مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal
FSSJ

# مدى قدرة العملية التعليمية على تحقيق مخرجات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية بمعاهد الخدمة الاجتماعية

# The extent to which the educational process can achieve the quality outcomes of social work education in social work institutes

**د/ خالد مجاهد أحمد السيد**

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ

**DOI**: 10.21608/fjssj.2024.409403 **Url**: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_409403.html

**تاريخ إستلام البحث:** ٢٠٢٤/٦/١٨م **تاريخ القبول:** ٢٠٢٤/٧/٢٥م **تاريخ النشر:** ٢٠٢٤/٧/٣٠م

**توثيق البحث**: السيد، خالد مجاهد أحمد. (٢٠٢٤). مدى قدرة العملية التعليمية على تحقيق مخرجات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية بمعاهد الخدمة الاجتماعية. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية,ع. ١٨،ج.(٥),ص-ص:٤٩-١٠٠.

٢٠٢٤م

**المجلد**: الثامن عشر. **العدد**: الخامس. يوليو ٢٠٢٤م.

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal
FSSJ

# مدى قدرة العملية التعليمية على تحقيق مخرجات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية بمعاهد الخدمة الاجتماعية

**المستخلص:**

حاولت الدراسة قياس مدي قدرة العملية التعليمية تحقيق مخرجات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، وذلك بمعاهد الخدمة الاجتماعية، حيث أثبتت أنها تتحقق بالمعهد محل التطبيق بعض المخرجات أهمها ( مهارات استخدام التكنولوجيا في العمل المهني، الإطار القيمي وأخلاقيات الممارسة، القدرة على العمل الفريقي، القدرة على تنفيذ البحوث العلمية، المهارات المهنية، المعارف المرتبطة بالمهنة، مهارات التعامل مع أنساق الممارسة، المهارات العامة والمنقولة، تنفيذ خطوات العملية التخطيطية، القدرة على فهم معارف الخدمة الاجتماعية، توافر المواصفات العامة للخريج، وجود المهارات الذهنية ) الاستراتيجية المنهجية للدراسة: المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي بالعينة – نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الحالية إلى الدراسات الوصفية التحليلية – أداة جمع البيانات: مقياس يتناول مخرجات العملية التعليمية من منظور الجودة – مجالات الدراسة: أ– المجال المكاني: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ – المجال الزمني: العام الجامعي ٢٠٢٤/٠٢٣ الذي يبدأ من الأحد ٢٠٢٣/١٠/١ وحتى الثلاثاء ٢٠٢٤/٤/٣٠ .– المجال البشري: ٣٧٥ طالب وطالبة بالفرقة الرابعة).

**الكلمات المفتاحية:** العملية التعليمية، الجودة، تعليم الخدمة الاجتماعية.

## The extent to which the educational process can achieve the quality outcomes of social work education in social work institutes

**Abstract:**

The study attempted to measure the extent to which the educational process is able to achieve the quality outcomes of social work education in social work institutes, as it proved that some outcomes are achieved in the institute in question, the most important of which are (skills in using technology in professional work, the value framework and ethics of practice, the ability to work in a team, and the ability to implement... Scientific research, professional skills, knowledge related to the profession, skills in dealing with practice patterns. General and transferable skills, implementing the steps of the planning process, the ability to understand social work knowledge, the availability of general specifications for the graduate, and the presence of mental skills Methodological strategy of the study: Method used: Social survey of the sample: Type of Study: The present study belongs

to descriptive analytical studies. Data collection instrument: a measure addressing the outputs of the educational process from a quality perspective. Areas of study: A. Spatial domain: Higher Institute of Social work in Kafr El Sheikh. B. Time Zone: Academic year 2023/2024 commencing from Sunday 1/10/2023 to Tuesday 30/4/2024 C. Human Field: 375 students of the fourth band

**Keywords:** educational process, quality, o education in social work.

**أولاً: مدخل لتحديد مشكلة الدراسة:**

يسمى الشخص المهني الذي يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية بالأخصائي الاجتماعي (الاختصاصي الاجتماعي Social Worker) ذلك الشخص الذي تم إعداده نظريًا وميدانيًا خلال أربعة سنوات (بعد مرحلة الثانوية العامة – في أقسام أو مدارس أو معاهد أو كليات الخدمة الاجتماعية) (أبو النصر، ٢٠٠٩، ١٣٣).

وهذا يعنى الاهتمام بتخريج متخصصين على مستوى الدبلوم فوق المتوسط، البكالوريوس، دبلوم الدراسات العليا، الماجستير، الدكتوراه، وتطوير مناهج إعداد الأخصائي الاجتماعي إلى جانب الاعتراف المجتمعي بالمهنة، واهتمام الأكاديميون بعقد المؤتمرات العلمية التي تناقش قضايا المهنة من ناحية ودورا في مواجهة المشكلات المجتمعية من ناحية أخرى خاصة بعد أن أصبح الأخصائيون الاجتماعيون يعملون في كافة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لتحقيق أهداف وقائية وعلاجية وتنموية يسعى المجتمع المصري جاهدًا لتحقيقها(عبدالحميد، ٢٠١٩، ٥).

والمهنة هي نشاط منظم وهادف يتم ممارسته بواسطة أشخاص مهنيين أعدوا خصيصًا لذلك، تجنبًا لمخاطر الخطأ والارتجال والعشوائية والذاتية وإفشاء أسرار العملاء أو استغلالهم (أبو النصر، ٢٠١٨، ١٦)

لذا يجب التأني والتدقيق والموضوعية في عملية اختيار طالب الخدمة الاجتماعية، وذلك للاطمئنان على توفر الاستعداد النفسي والاجتماعي والمعرفي والقيمي والجسمي المناسب لديه لكي يكون أخصائي اجتماعي بعد ذلك (أبو النصر، ٢٠٠٩، ١٣٤).

هذا وهناك عوامل عديدة أدت وما زالت تؤدي إلى أهمية التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين نذكر منها على سبيل المثال: (أبو النصر، ٢٠١٨، ٢٠٠).

١- الخدمة الاجتماعية مهنة حساسة: الحساسية صفة أساسية اكتسبتها الخدمة الاجتماعية من طبيعتها. فهي تعمل داخل مجال بشري معقد فيمارسها بشر، ويستفيد منها بشر... ولا يصح أن يكونوا عرضة للتجربة والخطأ.

٢- التعامل مع العديد من الأنواع من المؤسسات والعملاء والمشكلات، مما يتطلب معه الاستمرار في تنمية المعارف والمهارات للتعامل مع هذا النوع بشكل كفؤ.

٣- النمو السريع للمعلومات، مما يتطلب معه الإطلاع عليها باستمرار.

٤- اتساع وتنوع القاعدة المعرفية للخدمة الاجتماعية.

٥- النتائج السلبية المترتبة على عدم استمرار الأخصائيين الاجتماعيين في تنمية مهاراتهم المهنية، نذكر منها على سبيل المثال: عدم تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية بالشكل المطلوب....

٦- أثر الممارسة المهنية ضعيفة المستوى – نتيجة عدم الاهتمام بالشكل الكافي بتنمية المهارات المهنية- على حياة العملاء وموارد المؤسسة.

لقد بات في حكم المؤكد أن الممارسات التربوية والتعليمية والاجتماعية التي تدور رحاها داخل أروقة مؤسسات التعليم تواجه قائمة من المشكلات تختلف عما تم مجابهته من قبل، وأنه لا سبيل إلى حل تلك المشكلات إلا بتغيير طريقة تفكيرنا، إذ لا يتصور أن يتم حل المشكلات بنفس طريقة التفكير التي أوجدتها، ولنا أن نردد مع أينشتين: الغباء هو أن تفعل الشيء نفسه مرتين، بنفس الأسلوب، ونفس الخطوات، مع انتظار نتائج مختلفة (عبدالحميد، ٢٠٢٠، ٤٨١).

والأخصائي الاجتماعي يتعاون مع العاملين من التخصصات المهنية الأخرى (مثل: الطبيب، الممرضة، المدرس، أخصائي العلاج الطبيعي، أخصائي التأهيل المهني،...) في تحقيق أهداف مساعدة الناس وتقديم برامج الرعاية التي يحتاجونها... مثل: الرعاية التعليمية والرعاية الاجتماعية. ويأخذ هذا التعاون شكل فريق عمل Team Work كنوع من التنسيق والتكامل في تحقيق هذه الأهداف (أبو النصر، ٢٠٠٩، ١٣٥).

**لذا لابد من مراعاة الاعتبارات التالية: (أبوالنصر، ٢٠٠٩، ١٣٦-١٣٧).**

١- أن يكون مؤهل بالتأهيل المناسب.

٢- لديه المعارف والمهارات المناسبة لأداء وظيفته بكفاءة وفاعلية.

٣- وجود مقدم الخدمة في المواعيد المحددة.

٤- الحصول على التدريب المناسب بشكل مستمر.

٥- توفير الأدوات والوسائل التي يحتاجها مقدم الخدمة.

٦- أن تكون سلوكيات مقدم الخدمة ممتازة.

٧- التعاون والتنسيق مع فريق العمل.

٨- لديه اتجاهات إيجابية نحو وظيفته والمنظمة والعملاء.

٩- أن يحترم قيم وأخلاقيات المهنة.

١٠- أن يسترشد بمبادئ المهنة.

فقد أثبتت لنا حقائق الحاضر أن القوة أيضًا معرفة، وهو ما يتماشى مع توجهات الفلسفة التربوية في عصر المعلومات التي تتمثل في أربع غايات رئيسة هي: (عبدالحميد، ٢٠٢٠، ٤٨٢). ( تعلم لتعرف – تعلم لتعمل – تعلم لتكون – تعلم لتشارك الآخرين)

ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة كذلك، التحرر من سياقية التعليم، وتجاوز الأطر والحدود الرسمية المحددة بالمقررات، أو بما يطرحه الأستاذ خلال اللقاءات والمحاضرات، والعمل على تطوير التفاعل الداخلي، وتوسيع آفاق التفاعل الخارجي ليمتد إلى كل من له علاقة وإلى كل ما له علاقة (نجم، ٢٠٠٥، ٢٦٦).

**ويرى البعض أن من أهم آليات تحقيق جودة التعليم في الخدمة الاجتماعية (هلالي، ٢٠١٨، ١٨٨).**

١- تعديل اللوائح القديمة التي لا تتمشى مع المتغيرات التكنولوجية الحديثة.

٢- الاهتمام بعلوم المستقبليات والحاسب الآلي وتطبيقاته ونظم المعلومات (توصيات المؤتمر العلمي السابع للخدمة الاجتماعية، ١٩٩٣، ١٣).

٣- تحديث محتوى المناهج الدراسية لخلق منافسة عالمية لطلابنا.

٤- إجازة الكتب والمراجع العلمية المقررة رهن توافر شروط أهمها (المعاصرة) المحلية والواقعية، صدق المراجع، والتوثيق، الإثارة للخلق والإبداع، تجنب السرد الإنشائي، تركيز خاص على مهارات الأداء الاجتماعي، التحول نحو تكنولوجيا العصر وآلياته (محمد، ٢٠٠٥، ٩٦).

**ولابد من توافر عدة مهارات في خريج الخدمة الاجتماعية أهمها** (أبو النصر، ٢٠٠٩، ١٣٩-١٤٢).

١- مهارات فكرية (منها التفكير المرتب ورؤية الأبعاد الكاملة لأي مشكلة).

٢- مهارات إنسانية (منها مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين).

٣- مهارات فنية (القدرة على القيام بالعمل بالشكل المطلوب).

وهذا ما تسعى هذه الدراسة من التأكد من وجود مثل هذه المهارات.

**كذلك هناك مجموعة من القواعد التي يجب أن يلم بها الخريج منها** (أبو النصر، ٢٠٠٩، ٣٨٢-٣٨٤)

١- قواعد تتعلق بالمؤسسات والمنظمات.

٢- قواعد تتعلق بالزملاء.

٣- قواعد تتعلق بالمهنة.

كما أن تطبيق إدارة المعرفة يتطلب استخدام أنواع مختلفة من التقويم وأساليب وأدوات متنوعة، فمن الضروري لكل مدرس جامعي أو غيره أن يكون على معرفة بأساليب التقويم المختلفة وبالأدوات التي يمكن استخدامها في التقييم، الأمر الذي من شأنه دفع المدرس إلى اختيار ما يناسب المساقات التي يدرسها، والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في كل مساق من المساقات المختلفة الحبازى، ٢٠٠٧، ٥).

وظهر أيضًا نمط حديث في المهنة هو الخدمة الاجتماعية الإلكترونية Electronic Social Work، والتي يمكن تعريفها بأنها تعليم وتدريب وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك باستخدام وظائف كل من الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) ووسائل التواصل الاجتماعي... في التواصل مع العملاء وتحقيق أهداف المساعدة لهم عن بعد، ولتحقيق التواصل مع الزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخرى ومع مؤسسات المجتمع والمنظمات المهنية، وفي إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية (أبو النصر، ٢٠٢٠، ص ٢٢).

فالجودة في التعليم مرتبطة بعمليتي التعليم والتعلم وكذلك بالإدارة، فيجب توفير كل الشروط والبيئة الصالحة للمعلم مما يستوجب وضع معايير للعمليات بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة التعليم (سليمان، ٢٠٢٢، ٤٥).

وقد فرض مجتمع المعرفة وتحدياته تحولات تربوية في الجامعات، في سياساتها، واستراتيجياتها، وأهدافها وإدارتها، ومناهجها، وبرامجها، وطرق وأساليب التدريس، ونظم الامتحانات والتقويم، وكان من أهم الأدوار التي يفرضها مجتمع المعرفة على الجامعات التوظيف المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتحول من استهلاك المعرفة إلى إنتاجها والتحول إلى مجتمعات التعلم، وأصبح التعليم التقليدي غير ملائم لإعداد أجيال قادرة على المنافسة في عصر المعرفة، وحل محله أساليب أخرى تعتمد على الاستنتاج والمنطق، واستخدام أساليب المحاكاة والواقع الافتراضي والتعليم التفاعلي والتعليم المبرمج، وهذه الأساليب لا يمكن تحقيقها بالطرق التعليمية التقليدية وإنما باستخدام التكنولوجيا والتحول إلى التعليم الرقمي الذي يهدف إلى خلق أجيال مسلحة بالوسائل والمهارات المطلوبة للولوج إلى العصر المعرفي (الشرعي، ٢٠٢٢).

وتعد المؤسسات التعليمية و الجامعية بصفة خاصة أداة للتنشئة الاجتماعية أو إعادة التنشئة الاجتماعية ولا يقل دورها في ذلك إن لم يزد عن دور الأسرة، وهذا يعني أن الجامعة مسئولة عن تعليم الشباب الجامعي أنماطًا سلوكية جديدة تختلف في الأغلب عن تلك التي يتعلمها في محيط أسرته، إضافة إلى تكيفه مع الأدوار المهنية والاجتماعية التي فرضها ويفرضها التغيير الاجتماعي الواسع الطارئ، ودمجه في النظام الاجتماعي الجديد (World Economic Fortun, 2017)

**ومن الأهمية بمكان إعداد طالب الخدمة الاجتماعية نظريًا من خلال المحاور التالية** (أبو النصر، ٢٠١٨،٧٦):-

١- أن يزود بقاعدة علمية من العلوم الإنسانية وخاصة علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الصحة والإحصاء، والقانون، والاقتصاد والسياسة.

٢- دراسة شاملة للخدمة الاجتماعية: وذلك من حيث ماهيتها وأهدافها وفلسفتها وأنماطها وطرقها ومبادئها وعملياتها المتعددة ومجالاتها المتنوعة.

**ويشير البعض إلى عدة مبررات لتطبيق إدارة المعرفة في الجامعات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص منها**(ديوب، العلى، ٢٠١٧، ٩):-

١- أن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرًا طبيعيًا جدًا بين أعضاء هيئة التدريس، والمحاضرين، والطلاب بصفة عامة.

٢- أن أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعة هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.

٣- يتوافر بالجامعات عادة مناخًا تنظيميًا يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.

٤- تساعد الطلاب على تنمية مهاراتهم بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل.

٥- تنمية روح العمل الجماعي بين عناصر العملية التعليمية (الطلاب- أعضاء هيئة التدريس).

هذا ويسعى التربويون في ظل عصر التطور التقني، والتقدم المعرفي الذي أثر في جميع مجالات الحياة بما في ذلك مجال التربية والتعليم، إلى ضرورة التحديث والتطوير لمواكبة خصائص هذا العصر، والاستفادة من تقنياته الحديثة والسعي نحو دمج التقنية في التعليم؛ وذلك بهدف تجويد العملية التعليمية، وزيادة فاعليتها وتقديم طرائق حديثة ومتنوعة

لأدوات وأساليب التقويم التربوي، تتناسب مع الفروق الفردية للطلاب وتدعم دور المعلم وترفع من مستوى كفاءته (الروقي، ٢٠١٧،٢).

**ومن فوائد تطبيق إدارة المعرفة في تعليم الخدمة الاجتماعية** (أبو خضير، ٢٠٠٧، ١٥-١٨)

١- تنمية القدرات البحثية.

٢- التطوير المستمر للمناهج.

٣- تنمية وتطوير الخدمات الطلابية خاصة المتعلقة بالعملية التعليمية.

ويعاني الطلاب الجامعيين عددًا من المشكلات التي تمثل لهم تحديًا في تطوير أدائهم الجامعي وتؤثر سلبًا على مستوى تحصيلهم الأكاديمي، حيث أظهرت نتائج دراسة الدمياطي (٢٠١٣) أن المشكلات الأكاديمية المتعلقة بالمقررات الدراسية التي تؤثر على مستوى الأداء لدى الطالبات قد احتلت المرتبة الأولى، وتلتها المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، ثم المشكلات المتعلقة بالمكتبة الجامعية، واحتلت المشكلات المتعلقة بالجداول الدراسية المرتبة الأخيرة، كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين المشكلات الأكاديمية ومستوى الأداء لدى الطالبات (الدسوقي،٢٠١٣).

ولأننا نعيش الآن في عصر التكنولوجيا التي تنعكس على التعليم، وهو طريق الازدهار والتقدم في أي مجتمع، وإذا كان عضو هيئة التدريس أحد ركائز العملية التعليمية، فلا يغيب عن ذلك باقي أعضاء وعناصر النظام التعليمي المتمثل في طلاب الجامعة أو ما يسمونه شباب الجامعة (الدسوقي وآخرون، ٢٠١٤).

ولم يكن تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية منفكا عن سياق التغيرات والتطورات التكنولوجية بشكل أساسي. وبالتالي أوجب الانتباه إلى أهمية هذه التقنيات التكنولوجية الجديدة على الطريقة التي يتم بها تعليم الخدمة الاجتماعية (Byrne, 2019).

**ومن أهم القضايا التي تواجه تعليم الخدمة الاجتماعية بشكل عام ما يلي** (عفيفي، ٢٠٢، ٢٨-٣١).

١- قصور آليات حسن الاختبار للطلاب الجدد وافتقاد المقاييس الموضوعية للانتقاء للعناصر الصالحة.

٢- اعتماد تعليم الخدمة الاجتماعية على أسلوب التلقين والحفظ دون استخدام الأمثلة والمواقف العملية، وعلى المحاضرة فقط دون التنوع في استخدام أساليب مختلفة في الشرح، وعدم ربط المناهج بالكمبيوتر من خلال عرضها ببرنامج الباور بوينت واستخدام الداتا شو،

وعدم استخدام الوسائل التعليمية الحديثة كالفيديو وعرض الصور وعدم توافر الإمكانيات المناسبة من قاعات ومعامل ووسائل تعليمية (على، ٢٠٠٧، ٦٨٥-٦٩٦)، ويجب أن توضح أنه لأن العديد من كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بدأ استخدام تكنولوجيا التعليم بكافة أساليبها.

٣- عدم مراعاة الفروق الفردية للطلاب أثناء عملية التعليم، وعدم استخدام كثير من الحواس في الإعداد النظري أو الميداني.

٤- محتوى تعليم الخدمة الاجتماعية وما تتضمنه من مناهج دراسية في الوقت الحاضر يحتاج إلى تغيير وتطوير، حتى يتناسب مع المتغيرات والظروف التي يمر بها المجتمع، وأن هذا المحتوى قاصر على توجيه الممارسة في مجالات الرعاية في المستقبل (خليل، ٢٠٠٠).

٥- ظهور مشكلات حديثة العهد نتيجة التطور التكنولوجي الذي يمر به المجتمع، تواجه الممارسة المهنية وتحتاج إلى الوعي بها وتضافر الجهود لمواجهتها.

٦- الغالبية العظمي من الأخصائيين بالعديد من المجالات تفتقر لكثير من المهارات كما يعانون من نقص الجوانب المعرفية مما جعل مكانة المهنة تنخفض في المجتمع.

٧- الضعف الشديد في استخدام الوسائل التعليمية رغم الإمكانيات الهائلة التي يمكن توافرها، وسوء حالة المكتبات وقلة عدد الكتب بالنسبة لإعداد الطلاب، والاهتمام بتزويد الطلاب بالمعرفة والمعلومات على حساب تكوين المهارة المهنية.

يتضح من العرض السابق أهمية دراسة مستوى العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية في ضوء مخرجات الجودة، ويؤكد هذا العرض لأدبيات الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة تنظيم المجتمع خاصة مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة يمكن عرضها فيما يلي:

**ثانيًا: الدراسات والبحوث السابقة.**

١- **دراسة منصور (١٩٩٠):** استهدفت الدراسة الوقوف على مدى فعالية برنامج الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي في صورته الحالية لواقع المجتمع المصري ومتطلباته، وذلك من خلال وصف وتحليل محتويات مناهج الإعداد النظري ووصف وتحليل اتجاهات التدريب المهني، وكذلك الأساليب المستخدمة في عملية الاختبار الشخصي الهدف من الإعداد المهني ومدى ملاءمة ذلك لواقع المجتمع المصري. وتوصلت الدراسة إلى أن مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية تحتاج إلى إعادة نظر لتوطينها بما يتلاءم وطبيعة المجتمع المصري، خاصة فيما يتعلق بمحتوى المنهج ذاته وأوصت الدراسة بضرورة تشكيل لجنة تسعى إلى إعادة صياغة

محتوى المقررات الدراسية بصفة مستمرة، على أن يكون الهدف من ذلك هو تطويع أساليب ومحتوى المناهج الغربية بما يتلاءم وخصوصية المجتمع المصري.

٢- **دراسة ميشيل رانك (Michel Rank)(١٩٩٥)**: استهدفت الدراسة تحليل محتوى مناهج تعليم الخدمة الاجتماعية في مرحلة البكالوريوس لجميع كليات الخدمة الاجتماعية بالولايات المتحدة الأمريكية، والتي تنتمي إلى مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى استطلاع رأي أساتذة الجامعة الأكاديميين حول إدخال منهج جديد يتعلق بما يعرف اضطراب ما بعد الصدمة ضمن المناهج الدراسية للخدمة الاجتماعية والتناول العلمي لموضوعات هذا المقرر. وأكدت الدراسة على أن الممارسة الناجحة للخدمة الاجتماعية سواء المباشرة مع الأفراد أو الجماعات، وكذلك غير المباشرة لابد وأن تتوافق مع التعليم النظري والعملي. خاصة وأن ما يحدث من تغيير في محتوى التعليم لا يتمشى بالقدر المطلوب مع سرعة التغيير على نطاق واسع من العالم.

٣- **دراسة خليفة (١٩٩٦)** : تبلورت مشكلة الدراسة في تحديد إلى أي مدى يستطيع الممارس المهني في ضوء إعداده النظري والعملي أن يعي طبيعة المشكلات التي يطرحها الواقع المعاش، وكذلك تحديد إلى أي مدى يستطيع الأخصائي توظيف معارفه المهنية في ممارسة آليات التفسير المخطط لمواجهة المشكلات الاجتماعية عن طريق التدخل المهني، فضلاً عن التعرف على طبيعة العلاقة بين المشكلات الراهنة للمجتمع المصري وبين إمكانية التعامل معها باستخدام الممارسة المهنية. وتوصلت الدراسة إلى مسئولية ضعف مستوى المهارة وتدني قدرة الممارسين على تحقيق أهداف التغيير المخطط لا تعود إلى الممارس بقدر ما ترجع إلى ضعف الإعداد المهني وقصوره. كذلك كان هناك آراء تشير إلى أن ضعف الممارسة يرتبط بالظروف البيئية والتعقيد الشديد في المشكلات الاجتماعية ووجود معوقات إدارية وبيروقراطية في النسق الإداري والتنظيمي للمؤسسات الاجتماعية القائمة، وأوصت الدراسة بإعادة النظر في الخطة الدراسية المعتمدة حاليًا بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بحيث ترتبط بظواهر ومشكلات المجتمع المصري وتوزيعها على الفرق والسنوات الدراسية المتقدمة.

٤- **دراسة صادق (٢٠٠١)**: حيث أوصت الدراسة بضرورة تغيير المناهج التعليمية لربط إعداد الأخصائي الاجتماعي باحتياجات المجتمع ومشكلاته من ناحية، وتدريبه وإكسابه مهارات العمل الميداني المهني من ناحية أخرى وبعيدًا عن الإبقاء على الأطر المعرفية التي لا تستطيع التعامل بها إطلاقًا في الميدان كذلك الاستفادة من نتيجة العولمة من فرص لإثراء

المعرفة المهنية، وكذلك المهارات الميدانية، وذلك من خلال الاشتراك في الأنشطة الدولية لزيادة جودة الممارسة المهنية بما يتناسب مع مستجدات العصر.

٥- **دراسة داود (٢٠٠٤)** : هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تعليم الخدمة الاجتماعية في تنمية اتجاهات الحداثة لدى طلابها، بالإضافة إلى تحديد مدى اختلاف الاتجاهات نحو التحديث باختلاف مدة الدراسة (الفرق الدراسية) وحدد الباحث اتجاهات الحداثة في: تقبل الخبرات والأفكار الجديدة، الانفتاح الفكري، التخطيط العلمي، الطموح المهني، استخدام التكنولوجيا، المشاركة، الانتماء، احترام السلطة، حقوق المرأة. وتوصلت الدراسة إلى أن تعليم الخدمة الاجتماعية يُسهم في تنمية اتجاهات الحداثة عند الطلاب ولكن إسهام محدود، فمن ناحية تتسبب الخبرة الجامعية التي يتعرض لها الطلاب أثناء دراستهم للخدمة الاجتماعية بزيادة ضئيلة في مستوى اتجاهاتهم نحو الحداثة في بعض الاتجاهات دون بقية الاتجاهات. وهذا دليل على أن تعليم الخدمة الاجتماعية ذات فاعلية من هذا الجانب ومحدود في اتجاهات أخرى. وهذا يؤدى إلى تكوين مجتمع طلابي غير متجانس من حيث أنماط الشخصية. أيضًا أن هذه الفاعلية المحدودة تلقي بعض الشك على فاعلية تعليم الخدمة الاجتماعية في تنمية اتجاهات الحداثة عند طلابها، ولابد من أن تتوجه الجهود إلى إعادة النظر في مناهج ومقررات وبرامج الخدمة الاجتماعية بحيث تُصبح ذات تأثير أقوى وأبرز في تنمية الشخصية الحديثة التي تتطلبها عمليات التنمية والتحديث.

٦- **دراسة مكاوي (٢٠٠٦)**: حاولت الدراسة التعرف على معايير جودة تعليم التخطيط الاجتماعي بالتركيز على أحد عناصر العملية التعليمية وهم طلاب مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا الدارسين للتخطيط الاجتماعي، وتقسيم تلك المعايير إلى عناصر وتحديد إسهام كل عنصر في جودة العملية التعليمية، وذلك من أجل التوصل إلى مجموعة مقترحات تدعم معايير الجودة لتعليم التخطيط الاجتماعي. وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، حيث اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة لعد (١٢٠) طالب من الفرقة الثالثة من طلاب الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان، وكذلك عدد (٢٤) من طلاب الدراسات العليا بقسم التخطيط الاجتماعي وجمعت البيانات من خلال استمارة استبيان قام بإعدادها الباحث. وانتهت الدراسة إلى أن هناك قصور واضح في عناصر عملية الجودة المرتبطة بتعليم التخطيط الاجتماعي خاصة فيما يتعلق لعضو هيئة التدريس والمنهج، والطالب، وكذلك التسهيلات المادية المساعدة في العملية التعليمية. **كما انتهت الدراسة بعدة توصيات منها:** – ضرورة تحديث مناهج التخطيط الاجتماعي وتضمينها القضايا والمشكلات

المحلية والعالمية بحيث تمكن المتعلم من فهم العالم المحيط به. – أن تحتوى مناهج التخطيط على معارف ومهارات عقلية ومهارات مهنية. – الاهتمام بالتعليم الذاتي الموضوعي لما يقدمه قسم التخطيط من مقررات علمية مختلفة باعتبار ذلك وسيلة مجدية لمراجعة برامجه بشكل دوري ومستمر. – التركيز على اللغة الأجنبية في التدريس وفي الاختبارات خاصة طلاب الدراسات العليا.

٧- **دراسة عرفان (٢٠٠٦):** تم تحديد مشكلة الدراسة في سؤال هو كيف يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يضع نفسه في وضع جيد يستجيب فيه بفاعلية للتحديات الدولية، وكيف يمكن إعداده لذلك فضلاً عن محاولة تحديد طبيعة المناهج والسمات الشخصية التي يجب أن تتوافر فيه لكي يمارس الخدمة الاجتماعية الدولية. وأوصت الدراسة بأنه يجب أن يتضمن برنامج إعداد الطالب على مستوى البكالوريوس والماجستير مقررات في اللغة الإنجليزية عامة ومتخصصة، كذلك إتقان كيفية إعداد وتصميم البحوث الكيفية في الخدمة الاجتماعية، إضافة إلى مقررات في تطبيقات الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية.

٨- **دراسة توفيق، عطا الله (٢٠٠٧):** استهدفت الدراسة التعرف على مدى الالتزام في بناء منهج تنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان بمعايير بناء المناهج، وكذلك تحديد ما إذا كان منهج تنظيم المجتمع الذي يدرسه الطالب في مرحلة البكالوريوس مساير للتغيرات المجتمعية المعاصرة، والتي حددتها الدراسة في الخصخصة، والعولمة، والثورة التكنولوجية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: – أن الالتزام بمعايير بناء المناهج منخفض وهو ما يتطلب من القائمين على وضع المنهج إعادة النظر في بناء هذا المنهج ليكون أكثر التزامًا بمعايير بناء المناهج لضمان جودة التعليم. – تشير نتائج الدراسة إلى أن ملائمة منهج تنظيم المجتمع لمتغيرات الخصخصة، والعولمة، والثورة التكنولوجية، جاءت منخفضة سواء في نتائج تحليل المحتوى أو في نتائج أعضاء هيئة التدريس. وأوصت الدراسة بضرورة إعادة تقييم دوري للمنهج بمختلف مقرراته للتعرف على مدى ملائمته للتغيرات المجتمعية المعاصرة لإحداث التعديلات به بما يتلاءم وواقع المجتمع، وضرورة الالتزام بمعايير جودة بناء المنهج عند بناء منهج طريقة تنظيم المجتمع بالكلية.

٩- **دراسة توفيق (٢٠١٠):** حاولت الدراسة التعرف على مدى تنفيذ الممارسات التي تحقق معايير أحد محاور ضمان جودة التعليم وهو محور الفاعلية التعليمية لتعليم تنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وقد ركزت الدراسة على خمسة معايير فقط من معايير محور الفعالية التعليمية من مجمل ثماني معايير وهي معيار: (البرنامج – المقررات

الدراسية– أعضاء هيئة التدريس – التعليم والتعلم والتسهيلات المادية للتعلم – معيار البحث العلمي والأنشطة العلمية الأخرى – معيار الدراسات العليا). وأوصت الدراسة بضرورة أن تكون مصفوفة الممارسات التي تحقق معايير محوري ضمان الجودة وهما القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية معلنة ومعروفة لجميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، وكذلك التأكيد على أهمية التعاون والتنسيق بين وحدة ضمان الجودة على مستوى الكلية والوحدة الفرعية بالقسم العلمي.

١٠- **دراسة النجار (٢٠١٩):** التي أوصت بالآتي:- ١- تطوير نمط التعليم عن بُعد للأخصائي الاجتماعي بما يتناسب واحدث الاتجاهات في الخدمة الاجتماعية مع الاهتمام بعلوم المستقبليات ونظم المعلومات والحاسب وتطبيقاته باللغة الانجليزية. ٢- تعديل اللوائح الدراسية وفقا لما توصلت إليه العلوم الاجتماعية وتوصلت إليها الخدمة الاجتماعية من تراكم معرفي مع استحداث مقررات جديدة يحتاجها المجتمع وترتبط بمشكلاته. ٣-الاهتمام بأسلوب التدريس للمقررات بحيث تتعدى تلك الأساليب ولا تقتصر علي المحاضرة فقط بل استخدام المناقشات والبحوث.

١١- **دراسة أمل صلاح محمود (٢٠٢١):** حيث استهدفت معرفة روافد ومكونات الثقافة المعلوماتية لدى المتخصصين في مجال الآداب والعلوم الإنسانية من أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب جامعة جنوب الوادي في قنا، ومعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الثقافة المعلوماتية وعلى الاتجاهات البحثية الجديدة التي تولدت لديهم بعد قبول التحول الرقمي وانتشار الانترنت، وتحديد الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس من الإفادة من مصادر المعلومات الرقمية، ثم تحديد أكثر أنواع مصادر المعلومات الرقمية التي يلجأ إليها أعضاء هيئة التدريس، وكان من بين أبرز نتائج الدراسة أن بعض أعضاء هيئة التدريس يواجهون صعوبة في استخدام الإنترنت بسبب اللغة الأجنبية، وعدم وجود خبرة كافية للتعامل مع الوسائط الرقمية، وضعف خدمات التوجيه والإرشاد على استخدام مصادر المعلومات الرقمية.

١٢- **دراسة أكرم محمد محمود إبراهيم (٢٠٢٢):** حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك عدد من المتطلبات لتحقيق التعليم الإلكتروني لتحسين الجودة لخريجي الخدمة الاجتماعية هي (المتطلبات التقنية – التدريبية – المهارية – التدريسية – رأس المال البشري – الأساليب التقنية) وتوصل إلى تصور لتطبيق وتحقيق هذه المتطلبات.

١٣- **دراسة عبدالفتاح (٢٠٢٢):** حيث ركزت على بعض المؤشرات التي لابد من توافرها في معاهد الخدمة الاجتماعية لكي تتحقق متطلبات الاعتماد الأكاديمي منها: - تلبية المعهد لحاجات السوق وإيجاد فرص عمل للخريجين. - تسويق الخريجين المتوقع تخرجهم. - تطبيق اختبارات سنوية لمعرفة سلبيات وإيجابيات المعهد. - تنظيم برامج التعليم المستمر لخريجي المعهد. - عقد مؤتمرات علمية مستمرة ودعوة الخريجين لحضورها. - متابعة الخريجين وتزويدهم بأهم التطورات المهنية.

١٤- **دراسة عبدالجواد (٢٠٢٣):** التي حاولت دراسة العلاقة بين الاحتراق المهني وعلاقته بتقدير الذات لدى أعضاء هيئة التدريس، والتي توصلت إلى أن الاحتراق الذي يعاني منه أعضاء هيئة التدريس والذي يسمى أحيانًا بالضغوط التي تفوق إمكاناتهم ومواردهم الشخصية والبيئية اللازمة للتعامل معها، واحتياجاتهم إلى مستوى مادي يتناسب مع مكانتهم ووضعهم في المجتمع.( ومن الممكن أن يتضح من هذه الدراسة أن هذه الضغوط قد تؤثر على أداء عضو هيئة التدريس في تخريج الطالب المهني القادر على الممارسة المهنية المستقلة).

١٥- **دراسة سليمان (٢٠٢٣):** والتي توصلت إلى تحديد بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق الكفاءة الأكاديمية لدى طلاب الخدمة الاجتماعية، وكذلك أعضاء هيئة التدريس كان من أهمها (ضعف قدرة المؤسسة التعليمية على توفير الدعم الفني في حالة الأعطال الخاصة بالوسائل التكنولوجية بالمؤسسة- مقاومة التغيير من بعض أعضاء هيئة التدريس – ضعف المخصصات والموارد المالية والإمكانات والتجهيزات المادية والتقنية، ضعف معرفة بعض أعضاء هيئة التدريس بتطبيقات التعليم الحديثة – ضعف قدرة أعضاء هيئة التدريس على بناء مقررات ترتبط بالواقع الفعلي).

١٦- **دراسة منصور** (٢٠٢٣) (Mansour, 2023) استهدفت الدراسة تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية وتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتحديد الفروق بين متوسطات استجابات العاملين حول جودة الحياة الوظيفية بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية وفقًا لمتغيرات (النوع، السن، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي)، وصولاً إلى آليات تخطيطية مقترحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، واعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وعددهم (٨٣) مفردة، وتمثلت أداة الدراسة في

استمارة استبيان للعاملين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وفقًا لمتغيرات النوع، والسن، وسنوات الخبرة، والمؤهل الدراسي.

١٧- **دراسة بسخرون (٢٠٢٣):** حيث حاولت الدراسة إلقاء الضوء على مميزات وعيوب أنظمة القياس والتقويم الإلكتروني والفرق بينه وبين التقويم التقليدي، وأهمية التقويم الإلكتروني في تنمية مهارة التعليم الذاتي للطلاب، وتزيد من كفاءة عضو هيئة التدريس ومعاونا لهم على تحقيق نواتج التعليم المستهدفة.

١٨- **دراسة مبروك (٢٠٢٣):** حيث أوصت بالآتي:- - تحديث سياسات ومعايير جودة التعليم العالي لمواكبة التحول الرقمي. - توفير البنية التحتية المتكاملة ماديًا وبرمجيًا التي يحتاجها التعليم الجامعي. - الالتزام بالمعايير الواجب توافرها في أعضاء هيئة التدريس لزيادة الأداء الأكاديمي المتميز.

- **تحليل الدراسات والبحوث السابقة:**

تناولت الدراسات والبحوث السابقة العرض العديد من الجوانب المتعلقة بالعملية التعليمية للخدمة الاجتماعية يمكن عرض بعضها على النحو التالي:-

١- تناولت بعض الدراسات مميزات وعيوب أنظمة القياس والتقويم الإلكتروني والفرق بينه وبين التقليدي، وعلاقة ذلك بتحقيق نواتج التعليم المستهدفة، وكذلك المعوقات التي تحول دون تحقيق الكفاءة الأكاديمية لدى طلاب الخدمة الاجتماعية (منال عبده خليل، فاطمة عبدالرازق محمد).

٢- وتناول بعضها أهمية تطوير نمط التعليم عن بعد للأخصائي الاجتماعي والاهتمام بتطبيقات الحاسب الآلي، كذلك الاهتمام بإضافة مقررات باللغة الإنجليزية (عاطف النجار، محمود محمد عرفان).

٣- وتناولت العديد من الدراسات قضية الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية من عدة جوانب منها (أهمية توفير متطلبات الاعتماد الأكاديمي (بسمة كارم محمود)، جودة الحياة الوظيفية ومستوى أداء العاملين بالمؤسسات التعليمية للخدمة الاجتماعية (mansour)، تحديد متطلبات جودة التعليم الإلكتروني ومتطلباتها (أكرم محمد محمود)، تطبيق معيار الفاعلية التعليمية ومتطلباته (نيفين عبدالمنعم) (نشوى زكي).

٤- تناولت بعض الدراسات تأثير تكنولوجيا المعلومات على قدرات أعضاء هيئة التدريس (أمل صلاح محمود).

٥- وبعض الدراسات تناولت العلاقة بين الاحتراق المهني وعلاقته بتقدير الذات لدى أعضاء هيئة التدريس وكذلك الاحتراق المادي (أسماء فرج فرج).

٦- تناولت بعض الدراسات أهمية تطابق التعليم العملي مع التعليم الأكاديمي (ميشيل رانك، سمير حسن منصور).

٧- تناولت بعض الدراسات تطوير المناهج الدراسية وتغيرها بشكل يواكب تطوير المجتمع (تومادر مصطفى أحمد، نيفين محمد توفيق).

٨- هناك دراسات تناولت دور تعليم الخدمة الاجتماعية في تنمية اتجاهات الحداثة لدى الطلاب (عماد حمدي داود).

٩- تناولت بعض الدراسات ضعف مستوى المهارة وتدنى قدرة الممارسين على تحقيق أهداف التغيير المخطط والذي يرجع أسبابه إلى ضعف الإعداد المهني وقصوره (محروس محمود خليفة).

**ثالثًا: النظرية العلمية الموجهة للدراسة:**

تُعد نظرية المنظمات هي أقرب النظريات العلمية لهذه الدراسة حيث تعرف المنظمة بأنها عبارة عن تجمع من الأشخاص الذين يعملون معًا لتحقيق الأهداف المشتركة من خلال تقسيم العمل، وتقدم المنظمة وسيلة لاستخدام القوة الفردية ضمن مجموعة لتحقيق المزيد مما يمكن إنجازه من خلال الجهود الإجمالية لأعضاء مجموعة العمل بشكل فردي، كما لخص جيفري فيفر في الاتجاهات الجديدة لنظرية المنظمات، منظور متعدد الاختصاصات يشمل دراسة ما يلي:

أ- تأثير المنظمات الاجتماعية على سلوك ومواقف الأفراد داخلها.

ب- آثار الخصائص الفردية على العمل داخل المنظمة.

جـ- مدى الأداء، والنجاح، والبقاء على قيد الحياة من جانب المنظمة.

د- التأثيرات المتبادلة مع البيئة، بما في ذلك الموارد والأهداف، والعوامل السياسية، والبيئة الثقافية على المنظمات والعكس بالعكس (Turner)

ومن المدخل السابق والذي يلخص بعض اهتمامات نظرية المنظمات نجد عند تطبيق هذه النظرية على المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ كمنظمة نجد أن المعهد له مكونات وموارد وكذلك بتطبيق رقم (جـ) نجد أن العملية التعليمية لها أهداف، وأداء الطالب

وعضو هيئة التدريس وباقي الموارد البشرية وكذلك الإمكانات غير البشرية لها دور مهم في إنجاح المعهد في تحقيق الأهداف التعليمية المحددة للخريجين (مخرجات العملية التعليمية).

**رابعًا: تحديد مشكلة الدراسة:**

من خلال العرض السابق من المدخل النظري والأدبيات الخاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية، وكذلك الدراسات والبحوث السابقة وتحليلها الذي يؤكد أهمية دراسة طرق تدريس مهنة الخدمة الاجتماعية في الوقت الراهن، وكذلك النظرية العلمية الموجهة للدراسة وهي نظرية المنظمات، فإنه يمكن للباحث أن يحاول تحديد مشكلة الدراسة في محاولة اختبار مدى تحقيق مخرجات العملية التعليمية ومنها (الأهداف التعليمية، المواصفات العامة للخريج، المعرفة والفهم، المهارات الذهنية، المهارات المهنية، المهارات العامة والمنقولة) التي يجب أن يتحلى بها خريج الخدمة الاجتماعية وكذلك المعوقات والمقترحات المرتبطة بالقضية محل الدراسة).

**خامسًا: أهمية الدراسة:**

١- تعد العملية التعليمية ركن مهم وأساسي من أركان مهنة الخدمة الاجتماعية لذا فلابد من دراسة كيفية تطويرها.

٢- إعداد الخريجين من معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية بالآلاف، فلابد من وجود المهارات المهنية لديهم لكي يكونوا أكثر فاعلية في المجتمع.

٣- أثبتت الدراسات السابقة والبحوث ضعف مستوى خريجي الخدمة الاجتماعية وأوصت بأهمية تطوير المناهج والمقررات الدراسية والتعليم الميداني فكان لابد من تحديد نقاط الضعف التي تستحق التطوير.

٤- يعد أي عمل مهني تعليمي أو ممارسة لا يتسم بمعايير الجودة فإنه عمل ناقص يلزم تطويره.

٥- كان لابد من التأكد من مخرجات عملية تعليم الخدمة الاجتماعية أنها تحقق أهدافها ومهاراتها المتنوعة.

٦- تسعى الدراسة الحالية للتأكد من مدى تحقيق العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة تنظيم المجتمع خاصة للمواصفات العامة للخريج أم لا في المجال المكاني محل الدراسة.

**سادسًا: أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- تحديد مدى تحقيق الأهداف التعليمية لدى خريج الخدمة الاجتماعية.

٢- تحديد مدى تحقيق المواصفات العامة لدى خريج الخدمة الاجتماعية.
٣- تحديد مدى تحقيق المعرفة والفهم لخريج الخدمة الاجتماعية.
٤- تحديد مدى تحقيق المهارات الذهنية لخريج الخدمة الاجتماعية.
٥- تحديد مدى تحقيق المهارات المهنية لخريج الخدمة الاجتماعية.
٦- تحديد مدى تحقيق المهارات العامة والمنقولة لخريج الخدمة الاجتماعية.
٧- تحديد المعوقات التي تحول دون تحقيق مخرجات العملية التعليمية.
٨- تحديد المقترحات اللازمة لتحقيق مخرجات العملية التعليمية.

**سابعًا: تساؤلات الدراسة:** تسعى الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

١- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بالمعارف الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية؟
٢- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بمهارات استخدام الحاسب الآلي؟
٣- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بالإطار القيمي وأخلاقيات الممارسة المهنية؟
٤- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بمهارات التعامل مع أنساق الممارسة؟
٥- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بالمواصفات العامة لخريج الخدمة الاجتماعية؟
٦- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بمهارات تنفيذ البحوث الاجتماعية؟
٧- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بمهارات العمل الفريقي ؟
٨- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب تنفيذ خطوات التخطيط العلمي؟
٩- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بالفهم الصحيح لمعارف الخدمة الاجتماعية؟.
١٠- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بالمهارات الذهنية التي يجب أن يتحل بها خريج الخدمة الاجتماعية؟
١١- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بالمهارات المهنية التي يكتسبها خريج الخدمة الاجتماعية؟
١٢- ما مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بالمهارات العامة والمنقولة التي يكتسبها خريج الخدمة الاجتماعية؟
١٣- ما المعوقات التي تواجه تحقيق مخرجات العملية التعليمية لخريج الخدمة الاجتماعية؟

١٤٨- ما المقترحات اللازمة لتحقيق مخرجات العملية للخدمة الاجتماعية؟

**ثامنًا: مفاهيم الدراسة:**

**١- مفهوم المتطلبات (Requirement):[ مخرجات العملية التعليمية للخدمة الاجتماعية]**

يعرفها قاموس ويبستر Webster بأنها "شيء إلزامي، أو مطلوب، أو احتياجات ضرورية"، أو "الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه" (Webster, 1991).

وتعرف أيضًا بأنها " الشيء الذي يستلزم وجوده ويجب توفيره والإذعان له" (Oxford, 1993) كما تشير إلى " كل ما يتم عمله للوفاء باحتياجات المستفيدين من الخدمة وهيئة المؤسسة والمجتمع" (السلمي، ٢٠٠٣).

وتعرف المتطلبات في سياق نسق السياسة الاجتماعية بأنها" تحديد الموارد القائمة أو المتاحة والبرامج والجهود التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد حتى يمكن تجنب الازدواج والصراع أو التنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم" (السكري، ٢٠٠٠، ٥٢٦).

وتعرف متطلبات الوظيفة بأنها "المؤهلات العقلية والاستعدادات البدنية المطلوبة في الشخص الذي يوكل إليه شغل الوظيفة" (بدوي، ١٩٨٦، ٣٥٥).

وهناك من يعرفها بأنها مجمل الجهود والمهام المفترض القيام بها من قبل المسئولين عن إدارة العملية التعليمية لتحقيق أهداف البرامج التعليمية والارتقاء بمستوى مخرجات البرنامج بما يتواكب مع مستجدات العصر ويتناسب واحتياجات التنمية (عبدالكريم، ٢٠٠٦، ٧٨).

وتشير متطلبات العناصر التعليمية إلى "مجمل الخصائص والمواصفات التي يجب توافرها في كل من الخطط والمناهج وأعضاء هيئة التدريس والطلاب للوصول بالمخرجات إلى مستوى من الكفاءة يتناسب ومعايير الجودة عالميًا" (محجوب، ٢٠٠٣، ٢٥٦).

ويمكن تعريف المتطلبات في الدراسة الراهنة بأنها " المتطلبات المعرفية و المهارية والقيمية التي يتطلبها بناء الأخصائي الاجتماعي أو ما يطلق عليها مجازًا مخرجات العملية التعليمية.

**٢- الجودة في التعليم العالي:** تعرف الجودة الشاملة في مجال التعليم بأنها عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي من خلال كل الأطراف العاملة بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي بالمؤسسة، كما تشير كذلك إلى أنها المعايير الموضوعية التي يمكن تطبيقها على كل عنصر من عناصر التعليم بدءًا من الموقف التعليمي البسيط في الفصل بين المدرس

وتلميذه وانتهاءً بالقرار الإداري على المستوى المركزي بما يضمن كفاءة هذا التعليم مما يؤدي في النهاية إلى جودة المنتج التعليمي، وبذلك يتسع مفهوم الجودة ليشمل كل شيء في العملية التعليمية (حسن، ١٩٩٩، ٥٤١).

**ويمكن تحديد التعريف الإجرائي للجودة في التعليم العالي بالدراسة الراهنة على النحو الآتي:**

– هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بالنسبة لطالب الخدمة الاجتماعية.

– لا يقتصر مفهوم الجودة على مجرد الإتقان المعرفي للفروع العلمية بل يجب أن يتجاوز ذلك لإكساب الطلاب التفكير النقدي والمستقبل، والقدرة على تحليل المشكلات وتحمل المسئولية المهنية، ومهارات العمل المهني.

– ويُقصد بالجودة في إطار تعليم الخدمة الاجتماعية تحديث محتوى المناهج الدراسية في إطار خطة واضحة للتخصصات الدقيقة في المهنة، وتنمية محتوى المقررات الدراسية وعلوم والحاسوب وتطبيقاته في العمل المهني.

**– مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية (Social Work Education):**

يشير مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية إلى "مجموعة من المعارف المتخصصة التي توجه الممارس وتقوده إلى التصرف التكتيكي في المجال العملي، وذلك انطلاقًا من أن قيمة التعليم تكمن في قدرته على تحقيق الفهم المزود بقاعدة من الخبرات الخاصة بالكينونة الإنسانية من جانب، وكيفية تحقيق التكيف وعملياته الاجتماعية من جانب آخر، وبناء على ذلك تحتل المعارف مكانة بارزة في ممارسة الخدمة الاجتماعية (Hunter & Saleebey, 1997, PP. 61-64).

ويمكن القول أن عملية تعليم الخدمة الاجتماعية تستلزم إعداد الطلاب وإكسابهم المهارات الخاصة بتكنيكات وطرق حل المشكلات الاجتماعية، وذلك في ضوء تحديد الأبعاد الأساسية لكل من المعرفة والفهم والمهارات في تفاعلها مع العميل، والمهنة والمجتمع (Maria,1990,P.11).

كما يمكن اعتبار تعليم الخدمة الاجتماعية " عملية تعمل على دعم الطلاب بالخبرات والتجارب التعليمية، وذلك من خلال العمل على إكسابهم المهارة الفنية من خلال الحصول على المعرفة والإدراك الفني لممارسة المهنة، وكذلك العمل على إكسابهم المهارة الاجتماعية عن طريق تنمية بعض الملكات والأفكار الخاصة بالأهداف والممارسة المهنية" (Encyclopedia of Social Work, 1987,P.489)

ويقصد به أيضًا: تدريب مهني وخبرات تفاعلية تُعد الأخصائيين الاجتماعيين لأدوارهم المهنية، ويشتمل تعليم الخدمة الاجتماعية أنشطة دراسية نظرية مكثفة لحصولهم على الدرجة المطلوبة(السكري، ٢٠٠٠، ٥٣).

وتعليم الخدمة الاجتماعية يتم عن طريق الإعداد المهني في مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية بمدى واسع في إعداد القيادات العاملة في مجال الرعاية والتنمية الاجتماعية، كما أن الإعداد المهني يؤكد على المعرفة المطلوبة لشئون المجتمع، كذلك يعتبر تعليم الخدمة الاجتماعية في ارتباطه بتحقيق التنمية الاجتماعية بالمجتمع لا يمكن أن يلتزم بنموذج فردي يمكن تطبيقه على كل المجتمعات، وعلى كل مجتمع أن يختار النموذج الذي يتلاءم مع ظروفه (Hollister & Jones, 1998, P.304)

ويقصد به أيضًا " العمل على تزويد الطالب بالمعارف الضرورية والمهارات والقيم الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال برنامج متخصص في التعليم المهني للخدمة الاجتماعية من شأنه مساعدته على أداء وظيفته كممارس مهني" (Core, 1995, P.88).

**ويمكن تحديد المفهوم الإجرائي لتعليم الخدمة الاجتماعية في الدراسة الراهنة بأنه.**

- عملية تتطلب توافر سمات شخصية واستعدادًا مهنيًا لممارسة المهنة وتحمل أعبائها ومسئولياتها.
- تتضمن تزويد الطالب بقاعدة معرفية مستقاة من العلوم الاجتماعية والطبيعية لإكسابه المعارف العلمية المتنوعة، والتأكد من فهمها الفهم الصحيح.
- يشتمل تعليم الخدمة الاجتماعية على إعدادًا عمليًا يتضمن تطبيق المعرفة والاستفادة منها في الواقع العملي بغرض إكساب الطالب الاتجاهات والقيم المهنية، وكذلك المهارات المتخصصة المؤهلة للممارسة المهنية سواء كانت مهارات ذهنية، أو مهنية أو مهارات عامة.

**تاسعًا: الاستراتيجية المنهجية للدراسة:**

١- **المنهج المستخدم:** المسح الاجتماعي بالعينة:

٢- **نوع الدراسة:** تنتمي الدراسة الحالية إلى الدراسات الوصفية التحليلية.

٣- **أداة جمع البيانات:** مقياس يتناول مخرجات العملية التعليمية من منظور الجودة.

٤- **مجالات الدراسة:**

أ- **المجال المكاني:** المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ.

ب- **المجال الزمني:** العام الجامعي ٢٠٢٣/٢٠٢٤ الذي يبدأ من الأحد ٢٠٢٣/١٠/١ وحتى الثلاثاء ٢٠٢٤/٤/٣٠ حيث كانت فترة جمع البيانات من ٢٠٢٤/٣/١٦ وحتى ٢٠٢٤/٤/٢٤.

جـ- **المجال البشري:** ٣٧٥ طالب وطالبة بالفرقة الرابعة ( البكالوريوس) من أصل ٩٥٠ طالب استلموا المقياس، وبعد مراجعة ما تم اسلامه.

**عاشرًا: النتائج الميدانية للدراسة**

**أ- النتائج المتعلقة بخصائص المجال البشري**

**جدول رقم (١) يوضح توزيع المبحوثين تبعًا للنوع (ن= ٣٧٥)**

| م | النوع | ك | % |
|---|---|---|---|
| ١ | ذكر | ٩٨ | ٢٦,١ |
| ٢ | أنثي | ٢٧٧ | ٧٣,٩ |
| الإجمالي | | ٣٧٥ | ١٠٠ |

اتضح من الجدول توزيع المبحوثين تبعًا للنوع، حيث جاءت نسبة الإناث أكبر بكثير عن نسبة الذكور حيث وصلت إلى (٧٣,٩%)، بينما نسبة البنين (٢٦,١%) وقد يرجع ذلك إلى عدة أمور أهمها، أن الإناث نسبتهم عالميًا أكبر من نسبة الذكور، كذلك الإناث أكثر حرصًا على حضور المحاضرات عن البنين، وأخيرًا الإناث أكثر التزامًا بأهمية تسليم المقياس محل التطبيق للباحث من البنين.

**جدول رقم (٢) يوضح توزيع المبحوثين تبعًا للموطن الأصلي (ن= ٣٧٥)**

| م | المنطقة | ك | % |
|---|---|---|---|
| ١ | مدينة | ٢٢٠ | ٥٨,٧ |
| ٢ | الريف | ١٠٢ | ٢٧,٢ |
| ٣ | ساحلي | ٥٣ | ١٤,١ |
| الإجمالي | | ٣٧٥ | ١٠٠ |

اتضح من الجدول توزيع المبحوثين تبعًا للموطن الأصلي، حيث جاءت نسبة المقيمين بالمدن الرئيسية سواءً على مستوى محافظة كفرالشيخ أو غيرها في المرتبة الأولى حيث جاءت نسبة (٥٨,٧%)، ثم القادمين من الريف بنسبة (٢٧,٢%) وأخيرًا جاءت نسبة المقيمين بالقرى الساحلية في المرتبة الأخيرة بنسبة (١٤,١%).

**جدول رقم (٣) يوضح توزيع المبحوثين تبعًا لتقدير العام الماضي (ن= ٣٧٥)**

| م | المنطقة | ك | % |
|---|---|---|---|
| ١ | ممتاز | ٨٣ | ٢٢,١ |
| ٢ | جيد جدًا | ١٩٥ | ٥٢,٠ |
| ٣ | جيد | ٧٠ | ١٨,٧ |
| ٤ | مقبول | ٢٧ | ٧,٢ |
| الإجمالي | | ٣٧٥ | ١٠٠ |

اتضح من الجدول السابق توزيع المبحوثين تبعًا لتقدير الطلاب للعام الماضي، حيث جاء في المرتبة الأولى: الحاصلين على تقدير عام (جيد جدًا) بنسبة (٥٢,٠%)، ثم الحاصلين على تقدير عام (ممتاز) بنسبة (٢٢,١%)، ثم الحاصلين على تقدير عام (جيد) بنسبة (١٨,٧%)، وأخيرًا الحاصلين على تقدير عام مقبول بنسبة (٧,٢%).

ومن الملاحظ أن أصحاب التقدير العالي كانوا أحرص الطلاب على تسليم المقياس، وأكثر حرصًا على توصيل آرائهم حول العملية التعليمية للمهنة.

**ب- النتائج المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بمخرجات العملية التعليمية**

**جدول رقم (٤) يوضح مدى تحقيق هدف تزويد الطلاب بالمعارف (ن= ٣٧٥)**

| م | المؤشرات | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | تشمل المقررات الدراسية معارف بالعلوم الاجتماعية المرتبطة | ٢٧٠ | ٧٢,٣ | ٧٠ | ١٨,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٧,٦ | ٨ |
| ٢ | تزويد الطالب بالمعارف الخاصة بالبحث الاجتماعي | ٢٧١ | ٧٢,٣ | ٧٣ | ١٩,٥ | ٣١ | ٨,٣ | ٨٨,٠ | ٧ |
| ٣ | تزويد الطالب بالمعارف الخاصة بنماذج الممارسة | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ٨٠ | ٢١,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٤,٩ | ١٠ |
| ٤ | تشمل المعارف النماذج والنظريات في العمل مع الأفراد | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٢ | ٤ |
| ٥ | تشمل المعارف النماذج والنظريات في العمل مع الجماعات | ٣٠١ | ٨٠,٣ | ٣٨ | ١٠,١ | ٣٦ | ٩,٦ | ٩٠,٢ | ٤ |
| ٦ | تشمل المعارف النماذج والنظريات في العمل مع المجتمعات | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٤١ | ١٠,٩ | ٢٤ | ٦,٤ | ٩٢,١ | ٢ |
| ٧ | تشمل المعارف كيفية اختيار النماذج المناسبة لكل موقف | ٢٦٠ | ٦٩,٣ | ٨٠ | ٢١,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٦,٧ | ٩ |
| ٨ | تزويد الطالب بكيفية تحليل الحالات الفردية | ٢٩٨ | ٧٩,٥ | ٦٠ | ١٦,٠ | ١٧ | ٤,٥ | ٩١,٦ | ٣ |
| ٩ | تزويد الطالب بمعارف عن الفئات الخاصة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٢ | ٤ |
| ١٠ | تزويد الطالب بمعارف عن مجالات الممارسة | ٢٥٥ | ٦٨,٠ | ٧٠ | ١٨,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٨٤,٩ | ١٠ |
| ١١ | تزويد الطالب بمعارف عن الممارسة المهنية الدولية | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ٩٣,٣ | ١ |
| ١٢ | تزويد الطالب بمعارف تحليل المجتمعات وكيفية التعامل معها | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٨,٤ | ٦ |
| ١٣ | تزويد الطالب بمعارف عن تنمية المجتمعات بأنواعها | ٢٨٥ | ٧٦,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٨٩,٨ | ٥ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | ٨٩,٠٧ | |

يوضح الجدول السابق أولى أهداف أو مخرجات العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية والمتعلقة بتزويد طلاب البكالوريوس بالمعارف الخاصة بالمهنة حيث جاءت النتائج بنسب عالية أعلى من (٨٥%) على مستوى جميع المؤشرات الخاصة بالمعارف، وفيما يلي ترتيبها.

حيث جاء في أولها المعارف الخاصة بالممارسة المهنية الدولية بنسبة (٩٣,٣%) وقد يرجع ذلك إلى وجود فصول ومقررات دراسية خاصة بالخدمة الاجتماعية الدولية وكذلك وجود العديد من المقارنات بين الخدمة الاجتماعية في مصر وغيرها من الدول.

ثم المعارف المتعلقة بالنماذج والنظريات في العمل مع المجتمعات بنسبة (٩٢,١%)، ثم تحليل الحالات الفردية بنسبة (٩١,٦%)، ثم المعارف المتعلقة بنماذج العمل مع الأفراد والجماعات، والفئات الخاصة بنسبة (٩٠,٢%)، ثم المعارف التي تتعلق بتنمية المجتمعات المحلية بنسبة (٨٩,٧%)، ثم تحليل المجتمعات وكيفية التعامل معها بنسبة (٨٨,٤%)، ثم المعارف الخاصة بالبحث بنسبة (٨٨,٠%)، ثم المعارف المتعلقة بالعلوم الاجتماعية المرتبطة بنسبة (٨٧,٦%)، ثم كيفية اختيار النماذج المناسبة لكل موقف بنسبة (٨٦,٧%) وأخيرًا فيما يتعلق بنماذج الممارسة ومجالاتها بنسبة (٨٤,٩%).

وعمومًا فإن القوة النسبية المرجحة لهذا المحور بلغت (٨٩,٧%) وهي نسبة قوية، تدل على أن العملية التعليمية تسير في المعهد بشكل جيد وتؤدي إلى تحقيق أهدافها.

وقد توافقت هذه النتيجة مع بعض الدراسات السابقة من أهمها دراسة (نيفين محمد توفيق، ٢٠١٠ ) ودراسة (عماد حمدي داود، ٢٠٠٤ )

**جدول رقم (٥) يوضح مدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بمهارات استخدام التكنولوجيا في العمل المهني (ن= ٣٧٥)**

| م | المؤشرات | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | تزويد الطالب بطريقة البحث على مواقع المعرفة | ٣٢٥ | ٨٦,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٣,٣ | ٤ |
| ٢ | مساعدة الطالب على تحديد مصادر المعرفة التكنولوجية | ٣٣٠ | ٨٨,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ١٥ | ٤,٠ | ٩٤,٧ | ٢ |
| ٣ | مساعدة الطالب على الاتصال عبر وسائل التواصل للمعرفة | ٣٣٥ | ٨٩,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ١٠ | ٢,٧ | ٩٥,٦ | ١ |
| ٤ | استخدام التكنولوجيا في إعداد مشروع التخرج | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٩٢,٤ | ٦ |
| ٥ | استخدام التكنولوجيا في تدعيم المعرفة النظرية | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٤٠ | ١٠,٧ | ١٥ | ٤,٠ | ٩٣,٨ | ٣ |
| ٦ | استخدام التكنولوجيا في متابعة المحاضرات خاصة وقت | ٣٤٠ | ٩٠,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ١٥ | ٤,٠ | ٩٥,٦ | ١ |

| م | المؤشرات | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| | الأوبئة | | | | | | | | |
| ٧ | استخدام الحاسب الآلي في الاختبارات الإحصائية | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٩١,٦ | ٧ |
| ٨ | يستطيع تفريغ البيانات على الحاسب الآلي | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٩ | ٥ |
| ٩ | لديه القدرة على استخدام مهارات البوربوينت | ٢٩٨ | ٧٩,٥ | ٤٢ | ١١,٢ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٠ | ٨ |
| ١٠ | يستطيع حفظ ملفات الحالات على الحاسب الآلي | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ٨٠ | ٢١,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٤,٩ | ٩ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | **٩٢,٤٨** | |

اتضح من الجدول السابق مدى تزويد الطلاب بمهارات استخدام التكنولوجيا في العمل المهني، حيث جاءت كل المؤشرات بنسب قوية جدًا.

وجاءت القوة النسبية المرجحة بنسبة قوية جدًا حيث بلغت (٩٢,٤٨%) مما يدل على أن العملية التعليمية تؤدى إلى تحقيق المخرجات التي نصت عليها معايير الجودة الأكاديمية. وجاءت أقوى المؤشرات على النحو التالي:-

- مساعدة الطالب في متابعة المحاضرات عن بعد خاصة وقت كورونا بنسبة (٩٥,٦%) وكذلك استخدام وسائل التواصل للتزود بالمعرفة.
- مساعدة الطالب على تحديد مصادر المعرفة التكنولوجية بنسبة (٩٤,٧%).
- استخدام التكنولوجيا في تدعيم المعرفة النظرية بنسبة (٩٣,٨%).
- تزويد الطالب بمهارات البحث على مواقع المعرفة بنسبة (٩٣,٣%).
- يستطيع استخدام الحاسب الآلي في تفريغ البيانات بنسبة (٩٢,٩%).
- المساعدة في إعداد مشروع التخرج بنسبة (٩٢,٤%).
- استخدام الحاسب الآلي في الاختبارات الاحصائية بنسبة (٩١,٦%).
- لديه مهارات البوربوينت في العرض والشرح بنسبة (٩٠,٠%).
- وأخيرًا القدرة على حفظ ملفات الحالات على الحاسب الآلي وسهولة استدعائها بنسبة (٨٤,٩%).

وهناك العديد من الدراسات التي تتفق مع هذه الدراسة من أهمها (نيفين محمد توفيق٢٠١٠، أمل صلاح محمود٢٠٢١، عاطف النجار٢٠١٩ )

**جدول رقم (٦) يوضح مدى تزويد الطلاب بالإطار القيمي وأخلاقيات الممارسة (ن= ٣٧٥)**

| م | المؤشرات | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه أعضاء هيئة التدريس | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٩ | ١ |
| ٢ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه زملائهم الطلاب | ٣١٥ | ٨٤,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩١,٦ | ٢ |
| ٣ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه المعهد بأساسياته | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩١,١ | ٣ |
| ٤ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٩,٣ | ٥ |
| ٥ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه المجتمع المحلي بعاداته وتقاليده | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٢ | ٤ |
| ٦ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه مؤسسات التدريب الميداني | ٣٠٥ | ٨١,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٩٠,٢ | ٤ |
| ٧ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات المرتبطة بالأنشطة الطلابية | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٧٠ | ١٨,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٨٩,٣ | ٥ |
| ٨ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات المرتبطة بالامتحانات | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٩,٣ | ٥ |
| ٩ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات المرتبطة بلوائح المعهد المرتبطة بالطلاب | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٨,٤ | ٧ |
| ١٠ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات المرتبطة بالجهاز الإداري بالمعهد | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٨٨,٩ | ٦ |
| ١١ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه المواد الدراسية المقررة | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٠,٢ | ٤ |
| ١٢ | تزويد الطلاب بالأخلاقيات تجاه الحالات والجماعات والمجتمعات محل النقاش | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩١,٣ | ٣ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | **٩٠,٢١** | |

اتضح من الجدول السابق مدى تزويد الطلاب بالإطار القيمي وأخلاقيات الممارسة المهنية كأحد محاور مخرجات العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

حيث جاءت جميع مؤشرات هذا المحور بنسب عالية أو قوية جدًا مما يدل على أن العملية التعليمية تسير بالشكل المرغوب فيه ويؤكد ذلك نسبة القوة النسبية المرجحة لجميع المؤشرات جاءت عالية حيث بلغت (٩٠,٢١%).

وجاء ترتيب المؤشرات على النحو التالي:-

- الالتزام الأخلاقي تجاه أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٩٢,٩%).
- الالتزام الأخلاقي تجاه زملائهم الطلاب بنسبة (٩١,٦%).

– الالتـزام الأخلاقـي تجـاه المعهـد بأساسـياته وكـذلك تجـاه الحـالات الفرديـة والجماعيـة والمجتمعات بنسبة (٩١,١%).

– الالتزام الأخلاقي تجاه المجتمع المحلي بعاداته وتقاليده، تجاه مؤسسات التدريب الميداني، وتجاه المواد الدراسية المقررة بنسبة (٩٠,٢%).

– الالتـزام الأخلاقـي والاعتـزاز بمهنـة الخدمـة الاجتماعيـة، تجـاه الأنشـطة الطلابيـة، تجـاه الامتحانات بنسبة (٨٩,٣%).

– الالتزام الأخلاقي تجاه الجهاز الإداري بالمعهد بنسبة (٨٨,٩%).

– الالتزام الأخلاقي تجاه لوائح المعهد المرتبطة بالطلاب بنسبة (٨٨,٤%).

وهنا بعض الدراسات السابقة التي تؤيد هذه النتائج منها ( Mohamoud Abdallah 2023، أكرم محمد محمود٢٠٢٢، نيفين محمد توفيق، إيمان عطا الله ٢٠٠٧).

**جدول (٧) يوضح مدى إكساب الطلاب مهارات التعامل مع أنساق الممارسة (ن= ٣٧٥)**

| م | أنساق الممارسة | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | تزويد الطالب بمهارة العمل مع الأفراد | ٢٧٠ | ٧٢,٠ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٦,٧ | ٧ |
| ٢ | تزويد الطالب بمهارة العمل مع الأسرة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٧,٦ | ٦ |
| ٣ | تزويد الطالب بمهارة العمل مع الزوجان | ٢٧٠ | ٧٢,٠ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٦,٧ | ٧ |
| ٤ | تزويد الطالب بمهارة العمل مع الجماعات | ٣٠٥ | ٨١,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٧ | ٣ |
| ٥ | تزويد الطالب بمهارة العمل مع المجتمعات المحلية | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٩ | ٢ |
| ٦ | تزويد الطالب بمهارة العمل مع المنظمات المحلية | ٣٣٠ | ٨٨,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ٩٤,٢ | ١ |
| ٧ | تزويد الطالب بمهارة العمل مع المنظمات العالمية | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٣,١ | ٨ |
| ٨ | تزويد الطالب بمهارة تحليل المواقف المتنوعة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٨,٤ | ٥ |
| ٩ | تزويد الطالب بمهارة الممارسة المهنية في كافة المجالات | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٩,٣ | ٤ |
| ١٠ | تزويد الطالب بمهارة ابتكار الحلول المهنية المناسبة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٩,٣ | ٤ |
| ١١ | تزويد الطالب بمهارة تقييم عائد الممارسة المهنية | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٩,٣ | ٤ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | ٨٨,٩٣ | |

اتضح من الجدول السابق قياس مدى إكساب الطلاب لمهارات التعامل مع أنساق الممارسة كأحد مخرجات العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر المبحوثين من طلاب البكالوريوس.

حيث جاءت جميع نسب المؤشرات عالية، ويدل على ذلك ويؤكدها نسبة القوة النسبية المرجحة حيث بلغت (٨٨,٩٣%).

وتؤكد هذه النتيجة العديد من الدراسات السابقة والبحوث منها (ميشيل رانك١٩٩٥ )

حيث جاء ترتيب المعارف والمهارات مع أنساق الممارسة من وجهة نظر المبحوثين على النحو التالي:-

- المهارات المتصلة بالعمل مع المنظمات المحلية وقياداتها بنسبة (٩٤,٢%).
- المهارات المتصلة بالعمل مع المجتمعات المحلية وعاداتها بنسبة (٩٢,٩%).
- تزويد الطلاب بمهارات العمل مع الجماعات بنسبة (٩٠,٧%).
- تزويد الطلاب بمهارات العمل في كافة مجالات الخدمة الاجتماعية والقدرة على ابتكار الحلول المهنية المناسبة وكذلك مهارة تقييم عائد الممارسة المهنية بنسبة (٨٩,٣%).
- تزويد الطالب بمهارة تحليل المواقف المتنوعة بنسبة (٨٨,٤%).
- تزويد الطالب بمهارة التعامل مع نسق الأسرة بنسبة (٨٧,٦%).
- تزويد الطالب بمهارة التعامل مع نسق الأفراد وكذلك الزوجان بنسبة (٨٦,٧%).
- تزويد الطالب بمهارة التعامل مع نسق المنظمات العالمية بنسبة (٨٣,١%).

وقد يرجع ذلك إلى انتظام العملية التعليمية بالمعهد وبكامل عناصرها خاصة المحاضرات النظرية.

**جدول رقم (٨) يوضح مدى تحقيق المواصفات العامة للخريج (ن= ٣٧٥)**

| م | مواصفات الخريج العامة | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | توجد لدى المعهد رؤية لكل مقرر دراسي | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٢٧٠ | ٧٢,٠ | ٤٩,٣ | ٧ |
| ٢ | توجد رسالة للمعهد والمقررات الدراسية | ٥٠ | ١٣,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٤٥,٣ | ٨ |
| ٣ | يتفهم الخريج رؤية ورسالة المقررات الدراسية | ٦٠ | ١٦,٠ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٢٥٥ | ٦٨,٠ | ٤٩,٣ | ٧ |
| ٤ | يفهم الخريج مدى قدرة الخدمة الاجتماعية على التغيير | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٨٧,١ | ٤ |
| ٥ | تساعد المقررات الدراسية على فهم السلوك الإنساني | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٣ |
| ٦ | تساعد المقررات الدراسية | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٥,٨ | ٥ |

| م | مواصفات الخريج العامة | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| | على فهم البيئة الاجتماعية | | | | | | | | |
| ٧ | لديه القدرة على تقييم نتائج التدخل المهني بشكل عام | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٧٠ | ١٨,٧ | ٨٥,٣ | ٦ |
| ٨ | يستطيع تقييم الممارسة المهنية في المجالات النوعية | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٧٠ | ١٨,٧ | ٨٥,٣ | ٦ |
| ٩ | لديه القدرة على إدارة المؤسسات الاجتماعية | ٢٩٥ | ٧٨,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٨٨,٤ | ١ |
| ١٠ | لديه القدرة على إدارة الخدمات الإنسانية | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٨٨,٠ | ٢ |
| ١١ | أصبح لديه القدرة على التعلم الذاتي | ٢٩٥ | ٧٨,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٨٨,٤ | ١ |
| ١٢ | أصبح لديه القدرة على التعلم المستمر | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٥,٨ | ٥ |
| ١٣ | أصبح لديه القدرة على متابعة كل جديد في المهنة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٥,٨ | ٥ |
| ١٤ | لديه القدرة على تحسين نوعية خدمات المؤسسات | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٣ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | - | - | - | - | - | | **٧٨,٠٥** | |

اتضح من الجدول السابق آراء المبحوثين من الطلاب حول إحدى مخرجات تعليم الخدمة الاجتماعية من منظور الجودة وهي المواصفات العامة للخريج.

حيث بلغت القوة النسبية المرجحة لمؤشرات أو لمواصفات الخريج (٨٥,٠٥%) وهي نسبة قوية، تدل على أن المواصفات يتم تحقيقها بشكل جيد جدًا، وهذا واضح في القوة النسبية لكل صفة.

**حيث جاءت المواصفات العامة للخريج بالترتيب التالي:-**

- أصبح لديه القدرة على التعلم الذاتي بنسبة (٨٨,٤%).
- لديه القدرة على إدارة الخدمات الإنسانية بنسبة (٨٨,٠%).
- تساعد المقررات الدراسية على فهم السلوك الإنساني، لديه القدرة على تحسين نوعية خدمات المؤسسات بنسبة (٨٧,٦%).
- يفهم الخريج مدى قدرة الخدمة الاجتماعية على التغيير بنسبة ( ٨٧,١%).
- تساعد الخريج على فهم البيئة الاجتماعية، أصبح لديه القدرة على التعليم المستمر، أصبح لديه القدرة على متابعة كل جديد في المهنة بنسبة (٨٥,٨%).
- أصبح لديه القدرة على تقييم نتائج التدخل المهني بشكل عام، يستطيع تقييم الممارسة المهنية في المجالات النوعية بنسبة (٨٥,٣%).

– يتفهم الخريج رؤية ورسالة المقررات الدراسية وكذلك توجد لدى المعهد رؤية لكل مقرر دراسي بنسبة (٤٩,٣%).

– توجد رسالة للمعهد والمقررات الدراسية بنسبة (٤٥,٣%).

ويلاحظ أن نسبة ما يخص الجودة ضعيفة جدًا، حيث أن المعهد يسير بخطى بطيئة فيما يخص الجودة، حيث أن للمعهد رؤية ورسالة ولكن لم تنشر بالشكل الجيد على الطلاب، وبوجد توصيف للمقررات الدراسية ولكن لا يوجد بها رؤية ورسالة لكل منها، وكذلك لا توجد رؤية ورسالة للأقسام العلمية والإدارية وهذا يستوجب التسريع بتطبيق معايير الجودة بالمعهد حتى يكون لدى الطلاب ثقافتها ويتحركون بها في حياتهم العلمية والعملية.

ويمكن القول أن المحتوى المعرفي وأسلوب التعليم المتبع يحقق أهدافها المهنية والتعليمية ولكن ما يخص الجودة يحتاج لجهد طويل.

**جدول رقم (٩) يوضح مدى قدرة الخريج على تنفيذ البحوث كأحد مؤشرات المواصفات العامة للخريج (ن= ٣٧٥)**

| م | مهارة خطوات البحث | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | لديه القدرة على تحديد مشكلة الدراسة | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٠ | ٢ |
| ٢ | يستطيع الاستفادة من الدراسات السابقة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩١,١ | ٣ |
| ٣ | لديه القدرة على تحديد متغيرات الدراسة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٧,٦ | ٧ |
| ٤ | يستطيع تحليل المفاهيم ووضع التعريف الإجرائي | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٩,٣ | ٥ |
| ٥ | يستطيع المعالجة النظرية للدراسة | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٨٥ | ٢٢,٧ | ٨١,٣ | ٩ |
| ٦ | لديه القدرة على تحديد نوع الدراسة | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩١,١ | ٣ |
| ٧ | يستطيع وضع الفروض لاختبارها | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩١,١ | ٣ |
| ٨ | يمكنه تحديد أهمية الدراسة وأهدافها | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٩ | ١ |
| ٩ | يستطيع تحديد المنهج المناسب لمشكلة البحث | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٩,٣ | ٥ |
| ١٠ | يمكنه بناء أداة جمع البيانات | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٨,٤ | ٦ |
| ١١ | يمكنه إجراء صدق وثبات الاستمارة وتطبيقها | ٢٦٠ | ٦٩,٣ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٨٣,١١ | ٨ |
| ١٢ | يمكنه تحديد مجالات الدراسة بدقة | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩١,١ | ٣ |
| ١٣ | يستطيع تفريغ وجدولة البيانات | ٣٣٠ | ٨٨,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٠ | ٢ |
| ١٤ | لديه القدرة على تحليل وتفسير البيانات | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٨,٤ | ٦ |

| م | مهارة خطوات البحث | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١٥ | لديه القدرة على مناقشة نتائج الدراسة | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٩٠,٧ | ٤ |
| ١٦ | لديه القدرة على كتابة التقرير النهائي للدراسة | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٩ | ١ |
| ١٧ | يمكنه اقتراح موضوعات مستقبلية | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ١٠ | ٢,٧ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٧,٦ | ٧ |
| ١٨ | يمكنه الاستفادة من المراجع وتوثيقها | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ١٠ | ٢,٧ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٩١,١ | ٣ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | **٨٩,٥** | |

اتضح من الجدول السابق مدى تحقيق قدرة الخريج على إجراء وتنفيذ البحوث كأحد مؤشرات المواصفات العامة للخريج من ناحية وإحدى مؤشرات مخرجات العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية من ناحية أخرى.

حيث جاءت القوة النسبية لكل مؤشر عالية جدًا وبنسبة قوية مما يدل على أن محتوى المقررات الدراسية الخاصة بالبحث في الخدمة الاجتماعية وتدريسها كاف لتعليم وتدريب الطالب على خطوات البحث الاجتماعي من ناحية ومدى قدرته على تنفيذ مشروع التخرج بشكل جيد من ناحية أخرى.

ومما يدل على ذلك نسبة القوة النسبية المرجحة لجميع المؤشرات جاءت قوية جدًا حيث بلغت (٨٩,٥%) وأشارت العديد من الدراسات السابقة على بعض هذه النتائج منها (دراسة محمود محمد عرفان، ٢٠٠٦).

وجاءت ترتيب تفهم الطلاب لخطوات البحث الاجتماعي على النحو التالي:

- يمكنه تحديد أهمية الدراسة وأهدافها، وكذلك القدرة على كتابة تقرير البحث بنسبة (٩٢,٩%).
- لديه القدرة على تحديد مشكلة الدراسة وكذلك تفريغ وجدولة البيانات بنسبة (٩٢,٠%).
- يستطيع الاستفادة من الدراسات السابقة، وتحديد نوع الدراسة، وضع الفروض، وتحديد مجالات الدراسة، والاستفادة من المراجع وكيفية توثيقها بنسبة (٩١,١%).
- لديه القدرة على مناقشة نتائج الدراسة بنسبة (٩٠,٧%).
- يستطيع تحليل المفاهيم ووضع التعريفات الإجرائية، القدرة على تحديد منهج الدراسة بنسبة (٨٩,٣%).
- يمكنه بناء أداة جمع البيانات، وتحليل وتفسير البيانات بنسبة (٨٨,٤%).
- لديه القدرة على تحديد متغيرات الدراسة، يمكنه اقتراح موضوعات مستقبلية للدراسة بنسبة (٨٧,٦%).

- يمكنه إجراء صدق وثبات الاستمارة وتطبيقها بنسبة (٨٣,١%).
- وأخيرًا يستطيع المعالجة النظرية للدراسة بنسبة (٨١,٣%).

ويفسر هذا ويؤكده انتظام العملية التعليمية من بداية الفصل الدراسة وحتى نهايته، والمتابعة القوية لسير المحاضرات على كافة الفرق الدراسية وليس على مستوى الفرقة الرابعة فقط.

**جدول رقم (١٠) يوضح مدى قدرة الخريج على العمل الفريقي (ن= ٣٧٥)**

| م | إكساب مهارات العمل الفريقي | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | أعرف جيدًا أدوار الأخصائي الاجتماعي في كل المجالات | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٥,٨ | ٩ |
| ٢ | أحدد بدقة دوري بالنسبة لأدوار المتخصصين | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٢ | ٦ |
| ٣ | أستطيع التمييز بين حدود الأدوار | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٨٩,٣ | ٧ |
| ٤ | أحتوى بفهم أدوار الآخرين | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٧,٦ | ٨ |
| ٥ | أعلم جيدًا أن دوري مكمل لأدوار باقي الفريق | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٠,٢ | ٦ |
| ٦ | أعرف أن لكل مجال أدواره المهنية الواضحة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩١,١ | ٥ |
| ٧ | أعرف جيدًا حدود علاقتي بزملائي | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٢ | ٦ |
| ٨ | أعلم بأهمية الوضوح مع الزملاء داخل الفريق | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٩١,٦ | ٤ |
| ٩ | أتفهم تكاملية دوري مع باقي الأدوار | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٠,٢ | ٦ |
| ١٠ | أستطيع تفهم أهمية احترام كافة الآراء | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٠ | ٣ |
| ١١ | أفرق جيدًا بين الأدوار الثانوية والأولية | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٧,٦ | ٨ |
| ١٢ | أعرف أهمية تقييم دوري باستمرار | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٧,٦ | ٨ |
| ١٣ | أدرك أهمية انسجام فريق العمل | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٥ | ١,٣ | ٩٤,٧ | ١ |
| ١٤ | أدرك أهمية الخدمة الاجتماعية بالنسبة للمهن الأخرى | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٣,٨ | ٢ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | ٩٠,١٤ | |

اتضح من الجدول السابق مدى استفادة الخريج من مهارات العمل الفريقي من خلال المقررات الدراسية خاصة وكأحد أدوات طريقة تنظيم المجتمع من ناحية، ومن خلال ورش العمل التي تعقد أثناء بعض المحاضرات من جهة أخرى.

حيث جاءت القوة النسبية لجميع المؤشرات قوية وأوجه الاستفادة لدى الطلاب عالية، مما يدل على أن هذه المهارة من مخرجات العملية التعليمية طبقًا لمعايير الجودة موجودة بشكل جيد جدًا.

ويؤكد هذا النسبة العالية للقوة النسبية المرجحة حيث بلغت (٩٠,١٤%) وجاءت هذه النتائج عكس ما توصلت إليه دراسة (محروس محمود خليفة، ١٩٩٦) التي أشارت إلى ضعف مهارات الممارسة على تحقيق التغيير المخطط التي ترجع إلى ضعف الإعداد المهني وقصوره.

أما هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية تؤكد جودة العملية التعليمية بمحل الدراسة.

**وقد جاء ترتيب مؤشرات مهارات العمل الفريقي لدى المبحوثين على النحو التالي:-**

- أنه يدرك أهمية انسجام فريق العمل. بنسبة (٩٤,٧%).
- يدرك أهمية الخدمة الاجتماعية بالنسبة للمهن الأخرى (٩٣,٨%).
- تفهم أهمية احترام كافة الآراء بنسبة (٩٢,٠%).
- أهمية الوضوح مع الزملاء داخل الفريق بنسبة (٩١,٦%).
- معرفة أن لكل مجال أدواره المهنية الواضحة بنسبة (٩١,١%).
- يحدد بدقة دوره بالنسبة لأدوار المتخصصين، معرفة أن دوره مكمل لأدوار باقي فريق العمل، معرفة حدود علاقته بزملائه، تفهم تكاملية دوره مع باقي الأدوار الأخرى بنسبة (٩٠,٢%).
- القدرة على التمييز بين حدود الأدوار بنسبة (٨٩,٣%).
- يحتوى بفهم أدوار الآخرين، التفرقة بين الأدوار الثانوية والأولية بوضوح، معرفة أهمية تقييم دوره باستمرار بنسبة (٨٧,٦%).
- وأخيرًا المعرفة الجيدة لأدوار الأخصائي الاجتماعي في كل المجالات بنسبة (٨٥,٨%).

**جدول (١١) يوضح مدى قدرة الخريج على تنفيذ خطوات العملية التخطيطية (ن= ٣٧٥)**

| م | المرحلة | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | أستطيع تحديد المشكلات بدقة التي تحتاج لخطة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٩,٣ | ٢ |
| ٢ | أصبح لديه القدرة على جمع البيانات المرتبطة | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٤ |
| ٣ | أستطيع تحليل البيانات واستخلاص المعلومات | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٩٠,٧ | ١ |
| ٤ | أصبح عندي القدرة على وضع البدائل | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٨٨,٩ | ٣ |
| ٥ | أستطيع تقييم البدائل | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٤ |

| م | المرحلة | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ٦ | أستطيع اتخاذ القرار بالبديل الأمثل | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٧٠ | ١٨,٧ | ٨٥,٣ | ٧ |
| ٧ | يمكنني وضع خطة التنفيذ بدقة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٩,٣ | ٢ |
| ٨ | أستطيع تحديد الأدوار التنفيذية | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٩,٣ | ٢ |
| ٩ | أستطيع تحديد الوقت المناسب لكل مهمة | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٨٧,١ | ٥ |
| ١٠ | أعرف أهمية التوجيه أثناء التنفيذ | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٦,٧ | ٦ |
| ١١ | يمكنني إجراء المتابعة العلمية | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٨٤,٩ | ٨ |
| ١٢ | أستطيع إجراء التقويم بدقة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٨٤,٩ | ٨ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | ٨٧,٦٣ | |

اتضح من الجدول السابق أحد مخرجات العملية التعليمية وهي قدرة الطالب على تنفيذ خطوات التخطيط الاجتماعي، من خلال محتوى المقررات الدراسية من ناحية وانتظام المحاضرات من ناحية أخرى.

وقد ظهر جليًا حجم الاستفادة الموجودة لدى الطلاب ومدى قدرتهم التخطيطية من خلال نسبة القوة النسبية المرجحة حيث بلغت (٨٧,٦٣%) وهي نسبة قوية جدًا، مما يؤكد أن هذا المخرج موجود بشكل كبير ومن الدراسات التي لها علاقة بهذه النتيجة دراسة (سمير حسن منصور، ١٩٩٠ )

حيث جاءت المؤشرات أو خطوات العملية التخطيطية حسب قوة الاستفادة منها بالترتيب التالي:-

- القدرة على تحليل البيانات واستخلاص المعلومات بنسبة (٩٠,٧%).
- أستطيع تحديد المشكلات بدقة، وضع خطة التنفيذ بقة، تحديد الأدوار التنفيذية بنسبة (٨٩,٣%).
- القدرة على وضع البدائل بنسبة (٨٨,٩%).
- القدرة على جمع البيانات المرتبطة، القدرة على تقييم البدائل بنسبة (٨٧,٩%).
- القدرة على تحديد الوقت المناسب لكل مهمة بنسبة (٨٧,١%).
- معرفة أهمية التوجيه أثناء التنفيذ بنسبة (٨٦,٧%).
- القدرة على اتخاذ القرار بالبديل الأمثل بنسبة (٨٥,٣%).
- يمكنه إجراء المتابعة العلمية، القدرة على إجراء التقويم بدقة بنسبة (٨٤,٩%).

وقد يرجع هذا بلا شك إلى الالتزام من أول يوم بالمحاضرات وحلقات البحث (مشروع البحث) أو مشروع التخرج، وكذلك المتابعة اليومية من إدارة المعهد لأداء أعضاء

هيئة التدريس وللعملية التعليمية ووجود تطبيقات لهذه العملية باستمرار أثناء المحاضرات وكذلك أثناء التدريب الميداني.

**جدول (١٢) يوضح مدى قدرة الطالب على اكتساب القدرة على فهم المعارف (ن= ٣٧٥)**

| م | المعرفة والفهم للآتي | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | النظريات العلمية وعلاقتها بالسلوك الإنساني | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٨٥ | ٢٢,٧ | ٨١,٣ | ٨ |
| ٢ | الأسس العلمية المرتبطة بنماذج الممارسة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٥,٨ | ٦ |
| ٣ | تاريخ الخدمة الاجتماعية محليًا وعالميًا | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٦,٧ | ٥ |
| ٤ | طبيعة القضايا والمشكلات في المجتمع والتي تتعامل معها المهنة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٨,٤ | ٣ |
| ٥ | السمات والخصائص الأساسية للأنساق الاجتماعية | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٨,٤ | ٣ |
| ٦ | خصائص وميادين ومجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٦,٧ | ٥ |
| ٧ | المبادئ التي تقوم عليها ممارسة الخدمة الاجتماعية | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٢٥ | ٦,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٩٠,٧ | ١ |
| ٨ | السياسة الاجتماعية للدولة وقضايا التنمية وحقوق الإنسان | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٩٠,٢ | ٢ |
| ٩ | خصائص البحث العلمي وتصميماته | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ١٥ | ٤,٠ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٨٨,٠ | ٤ |
| ١٠ | العمليات الأساسية التي يتضمنها البحث العلمي والاجتماعي | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ١٥ | ٤,٠ | ٨٠ | ٢١,٣ | ٨٤,٤ | ٧ |
| ١١ | نظم الإدارة وإمكانية تطبيقها في المؤسسات | ٢٧٠ | ٧٢,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٨٥ | ٢٢,٧ | ٨٠,٤ | ٩ |
| ١٢ | الخدمات الإنسانية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٨,٤ | ٣ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | **٨٦,٦٢** | |

اتضح من الجدول السابق أحد مخرجات العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية بالمعهد وهو قدرة الطالب على اكتساب المعارف والفهم لهذه المعارف.

حيث جاءت جميع المؤشرات بنسبة قوية جدًا، وكذلك جاءت النسبة المرجحة لجميع المؤشرات (٨٦,٦٢%)، وهي نسبة قوية جدًا.

مما يؤكد أهمية الاستمرار في دعم المعارف وتزويدها وكذلك زيادة أساليب الفهم والتكنولوجيا في التعليم وتطوير محتوى المناهج باستمرار كما جاء في دراسة ( سمير حسن منصور،١٩٩٠، تومادر مصطفى أحمد،٢٠٠١ ).

وجاءت المعارف من حيث القوة النسبية لكل نوع بالترتيب التالي:-

- المبادئ التي تقوم عليها ممارسة الخدمة الاجتماعية بنسبة (٩٠,٧%).
- المعارف المتعلقة بالسياسة الاجتماعية للدولة وقضايا التنمية وحقوق الإنسان بنسبة (٩٠,٢%) وخاصة الموجودة في مقررات مادتي التخطيط والدولية.
- طبيعة القضايا والمشكلات في المجتمع والتي تتعامل معها المهنة، الخدمات الإنسانية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، بنسبة (٨٨,٤%).
- خصائص البحث العلمي وتعميماته، بنسبة (٨٨%).
- خصائص ميادين ومجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية، تاريخ الخدمة الاجتماعية محليًا وعالميًا، وكذلك مفاهيم وقضايا التوطين والتأصيل لها بنسبة (٨٦,٧%).
- الأسس العلمية المرتبطة بنماذج الممارسة بنسبة (٨٥,٨%).
- العمليات الأساسية التي يتضمنها البحث العلمي وقضاياه بنسبة (٨٤,٤%).
- النظريات العلمية وعلاقتها بالسلوك الإنساني بنسبة (٨١,٣%).
- نظم الإدارة وإمكانية تطبيقها في المؤسسات بنسبة (٨٠,٤%).

وعمومًا فإن المحتوى العلمي من المعارف المرتبطة بمهنة الخدمة الاجتماعية التي تدرس للطلاب بالمعهد محل الدراسة يفي بالغرض في تخريج طالب لديه الإشباع الكافي من معارف الخدمة الاجتماعية التي تؤهله للعمل في ميادين المهنة المتنوعة.

**جدول رقم (١٣) يوضح مدى تحقيق العملية التعليمية لتكوين المهارات الذهنية لدى الطالب (ن= ٣٧٥)**

| م | المهارات الذهنية | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | يحلل المشكلات الاجتماعية والقضايا المجتمعية | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٨٤,٩ | ٣ |
| ٢ | يحلل سياسات الرعاية الاجتماعية في المجتمع | ٢٦٠ | ٦٩,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٨٥ | ٢٢,٧ | ٨٢,٢ | ٥ |
| ٣ | يفسر المشكلات في ضوء النظريات العلمية | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ١٠٥ | ٢٨,٠ | ٧٩,٦ | ٦ |
| ٤ | يفسر القضايا في ضوء النظريات العلمية | ٢٣٠ | ٦١,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ١٢٥ | ٣٣,٣ | ٧٦,٠ | ٧ |
| ٥ | يربط بين الأبعاد الاجتماعية وبين المشكلات التي تتعامل معها المهنة | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ١٠٥ | ٢٨,٠ | ٧٩,٦ | ٦ |
| ٦ | يربط بين الأبعاد السياسية وبين المشكلات التي تتعامل معها المهنة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٣٠ | ٨,٠ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٥,٨ | ٢ |
| ٧ | يربط الأبعاد النفسية وبين المشكلات التي تتعامل معها المهنة | ٢٦٠ | ٦٩,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٨٥ | ٢٢,٧ | ٨٢,٢ | ٥ |

| م | المهارات الذهنية | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ٨ | يربط بين الأبعاد الاقتصادية وبين المشكلات التي تتعامل معها المهنة | ٢٦٠ | ٦٩,٣ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٨٣,٦ | ٤ |
| ٩ | يحدد احتياجات أنساق العملاء ويرتبها حسب أولوياتها | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٦,٧ | ١ |
| ١٠ | يختار أنسب الحلول لمشكلات أنساق العملاء من بين العديد من البدائل | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٤٠ | ١٠,٧ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٦,٧ | ١ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | **٨٢,٧٣** | |

اتضح من الجدول السابق إحدى مخرجات العملية التعليمية المهمة بنسبة لخريجيها وهي المهارات الذهنية، والتي تشكل ركن أساسي في تحديد المشكلات وتحليلها ووضع الحلول المهنية المناسبة لها.

حيث جاءت نسبة القوة النسبية لكل مؤشر قوية وكلها أعلى من (٧٥%) مما يؤكد أن هذه المهارات موجودة وبشكل جيد لدى طلاب البكالوريوس محل الدراسة وإجمالاً فإن القوة النسبية المرجحة لمجموع المؤشرات، بنسبة (٨٢,٧٣%) وهي نسبة قوية جدًا.

حيث جاءت المؤشرات الدالة على وجود المهارات الذهنية بشكل قوي لدى طلاب البكالوريوس محل الدراسة بالترتيب التالي:-

- القدرة على تحديد احتياجات أنساق العملاء وترتيبها حسب الأولوية المهنية، القدرة على اختيار الحلول لمشكلات أنساق العملاء من بين العديد من البدائل بنسبة (٨٦,٧%).
- القدرة على الربط بين الأبعاد السياسية وبين المشكلات التي تتفاعل معها المهنة بنسبة (٨٥,٨%).
- القدرة على تحليل المشكلات الاجتماعية وكذلك القضايا المجتمعية بنسبة (٨٤,٩%).
- القدرة على الربط بين الأبعاد الاقتصادية وبين المشكلات التي تتفاعل معها المهنة بنسبة (٨٣,٦%).
- القدرة على تحليل أساسيات الرعاية الاجتماعية في المجتمع، وكذلك القدرة على ربط الأبعاد النفسية بالمشكلات التي تتعامل معها المهنة بنسبة (٨٢,٢%).
- يستطيع تفسير المشكلات في ضوء النظريات التي تتعامل معها المهنة، كذلك لديه القدرة على الربط بين الأبعاد الاجتماعية والمشكلات التي تتعامل معها المهنة بنسبة (٧٩,٦%).
- وأخيرًا لديه القدرة على تفسير القضايا في ضوء النظريات العلمية بنسبة (٧٦%).

جدول رقم (١٤) يوضح مدى تحقيق اكتساب الطالب للمهارات المهنية (ن= ٣٧٥)

| م | المهارات المهنية | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | يبني علاقات مهنية ناجحة مع العملاء على مستوى كل أنساق الممارسة | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٧ |
| ٢ | يجري اللقاءات المهنية مع العملاء على كافة الأنساق | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٨,٤ | ٦ |
| ٣ | يحدد حاجات ومشكلات العملاء على كافة المستويات | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٦,٧ | ٨ |
| ٤ | يصمم خطط التدخل المهني مع أنساق الممارسة | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٨٤,٩ | ٩ |
| ٥ | يستطيع تنفيذ خطط التدخل المهني على اختلاف المستويات | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٧ |
| ٦ | يقيم عائد الممارسة المهنية مع أنساق الممارسة على اختلاف مستوياتها | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٧ |
| ٧ | يشارك في تنفيذ برامج التنمية الإنسانية وتقييمها | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٨,٤ | ٦ |
| ٨ | يجري البحوث العلمية المرتبطة بمجال التخصص | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٨٨,٩ | ٥ |
| ٩ | يمارس أدواره المهنية بالتنسيق مع أعضاء فرق العمل المتنوعة التي يعمل معها | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٥٠ | ١٣,٣ | ٨٨,٩ | ٥ |
| ١٠ | يصمم الأنشطة والبرامج الجماعية وتنفيذها | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٧,٦ | ٧ |
| ١١ | يلتزم بالقيم والأخلاقيات المهنية في مجالات الممارسة | ٣٣٠ | ٨٨,٠ | ٢٠ | ٥,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٣,٨ | ٢ |
| ١٢ | يكتب التقارير والتسجيلات المهنية بكافة أنواعها بالكفاءة المطلوبة | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٣٠ | ٨,٠ | ٢٥ | ٦,٧ | ٩٢,٩ | ٣ |
| ١٣ | يشارك في تخطيط وتنفيذ المشروعات والبرامج على المستوى الأكبر | ٣٣٠ | ٨٨,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ١٥ | ٤,٠ | ٩٤,٧ | ١ |
| ١٤ | يوظف موارد المجتمع لصالح العملاء | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٢٠ | ٥,٣ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٩٠,٢ | ٤ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | ٨٩,١٦ | |

اتضح من الجدول السابق مدى اكتساب طالب البكالوريوس محل الدراسة للمهارات المهنية، والتي تميز خريج الخدمة الاجتماعية عن خريجي المهن الأخرى، حيث جاءت جميع المؤشرات الدالة على هذه المهارات بقوة نسبية عالية جدًا.

مما يؤكد أن هذه المهارات تم تكوينها لدى طلاب البكالوريوس محل الدراسة من خلال عملية تعليمية منضبطة، ويتم متابعتها بكل انتظام.

ويؤكد ذلك أن نسبة القوة النسبية المرجحة جاءت بالتالي قوية جدًا حيث بلغت (٨٩,١٦%).

وهذا يؤكد أن العملية التعليمية تسير جنبًا إلى جنب مع العملية التدريبية بصورة جيدة.

ومن الدراسات التي تناولت هذه الجزئية دراسة (ميشيل رانك، ١٩٩٥ ).

وقد جاءت المهارات المهنية لدى المبحوثين بالترتيب التالي:-

- المشاركة في تخطيط وتنفيذ المشروعات والبرامج على المستوى الأكبر بنسبة (٩٤,٧%).
- الالتزام بالقيم والأخلاقيات المهنية في مجالات الممارسة بنسبة (٩٣,٨%).
- القدرة على كتابة التقارير والتسجيلات المهنية بكافة أنواعها بالكفاءة المطلوبة بنسبة (٩٢,٩%).
- يستطيع توظيف موارد المجتمع لصالح العملاء بنسبة (٩٠,٢%).
- القدرة على إجراء البحوث العلمية المرتبطة بمجال التخصص، كذلك يمارس أدواره المهنية بالتنسيق مع أعضاء فرق العمل المتنوعة التي يعمل معها بنسبة (٨٨,٩%).
- إجراء اللقاءات المهنية مع العملاء على كافة الأنساق، يشارك في تنفيذ برامج التنمية الإنسانية وتقييمها بنسبة (٨٨,٤%).
- لديه القدرة على بناء علاقات مهنية ناجحة مع العملاء على مستوى كل أنساق الممارسة، يستطيع تنفيذ خطط التدخل المهني على اختلاف المستويات، وكذلك تقييم عائد الممارسة المهنية مع أنساق الممارسة على اختلاف مستوياتها، القدرة على تصميم الأنشطة والبرامج الجماعية وتنفيذها بنسبة (٨٧,٦%).
- القدرة على تحديد حاجات ومشكلات العملاء على كافة أنساق الممارسة والمستويات بنسبة (٨٦,٧%).
- وأخيرًا لديه القدرة على تصميم خطط التدخل المهني مع أنساق الممارسة بنسبة (٨٤,٩%).

**جدول رقم (١٥) يوضح مدى اكتساب الطالب للمهارات العامة والمنقولة (ن= ٣٧٥)**

| م | المهارات العامة والمنقولة | نعم | | إلى حد ما | | لا | | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | ك | % | | |
| ١ | يستخدم مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ٣٥ | ٩,٣ | ٩٢,٠ | ١ |
| ٢ | يدير الوقت بكفاءة | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ١٠ | ٢,٧ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٨٩,٣ | ٢ |
| ٣ | يستخدم اللغة بطريقة مناسبة في عمله المهني | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ١٠ | ٢,٧ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٧,٦ | ٤ |
| ٤ | يستخدم أساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تعاملاته المهنية | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ١٥ | ٤,٠ | ٦٠ | ١٦,٠ | ٨٨,٠ | ٣ |
| ٥ | يستخدم الإحصاء والمعاملات الإحصائية في بعض التعاملات المهنية | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٢٠ | ٥,٣ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٨٦,٧ | ٥ |
| ٦ | يوظف التشريعات والقوانين في الحفاظ على حقوق العملاء | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٣٠ | ٨,٠ | ٤٥ | ١٢,٠ | ٨٩,٣ | ٢ |
| | **القوة النسبية المرجحة** | | | | | | | ٨٨,٨٢ | |

اتضح من الجدول السابق أحد مخرجات العملية التعليمية وهو مدى اكتساب الطالب للمهارات العامة والمنقولة.

حيث أثبتت الدراسة أن مؤشرات هذا المعيار جاء بقوة نسبية قوية بكل مؤشراته.

وأكدت القوة النسبية المرجحة لمؤشرات هذا المحور جاءت قوية جدًا حيث بلغت (٨٨,٨٢%)، مما يؤكد انضباط العملية التعليمية وبالمقابل انضباط عملية التدريب العملي في المعهد محل الدراسة وهناك العديد من الدراسات التي تقترب من نتيجة هذا الجدول منها دراسة (عماد حمدي داود، ٢٠٠٤).

**وفيما يلي ترتيب مؤشرات هذه المهارة من وجهة نظر المبحوثين:-**

- القدرة على استخدام مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، بنسبة (٩٢,٠%).
- القدرة على إدارة الوقت بكفاءة، وكذلك توظيف التشريعات والقوانين في الحفاظ على حقوق العملاء بنسبة (٨٩,٣%).
- استخدام أساليب تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تعاملاته المهنية بنسبة (٨٨%).
- القدرة على استخدام اللغة بطريقة مناسبة في عمله المهني بنسبة (٨٧,٦%).
- القدرة على استخدام الإحصاء والمعلومات الإحصائية في التعاملات المهنية بنسبة (٨٦,٧%).

وقد يرجع ارتفاع هذه النسب بسبب محتوى المقررات الدراسية من ناحية والتي تشبع الطلاب بالمعلومات والمعارف والمهارات المهنية الكافية لبناء أخصائي اجتماعي قادر على الممارسة المستقلة مستقبلاً خاصة لدى الطلاب الملتزمين في الحضور ومتابعة المحاضرات بكل همة وإصرار، ومن ناحية أخرى انضباط المحاضرات والتدريب العملي بالمعهد وبالمؤسسات.

**جدول رقم (١٦) يوضح ترتيب القوة النسبية المرجحة لمخرجات العملية التعليمية من وجهة نظر المبحوثين ن = ٣٧٥**

| م | مخرجات العملية التعليمية | القوة النسبية المرجحة | الترتيب |
|---|---|---|---|
| ١ | تزويد الطلاب بالمعارف | ٨٩,٠٧ | ٦ |
| ٢ | تزويد الطلاب بمهارات استخدام التكنولوجيا | ٩٢,٤٨ | ١ |
| ٣ | تزويد الطلاب بالإطار القيمي وأخلاقيات الممارسة | ٩٠,٢١ | ٢ |
| ٤ | تزويد الطلاب بمهارات التعامل مع أنساق الممارسة | ٨٨,٩٣ | ٧ |
| ٥ | تحقيق المواصفات العامة للخريج | ٨٥,٠٥ | ١١ |
| ٦ | القدرة على تنفيذ البحوث | ٨٩,٥ | ٤ |
| ٧ | القدرة على العمل الفريقي | ٩٠,١٤ | ٣ |
| ٨ | القدرة على تنفيذ خطوات العملية التخطيطية | ٨٧,٦٣ | ٩ |
| ٩ | القدرة على فهم معارف الخدمة الاجتماعية | ٨٦,٦٢ | ١٠ |
| ١٠ | مدى بناء المهارات الذهنية | ٨٢,٧٣ | ١٢ |

| م | مخرجات العملية التعليمية | القوة النسبية المرجحة | الترتيب |
|---|---|---|---|
| ١١ | إكساب الطلاب المهارات المهنية | ٨٩,١٦ | ٥ |
| ١٢ | إكساب الطلاب المهارات العامة والمنقولة | ٨٨,٣٦ | ٨ |
| | **المتوسط المرجح لجميع النسب** | **٨٨,٣٦** | |

اتضح من الجدول السابق الترتيب العام لمخرجات العملية التعليمية لدى المبحوثين.

حيث جاءت بالترتيب التالي:-

١- مهارات استخدام التكنولوجيا في العمل المهني.٢- الإطار القيمي وأخلاقيات الممارسة.
٣- القدرة على العمل الفريقي. ٤- القدرة على تنفيذ البحوث العلمية.
٥- المهارات المهنية. ٦- المعارف المرتبطة بالمهنة.
٧- مهارات التعامل مع أنساق الممارسة. ٨- المهارات العامة والمنقولة.
٩- تنفيذ خطوات العملية التخطيطية. ١٠- القدرة على فهم معارف الخدمة الاجتماعية.
١١- توافر المواصفات العامة للخريج. ١٢- وجود المهارات الذهنية.

**جدول رقم (١٧) يوضح المعوقات التي تواجه إكساب الطالب لمخرجات العملية التعليمية (ن= ٣٧٥)**

| م | المعوقات | نعم | | إلى حد ما | | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | |
| ١ | عدم انتظام الطلاب في حضور المحاضرات | ٢٦٠ | ٦٩,٣ | ١١٥ | ٣٠,٦ | ٥ |
| ٢ | تركيز الطلاب على النجاح أكثر من تعلم المهنة | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ١ |
| ٣ | عدم انتظام بعض أعضاء هيئة التدريس في المحاضرات | ٢٩٠ | ٧٧,٣ | ٨٥ | ٢٢,٧ | ٣ |
| ٤ | أعضاء هيئة التدريس ليسوا على كفاءة واحدة | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٦٥ | ١٧,٣ | ٢ |
| ٥ | عدم استخدام وسائل وأدوات لزيادة الفهم | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٩٥ | ٢٥,٣ | ٤ |
| ٦ | زمن المحاضرة غير كاف في بعض المقررات المهنية | ٢٢٠ | ٥٨,٧ | ١٥٥ | ٤١,٣ | ٧ |
| ٧ | عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس لا يستخدموا التكنولوجيا الحدية في الشرح (بوربوينت) مثلا | ٢٨٠ | ٧٤,٧ | ٩٥ | ٢٥,٣ | ٤ |
| ٨ | عدم تحديث المقررات الدراسية | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ١٢٥ | ٣٣,٣ | ٦ |
| ٩ | الأدوات المساعدة غير كافية مثل السماعات المكروفون وغيرها | ١٦٠ | ٤٢,٧ | ٢١٥ | ٥٧,٣ | ١١ |
| ١٠ | عدم اقتناع بعض الطلاب بأهمية المهنة | ١٨٠ | ٤٨,٠ | ١٩٥ | ٥٢,٠ | ١٠ |
| ١١ | عدم إتاحة الفرصة للطلاب بالمناقشة | ٢٠٠ | ٥٣,٣ | ١٧٥ | ٤٦,٧ | ٨ |
| ١٢ | بعض المحاضرين تقليديين في إلقاء المحاضرات | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ١٢٥ | ٣٣,٣ | ٦ |
| ١٣ | امتحانات المواد المهنية لا تعكس فكر الطالب | ٢٠٠ | ٥٣,٣ | ١٧٥ | ٤٦,٧ | ٨ |
| ١٤ | عدم متابعة أعضاء هيئة التدريس من قبل الإدارة | ١٩٠ | ٥٠,٧ | ١٨٥ | ٤٩,٣ | ٩ |
| ١٥ | عدم التعامل مع الطالب بطريقة غير مهنية | ١٦٠ | ٤٢,٧ | ٢١٥ | ٥٧,٣ | ١١ |
| | **المتوسط الحسابي المرجح** | | **٦٣,١٢** | | **٣٦,٨٨** | |

اتضح من الجدول السابق أهم المعوقات التي تعيق دون إتمام مخرجات العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية طبقًا لمعايير الجودة من وجهة نظر المبحوثين.

حيث جاءت المؤشرات متوسطة وضعيفة مما يدل على أنها قد تكون غير مؤثرة على جودة العملية التعليمية ولكن يفضل التوقف عندها ومحاولة علاجها حتى تكون العملية التعليمية مطابقة لمعايير الجودة.

ومما يؤكد هذا انخفاض المتوسط المرجح لمن كانت استجاباتهم (نعم) حيث بلغت (٦٣,١٢%)، بينما كانت لمن كانت استجاباتهم (لا) (٣٦,٨٨%).

**وجاء أهم هذه المعوقات التي وصلت نسبة الاستجابة بنعم لأكبر من (٧٥%).**

– تركيز الطلاب على النجاح أكثر من تعلم المهنة بنسبة (٨٥,٣%) وهذه حقيقة طبقًا لما ورد على لسان بعض المبحوثين بأن نسبة عالية من الطلاب يبحثون عن شهادة تمثل مؤهل عال وفقط لكي يسافر بها أو يستثمرها في أمور حياتية أخرى ليس من بينها العمل بها. أما الطلاب الطامحين الذين لديهم الرغبة في إتمام الدراسات العليا، فإنهم يأخذون تعليم الخدمة الاجتماعية مأخذ الجد.

– أعضاء هيئة التدريس ليسو على كفاءة واحدة بنسبة (٨٢,٧%).

وهذه أيضًا حقيقة لأن هناك عدة عوامل تؤثر في ذلك من أهمها:-

– تقدير عضو هيئة التدريس في البكالوريوس.

– المكان الذي درس فيه دراسات عليا.

– حصوله على دورات تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس.

– الدرجة العلمية التي حصل عليها.

– الأسلوب الذي يستخدمه في إدارة المحاضرة.

– عدم انتظام بعض أعضاء هيئة التدريس في المحاضرات بنسبة (٧٧,٣%).

وهذا الأمر لا يكون ظاهرة ولكن يأخذ أكثر من شكل فقد يتغيب عضو هيئة التدريس مرة أو مرتين في الفصل الدراسي الواحد، أو يختصر وقت المحاضرة.

– عدم استخدام وسائل وأدوات زيادة فهم المقرر الدراسي، وكذلك عدم استخدام عدد منهم الأساليب التكنولوجية الجديدة في شرح المقررات بنسبة (٧٤,٧%).

وهذا أيضًا موجود بين غالبية أعضاء هيئة التدريس كبار السن وهذا يستدعى ضرورة إقناعهم بأهمية استخدامها وتدريبهم عليها أو دخول أحد الفنيين لمساعدتهم.

وثمة دراسات قريبة من هذه النتائج منها دراسة (فاطمة عبدالرازق محمد، ٢٠٢٣ )

**جدول رقم (١٨) يوضح مقترحات دعم العملية التعليمية (ن= ٣٧٥)**

| م | المقترحات | نعم | | إلى حد ما | | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ك | % | ك | % | |
| ١ | الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في الشرح | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٤ |
| ٢ | التزام أعضاء هيئة التدريس بالمحاضرات | ٣٥٠ | ٩٣,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٢ |
| ٣ | تنفيذ السيمينارات العلمية التي تجود الشرح | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٦٥ | ١٦,٣ | ٥ |
| ٤ | حصول أعضاء هيئة التدريس على الدورات اللازمة | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٤ |
| ٥ | توفير المواد المساعدة بقاعات الدراسة | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٦ |
| ٦ | استخدام أكثر من أسلوب في الشرح | ٣١٠ | ٨٢,٧ | ٦٥ | ١٦,٣ | ٥ |
| ٧ | تفعيل ورش العمل في زيادة فهم الطالب | ٣٤٠ | ٩٠,٧ | ٣٥ | ٩,٣ | ٣ |
| ٨ | يكون امتحانات المواد المهنية مقاليه إلى جانب الأساليب الأخرى | ٢٥٠ | ٦٦,٧ | ١٢٥ | ٣٣,٣ | ٧ |
| ٩ | تنفيذ مهارات لعب الدور داخل المحاضرات | ٣٠٠ | ٨٠,٠ | ٧٥ | ٢٠,٠ | ٦ |
| ١٠ | تبني مؤسسات مجتمعية للتدريب لكي تكون نموذج في التدريس | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٤ |
| ١١ | ربط الطالب بقضايا المجتمع المعاصرة | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٤ |
| ١٢ | عقد لقاءات تبادل خبرات بين أعضاء هيئة التدريس | ٣٢٠ | ٨٥,٣ | ٥٥ | ١٤,٧ | ٤ |
| ١٣ | الاهتمام بتطبيق معايير الجودة بالمعاهد | ٣٥٠ | ٩٣,٣ | ٢٥ | ٦,٧ | ٢ |
| ١٤ | وضع البرامج اللازمة لتحقيق مخرجات تعليم المهنة | ٣٦٠ | ٩٦,٠ | ١٥ | ٤,٠ | ١ |
| | **المتوسط الحسابي المرجح** | | **٨٥,١٤** | | **١٤,٨٦** | |

اتضح من الجدول السابق أهم المقترحات التي أدلى بها عليها المبحوثين لكي يتم تفعيل مخرجات العملية التعليمية لمهنة الخدمة الاجتماعية عامة وفي المعهد محل الدراسة على وجه الخصوص، حيث جاء معظم المقترحات بنسبة قوية، مما يدل على أهمية تنفيذها ومحاولة تفعيلها مستقبلاً.

ومما يؤكد ذلك الوسط الحسابي المرجح لمن اختاروا استجابة (نعم) حيث جاء بنسبة (٨٥,١٤%) وهي نسبة قوية. بينما جاءت نسبة أصحاب استجابة (لا) (١٤,٨٦%) مما يدل على أن المبحوثين من طلاب الفرقة الرابعة لديهم رؤية مهنية في كيفية تطوير المهنة وأسلوب تعليمها.

**ومن أهم المقترحات التي سجلت نسبة قوية جدًا ما يلي:-**

- وضع البرامج والخطط اللازمة لتحقيق مخرجات تعليم المهنة بنسبة (٩٦,٠%)
- التزام أعضاء هيئة التدريس كل بمحاضراته كاملة عددًا وكيفيا، وكذلك الاهتمام بتطبيق معايير الجودة بالمعاهد بنسبة (٩٣,٣%).
- تفعيل ورش العمل لزيادة فهم الطالب بنسبة (٩٠,٧%).
- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في الشرح، أهمية تدريب أعضاء هيئة التدريس، تبني مؤسسات مجتمعية للتدريب، ربط الطالب بقضايا المجتمع، عقد لقاءات تبادل خبرات بين أعضاء هيئة التدريس بنسبة (٨٥,٣%).

– تنفيذ السيمينارات العلمية التي تجود الشرح مع السماح للطلاب بحضورها، استخدام أكثر من أسلوب للشرح بنسبة (٨٢,٧%).

– توفير المواد والوسائل المساعدة بقاعات الدراسة، تنفيذ مهارات لعب الدور بنسبة (٨٠,٠%).

**حادي عشر: النتائج العامة للدراسة:-**

**أ- النتائج المتعلقة بخصائص المجال البشري للدراسة:**

١- جاءت نسبة المشاركين في البحث من الإناث أكبر من البنين حيث بلغت (٧٣,٩%).

٢- جاء أصحاب الموطن الأصلي بالمدن في المرتبة الأولى بنسبة (٥٨,٧%).

٣- جاء في المركز الأول تبعًا لتقدير العام الماضي أصحاب تقدير (جيد جدًا) بنسبة (٥٢%) وإذا أضيف إليهم أصحاب تقدير (ممتاز) تصل إلى (٧٤,١%) مما يدل على أن المبحوثين لديهم القدرة على تقديم معلومات ذات قيمة علمية مهمة.

**ب- النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة ( مخرجات العملية التعليمية) طبقًا لمعايير الجودة.**

٤- أثبتت الدراسة أن محور العملية التعليمية الخاص بمدى (تحقيق هدف تزويد الطلاب بالمعارف العلمية والنظرية لمهنة الخدمة الاجتماعية وطرقها المهنية المختلفة) جاءت نسبة القوة النسبية المرجحة (٨٩,٠٧%) ومن أهم مؤشراتها ( ما يخص بالخدمة الاجتماعية الدولية وكذلك الطرق المهنية وطرق العمل مع العملاء).

٥- أثبتت الدراسة أن المحور الخاص بمدى قدرة العملية التعليمية على تزويد الطلاب بمهارات استخدام التكنولوجيا فقد جاءت نسبة القوة النسبية المرجحة عالية جدًا حيث بلغت (٩٢,٤٨%) ومن أهم مؤشراتها (استخدام التكنولوجيا لمواصلة العملية التعليمية خاصة في وقت الأوبئة).

٦- توصلت الدراسة إلى تحقيق المحور الثالث للعملية التعليمية والذي يتعلق بتزويد الطلاب بالإطار القيمي وأخلاقيات الممارسة بنسبة القوة النسبية المرجحة قدرها (٩٠,٢١%) وجاءت أقوى المؤشرات (الالتزام الأخلاقي تجاه أعضاء هيئة التدريس، وتجاه زملائهم، وتجاه معهدهم، والحالات، والجماعات، والمجتمعات ) التي تمثل عملاء المهنة.

٧- أثبتت الدراسة إكساب مهارات التعامل مع أنساق الممارسة المتنوعة كإحدى مخرجات العملية التعليمية، حيث جاءت نسبة القوة النسبية المرجحة (٨٨,٩٣%) وهي نسبة قوية جدًا وكان أهم ثلاث أنساق (المنظمات المحلية، المجتمعات المحلية، الجماعات).

٨- أثبتت الدراسة أن العملية التعليمية تساعد على تحقيق المواصفات العامة لخريج الخدمة الاجتماعية كأحد مخرجات العملية التعليمية طبقًا لمعايير الجودة حيث بلغت القوة النسبية المرجحة (٨٥,٠٥%) وهي نسبة قوية جدًا. وكان من أهم هذه المواصفات (القدرة على إدارة المؤسسات الاجتماعية، القدرة على التعلم الذاتي، إدارة الخدمات الإنسانية).

٩- أثبتت الدراسة أن العملية التعليمية بالمعهد تبني القدرة لدى الطالب على تنفيذ البحوث كأحد مؤشرات المواصفات العام للخريج، حيث بلغت نسبة القوة النسبية المرجحة (٨٩,٥%) ومن أهم مظاهر هذه القدرات (القدرة على تحديد المشكلة البحثية وأهميتها وأهدافها، وكذلك كتابة التقرير النهائي للبحث).

١٠- توصلت الدراسة إلى أن خريج المعهد لديه القدرة على العمل الفريقي كأحد مؤشرات أو مخرجات الجودة للعملية التعليمية، حيث بلغت نسبة القوة النسبية المرجحة (٩٠١٤%) ومن أهم مظاهره (يدرك أهمية انسجام فريق العمل، وأهمية المهنة بالنسبة للمهن الأخرى وأهمية احترام كافة الآراء).

١١- توصلت الدراسة إلى أن العملية التعليمية تستطيع بناء القدرة على تنفيذ خطوات العملية التخطيطية لخريجيها، حيث بلغت نسبة القوة النسبية المرجحة (٨٧,٦٣%)، ومن أهم مظاهر هذا المحور (القدرة على تحليل البيانات واستخراج المعلومات، تحديد المشكلة بدقة، وضع الخطة التنفيذية وكذلك الأدوار التنفيذية).

١٢- أثبتت الدراسة أن قدرة الطالب على الفهم للمعارف المهنية كأحد مخرجات العملية التعليمية تتحقق، حيث بلغت نسبة القوة النسبية المرجحة ( ٨٦,٦٢%) ومن أهم مظاهرها ( فهم المبادئ، السياسة الاجتماعية وقضايا التنمية، طبيعة القضايا والمشكلات والخدمات الإنسانية).

١٣- أثبتت الدراسة أن تحقيق العملية التعليمية المهارات الذهنية لخريج المهنة يتم وبشكل قوي جدًا، حيث بلغت نسبة القوة النسبية المرجحة (٨٢,٧٣%) ومن أهم مظاهر هذا المحور (القدرة على تحديد احتياجات العملاء، القدرة على اختيار أنسب الحلول لمشكلات العملاء، القدرة على الربط بين الأبعاد السياسية والنفسية والاجتماعية وبمشكلات العملاء).

١٤- توصلت الدراسة إلى قدرة العملية التعليمية على إكساب الطالب للمهارات المهنية، حيث بلغت نسبة القوة النسبية المرجحة (٨٩,١٦%) وهي قوية جدًا، ومن أهم مظاهرها (المشاركة في تخطيط وتنفيذ المشروعات والبرامج على المستوى الأكبر، يلتزم بالقيم والأخلاقيات المهنية في كافة المجالات، الكفاءة في التسجيل وكتابة التقارير المهنية).

١٥- أثبتت الدراسة أن العملية التعليمية تستطيع إكساب الطالب للمهارات العامة والمنقولة، حيث بلغت نسبة القوة النسبية المرجحة (٨٨,٨٢%) وهي نسبة قوية جدًا، ومن أهم المؤشرات المرتبطة بهذا المحور (استخدام مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، إدارة الوقت بكفاءة).

١٦- أثبتت الدراسة وجود بعض المعوقات التي تحول بين تحقيق مخرجات العملية التعليمية بشكل كامل منها ( تركيز الطلاب في المقام الأول على النجاح وليس الفهم، أعضاء هيئة التدريس ليسوا على كفاءة واحدة في الشرح والتوضيح، عدم انتظام بعض أعضاء التدريس في حضور المحاضرات وأحيانًا أخرى عدم الالتزام بزمن المحاضرة، عدم قدرة بعض أعضاء هيئة التدريس استخدام الوسائل الحديثة التكنولوجية في الشرح).

١٧- توصلت الدراسة إلى مجموعة من المتقرحات اللازمة لتفعيل العملية التعليمية من وجهة نظر المبحوثين من طلاب البكالوريوس ومن أهمها (وضع البرامج اللازمة لتحقيق مخرجات تعليم المهنة، الاهتمام بتطبيق معايير الجودة بالمعاهد، التزام أعضاء هيئة التدريس بمواعيد وزمن المحاضرات، تفعيل ورش العمل داخل المحاضرات، الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في الشرح، زيادة الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس وزيادة السيمنارات واللقاءات المشتركة لتبادل الخبرات).

**ثاني عشر: توصيات الدراسة:**

١- أهمية تدريب أعضاء هيئة التدريس خاصة كبار السن على استخدام التكنولوجيا الحديثة في شرح المقررات أو توفير مساعدين لهم أثناء أدائهم للمحاضرات.

٢- تنفيذ نفس هذه الدراسة على مستوى المقررات الدراسية وكذلك على مستوى الأقسام العلمية الموجودة بالمعاهد.

٣- تنفيذ بحوث حول قياس الفروق بين الأماكن الحاصل منها عضو هيئة التدريس على درجتي الماجستير والدكتوراه وعلاقتها بالقدرة على الأداء الجيد داخل المحاضرات.

٤- أهمية زيادة وسائل وأساليب الشرح داخل المحاضرات لزيادة الفهم.

٥- تقليل أعداد الطلاب بقاعات المحاضرات لزيادة التفاعل الجيد بين المحاضر والطلاب.

٦- استخدام التقويم المستمر للوقوف على تقدم الطلاب.

٧- الاهتمام بالربط التام بين التدريب العملي والتعليم النظري لكي يحققا نفس الهدف وهو أخصائي اجتماعي قادر على الممارسة المهنية المستقلة مستقبلاً.

**مراجع الدراسة:**

**أ- المراجع العربية.**

١- أبو النصر، مدحت محمد: فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩، ص ١٣٣.

٢- عبدالحميد، يوسف محمد: الخدمة الاجتماعية (رؤى معاصرة واتجاهات حديثة)، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٩، ص ٥٠.

٣- أبو النصر، مدحت محمد: المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وأساليب تنميتها، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ٢٠١٨، ص ١٦.

٤- عبدالحميد، يوسف محمد: إدارة المعرفة وتطبيقاتها في الخدمة الاجتماعية (الطريق إلى التميز والريادة)، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٢٠، ص ٤٨١.

٥- نجم، نجم عبود: إدارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط١، ٢٠٠٥، ص ٢٦٦.

٦- هلالي، محمود محمد أحمد عبدالرحمن: تعليم الخدمة الاجتماعية في ضوء المتغيرات المجتمعية المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٨، ص ١٨٨.

٧- توصيات المؤتمر العلمي السابع للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٣، ص ١٣.

٨- محمد، على الدين السيد: الجودة والاعتماد في تعليم الاجتماعية، المؤتمر الأول، لجنة قطاع الخدمة الاجتماعية، وزارة التعليم العالي، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، ٢٠٠٥، ص ٩٦.

٩- الحبازى، مشهور: مقترحات لرفع جودة التعليم الجامعي في الوطن العربي، ورقة عمل مقدمة إلى الندوة المرافقة للمؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات العربية، جامعة الجنات، لبنان، ٢١-٢٢ نيسان ٢٠٠٧، ص ٥.

١٠- أبو النصر، مدحت محمد: الأخطاء والمخاطر في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من منظور إداري واجتماعي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٢٠، ص ٢٢.

١١- سليمان، مروة أحمد شوقي، حسانين، محمد مصطفى حلمي: جودة مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار الكتب والدراسات العربية، ٢٠٢٢، ص ٤٥.

١٢- الشرعي، بلقيس: التعليم الرقمي في البلاد العربية، تحديات وآفاق مستقبلية مجتمع المعرفة، المؤتمر العلمي الأول لكلية الآداب والعلوم الاجتماعية، بعنوان: مجتمع المعرفة

والتحديات الاجتماعية والثقافية واللغوية في العالم العربي حاضرًا ومستقبلاً، المجلد الأول، كلية الآداب، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عمان ٢-٤ ديسمبر، ٢٠٢٢.

١٣- ديوب، أيمن، العلى، رامي: دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية، بحث منشور، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٩٣)، العدد (٥)، ٢٠١٧، ص٩.

١٤- الروقي، عبدالعزيز عوض ماطر: " درجة ممارسة معلمي العلوم الطبيعية لأساليب التقويم الإلكتروني في المرحلة المتوسطة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١٧، ص ٢.

١٥- أبو خضير، إيمان سعود: التعليم التنظيمي والمنظمة التعليمية، الرياض، دار المؤيد، ط١، ٢٠٠٧، ص ص ١٥-١٨.

١٦- الدسوقي، سلطانة إبراهيم: المشكلات الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الأداء- دراسة ميدانية، مجلة كلية الدراسات العليا للطفولة، جامعة أسيوط، ع٣، ٢٠١٣.

١٧- الدسوقي، محمد إبراهيم السعيد وآخرون: فاعلية البرامج التدريبية الإلكترونية في التنمية المهنية لباحثات الخدمة الاجتماعية المدرسية الكويت، مجلة تكنولوجيا التربية، الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية، ع ٢٤، ٢٠١٤.

١٨- عفيفي، عبدالخالق محمد: منهجية تعليم وممارسة المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية، مصر، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ٢٠٢٠، ص ص ٢٨-٣١.

١٩- على، زغلول عباس حسنين: المشكلات المؤثرة على جودة تعليم طريقة خدمة الجماعة لطلاب الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٢٠٠٧، ص ص ٦٨٥-٦٩٦.

٢٠- خليل، عرفات زيدان: تعليم الخدمة الاجتماعية ومستقبل الرعاية الاجتماعية في مصر، بحث منشور، المؤتمر ١١، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٠.

٢١- منصور، سمير حسن: الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي وتوطين الخدمة الاجتماعية بمصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ١٩٩٠.

٢٢- خليفة، محروس محمود: " الوعي المهني لدى ممارسي الخدمة الاجتماعية وأثره في التعامل مع المشكلات الاجتماعية الراهنة دراسة في العلاقة بين تعليم الخدمة الاجتماعية

وممارستها باستخدام أساليب التغيير المخطط"، المؤتمر العلمي الأول للمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببنها والجمعية العربية لعلم الاجتماع بتونس، الفترة ٨/٢٤ – ١٩٩٦/٩/٤.

٢٣- صادق، تومادر مصطفى أحمد: " نماذج تنظيم المجتمع المعاصر ومدى ملائمتها للتطبيق في المجتمع المصري"، بحث غير منشور، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١.

٢٤- داود، عماد حمدي: تعليم الخدمة الاجتماعية وتنمية اتجاهات الحداثة لدى الطلاب، بحث منشور المؤتمر العلمي ١٧ للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مارس، ٢٠٠٤.

٢٥- مكاوي، عاطف مصطفي: معايير جودة تعليم التخطيط الاجتماعي، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مارس، ٢٠٠٦

٢٦- عرفان، محمود محمد: " تصور مقترح لإعداد أخصائي اجتماعي دولي" مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (٢١) الجزء الأول أكتوبر ٢٠٠٦.

٢٧- توفيق، نفين محمد، عطا الله، إيمان، " منهج تنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والتغيرات المجتمعية المعاصرة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (٢٣)، الجزء الخامس، أكتوبر ٢٠٠٧.

٢٨- توفيق، نيفين محمد:"دراسة لمدى تنفيذ الممارسات التي تحقق معايير الفاعلية التعليمية لضمان جودة تعليم تنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (٢٨)، الجزء الثاني، إبريل ٢٠١٠.

٢٩- النجار، عاطف محمد: محددات تعليم الخدمة الاجتماعية عن بعد من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ١٥، ٢٠١٩.

٣٠- محمود، أمل صلاح: تأثير التحول الرقمي للمعرفة على الثقافة المعلوماتية للمتخصصين في مجلة( الآداب والعلوم الإنسانية ) من تنفيذ أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب بقنا، تصدر عن البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، العدد ٤٣، ٢٠٢١.

٣١- إبراهيم، أكرم محمد محمود: متطلبات تطبيق التعليم الالكتروني لتحسين جودة خريجي الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، العدد ٦٠، الجزء الأول، ٢٠٢٢.

٣٢- عبدالفتاح، بسمة كارم محمود: تقييم ضمان الجودة كنسق لتحقيق الاعتماد الأكاديمي للمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية، درجة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٢٢.

٣٣- عبدالجواد، أسماء فرج فرج: الاحتراق المهني وعلاقته بتقدير الذات لدى أعضاء هيئة التدريس، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، العدد ٦١، الجزء الأول، ٢٠٢٣.

٣٤- سليمان، فاطمة عبدالرازق محمد: متطلبات خدمة الجماعة التكنولوجية في تحقيق الكفاءة الأكاديمية لطلاب الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ٣٠، ٢٠٢٣.

٣٥- بسخرون، منال عبده خليل: أنظمة القياس والتقويم الإلكتروني، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ٣٢، ٢٠٢٣.

٣٦- مبروك، نشوى زكي بسيوني: برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة لتعزيز ثقافة التحول الرقمي للشباب الجامعي، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد الثلاثون، ٢٠٢٣.

٣٧- السلمي، على: نظام الاعتماد وضمان جودة التعليم: مدخل جاد لتطوير جامعتنا ومعاهدنا العليا، مجلة الأهرام الاقتصادي، مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية، ديسمبر ٢٠٠٣.

٣٨- السكري، أحمد شفيق: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دارة المعرفة الجامعية، ٢٠٠٠، ص ٥٢٦.

٣٩- بدوي، أحمد ذكي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (لبنان: مكتبة لبنان، ١٩٨٦)، ص ٣٥٥.

٤٠- عبد الكريم، حصة يوسف: " متطلبات جودة برامج الدراسات العليا في كلية الخدمة الاجتماعية للبنات بالرياض"، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الأول، ٢٠٠٦، ص ٧٨.

٤١- محجوب، بسمان فيصل: إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، القاهرة- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٣، ص ٢٥٦.

٤٢- حسن، على حسين: " قضية التحديث في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية"، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعي، القاهرة، مطابع جامعة القاهرة، ١٩٩٩، ص ٥٤١.

ب- المراجع الأجنبية

43- Byrne, J., & Kirwan, G.: Relationship social work and electronic communication technologies; anticipation, adaptation and achievement. Journal of Social Work practice, 33, 217-232, 2019.

44- Core, M.S: Social Work and Social Work Education (India: Bombay Publishing House, 1995) P. 88.

45- Encyclopedia of Social Work (Washington: National Association of Social Workers Press, Volume (11), (1987) P. 489.

46- Hollister, D & Jones, J: Education For social Work Development (New York: Marlin Press, 1998) P. 304.

47- Hunter, M.S. & Saleebey, D: Spirt and Sutatance, Hegiuning in the Education of Social workers, Journal of Education of social work, Vol. (13). No. (2), spring 1997, PP. 61-64.

48- Mansour , Mahmoud Abdullah Mohammed: Quality of work life as an Entrance for Developing the Job Performance of the Employees in social work education institutions, بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد ٣٠، ٢٠٢٣

49- Maria, O: The General Method of Social Work Practice (New Jersey McMahon, 1990) P.11.

50- Michel, R: A Survey and Analysis of Content in Graduate Social Work Curricula, Dissertation, Abs, 1995.

51- Oxford English Dictionary (Oxford: Clarendon Press, 1993) P. 2557.

52- Turner, Frank Turner: From " A Multi theory Perspective for Practice in "Social Work Treatment" P. 652-656: Available on line on: http://legacy.wlu.ca/page.php?grp.

53- Webster's Dictionary of the English Languages (U.S.A: Lexicon Publications, Inc, 1991) P. 486.

54-World Economic Fortun (2017)" Digital Transformation Initiative Professional Services Industry, White Paper, Committed To Improving The State of the World January.