٠,٠٥	٠,٣٢	٣,٣	٠,٠٠١
ثابت الانحدار	١٥,٨	٢,٤	-	٦,٦	٠,٠٠٠

تبين من الجدول السابق وجود تأثير دال احصائياً (عند مستوى معنوية ٠,٠٠١) لاستخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي كذلك ان ثابت الانحدار دال احصائياً (عند مستوى ٠,٠٠١)، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار من بيانات الجدول السابق والتي توضح التنبؤ بالاتجاه نحو واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي من استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية في الصورة التالية:-

واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجال المدرسي =
١٥٥,٠ (استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل الممارسة المهنية الالكترونية
= ١٥,٨).

وبذلك تستخلص الباحثة أن استخدام الأخصائي الاجتماعي المبادئ المهنية في ظل
الممارسة المهنية الالكترونية يحدد واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الالكترونية في
المجال المدرسي.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- ابراهيم، أبو الحسن عبد الموجود. (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- أبو السعود، منى جلال. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، ع ٢١ ص ٦٦٥-٧٠٦.
- أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠٢٠). الخدمة الاجتماعية الالكترونية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع ١.
- أبو هرجة، محمد إبراهيم علي. (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.
- أسريفي، بدر. (٢٠١٨). انحراف الأحداث ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، مجلة القانون المغربي، دار السلام للطباعة والنشر، المغرب.
- الدخيل، عبد العزيز. (٢٠٢٠). معجم المصطلحات الاجتماعية، الرياض، دار جامعة الملك سعود للنشر.
- العبد الكريم، خلود برجس. (٢٠١٦). الاتجاه نحو تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية في المجتمع السعودي، جامعة الملك سعود، السعودية.
- العتيبي، كفاف عبدالله عبدالعزيز. (٢٠٢٠). تقييم دور الأخصائي الاجتماعي العامل في المؤسسات الإصلاحية: دراسة ميدانية على دار التربية الاجتماعية للفتيان والفتيات بالشارقة، مجلة كلية الآداب، جامعة بغداد، مج ٤.

- العجلان، أحمد بن عبدالله بن محمد. (٢٠٠٥). فاعلية العلاج الأسري في مواجهة العنف الأسري في ظل المتغيرات الجديدة: دراسة نظرية، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، ع ٣٦.
- العسولي، عاطف حسني. (٢٠١٢). أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين ومدى تطبيقها في بعض مؤسسات الخدمة الاجتماعية بالتطبيق على مدينة غزة، مجلة العلوم الانسانية والاقتصادية، مج ١٢، ع ١٠.
- اللويحي، أسماء فهد. (٢٠٢٣). الخدمة الاجتماعية الالكترونية خلال الأزمات، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع ٧٦، ج ٣.
- الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية. (٢٠٢٢) جمعية الاخصائيين الاجتماعيين، الرياض، السعودية.
- الينبعاوي، هياء بنت سليمان. (٢٠١٥). واقع استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات في التدخل المهني مع المصابين باضطرابات التوحد: دراسة ميدانية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز رعاية المصابين باضطرابات التوحد في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر.
- بندق، حسام طلعت. (٢٠١٣). تقييم دور الأخصائي الاجتماعي لتحسين جودة الخدمة الطبية لمرضى الدرن: دراسة مطبقة على مؤسسات الأمراض الصدرية بإقليم وسط الدلتا، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ع ٣٤، ج ١٣.
- بومنجل، فوزي. (٢٠١٦). تكنولوجيا المعلومات: دلالات وأبعاد، مجلة العلوم الانسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- حسانين، أمل عبدالكريم عباس. (٢٠٢٢). ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في عصر المعرفة، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع ١٩.
- رفاعي، عادل محمود. (٢٠١٩). واقع الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر.
- ريان، فكري حسن. (٢٠٠٥). النشاط المدرسي "أسسه وتطبيقاته وأهدافه"، القاهرة، عالم الكتب.
- صكح، نزيهة علي. (٢٠١٥). تكنولوجيا التعليم الالكتروني وتوظيفها في تعليم الخدمة الاجتماعية، مجلة المعرفة، كلية التربية، جامعة الزيتونة، ليبيا.

عبد الحميد، عبد اللاه صابر. (٢٠٢١). متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق العلاج الإلكتروني في العمل مع الحالات الفردية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ع ٥٤، ج ٢.

عبد القوي، رضا رجب. (٢٠١٢). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد: دراسة وصفية تحليلية مطبقة على المدارس الثانوية بمدينة أسيوط، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ع ٣٣، ج ٢. عبد الموجود، أبو الحسن. (٢٠١٥). الهوية المهنية للخدمة الاجتماعية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة الثقافية عالمياً ومحلياً، مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

عثمان، عبد الرحمن صوفي وآخرون. (٢٠١٦). الصعوبات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين من معطيات العلوم المرتبطة بالخدمة الاجتماعية في ممارستهم المهنية بالمجال المدرسي، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.

عثمان، عبد الفتاح وآخرون. (١٩٨٢). البحث الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية. علي، شامية جمال سيد. (٢٠٢١). متطلبات استخدام العلاج عبر الانترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ٣٥(٣).

عمر، أحمد مختار. (٢٠٠٨). معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب. مسلم، على سيد على. (٢٠١٠). إسهامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة وعي الأخصائيين الاجتماعيين بالتعامل المهني مع مشكلات الشباب من منظور طريقة تنظيم المجتمع، المؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرين للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مج ٨.

مصباح، هاني جودة. (٢٠٢١). مقومات رقمنة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي، مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية، ع ٢٢. محمد، رأفت عبد الرحمن. (٢٠١٣). العمل الاجتماعي الاكلينيكي الألكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

محمودي، شهر زاد، كساوي، خديجة. (٢٠١٩). استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Antonio López Peláez &Chaime Marcuello-Servós.(2018). E-Social Work Challenges and Opportunities: Methodologies and Experiences from a Comparative Perspective, European Journal of Social Work, Volume 21,
- Bernard Fong,A.C.M Fong &C.K.Li.(2010).Telemedicine Technologies: Information Technologies in medicine and Telehealth.wiley. <http://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1002/9780470972151>
- Craik,C.,(2019). Social Work Education: Challenges and Opportunities, Journal of Australian Social Work.72.(٢)
- Cwike J.,& Friedman, E. (2019).E- Therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. International social work.
- Gillingham,Philip.(2016).British journal of social work ,school of social work and human services, University of Queensland's Lucia campus ,Brisbane Queensland, Australia
- Howard Jacob Karger, Levine Joanne. (1999). the Internet and Technology for the Human Services, Longman, New York.
- Keeney, A. (2017). School Social Workers' Perceptions of Electronic Media on Practice.PHD. Fort Collins, Colorado: Colorado State University.
- Loue,Sana.(2016).Ethical use of electronic Media of social work practice, Revista Romanesco Pantry Educate Multidimensionala Nasw standers of clinic social work in social work practice,N at I o n association of social workers.
- Pelaez,Antonio Lopez&Servos, Chaime Marcuello.(2018). E-social work and digital society: re-conceptualizing approaches practices and technologies, European Journal of social work.
- Rex, A.Skidmore.(1995). Social work administration dynamic management and human relations, 3rd edition, person education,
- Rossi.p.(1982).Evaluation systematic Approach N,Y Beverly Hills sage,p.200.