

بحث بعنوان
متطلبات استخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب
الميداني لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات
(دراسة حالة)

إعداد

د. محمد أبو الحمد سيد أحمد أستاذ مساعد التخطيط الاجتماعي بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع - كلية التربية - جامعة الأزهر بالقاهرة.	د. شعبان حسين محمد أستاذ مساعد تنظيم المجتمع بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع - كلية التربية - جامعة الأزهر بالقاهرة
---	--

المبحث الأول: الدراسات السابقة ومشكلة الدراسة

ملخص البحث:

تنهض مشكلة البحث الراهن على كون تكنولوجيا تعليم الخدمة الاجتماعية ضرورة معاصرة ومن عناصره التدريب الميداني وهو العنصر المادي الملموس في برامج إعداد الأخصائي الاجتماعي وترجمة المعارف النظرية إلى ممارسات مستندة إلى مهارات وهذه الحقائق أكدها تنامي استخدام تكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية ذاتها، وكذلك كون الاتصال التكنولوجي عموماً من أهم سمات طلاب العصر الراهن، ولما كانت الأزمات بمنظمات الممارسة الميدانية يصعب تكرارها منطقياً وإنسانياً وخلقياً وكذلك يصعب التدريب عليها لما يكتنفها من جوانب إلحاحية ومتطلبات خبراتية ودرجات جاهزية عالية قد لا تتوافر في طالب التدريب الميداني، ولما كانت إدارة الأزمات واحدة من أهم متطلبات مواكبة الخدمة الاجتماعية للتغيرات المعاصرة؛ فقد بات التخطيط لتطوير التدريب الميداني باستخدام نموذج المحاكاة الافتراضية الإلكترونية من خلال تحديد كل من معوقات ومتطلبات ذلك، وتنظيم وحدة التدريب الميداني باعتبارها مجتمع منظمة استناداً إلى هذا النموذج ومحاولة الخروج بتصوير مقترح من منظور التخطيط الاجتماعي وتنظيم المجتمع ضرورة معاصرة، وهذا ما ناقشه البحث الراهن بالتطبيق على وحدة التدريب الميداني بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا تعليم الخدمة الاجتماعية - تكنولوجيا التدريب الميداني - المحاكاة الافتراضية الإلكترونية - مهارة إدارة الأزمات - المنظمات.

تمهيد:

تكتسب الجامعة أهمية بالغة في الوقت الراهن لما يناط بها من الإسهام في الوفاء بأهداف الخطط التنموية المختلفة، وضمان استدامتها؛ من خلال مواكبة التخصصات الأكاديمية المختلفة لاتجاهات العلوم لحديثة بما يساهم في ربط الخريجين مع سوق العمل مما حدا بالمجتمعات المختلفة وضع استراتيجيات للتطوير الأكاديمي بما ينعكس على المجتمع المحيط بها.

وتكمن أهمية التطوير الأكاديمي في نطاق العلوم الإنسانية عموماً والخدمة الاجتماعية بوجه خاص في ما تسهم به من تخريج كوادر بشرية متخصصة منفتحة على المتغيرات المهنية المعاصرة في مجالات الرعاية الاجتماعية وترجمة سياساتها إلى برامج وخدمات واقعية ويعتمد التطوير الأكاديمي على جناحي العملية التعليمية الممثل في (الإطار النظري، الإطار التدريبي العملي) وسوف تهتم الدراسة الحالية بتطوير التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية كونه يعد برنامجاً مهنيًا متكاملًا لا يقل في أهميته عن برنامج الدراسة النظرية؛ لكونه

يمثل التطبيق العملي للمعارف النظرية التي تلقاها الطالب من خلال برنامج الإعداد النظري، كما يُعد أداه تقييمية لبرنامج الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي الطالب، وأحد معايير الحكم على مدى جودة برامج الإعداد النظري التي يمكن الاستناد إلى نتائجها خلال عملية تطوير البرامج الدراسية، وهو ما يطلق عليه جودة الإعداد المهني

كما يُعد التدريب الميداني مكوناً أساسياً من مكونات تعليم الخدمة الاجتماعية؛ حيث يسهم في إكساب الطلاب المهارات العملية التي تمكنهم من التكيف والتوافق السريع مع بيئة العمل، وترجمة المعارف النظرية إلى ممارسات تطبيقه تمكن الممارسين من وقاية العملاء من الوقوع في المشكلات المحتملة، والتعامل مع المشكلات القائمة، ووضع الخطط التطويرية للنمو بما يتفق مع ثقافتهم وقيمهم المجتمعية، ومن ثم فهو مكون رئيس في تعليم الخدمة الاجتماعية، يستند إلى عناصر فنية وإدارية وتنظيمية محكمة تمكنه من تحقيق أهداف الخطة التدريبية المرسومة.

وترتيباً على ذلك يمكن القول إن التدريب الميداني يُعد خطة استراتيجية مهنية طويلة المدى تشكل مكوناً رئيسياً من الإعداد المهني للطلاب بهدف التأكد من مقدرتهم على الممارسة والتعامل مع أسواق العملاء على مختلف توجهاتهم ومشكلاتهم.

لذا أكدت دراسة (رأفت محمد جلال، ١٩٩٣م) ضرورة النظر إلى التدريب بمنظور شامل بحيث يتم الإحاطة بكافة العناصر، وأوجه النشاطات المطلوب تنفيذها؛ لكي يؤتي التدريب ثماره، وعدم تجزئة أوجه النشاطات التدريبية أو عزل بعض العناصر أو مكونات النشاطات وخطط التدريب، واتباع مفهوم النظم في تخطيط وتنفيذ وتقويم النشاط التدريبي ووضع تصور شامل يأخذ بعين الاعتبار المكونات الأساسية لهذا النظام. (١) فضلاً عن ضرورة أن يكون البرنامج التدريبي مرناً ومنظوراً بحيث يواكب المشكلات الأخذة في النمو والتغير والتنوع.

ومن هنا تتضح أهمية تضمين برامج الدراسة النظرية بالمدخل والنماذج النظرية الحديثة، وترجمة تلك المدخل والنماذج إلى خطوات إجرائية بالخطة التدريبية، بما يمكن الطلاب والممارسين التعامل مع المشكلات التي تواجه العملاء بطرق غير تقليدية ومن أهمها وأبرزها تكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية والتي فرضت على الساحة الأكاديمية قضايا بشأن تكنولوجيا تعليم وتدريب الخدمة الاجتماعية.

وقد ظهرت العديد من الدعوات بنهاية عقد الثمانينيات من القرن العشرين لإدخال التكنولوجيا في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية حيث أكدت دراسة " سينان، Canaan " بعنوان: الممارسة المباشرة وتعليم الخدمة الاجتماعية في عصر الحاسوب، ١٩٨٩ ضرورة أن يقوم معلمو الخدمة

الاجتماعية بإعداد طلاب الخدمة الاجتماعية لاستخدام الحاسوب في الممارسة وضرورة تطوير البرامج التطبيقية ذات الصلة بالممارسة. (٢)

كما أكدت دراسة " جون لوسيرو " John Lucero " (٣) ضرورة تدعيم الاتجاهات لاستخدام الحاسبات الآلية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والعمل لدراسة ميدانية استقصائية للأدوات والمفاهيم والاتجاهات التي يمكن أن تساعد الأخصائيين الاجتماعيين في ممارستهم، بالإضافة إلى مراجعة الأدبيات ذات الصلة واستعراض الأدبيات التي تركز على القضايا بشأن نظم إدارة المعلومات لممارسة العمل الاجتماعي، وتطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الاختبار النفسي، والعلاج النفسي، والعلاج الأسري، والطب النفسي للمسنين، وألعاب الكمبيوتر في العلاج النفسي للطفل، والتنقيف الصحي للمرضى، والعلاج بالموسيقى، وعلاج الإدمان، والبحوث النفسية، وناقشت الدراسة تطبيقات الحاسوب في مناهج الخدمة الاجتماعية، وطرق معالجة النصوص وقواعد البيانات وجداول البيانات وإدارة المعلومات ويمكن أن تستخدم في النظم الاجتماعية والأنشطة المقترحة، ويخلص التقرير لمناقشة الآثار المترتبة على استخدام الكمبيوتر للعاملين الاجتماعيين، وتشمل قائمة من برامج الكمبيوتر التي يمكن استخدامها من قبل العاملين الاجتماعيين لتعزيز قدرتهم على استخدام مهارات الحاسب الآلي.

ويمكن للأخصائي الاجتماعي الاستفادة من الحاسب الآلي لما يتمتع به من خصائص مثل السرعة والدقة والقدرة على التعامل مع أحجام كبيرة من البيانات، كما يمكن الاستفادة من المعلومات الوفيرة وتنظيمها وترتيبها وذلك بشكل سهل وسريع، مما يساعد في عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج أو في عمليات الدراسة والتخطيط والتنفيذ والتقييم كعمليات مهنية مشتركة بين الأخصائيين الاجتماعيين وعملاتهم. وان تأثير الخدمة الاجتماعية يجب أن يتضح في أدوارها أو في شكل الخدمة المقدمة وفي المجالات التي تهتم بها الخدمة الاجتماعية وتأثير وفاعلية الخدمات المختلفة على حياة الناس، ومن المهارات التي يجب أن يزود بها الأخصائي الاجتماعي المهارات المتعلقة بتجميع المعلومات والتحليل ومعنى ذلك أن صنع القرارات ومهارات الاتصال بالإضافة لمهارات التدخل المهني واستخدام الحاسب الآلي هو أفضل السبل لذلك. (٤)

وفي الواقع وبم أن العالم الذي نعيش فيه والسياس المحيطة بممارسة الخدمة الاجتماعية يتأثران إلى درجة ما بالتكنولوجيا؛ فإنه يمكن القول بأن ممارسة الخدمة الاجتماعية المعاصرة متضمنة في عالم التكنولوجيا، مما يتطلب أخصائي اجتماعي لديه من الكفايات المهنية المرتكزة على

التكنولوجيا بما يمكنه من مساعدة العملاء الذين من المحتم اتصاتهم بالانترنت بصفة يومية ومن ثم فإن التكنولوجيا صديقة الممارسة المهنية والمحددة على نطاق واسع، يمكن أن تكون أداة للمساعدة في حل المشكلات وتحسين العمليات. (٥)

ومن ثم فإن اعتماد الأخصائيين الاجتماعيين على تقنية المعلومات والاتصالات يتزايد يوماً بعد يوم، وبخاصة في الموضوعات والقضايا المهنية التي تتصل بالممارسة، مثل الحواسب الآلية والإنترنت، فالأخصائي الاجتماعي الذي يعجز عن التعامل مع هذه التقنية يتخلف عن متابعة القضايا الجديدة المتصلة بالممارسة المهنية ويتسم أداءه بالجمود. (٦)

وبالرغم من الأهمية البالغة للتدريب الميداني في إعداد الأخصائيين الاجتماعيين، وأهميته في تشكيل كيان الطالب وبناء الهرم القيمي والمهاري له، إلا أنه لم يحظ باهتمام مكافئ لأهميته تلك، أو بطريقة أخرى مقارنة بما يحظى به الجانب النظري من اهتمام سواء فيما يتصل بالتهيئة له، أو فيما يتصل ببلورة محتوى مناهجه، أو فيما يتصل بمكانة القائمين عليه بالنسبة لنظرائهم من القائمين بتدريس الإطار النظري، وقد انعكس هذا في ندرة المراجع العلمية التي تقدم تصورات وحلول لتفعيل وتطوير التدريب الميداني، واقتصر الأمر على ما يقوم به الباحثين من دراسات وبحوث. (٧)

ولما كانت الممارسة المهنية تتبلور من خلال التلاحم والتفاعل بين المعرفة والفهم والمبادئ والقيم والأهداف أثناء التدريب الميداني فإن نقلها للطلاب؛ يتطلب عملية مستمرة من القائمين بالإشراف على تدريبهم في المؤسسات التدريبية المختلفة وذلك لإكسابهم القدرة على تطبيق المعارف والمبادئ والقيم المهنية التي تم استيعابها في الدراسة الأكاديمية في المواقف المختلفة مع العملاء واكتساب المهارات المهنية بطريقة علمية وعملية منظمة. (٨) ، ويتم التدريب بواسطة مشرف مهني مدرب ذي خبرة يستطيع نقل معارف ومهارات الخدمة الاجتماعية إلى الطلاب ومساعدتهم على التدخل المهني مع الأفراد والجماعات والمجتمعات. (٩)

ويقع على عاتق مشرفي التدريب الميداني مسؤولية كبيرة في متابعة الطلاب وتوجيههم وتزويدهم بالخبرات والمهارات اللازمة، ومن مهام هؤلاء المشرفين الاشتراك مع المشرف الأكاديمي في بلورة خطة الإشراف على تدريب الطلاب، وتعريف الطلاب بالمؤسسة وأهدافها وسياساتها وإجراءاتها، وتوفير الجو النفسي الملائم الذي يساعدهم على أداء عملهم المهني بصورة صحيحة. (١٠)

ويتطلب نجاح العملية التدريبية توافر جملة من العناصر الرئيسة لعل أهمها -التخطيط والتنظيم الجيد لبرنامج التدريب الميداني، والتعاون البناء بين القسم العلمي والمؤسسات التدريبية، وتحديث

الأساليب والأدوات المستخدمة في التدريب، وكل هذه الأمور مجتمعة رهن بكفاءة التنظيم الأكاديمي للكلية أو المعهد المناط به إعداد الأخصائي الاجتماعي.

وفي العام الجامعي ١٩٩١م/ ١٩٩٢م أنشئ قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع ومقره كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة، وفرع آخر له ومقره كلية التربية جامعة الأزهر بتفهن الأشراف كما سبق وأنشئ معهما شعبة لذات التخصص بكلية اللغة العربية بجامعة الأزهر فرع أسيوط وقد بدأ العمل بهم جميعا خلال العام الجامعي ١٩٩٢م/ ١٩٩٣م، إلا أن شعبة الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بكلية العربية فرع أسيوط أغلقت، وحل محلها ذات الشعبة بكلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بأسيوط بدءا من العام ٢٠١٥م/ ٢٠١٦م.

ويعد التنظيم الأكاديمي لقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة رافدا هاما من روافد تعزيز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتجويده وتأکید الهوية العربية والإسلامية في معالجة قضاياها المهنية المختلفة. (١١) بيد إن القسم - موضوع الدراسة - في ضوء ملاحظات الباحثين لازال يواجه العديد من التحديات التي تحول دون وفاء التدريب الميداني بصقل مهارات طلابه بصره مستحدثة ومواكبة للتطورات في ظل إدارة الأزمات، وأهمها نقص الإمكانيات، والحاجة إلى تعديلات سريعة في لائحة الدراسة، وتوفير التمويل اللازم وتحفيز الكادر الإشرافي على تنفيذ مقترحات تطوير التدريب الميداني بالقسم ومنها المحاكاة الافتراضية على إدارة الأزمات

وباستعراض العديد من الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا الشأن يتضح وجود العديد من المشكلات المتصلة بعناصر ومكونات العملية التدريبية مثل -بناء البرنامج التدريبي، والمؤسسات التي يتم فيها تنفيذ البرنامج، والوسائل والأدوات المستخدمة في التدريب، وكذلك فيما يتصل بالفائمين والمنفذين للبرنامج التدريبي من الأخصائيين الاجتماعيين.

أولاً: الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى ثلاث محاور رئيسة كالاتي:

المحور الأول الدراسات التي تناولت المعوقات التي تواجه التدريب الميداني:

أكدت دراسة نصر عمران ١٩٨٨م (١٢) عدم ملائمة أساليب التدريب مع التطورات الحديثة والمتلاحقة في مهنة الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى عدم وجود تنسيق بين مشرفي المؤسسات التدريبية والمشرفين الأكاديميين، وأشارت دراسة (سمير منصور ١٩٩٠م) (١٣) إلى اتباع العديد من المشرفين على التدريب الميداني للأساليب النمطية والتقليدية في تدريب الطلاب، والتي لا تتناسب مع المشكلات القائمة ولا مع شخصية الطالب المعاصرة، أما دراسة جايمر (Gamer,2001) (١٤) فقد أكدت أن بيئة التعلم بمؤسسات التدريب تعتبر من أهم العوامل

المؤثرة في تمكين الطلاب للاستفادة من العملية التدريبية، وكان من بين توصيات الدراسة ضرورة قيام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بصفة مستمرة بالبحث عن أفضل الوسائل التدريبية لتمكين الطلاب من الممارسة الميدانية بمؤسسات التدريب مع الاهتمام بتأهيل مشرفي تلك المؤسسات.

ولم تختلف مع نتائج الدراسات السابقة دراسة (عبد الله الرشود ٢٠٠٢م) (١٥) والتي أشارت إلى تمسك المشرفين بالأساليب القديمة في التدريب وعدم الاطلاع على الجديد، وعدم مواكبة التقدم العلمي فيما يتصل بالأساليب التدريبية المناسبة والمتوافقة لحل المشكلة والتعامل مع انساق العملاء ومن المعوقات المتصلة بمؤسسات التدريب عدم تفهم بعض قيادات تلك المؤسسات لجوهر العملية التدريبية، ومن ثم عدم توفير المناخ التنظيمي والإداري الملائم للتدريب، فضلاً عن ضيق الأماكن في المخصصة للتدريب، وعدم مناسبتها لتدريب الطلاب.

في حين جاءت دراسة (وفاء فضلي ٢٠٠٣م) (١٦) لتؤكد على ضرورة استخدام المشرفين لعدد من الأساليب الجديدة في التدريب مثل التطبيق العملي وحلقات المناقشة ودراسة الحالة.

إضافة إلى المعوقات السابقة المتصلة باستخدام الأساليب النمطية في التدريب الميداني، يوجد معوقات أخرى تتصل بالمؤسسات التدريبية من نقص الإمكانيات المادية والبشرية.

وأشارت دراسة (زغلول حسنين ٢٠٠٧م) (١٧) والتي أشارت نتائجها إلى وجود مشكلات متعلقة بمؤسسات التدريب الميداني ومنها عدم وجود تعاون بين تلك المؤسسات التدريبية، ونقص الإمكانيات المادية والبشرية داخل المؤسسات، وعدم تدريب وتأهيل مشرفي التدريب الميداني على المهارات التدريبية اللازمة لتدريب الطلاب.

وأكدت دراسة (عماد اشتية ٢٠٠٩م) (١٨) إلى أن أهم وأكثر المعوقات المرتبطة بمؤسسات التدريب هي: عدم قدرتها على استيعاب الطلاب بسبب زيادة أعداد المتدربين بصورة كبيرة مما جعل المؤسسات التدريبية عاجزة عن استيعاب تلك الأعداد أو تدريبهم بطريقة مناسبة.

كما أشارت دراسة سعود بن حبيب الرويلي (١٩) إلى أن هناك عدد من المعوقات التكنولوجية والتي تحد من فاعلية الممارسات الإشرافية على طلاب التدريب الميداني ومنها قلة توفر التقنيات الحديثة اللازمة لعملية الإشراف على طلاب التدريب الميداني.

وأوصت دراسة سامر السقا (٢٠٠٢م) (٢٠) بضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية للمشرفين والطلاب المتدربين وانتقاء الوسائل السمعية والبصرية المستخدمة في التدريب الميداني كي تسهم بفاعلية في إكساب الطلاب المهارات المهنية المتعددة.

وهدفت دراسة (أحمد فاروق) (٢٠١١) (٢١) إلى قياس اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو الاعتماد على التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، ورصد المكونات المعرفية للطلاب

والمشرفين نحو الاعتماد على التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، وتحديد المكونات الانفعالية للطلاب والمشرفين نحو استخدام التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، والتعرف على المكونات المهارية للطلاب والمشرفين نحو التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو الاعتماد على التدريب الإلكتروني بنوعيه المتزامن وغير المتزامن متوسطة القوة.

ولقد أوصت دراسة (Barbara Stan forth, 2012) (٢٢) بضرورة الاهتمام باستخدام الأساليب الحديثة في الإشراف على طلاب التدريب الميداني كـ الإنترنت.

المحور الثاني: الدراسات المتصلة بالمحاكاة (الافتراضية): HLUPIC

أكدت دراسة تجريبية لهليوبيك وكيري (Wendy Curie & Vlatka Hlupic, 2000) (٢٣) أن استخدام أسلوب المحاكاة المنمذج يتيح الاستمرارية والتواصل لإدارة التغيير في المؤسسات التي تتعدد وتتغير الأنشطة و البرامج الإدارية وتحديد برامج الإدارة عالية الجودة، ووقت الإنتاج المناسب، على التغيير والابتكار بها، كما أكدت دراسة يوشيرو (Yoshiro, 2001) (٢٤) أنه يمكن للطلاب فهم التركيب الداخلي وسلوك الكمبيوتر بصورة أفضل من خلال برامج المحاكاة، كما أكدت دراسة فريوند (Freund, 2002) (٢٥) أن توظيفه لبرنامج محاكاة ثلاثي الأبعاد في التدريب على النظم الصناعية بشكل يلبي احتياجات المتدربين في مجال الصناعات المختلفة المحاكاة كان أداة مفيدة في اكتشاف ومعالجة الأخطاء دون التعرض لخطر الأدوات الإلكترونية والميكانيكية الحقيقية، كما حقق البرنامج الأمان المطلق للمتدربين وحقق النجاح في مجموعة كبيرة من التطبيقات الصناعية.

في حين استهدفت دراسة (رفيق البربري، ٢٠٠٣) (٢٦) التعرف على فاعلية برنامج مقترح قائم على استخدام نظم المحاكاة الإلكترونية متعددة الوسائط في تنمية مهارات تشخيص الأعطال بمقرر محركات الاحتراق الداخلي لدى طلاب الصف الثالث الثانوي الصناعي تخصص سيارات، وتوصلت الدراسة إلى فاعلية البرنامج في تنمية مهارات تشخيص الأعطال لدى الطلاب عينة البحث، حيث جاءت الفروق بين متوسطي درجات الطلاب في بطاقات الملاحظة لصالح التطبيق البعدي، كما أكدت دراسة سمكويسكي وهارتونج (Paul R. Smokowski & Katie Hartung, 2003) (٢٧)، أن محاكاة الكمبيوتر والواقع الافتراضي لديها إمكانات كبيرة لتعزيز ممارسة الخدمة الاجتماعية المدرسية؛ حيث إن قدرتها على تعليم المهارات المؤيدة للمجتمع الاجتماعي للأطفال والمراهقين لم تستخدم على النحو الملائم. كما أن تناول التطورات في تطبيق المحاكاة الحاسوبية والواقع الافتراضي أساس للوقاية والعلاج من مشاكل الصحة العقلية

واستعرضت الدراسة عددا من المحاكاة الحاسوبية وبرامج الواقع الافتراضي، ناقشت الحواجز التي تعترض التنفيذ، ووضعت توصيات لتكنولوجيا ممارسة الخدمة الاجتماعية المدرسية.

أما دراسة (صفاء محمود، ٢٠٠٤) (٢٨) فقد توصلت إلى أن التدريب باستخدام أسلوب المحاكاة للأزمة يساعد في اكتساب المهارات والقدرات التي تساعد العاملين في مواجهة الأزمات واتخاذ القرارات الصحيحة عند وقوع الأزمة لمواجهتها، وأوصت الدراسة بضرورة استخدام أسلوب المحاكاة في التدريب لما له من أثر كبير في تفعيل التدريب على مواجهة الأزمات.

وتوصلت دراسة (سلامة عبد العظيم، ٢٠٠٥) (٢٩) إلى أن المحاكاة بالكمبيوتر تساعد في ترجمة سياسة وأهداف المدرسة بطريقة كمية تؤدي إلى تسهيل عملية صنع القرار من خلال توافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار، وتؤدي المحاكاة إلى الارتقاء بكفاءة المتدربين في كيفية صنع القرار.

وتوصلت دراسة (إسلام محمد، ٢٠٠٥) (٣٠) إلى أن المحاكاة بالكمبيوتر لها تأثير كبير وواضح على الطلاب الذين تلقوا التدريب باستخدام أسلوب المحاكاة والدراسة المعملية معاً على طلاب المجموعة التدريبية الذين تلقوا تدريباً بالمحاكاة الكمبيوترية فقط.

وهدف دراسة أو دويور، ودينشيفر (Adobor & Daneshfar, 2006) (٣١) إلى التوصل لفهم مجموعة العوامل التي تؤدي إلى تعزيز الاستخدام الفعال للمحاكاة في الإدارة التعليمية، كما هدفت الوقوف على أثر استخدام المحاكاة على التعلم والأداء لدى الأفراد وكيف يتم الارتقاء بالأداء لدى الأفراد من خلال الاستخدام الفعال للمحاكاة، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي، وتم التطبيق على عينة من الأفراد الذين استخدموا محاكاة الإدارة في أغراض البحث، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام المحاكاة له أثر إيجابي على التعليم مما أدى إلى زيادة فهم العوامل التي تحدد فعالية إدارة عمليات المحاكاة.

كما هدفت دراسة بونوهوفر (Brunhofer, 2009) (٣٢) اختبار مدى فاعلية أساليب تدريبية تعتمد على استخدام الوسائل الصوتية والمرئية لشرح حالات واقعية تتبعها مناقشات جماعية بين الطلاب والمدرسين، وأشارت نتائج الدراسة إلى رضا الطلاب على هذه الأساليب التدريبية لمساعدتهم على الربط بين الجانب النظري والجانب العملي.

المحور الثالث: الدراسات المتصلة بإدارة الأزمات بالمنظمات:

وأشارت نتائج دراسة (Nancy, 2008) (٣٣) -وهي بعنوان " إدارة الأزمة في بيئة الأعمال اليوم - الدور الاستراتيجي للموارد البشرية" -، إلى وجود قصور في تنمية المهارات الإدارية لدى القادة مما أدى إلى التأثير السلبي على المنظمة نحو إدارة الأزمات التنظيمية.

كما أوصت دراسة " كريستنا وآخرون (Cristina & et al , 2009) (٣٤) - وهي بعنوان " الدور الاستراتيجي للموارد البشرية في إدارة الأزمات" -بضرورة تزويد العاملين بالمفاهيم الأساسية اللازمة لتنمية مهاراتهم وقدراتهم، وإكسابهم المهارات الإدارية اللازمة لإدارة الأزمات، فضلا عن أهمية التدريب لرفع كفاءة العاملين وتهيئتهم ليتمكنوا من إدارة الأزمات التنظيمية التي تواجه المنظمة.

أما دراسة) ليلي حسن (2002) (٣٥) فقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تمكين العاملين لرفع قدراتهم وتميئتها وتأهيلهم لمواجهة الأزمات التنظيمية ويتم من خلال دعم الإدارة العليا، وأوصت بحتمية وجود هيكل تنظيمي مرن مما يسمح بنفويض الصلاحيات، لضمان المشاركة الفعالة لشباب الموظفين في تحمل المسؤولية وتكوين قيادات إدارية جديدة تتحمل المسؤولية وتكون قادرة على إدارة الأزمات مستقبلاً.

وتوصلت دراسة جوايج وهيتشنز (Hutchins & Jiawang, 2010) (٣٦) -وهي بعنوان "دور الموارد البشرية في إدارة الأزمة التنظيمية وقدرة الموارد البشرية في التعامل مع الأزمة"- إلى إمكانية اعتبار الموارد البشرية بالمنظمات السبب في حدوث الأزمة التنظيمية بسبب الإدارة الضعيفة التي تفتقد إلى المعلومات التي تجمع لتساعد في اتخاذ القرار أثناء الأزمة. ومن ثم يجب إنشاء قاعدة بيانات معلوماتية تعمل على توفير جميع المعلومات الخاصة بالمنظمة لمساعدة متخذ القرار في إدارة الأزمات التنظيمية.

أما دراسة (John, Delery 2012) ديليري (٣٧) - وهي بعنوان "دور التدريب في إدارة الأزمات التنظيمية بالتطبيق على شركات الطيران الأمريكية"- فقد توصلت إلى وجود علاقة معنوية بين التدريب كأحد عوامل تنمية الموارد البشرية وبين إدارة الأزمات التنظيمية، ووجود ارتباط بين تدريب فرق العمل عن طريق المحاكاة وبين إدارة الأزمات التنظيمية. كما أكدت دراسة بواد (Puad, 2013) (٣٨) -وهي بعنوان " استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمات بالمنظمات الفندقية :إطار مفاهيمي لأقسام الأغذية والمشروبات" ضرورة الوقوف على مبادئ توجيهية محددة للممارسين بشأن كيفية موازنة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية مع استراتيجيات إدارة الأغذية والمشروبات، والتدريب وبناء القدرات أحد الاستراتيجيات الفعالة للمواءمة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتنمية هذه الموارد بأقسام الأغذية والمشروبات بالفنادق، وجود علاقة معنوية بين الأزمات التنظيمية والأداء الفردي والمؤسسي، حيث تؤثر الأزمات التنظيمية تأثيراً سلبياً على مستوى أداء العاملين بالمؤسسات الفندقية بصفة عامة وبأقسام الأغذية والمشروبات بصفة خاصة.

وقد أكدت دراسة ميشل وهولوسكو (Holosko, Michael J Chitat, Chan: ٢٠١٦) (٣٩) على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع فروع الخدمات البشرية تقريباً، والتي أخذت تتطور في مجال الخدمة الاجتماعية. وتقدم هذه الدراسة مراجعة منهجية لتدخلات العمل الاجتماعي المعززة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع الإشارة بوجه خاص إلى صلاحيتها في التدخل، ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية علاقات المساعدة. حيث أظهرت نتيجة مسح عدد من الدراسات في هذا المجال أن جميع الدراسات التي استوفت معايير محددة نتائج تدخل إيجابية، معظمها كانت جيدة أو عالية الجودة من حيث صحتها، وكلها تقريباً أيدت، ومع ذلك، كان هناك مجال للتحسين في عنصر تصور تطبيق تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتمثلت أهم الاستنتاجات في إنشاء دراسات التدخل المعززة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساساً لتمكين الأفكار الفريدة للممارسة من تعزيز المعرفة بممارسة الخدمة الاجتماعية. وهناك حاجة إلى مزيد من الممارسات والبحوث في هذا المجال من أجل زيادة فهمنا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في التدخلات المهنية للخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مشكلة الدراسة

مما سبق وتحليل نتائج الدراسات السابقة المتصلة بمحور معوقات التدريب الميداني؛ يتضح اتفاق العديد من الدراسات والبحوث على وجود العديد من المعوقات التي تواجه التدريب الميداني للخدمة الاجتماعية، منها ما يتصل بالمشرفين، ومنها ما يتصل بنمطية الأساليب التدريبية المستخدمة، ومعوقات أخرى تتصل بالظروف الاقتصادية المؤثرة على التدريب، ومن الشواهد الداعمة والمتوافقة مع نتائج الدراسات السابقة ما رصده الباحثان أثناء عملهما في مجال الإشراف العام على التدريب الميداني بالقسم، وإعدادهما لدليل التدريب الميداني، وإدراكهما لمشكلات التدريب المتفككة مع نتائج الدراسات السابقة، ولقد جاءت نتائج الدراسة التي هدفت إلى قياس اتجاه الطلاب والمشرفين نحو استخدام التكنولوجيا في التدريب متوسطة القوة، مما يجعل البحث عن المتطلبات التي تدعم اتجاههم نحو التدريب باستخدام التكنولوجيا بصفة عامة أمر مهم، ومما أكدته أيضاً نتائج الدراسات السابقة المتصلة بمحور المحاكاة الافتراضية - الجدوى التدريبية من استخدام نماذج المحاكاة الافتراضية في مجالات متنوعة مثل التعليم والإدارة، والتجارة، والتدريب، وحل المشكلات، وإثبات فاعليتها، وكون هذه النماذج لم تستخدم من قبل في مجال الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، جعل من أهمية البحث عن سبل استخدامها أمر هام.

وقد أكدت أيضاً نتائج الدراسات السابقة المتصلة بمحور إدارة الأزمات بالمنظمات على أهمية التدريب على الأزمات لتجنب حدوثها، والوقاية منها ومن ثم تهتم الدراسة الحالية بضرورة الاستفادة من التقنيات الحديثة في التقليل من المعوقات التي تواجه العملية التدريبية، وتحد من فاعلية الاستفادة منها، فضلاً عن تفعيل عنصر الإشراف على الطلاب وتزويدهم بمهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريب، والمزاوجة بين المداخل النظرية للتدريب والتكنولوجيا

الحديثة، خاصة في ظل تزايد أعداد طلاب الخدمة الاجتماعية بشكل يجعل من الصعوبة على مشرفي الكليات والمعاهد التمكن من تدريبهم بصورة فعالة؛ مما يتطلب تنظيم برامج التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس والمشرفين على التدريب لتطوير الأساليب التدريبية المستخدمة، وتنمية أدائهم وإكسابهم المهارات التي تمكنهم من استخدام التقنيات الحديثة في التدريب.

إن البحث عن حلول إلكترونية قائمة على محاكاة أجهزة الحاسب ومكوناتها يعد مدخلا للتغلب على صعوبات الطريقة التقليدية في التدريب، ومن ثم تحقيق المخرجات التدريبية المتوقعة من المتدرب، فضلا عن أهمية المشكلة التي تعالجها الدراسة الحالية من كونها قضية حتمية تواجه أي منظمة أو مؤسسة، حيث أن تعرض المنظمات للأزمات أمر طبيعي، وتدريب الطلاب عليها، وإكسابهم مهارات إدارة الأزمات مباشرة أمرا يعد من الصعوبة بمكان للعديد من الأسباب المتصلة بصعوبة معايشة الأزمة والتدريب عليها، والبديل التدريبي حدوث أزمة حقيقية والتدريب أثناء التعامل معها وهذا أمر غير منطقي، ولم يكن هناك سبيل غير تمثيل الواقع إلى حالة افتراضية من خلال إعداد نماذج محاكاة افتراضية تكون أقرب ما يكون للواقع والتدريب عليها، وهذا ما تسعى الدراسة إلى تحقيقه من خلال التعرف على المتطلبات التي يجب توافرها لاستخدام نماذج المحاكاة الافتراضية في تدريب الطلاب على إدارة الأزمات التي تواجه المنظمات، وإكسابهم المهارات اللازمة لذلك.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على المتطلبات اللازمة لاستخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات.
٢. التعرف على المعوقات التي تحول بين استخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات.
٣. محاولة التوصل إلى تصور مقترح من منظور تنظيم المجتمع والتخطيط الاجتماعي لتطوير التدريب الميداني بالقسم في ضوء استخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

١. ما المعوقات التي تحول بين استخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات.
٢. ما المتطلبات اللازمة لاستخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات.

٣. ما التصور المقترح من منظور تنظيم المجتمع والتخطيط الاجتماعي لتطوير التدريب الميداني بالقسم في ضوء استخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية.

خامسًا: أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

١. أن الدراسة تعد المحاولة الأولى -في حدود علم الباحثين- التي تهدف إلى استخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات.
٢. الواقع التدريبي التقليدي -في ضوء ملاحظات الباحثين باعتبارهما عضوي هيئة تدريس بالقسم المدروس-، والمشكلات التي تواجهه، وما يتطلبه ذلك من أهمية البحث عن أساليب جديدة للتدريب تكون أكثر تفاعلا مع التغيرات التكنولوجية من جهة، وشخصية الطالب المعاصر الأكثر ارتباطا بالتكنولوجيا من جهة أخرى.
٣. التطور التكنولوجي السريع وما يتطلبه من ضرورة الاستفادة من هذا التطور بما يخدم مهنة الخدمة الاجتماعية.
٤. التغيير الحاصل في شخصية الطالب المتدرب المتمثل في إقباله واستخدامه للتكنولوجيا، وابتعاده عن الطرق التقليدية.
٥. المشكلات التي تواجه عملية التدريب نتيجة المعوقات التنظيمية والإدارية بالمؤسسات وضعف كفاءتها في التدريب.
٦. حاجة وحدة التدريب بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بكلية التربية -جامعة الأزهر بالقاهرة - الحالة المدروسة - في ثنايا ما يمر به من أوضاع إدارية وفنية وتنظيمية إلى التخطيط للتطوير الأكاديمي.
٧. يمكن للقسم - موضوع الدراسة - الاستفادة من مخرجات هذه الدراسة في تحديد معوقات التدريب الميداني ومتطلبات تطويره وفق استخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية.
٨. الأهمية المتعلقة بتكنولوجيا تعليم الخدمة الاجتماعية وانعكاساتها - إذا ما أحسن توظيفها - على المخرج النهائي والذي يعبر عن رؤية المهنة ورسالتها.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفاهيم الدراسة:

أ- مفهوم المحاكاة الافتراضية: Virtual Simulation

شهد العقد الأول من القرن الحادي والعشرين تحولاً ضخماً نحو الطرق الرقمية في العمل تلك الطرق التي تسللت إلى أسلوب حياة الأفراد فضلاً عن كل حلقات التعليم والممارسة، ولقد أصبحنا جميعاً متأثرين بتطور التكنولوجيا الرقمية، والحراك نحو الاتصال الإلكتروني والإمداد بالمعلومات عبر الإنترنت، وتبعاً لذلك فقد تأثر تعليم الخدمة الاجتماعية بهذا التحول الضخم، ونحن كأخصائيين اجتماعيين أصبحنا مطالبين أن نصبح في أعلى قدر من المهارة، ومنفتحين على المعرفة للعمل بكفاءة في مجتمع رقمي (٤٠).

وقد أدى الاستخدام المتزايد لتطبيقات التكنولوجيا، ولا سيما شبكة الإنترنت، إلى التطور السريع لبيئات التعلم المدعومة بالتكنولوجيا من أجل توفير التعليم العالي. وقد بدأ هذا في التأثير على التعليم في مجال الخدمة الاجتماعية ومن الآثار المترتبة على استخدام التكنولوجيا في التعليم في مجال الخدمة الاجتماعية بروز قضايا جودة التعليم، والمخاوف التربوية، والفلسفية، فضلاً عن الاتجاهات والتحديات المستقبلية حيث يكافح أعضاء هيئة التدريس لتلبية مطالب مؤسساتهم لتطوير الدورات التعليمية عبر الإنترنت وبرامج التعليم عن بعد وبيئات التعلم الموزعة. ويقدم هذا المدخل "تكنولوجيا تعليم الخدمة الاجتماعية" لمحة عامة عن تطبيقات التكنولوجيا الحالية وكيفية استخدامها في تعليم الخدمة الاجتماعية، وبالتركيز على التفاعلات الإنسانية وتشابك الأيدي المعنية بتعليم مهارات الممارسة فإن تكنولوجيا تعليم الخدمة الاجتماعية تدعم البيئات التعليمية التي قد تبدو غير متناسقة وكذلك تعظيم الاهتمامات بشأن التغلب على نقص التفاعل والعلاقات المتعلقة بتعليم ممارسة الخدمة الاجتماعية أو ضعف الإمكانيات، كما تساعد التكنولوجيا البيئات التعليمية نحو تعليم خدمة اجتماعية منفتح على المستقبل (٤١).

وعلى مستوى الوحدات الكبرى يبرز دور التكنولوجيا في الإدارة الاجتماعية وممارسة المجتمع *community practice* وممارسة السياسة الاجتماعية؛ ويمكن للتكنولوجيا مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين في جمع المعلومات حول المدافعة، إعلام الجمهور، تنظيم الائتلافات، والضغط على صناع القرار، وبشكل البريد الإلكتروني، ومواقع الإنترنت وقوائم المناقشة أساساً لممارسة السياسة الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية على مستوى الوحدات الكبرى (٤٢)

ونظراً للفجوة القائمة بين الواقع والنظرية اعتبرت النمذجة جسوراً تسمح بالعبور على هذه الفجوة أثناء البحث الإجرائي؛ حيث تعمل النماذج على تصوير المفاهيم المتفاعلة مع الواقع، وتمثيل

هذا الواقع في صورة مبسطة تساعد في فهم وضبط أفضل للظواهر المدروسة، ويحتاج بناء النموذج قدرة ذهنية وإبداع وقوة في التجريد ليصبح النموذج بذلك تمثيل للواقع الحقيقي (٤٣).

ولقد أصبح استخدام أسلوب نموذج المحاكاة شائعاً في الحياة المعاصرة في مجالات شتى مثل التجارة والتدريب والإدارة، ووفقاً لهذا الأسلوب يوضع الفرد في موقف يماثل مواقف الحياة الواقعية التي يمارسها ليقوم بأداء دوره فيها ويكون مسئولاً عما يتخذ من قرارات يتطلبها ذلك الأداء، وقد استخدم أسلوب المحاكاة في التربية في العديد من التخصصات (٤٤)

وتعرف المحاكاة بأنها: بناء نموذج يتضمن الخصائص الرئيسية لنظام حقيقي لمحاكاته عند ظروف مختلفة والتنبؤ بما سيكون عليه النظام عند تغير أحد مكوناته أو متغيراته الداخلية والخارجية. (٤٥)

كما تعرف بأنها: أسلوب كمي يستخدم النماذج الرياضية والحاسب الآلي لتمثيل قرار حقيقي في ظل ظروف عدم التأكد لتقييم البدائل القائمة على الحقيقة والافتراضات، فهي تمثيل الحقيقة من خلال استخدام نموذج في ظل مجموعة افتراضات. (٤٦)

كما تعرف المحاكاة بأنها محاولة وضع شبيه للواقع الفعلي دون المساس به، كإجراء محاكاة للتجارب والافتراضات على الورق دون إحداث أي تغيير في النظام موضع الدراسة أو البحث، وبذلك فهي عبارة عن أسلوب كمي لوصف عملية وذلك بتكوين نموذج لتلك العملية، ثم عمل مجموعة منتظمة من محاولات التجربة والخطأ بعد ذلك للتنبؤ بسلوك تلك العملية عبر الزمن دون المساس بالواقع الذي تمثله هذه العملية. (٤٧)

ويستخدم أسلوب المحاكاة في حل المشكلات الصعبة والتي يتعذر وجود حلول صارمة لها نظراً لتعقدها وتداخل متغيرات عدة فيها، فضلاً عن المشكلات التي يصعب التدخل فيها ومعالجتها مثل الأزمات والكوارث، والتي تطلب وضع وتصميم نماذج محاكاة افتراضية بسيناريوهات متنوعة والتدريب عليها.

ويتم التدريب على إدارة أزمات المنظمات واكتساب المهارات اللازمة من خلال بناء نماذج المحاكاة لإحلال المجتمع الحقيقي من الوحدات بمجتمع نظري، وبذلك تكون المحاكاة عبارة عن محاولة وضع شبيه للواقع الفعلي دون المساس به كإجراء محاكاة للتجارب على الورق دون إحداث أي تغيير في النظام موضع الدراسة أو البحث، وبمعنى آخر إيجاد صورة طبق الأصل من نظام أو نشاط دون أن نحاول الحصول على النظام الحقيقي نفسه. (٤٨)

ويمكن تعريف المحاكاة الافتراضية الإلكترونية:

بأنها "نماذج لعالم واقعي يؤدي الطلبة فيها الأدوار المختلفة ويحللون من خلالها المشكلات ويتخذون القرارات، وتعتبر أحد أساليب التعلم التي تعتمد على نشاط الطالب وتقوم على الربط

بين النظرية والتطبيق في مواقف أكثر واقعية تساعد على تبسيط المادة التعليمية وتوصيلها إلى الطلبة بطريقة مشوقة. (٤٩)

وتعرف أيضا بأنها برامج كمبيوتر تحاكي مواقف أو أحداث أو ظاهرات أو أشياء أو تجارب حقيقية تتيح الفرصة للمتعم أو المتدرب لكي يطبق ما تعلمه ويتصرف كما يتصرف في مواقف الحياة الحقيقية ولكن في بيئة آمنة وسهلة واقتصادية. (٥٠)

ويمكن تعريفها إجرائيا بأنها "بناء بيئة إلكترونية محاكية لمحتوى الأزمات التي يمكن أن تواجه المنظمات، والسيناريوهات المتوقعة والأساليب المناسبة لمواجهتها بهدف تقريب المفاهيم المجردة غير المباشرة للطلاب المتدربين".

ب: مفهوم التدريب الميداني: Practicum

فهو يعبر عن العملية التي يتم عن طريقها ربط النظرية بالتطبيق من خلال ممارسة ميدانية تستخدم فيها أسس تربوية وتعليمية وتوجيهية وعلاجية واستشارية لتحقيق النمو المهني المرغوب لطلاب الخدمة الاجتماعية بإشراف أكاديمي بالتعاون مع المؤسسات الميدانية. (٥١)

كما تم تعريفه أيضا بأنه تلك العملية التي يتم من خلالها النمو المهني بشكل منظم للخبرات والمعارف والمهارات ونماذج السلوك المقنن الذي يكتسبه المتدرب أثناء الممارسة الميدانية مما يسهم في رفع معدلات الأداء في المواقف المهنية المختلفة. (٥٢)

ويعرف التدريب الميداني بأنه نشاط مخطط ومقصود لتحقيق أهداف معينة من خلال تعرض الطالب لخبرات تعليمية مصممة لتحقيق تلك الأهداف. (٥٣)

كما يعرف بأنه عملية تستهدف تكوين الشخصية المهنية لطالب الخدمة الاجتماعية بمساعدته على استيعاب المعارف وتزويده بالخبرات الميدانية وإكسابه المهارات المهنية والقيم المهنية وتعديل سماته الشخصية وفق أسس علمية مخططة عن طريق ربط النظرية بالتطبيق من خلال الالتزام بمنهج تدريبي يطبق في مؤسسات متخصصة، وبإشراف مهني (أكاديمي ومؤسسي) بما يمكنه من ممارسة عمله كأخصائي اجتماعي بفاعلية بعد التخرج. (٥٤)

وأخيرا فإن التدريب الميداني يقصد به التطبيق والترجمة الواقعية للمعارف والحقائق النظرية حتى يمكن التقريب بين المعارف النظرية من جانب ومتطلبات الواقع من جانب آخر، ويتطلب ذلك تعريف المتدرب بمجالات الممارسة من حيث العملاء، والمسئوليات واللوائح والمشكلات والمؤسسات. (٥٥)

ويمكن تحديد مفهوم التدريب الميداني إجرائيا في هذا الدراسة كالاتي:

١. العملية التي تستهدف تكوين الشخصية المهنية لطالب الخدمة الاجتماعية وإكسابه

المهارات اللازمة لإدارة الأزمات بمنظمات العمل

٢. يتطلب تطويره إكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات البحث عن متطلبات نماذج جديدة مواكبة للثورة التكنولوجية ومنها نموذج المحاكاة الافتراضي وفقاً لخطة تدريبية محددة الأهداف وبرنامج زمني واضح ومحدد ومقتن.

ج: مفهوم مهارة إدارة أزمات المنظمات

ويمكن تعريف مفهوم المهارة وفقاً للرؤى المختلفة كالآتي:

تعرف المهارة بأنها القدرة على القيام بالأعمال المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على تكيف الأداء للظروف المتغيرة وهناك درجات مختلفة للمهارة، ويمكن التعرف عليها عن طريق اختبارات المهارة التي تمكن من معرفة مدى اكتساب المهارات اللازمة لممارسة مهنية معينة. (٥٦) ، أو هي " القدرة على تبادل الفكر والعمل مع الآخرين لتحقيق أهداف اجتماعية معينة كالتحدث إلى الناس بأسلوب مفهوم، والكتابة إليهم بتعبير صادق، والقدرة على الاتصال بهم والتأثير فيه. (٥٧) ، وتتضمن المهارة " قدرة متميزة لأداء نشاط خاص، أو قدرة خاصة تسهم في تشكيلها كل من الاستعدادات الفطرية، والتعليم والمعرفة، والتدريب والممارسة. (٥٨)

كما يمكن تعريفها أيضاً بأنها النشاط الهادف الذي يتطلب تدريباً وممارسة منظمة توضح القدرة على التوظيف المناسب للمعارف والنظريات والمبادئ والخبرات الاقتصادية في الوقت والجهد بغية الوصول لأهداف محددة. (٥٩)

ويمكن اكتساب وتنمية المهارات من خلال: أ-التعليم بأساليب متعددة مثل المحاضرة والقراءة والأفلام والمناقشات ولعب الأدوار. (٦٠)

كما يشير مفهوم إدارة الأزمات بالمنظمات إلى الآتي:

بالرغم من عدم وجود اتفاق بين علماء المهنة وباحثيها وممارسيها على وضع الإدارة في الخدمة الاجتماعية Administration in Social Work بمعنى هل تعتبر طريقة رئيسة أم طريقة مساعدة من طرق المهنة إلا أنها في غاية الأهمية بالنسبة للمهنة كونها " الأسلوب المنظم الذي تتحقق بموجبه الأهداف المتعددة للمهنة " ولهذا فقد تعددت تعريف الإدارة في المهنة ومن أبرزها تعريف الكتاب السنوي للخدمة الاجتماعية والذي نص على أن الإدارة هي " تلك الجهود التي يجب أن تبذل لكي تحقق المنظمة الاجتماعية الأهداف التي أنشئت من أجلها ، وتبذل تلك الجهود بطرق علمية منظمة تسير جنباً إلى جنب مع وظيفة المنظمة في تقديم خدماتها للعملاء" (٦١)

بينما يشير مفهوم إدارة الأزمات إلى معاني ومفاهيم عديدة منها التخطيط والتنظيم لمنع حدوث الأزمات بالمنظمات، أو وضع الخطط للاستجابة اللازمة عند حدوثها وتقليل أثارها،

وتعددت وجهات النظر في تعريف المفهوم نظرا لاستخدامه في مجالات متنوعة، وستعرض الدراسة لوجهات النظر المنفقة مع توجهاتها وأهدافها كالاتي:

ويعرفها (محمد الشافعي) (٦٢) بأنها الكيفية التي يتم بها التغلب على الأزمة باستخدام الأدوات العلمية والمنهج المنطقي في التعامل مع الأزمات الحقيقية بطريقة تجعل المنظمة تعمل بشكل منتظم في كل الظروف غير العادية وتجنب سلبيات الأزمات والاستفادة من إيجابياتها.

ويعرفها (هاني محمد السعيد) (٦٣) بأنها مجموعة من الإجراءات والبرامج الوقائية التي يتم تنفيذها للقضاء على الأسباب والعوامل التي أدت إلى حدوث الأزمات.

كما يعرفها (سيد محمد جاد الرب) (٦٤) هي المهمة التي تعمل على تقليل الضرر المحتمل للأزمة على العمل، وتساعد على التحكم في الموقف، كما تعمل إدارة الأزمات أيضاً على تقليل الضرر على سمعة المنظمة وتستفيد من أي منافع يمكن الحصول عليها من الأزمة.

وبذلك يمكن تحديد المقصود بمفهوم مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات إجرائياً في هذه الدراسة كالاتي:

(قدرة الطالب المتدرب على تطبيق المعارف النظرية المتعلقة بالنماذج العلمية بإدارة الأزمات بالمنظمات بشيء من الدقة والإتقان وفي إطار وقت ومحدد وبنسبة أخطاء مناسبة بما يمكنه من وضع الخطط للوقاية من حدوث الأزمات أو مواجهتها بطريقة علمية حال وقوع الأزمة في المنظمات الحقيقية التي يمارس فيها عمله).

ثانياً: المحاكاة الافتراضية الإلكترونية وإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات يوجد جملة من الشروط التي ينبغي توافرها لتعلم واكتساب المهارات العملية لإدارة الأزمات بالمنظمات لطلاب الخدمة الاجتماعية من خلال برنامج التدريب الميداني باستخدام نماذج المحاكاة الافتراضية المعتمدة على الحاسوب كالاتي (٦٥)(٦٦):

• النضج:

يعتبر نضج المتعلم أو المتدرب شرطاً أساسياً للتعلم بشكل عام والتعلم المهاري بشكل خاص، حيث أن لكل مهارة مرحلة عمرية محددة يمكن للمتعم فيها أن يتعلم هذه المهارة حتى يتقن أدائها، فالكثير من المهارات العملية تعتمد بدرجة كبيرة على التأزر النفس حركي مما يتطلب من المتعلم أو المتدرب أن يصل إلى مرحلة من النضج تسمح له بأداء هذه المهارات، وهذا يتوافر في طلاب الخدمة الاجتماعية المستهدفين بالتدريب.

• الاقتران:

ويقصد به التوقيت والتأزر والترتيب الصحيح، فعملية ترجمة المثير الحسي أو الإشارة إلى حركة عضلية تستغرق بعض الوقت وهذا الوقت يختلف عن الوقت الذي يستغرقه أداء الحركة ذاتها وهو ما يسمى بزمان الرجوع، الأمر الذي يعني أن المهارة تحتاج قدرا من التتابع الزمني دون إبطاء.

• التغذية الراجعة:

حيث أن المهارات العملية لا يمكن تعلمها أو اكتسابها، إلا بمعرفة النتائج أو ما يسمى التغذية الراجعة، حيث يتطلب تعلمها دعما وتعزيزا فوريا فهي تزود المتدرب بدرجة قربه من الأداء المستهدف، وهذا ما يجب مراعاته في برامج المحاكاة الافتراضية القائمة على الكمبيوتر.

• التوجيه والإرشاد أثناء عملية التدريب لتحقيق الأداء الجيد

يلعب التوجيه والإرشاد أثناء عملية التدريب دورا هاما في عملية تعلم واكتساب المهارات بشرط أن تتوفر للمدرب معرفة كافية بطبيعة الأداء الجيد وهذا يتطلب تحليلا للمهارة، وهناك عدة وسائل لتحقيق التوجيه والإرشاد إلى طبيعة الأداء الجيد منها التوجيه اللفظي للمهارة حيث يقوم المعلم أو البرنامج بتوجيه معلومات وإرشادات لفظية ترتبط بالأداء الجيد للمهارة وتساعد المتدرب على إنجازها في أقل وقت، وأيضا نمذجة المهارة حيث تستخدم نماذج بصرية في توجيه التعلم الحركي على سرعة اكتساب المهارة حيث يتم التعلم عن طريق الملاحظة لخطوات النموذج ومحاكاتها.

• التمرين المركز والتمرين الموزع:

التمرين المركز هو الذي يهتم بالتدريب على المهارة ككل دون تجزئتها حتى إتقانها، بينما التمرين الموزع هو الذي يركز على كل مكون من مكونات المهارة على حده حتى يتم إتقانه ثم الانتقال إلى المكون الذي يليه حتى ينتهي من تعلم المهارة ككل، وقد أشارت نتائج الدراسات إلى أن التمرين الموزع يظهر نتائج أفضل من التمرين المركز.

• الدافعية:

فالدافعية من الشروط الأساسية لتعلم واكتساب المهارات، فهي التي تحدد مدى اهتمام المتدرب ورغبته في الأداء الماهر.

الممارسة:

فالممارسة تعتبر شرطاً هاماً من شروط تعلم واكتساب المهارة، حيث يتضح أثر الممارسة في تعلم السلوك الحركي على نحو أكثر وضوحاً مما يظهر في تعلم أنماط السلوك الأخرى. فتعلم المهارة كغيرها من أنواع السلوك يحتاج إلى ممارسة نوع المهارة المراد تعلمها، حيث تعد المهارة وسيلة للتفاعل بسهولة مع المواقف الحقيقية التي يكون فيها من السهل على المتدرب أن يتميز ويظهر كفاءة، وغالباً لا يتم الوصول إلى مستوى الأداء الجيد إلا ببذل الجهد الخاص والمنظم.

ثالثاً: العلاقة بين التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية وإدارة أزمات المنظمات

هناك علاقة وثيقة بين التدريب باستخدام نماذج المحاكاة الافتراضية المعتمدة على الحاسوب، وإدارة الأزمات التي تواجه المنظمات، حيث أن توافر برامج تدريب مناسبة تتناول الأزمات التي تواجه المنظمات والتدريب على كيفية مواجهتها يمكن المنظمة من الوقاية من التعرض للأزمات والتخفيف من حدة الأزمة عند التعرض لها.

ويمكن توضيح ذلك من خلال استعراض النقاط الآتية:

١. إن تصميم نماذج محاكاة افتراضية للتدريب تساعد على كيفية تحديد الأزمة ومعرفة الفرق بينها وبين الكارثة، وكذلك تحديد نوعية الأزمات التي يمكن أن تواجه المنظمات، يساعد على مواجهة الأزمة ووضع الخطط والسيناريوهات البديلة لمواجهة كل نوع من هذه الأزمات.
 ٢. إن تصميم برامج تدريب افتراضية للتدريب تمكن المتدرب من تحليل الأزمة وتفكيكها والتعرف على المسببات التي تؤدي إلى نشوء الأزمة سواء أكانت تلك الأسباب داخلية أو خارجية يساعد على مواجهة الأزمة وحلها، بل ومن الممكن تجنب حدوث كثير من الأزمات.
 - ٣- التدريب على مهارة جمع المعلومات عن الأزمة والتعرف.
 ٤. التدريب على مهارة اتخاذ القرار أثناء الأزمة.
 - ٥- التدريب على مهارة التنبؤ بظهور الأزمة لإعداد سيناريو التعامل معها.
- ويعد التدريب مدخلاً رئيساً لبناء وتنمية القدرات المهنية للطلاب الذين يتم تأهيلهم كي يكونوا منظمين اجتماعيين، أو مخططين يعملون بالمنظمات؛ لذا ينبغي على الباحثين والعاملين في مجال التدريب، البحث عن أساليب واستراتيجيات تدريب بديلة، تعمل على تطوير وتنمية طرق اكتساب وأداء المهارات الإدارية اللازمة لإدارة الأزمات التي تواجه المنظمات سواء أكانت أزمات تنظيمية أو أزمات خارجية، إن تطوير العملية التدريبية يتطلب تصميم مواقف تدريبية للأزمات تحاكي افتراضياً المواقف الحقيقية التي تمر بها المنظمات أثناء الأزمات.

والسبيل لتحقيق ذلك هو نماذج المحاكاة لكونها تعد تقليد متقن لظاهرة أو نظام، يتيح للمتدرب فرصة لمتابعة تدريبه خطوة بخطوة؛ فعن طريق المحاكاة الافتراضية Virtual Simulation يستطيع المتدرب على مهارات إدارة الأزمة بالمنظمات التدريب على تحديد الأزمة وأسبابها وجمع المعلومات المطلوبة والقدرة على اتخاذ القرار، وبناء سيناريوهات التدخل لمواجهة الأزمة حال وقوعها، والمحاكاة في الواقع نموذج لحالة أو مشكلة موجودة على أرض الواقع يتم تصميمها بصورة برمجية متكاملة تقرب فهم الواقع للمتدربين، وتتيح لهم إمكانية التجريب والممارسة وتصحيح الأخطاء.

والمحاكاة الافتراضية الإلكترونية من أهم استخداماتها التدخل في الأزمات لأنها تحاكي الواقع الفعلي أمام المتدربين، وتسمح لهم بالتجريب الآمن واختبار النتائج من خلال القيام بالأنشطة المختلفة الشبيهة للأزمة الفعلية وذلك باستخدام نموذج المحاكاة الافتراضي من خلال جهاز الحاسوب.

والمحاكاة كلمة تعني التقليد، وهي تجريد أو تبسيط لبعض المواقف المستمدة من الحياة الحقيقية، حيث يوضع المتدرب في نظام أو بيئة مشابهة للبيئة التي يراد منه التعامل معها في الواقع. ويعطى أدوات مشابهة للأدوات التي عليه أن يستخدمها ويعيش الموقف الذي شارك المشرف أو المتخصص في تصميمه ليكتسب الخبرة المطلوبة دون مخاطرة أو تكليف. (٦٧)

رابعاً: مميزات استخدام نماذج المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في إكساب الطلاب مهارة إدارة المنظمات في الخدمة الاجتماعية:

يمكن سرد أهم مميزات استخدام نموذج المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية وإكسابهم مهارات إدارة أزمات المنظمات الاجتماعية كالاتي (٦٨)

- يتيح أسلوب المحاكاة الافتراضية إمكانية دراسة التجارب على الأنظمة المعقدة على أي مستوى.

- يتيح إمكانية دراسة تأثير بعض المتغيرات الخارجية المحيطة بالمؤسسة محل الدراسة عليها وبالتالي إجراء ما يلزم من تغيير في النظام لمواجهة تأثير تلك المتغيرات.

- يعطي أسلوب المحاكاة الافتراضية صورة واضحة وتفصيلية عن النظام محل الدراسة مما يؤدي إلى فهم متعمق له ومعرفة المتغيرات الأساسية التي لها تأثير على النظام ودرجات تأثيرها فيه مما يساعد على وضع الحلول الملائمة لتحسين عمل النظام.

- يتصف أسلوب المحاكاة الافتراضية بالمرونة عند التطبيق واختيار النماذج.

- لا يتدخل أسلوب المحاكاة الافتراضية في الحياة الواقعية للنظام مما لا يترك أثر على مكونات وعمليات النظام الأساسية.
 - تساعد المحاكاة الافتراضية على الوصول إلى المشاكل والصعوبات التي تواجه النظام محل الدراسة والتي لا تستطيع بعض الأساليب الإدارية الأخرى الوصول إليها.
 - توفر المحاكاة الافتراضية لمتخذي القرار الوقت الكافي حتى يقوم بتقييم تأثير المحاكاة على البدائل المختلفة وملاحظة سلوك النظام تحت ظروف مختلفة.
 - يعطي أسلوب المحاكاة الافتراضية صورة واضحة وتفصيلية للنظام تؤدي إلى فهم متعمق له كمعرفة المتغيرات الأساسية التي لها تأثير أكبر على النظام كما يمكن وضع الاقتراحات لتحسين النظام الذي لا يمكن تحديده إلا بأسلوب المحاكاة.
 - يتيح أسلوب المحاكاة الافتراضية تمكين إدارة المؤسسة من إجراء التجارب باستخدام الحاسب الآلي مما يترتب عليه وضع أكثر من بديل أمام الإدارة.
- ومن أهم ميزات برامج المحاكاة الافتراضية الإلكترونية كونها تقدم مواقف تعليمية غير تقليدية بالنسبة للمتدرب بطريقة تثير تفكيره وتحفزه، والمحاكاة الافتراضية تعمل على توظيف واستخدام إمكانيات الكمبيوتر المتطورة التي لا تتوفر بالوسائط الأخرى، كما أنها تتيح دراسة تحليل النظام محل الدراسة وما يتضمنه من عمليات وإجراءات يصعب التعرف عليها ودراستها بالطرق والوسائط التقليدية.
- كما أن المحاكاة الافتراضية الإلكترونية تتيح الفرصة للتعلم والممارسة الفعلية لبعض المهارات التي تم تعلمها في مواقف والتي ربما لا تتوفر للمتدرب الفرصة لممارستها وتطبيقها في مواقف وبيئة حقيقية، ومن ثم فإنه في معظم الحالات يكون التدريب على المهارات باستخدام المحاكاة الافتراضية المعتمدة على الحاسب يشبه إلى حد كبير العالم الحقيقي.
- وبالرغم من تلك المميزات فإن برامج المحاكاة الافتراضية الإلكترونية تتطلب قدرا كبيرا من المهارة في التنظيم والتخطيط والبرمجة لتصبح فعالة ومؤثرة وشبيهة بالظروف الطبيعية التي يتم تمثيلها في نماذج المحاكاة الافتراضية، كما أنها تتطلب أجهزة ونظم حاسوب ذات مواصفات خاصة وذلك لتمثيل الظواهر المعقدة بشكل واضح، كما تحتاج إلى فريق عمل متكامل من المتخصص في المحتوى العلمي والبرمجة.

وفي السنوات الأخيرة من القرن الماضي ومنذ ظهور التطبيقات التعليمية المتقدمة للحاسوب بدأ استعمال برمجيات المحاكاة في تحسين استيعاب الطلبة للمفاهيم العلمية، وذلك لسهولة تحويل عدد كبير من المواقف العملية إلى خوارزميات حاسوبية، بحيث أصبح بالإمكان عمل محاكاة قريبة للمواقف الحقيقية باستخدام النماذج الرياضية وتقنيات الصور الثابتة والمتحركة، والبرمجيات التعليمية المحوسبة التي يمكن من خلالها إجراء تجارب علمية يصعب إجراؤها عملياً. وبهذا يشعر المتعلم بالإثارة ويزيد دافعيته ورضاه نحو التعلم الذي يصبح أكثر واقعية (٦٩).

ولعل ما يميز محتوى النمذجة الإلكترونية القائمة على المحاكاة الافتراضية القدرة على الدمج بين العديد من الوسائط لتشمل المحاكاة Simulation والعروض المباشرة Demonstrations، بحيث يتم ترتيب محتوى هذه الحلول في تسلسل يفيد في تعلم المحتوى والتمكن من الأهداف التدريبية والتعليمية.

وعند تصميم برمجيات المحاكاة الافتراضية يجب أن يتم ذلك وفق الطرق المنهجية والنظامية التي توظف ما يعرف بنماذج التصميم التعليمي مثل نموذج الخطوات الخمس المعروفة ADDID، ونموذج ديك وكيري (Carey, 1985 & Dick) ونموذج Kemp ونموذج ASSURE، وغيرها من النماذج المنتشرة الاستخدام والتطبيق في تصميم المواد والبرمجيات التعليمية (٧٠). ومن أشهر نماذج تصميم المحاكاة

وتعتمد المحاكاة الافتراضية على استخدام أحد النماذج الذي يعكس خواص ومميزات أي سلوك مهم في النظام الواقعي، ويعد دراسة سلوك النموذج تحت الظروف المختلفة أداة جيدة في الوصول إلى العديد من الأفكار الهامة والتي تطبق في مجالات متعددة وتساعد صانعي القرارات على اختيار بدائل القرارات للتوصل إلى القرار المناسب (٧١)

خامساً: معوقات تطبيق أسلوب المحاكاة الافتراضية:

بالرغم من الانتشار الواسع لاستخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية إلا أنه يوجد بعض المعوقات التي تعوق العمل عند تطبيق خطوات المحاكاة الافتراضية وتحد من فاعليتها وهي كالاتي: (٧٢) أ- لا تقدم المحاكاة الافتراضية حلاً مثالياً للمشكلة ولكنها تقدم حلاً تقريبياً على أساس بعض المعطيات ويرجع ذلك إلى سببين هما: اعتماد المحاكاة الافتراضية على النماذج وهي ليست جزء من الطبيعة، والآخر هو في تصميم المحاكاة الافتراضية توجد الأرقام الافتراضية وليست الحقيقية فننتج المحاكاة احتمالية تقريبية.

ب- يستهلك وضع أسلوب المحاكاة الافتراضية الجيد وقتاً طويلاً ومجهوداً كبيراً لتنفيذ المحاكاة خصوصاً في الحالات التي تتطلب عدداً كبيراً من التجارب.

ج- تعاني العديد من نماذج المحاكاة الافتراضية نقصاً في مواد تنفيذ النموذج المستخدم في المحاكاة.

د- قد يواجه أسلوب المحاكاة الافتراضية بعدم كفاية البيانات عن النموذج محل الدراسة، وقد تكون النتيجة التعريف غير الدقيق للنظام محل الدراسة.

هـ- نماذج المحاكاة الافتراضية تعطي طرماً لإيجاد الحلول للمشكلة ولا تعطي الحل نفسه.

وبالرغم من تلك المعوقات السابقة إلا أنها لا تقلل من أهمية استخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب وتصميم نماذجها، وأنه لا يمكن الاستغناء عن ممارسة التدريب من خلالها خاصة في بعض الحالات والمواقف الصعبة مثل التدريب على التعامل مع الأزمات، والمواقف التي لا يمكن التدريب عليها مباشرة لاعتبارات أخلاقية، ولكن تلك الصعوبات والمعوقات تدعو إلى البحث عن سبل ووسائل التغلب عليها والحد من آثارها على مخرجات التدريب.

سادساً: أنواع المحاكاة الافتراضية

التصنيف الأول: حسب طريقة تصميمها:

قسم ألدريش (Aldrich, 2009) بتصنيف طرق تصميم نماذج المحاكاة الافتراضية بأربعة أنواع كالاتي (٧٣)

١. القصة ذات المسارات المتفرعة Branching Story:

وفقاً لطريقة تصميم القصة ذات المسارات المتفرعة والذي يسمى غالباً "لعب الأدوار"؛ يقوم المتدرب والمتعلم باتخاذ قرار من عدة اختيارات تعرض له، ولكل قرار نتيجة مختلفة تؤدي به لاختيار قرار آخر وهكذا، مثل أن يتم سؤاله: ماذا تقول لشخص معين في موقف معين؟ وعندما يختار المتدرب والمتعلم إحدى الخيارات المتاحة له يؤثر قراره هذا على مسار بقية القصة.

٢. جداول البيانات التفاعلية Interactive Spreadsheets:

وفيها يتعلم المتدرب والمتعلم كيف يقسم الموارد المتاحة له إلى تصنيفات مختلفة في عدة مراحل أو دورات. يؤثر هذا التقسيم للموارد على النتيجة النهائية والتي تظهر في شكل رسم بياني يبين تأثير توزيع الموارد بهذا الشكل على الناتج النهائي؛ فعلى سبيل المثال إذا كانت المحاكاة عن فتح محل لبيع البيتزا وإدارته فعلى المتدرب والمتعلم أن يقرر كيف سيوزع المال الموجود في رصيده على الدعاية وتوفير المواد اللازمة لصنع البيتزا وأجور العمال وأجرة المحل بحيث يتمكن من زيادة عدد الزبائن ونسبة الأرباح على مدى ١٢ شهراً على الأقل.

وبعد أن يقرر ذلك ستعرض له المحاكاة نسبة الزيادة في ربحه اليومي والزيادة في عدد الزبائن ومقدار النقص في رصيده على شكل رسم بياني؛ يستخدم هذا النوع من المحاكاة في التدريب

على إدارة الموارد والمعدات ودورة حياة المنتجات والمحاسبة، وتقدم برامج المحاكاة عبر جداول البيانات التفاعلية نظام عمل معقد وتسمح للمتعلم أن يفهم كيف يمكن لفعل ما أن يؤثر على المنظمة أو المشروع؛ كما تسمح جداول البيانات التفاعلية للمتدربين والمتعلمين أن يجربوا توزيع مواردهم بطرق قد لا يجربوها في الحياة الحقيقية ليروا كيف تكون نتائج هذا التوزيع في بيئة تقلل من نسبة المخاطرة (٧٤).

٣. ألعاب المحاكاة التعليمية Simulation Games:

وهي تصميم المحاكاة بشكل لعبة حيث ينخرط المتدرب والمتعلم خلال التعلم بلعب لعبة يألفها. تتضمن هذه اللعبة المحتوى التدريبي بداخلها، كأن يتم اختبار المتدرب بطريقة مسابقة تلفزيونية معروفة وتوضع له صورة منصة مشابهة وأدوات مساعدة وأسئلة باختيارات متعددة للإجابة عليها؛ أو يكون الاختبار مشابه للعبة لوحية معروفة، كأن يقوم المتدرب مثلا بإدارة العجلة كل مرة والحصول على نتيجة مساوية للقيمة التي تظهرها العجلة إذا أجاب على السؤال بطريقة صحيحة؛ ويندرج تحت هذا النوع من التصميم عدة أنواع مثل ألعاب العروض التلفزيونية، ألعاب الكلمات، وألعاب الكروت.

٤. المعامل والمنتجات الافتراضية Virtual Products & Virtual Labs:

تركز المنتجات الافتراضية على التعامل مع الأشياء والمعدات بشكل مباشر، ففيها يتفاعل المتدرب مع عرض مرئي يمكن التحكم فيه بمنتج حقيقي دون التقيد بالقيود الموجودة في العالم الحقيقي. ويجب أن يوفر البرنامج جميع الوظائف التي يقوم بها هذا المنتج ويقربها من الواقع فمثلا بالضغط على مفتاح التشغيل يجب أن تفتح الأضواء.

وتختلف المحاكاة الافتراضية عن المعامل الافتراضية، فالمعامل الافتراضية تركز أكثر على المكان الذي تستخدم فيه هذه المعدات، وهي بيئة تفاعلية لعمل تجارب افتراضية عن طريق المحاكاة (Penner, 2001) (٧٥)

التصنيف الثاني: المحاكاة طبقاً للهدف والغاية من استخدامها ويشمل الأنواع الآتية:

• المحاكاة للممارسة:

انتشر استخدام ذلك النوع لتشجيع التطوير في المهارات الفنية والإدراكية والعلاقات الشخصية داخل العمل، ويعتمد ذلك النوع على نوع المهارة المراد إكسابها، حيث يستخدم لعب الأدوار دوماً لتحسين مهارات العلاقات الشخصية بالعمل (٧٦).

• المحاكاة لتشجيع التفكير والتطبيق:

يستخدم ذلك النوع عندما يكون الفرد على علم ووعي بأساليب العمل وخطواته التي من خلالها يتم إنجاز الأعمال على أكمل وجه، ومن هنا فلا بد من تكامل التفكير مع الممارسة وذلك لأن الممارسة وحدها لا تكفي لإنجاز الأعمال كما أن التفكير وحده لا يكفي فالتفكير بغير ممارسة قد يؤدي إلى التضليل وعدم الواقعية وبذلك فلا بد من التكامل بين كل من الممارسة والتفكير في تطبيق خطوات العمل، وذلك بهدف إنجاز العمل (٧٧).

كما يوجد تصنيف آخر للمحاكاة حسب الغاية من استخدامه كالآتي (٧٨)

١- **المحاكاة للوصف**: وتستخدم لتعزيز الحقائق والمبادئ الأساسية التي يتم تعليمها بالطرق التقليدية وتهتم أهدافها عادة بنقل أو إيصال المعلومات المعروفة في سياق محدد وتمكين المتعلمين أو المتدربين (الفئة المستهدفة) من وصف وتطبيق هذه المعرفة في الحالات المناسبة لها ومن أمثلتها (المحاكاة النموذجية، المحاكاة المبرمجة بصيغ مكتوبة، الاختبارات التشخيصية البسيطة المعتمدة على الحاسوب).

٢. **المحاكاة للبرهنة**: يمكن استخدام المحاكاة لإظهار مدى إمكانية الفئة المستهدفة من المتعلمين أو المتدربين في تطبيق المهارات التي أدركوا جوانبها المعرفية والقصد منها توفر نماذج يمكن أن يقارن المتعلمون أو المتدربون فعاليتهم أو سلوكهم بها ويكون إمدادهم بالمعلومات مباشرة ويعتمد نجاح هذه المحاكاة على مدى التوقع الدقيق لأهداف ومعايير الأداء.

٣. **المحاكاة للممارسة**: انتشر استخدام هذه المحاكاة لتشجيع التطوير في المهارات الفنية والإدراكية والعلاقات الشخصية وتعتمد طبيعة هذه المحاكاة بوضوح على نوع المهارات المستهدفة ففي سبيل المثال يستخدم تمثيل الأدوار دوماً لتحسين مهارات العلاقات الإنسانية كما يجب توفير التغذية الراجعة للأداء وتقديمها بانتظام للمتدربين مع فرص تكرار الممارسة والتغذية الراجعة لحين وصول المتدرب إلى مستوى المهاري المطلوب.

٤. **المحاكاة لتشجيع التفكير والتطبيق**: يرتبط استخدام هذه المحاكاة بالمستوى السابق ويعتمد التمييز بينهما على أساس نية المعلم والمدرّب والمتعلم والمتدرب فالتفكير لا يكفي وحده ولا الممارسة تكفي وحدها ولا مجال لنجاح أي منهما دون الآخر فالتفكير أو التأمل فقط بغير ممارسة يقود إلى التضليل وعدم الواقعية كذلك الممارسة بدون تأمل لا يحتمل نجاحها في التطبيق.

٥. **المحاكاة لتحسين الإدراك**: يمثل تطور المهارات في تشجيع الابتكار والتغيير في المنظمات موضوعاً مرغوباً ومعاصراً في برنامج التطوير ولكن القيام به بنجاح وبوعي

وفاعليته وبعناصر مهارية يفرض تكامل عملية التطوير مع جميع جوانب التغيير المؤسسي المعقد ومن ثم تحقق محاكاة إسهما قويا بما يمكنها من السيطرة على هذه العوامل كلها.

سابعاً: معايير تصميم برامج المحاكاة الافتراضية الإلكترونية:

يشير معمل الشبكات الفنلندي (Networking Laboratory,2004) إلى جملة من المعايير الخاصة بتصميم برامج المحاكاة الإلكترونية كالآتي:(٧٩)

١. يجب أن يكون النموذج صحيحاً قدر الإمكان، أي تكون الاستنتاجات المستخرجة من نموذج المحاكاة مماثلة للاستنتاجات المستخرجة من المقاييس في النظام الحقيقي.

٢. يجب أن يكون النموذج موثقاً بشكل صحيح بحيث يساعد على اتخاذ القرار.

٣. أن يعرف المتخصص ماذا يدرس بالضبط: (ما الكميات المراد قياسها؟ - ما النماذج المستخدمة؟ - ما الظروف البديلة التي سيجزها؟)

٤. اختيار مستوى ملائم من التفاصيل وغير معقد أو متساهل، ويشمل ذلك:

- قيام متخصص المحاكاة بسؤال الخبراء عن أكثر جوانب النظام تأثيراً في النتائج.

- التدرج في التفاصيل، حيث يبدأ بمستوى مناسب، ويضيف المزيد حسب الضرورة.

- ألا يتضمن النموذج مراحل أو تفاصيل غير مهمة وغير مؤثره في النتائج.

- أن يقابل مستوى التفاصيل بمستوى معين من البيانات المدخلة.

ثامناً: خطوات تطبيق أسلوب المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية:

بعد العرض السابق لأهم أنواع المحاكاة وأهدافها وأهم الخصائص التي تميزها، سوف نعرض بشيء من التوضيح لأهم خطوات تطبيق المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب على اكتساب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات وهي كالآتي:

أ-تحديد المشكلة ووضع الأهداف:

إن أول خطوة من خطوات تطبيق أسلوب المحاكاة هو تحديد المشكلة التي يتم استخدام ذلك الأسلوب لمواجهتها، ويتطلب ذلك تحديد كل ما تريد المنظمة تحقيقه، والوسيلة التي ستستخدم لقياس درجة تحقيق هذه الأهداف بهدف تحديد المشكلة تحديداً واضحاً من أجل استخدام الأسلوب أفضل استخدام، ويكون الغرض من الدراسة واضح ليساعد على توجيه وتطوير الأسلوب، وفي النهاية لابد من تحديد هدف ومستوى كل تفاصيل عملية المحاكاة (٨٠)

ب-بناء المحاكاة الافتراضي الإلكتروني الخاص بالنظام محل الدراسة:

في تلك الخطوة يتم تحديد متغيرات المدخلات والتمييز بين المتغيرات الخاضعة للتحكم والغير خاضعة داخل المنظمة التي تؤثر في نظام العمل ومراحله، ولابد أن يوضح شكل النموذج عناصر المشكلة التي توجد في المنظمة، وعلاقات تلك العناصر ببعضها، وكما هو الحال في خطوة جمع البيانات فإن الوصول إلى تحديد تلك العلاقات خطوة مهمة في تصميم نموذج المحاكاة الإلكتروني، لأنه إذا لم تكن تلك العلاقات تناسب الواقع فالنتائج لا تعكس الواقع، كما أن بناء النموذج يعني ضمناً ضرورة فهم كيفية تحويل المدخلات إلى المخرجات، وكيفية التعامل مع المتغيرات الاحتمالية. (٨١)

ج-اختبار نموذج المحاكاة الافتراضي الإلكتروني وتصحيحه:

في تلك الخطوة والتي تمثل أهم خطوات أسلوب المحاكاة الافتراضي الإلكتروني وفيها يتم الإجابة على السؤال الآتي: هل النموذج الذي تم بناؤه يمثل فعلاً المشكلة محل الدراسة؟ كما يجب أن يكون النموذج غير معقد ويتصف بالمرونة، وأن تعطى التطبيقات المتماثلة له نفس النتائج في كل مرة، ويكون النموذج صحيح إذا كانت نتائج المحاكاة الافتراضي الإلكتروني يمكن مقارنتها بالنظام الحقيقي، ويقاس نجاح نموذج المحاكاة إذا كان يوفر لمتخذ القرار معلومات تساعد على اتخاذ القرار الصحيح، وتمثل تلك الخطوة مرحلة مهمة في بناء النموذج ومدى ملاءمته لظروف ومتطلبات النظام الحقيقي الذي يتم تطبيق النموذج عليه. (٨٢)

د-إجراء التجارب على النموذج الذي تم تصميمه:

ويعد إجراء التجارب جوهر أسلوب المحاكاة الافتراضية الإلكترونية، وذلك لأنها تساعد على وضع الإجابات لكل الأسئلة التي تنتج أثناء عمليات المحاكاة، وبمجرد دخول المتدرب داخل عملية المحاكاة يعرف سلوك كل فرد داخل المنظمة ودور كل منهم في العمل، وفي تلك الخطوة يتم القيام بالتجربة وفقاً للتصميم المقرر من خلال النموذج السابق، ويتم القيام السليم لأزمة المدخلات والعمليات والمخرجات، وتدوين الملاحظات المطلوبة وتسجيل البيانات التي تسفر عنها العمليات، وبذلك يمكن اتخاذ القرار الصحيح. (٨٣)

هـ- تقييم النتائج:

بعد تنفيذ عملية المحاكاة الافتراضية على الحاسب الآلي، وبمجرد الحصول على النتائج الأولية لابد من تقرير ما إذا كانت هناك حاجة للقيام بمزيد من التجارب أم لا، وهل تشير النتائج للحاجة إلى إعادة بناء أو تحسين نموذج المحاكاة الأصلي، ومن الضروري تحليل نتائج أسلوب المحاكاة من منظور الدقة الشاملة، حيث يتم إخضاع النتائج للتحليلات الإحصائية، ومن ثم تمكين المتدرب من اتخاذ القرارات الرشيدة وبناء الاستراتيجيات الضرورية لتنفيذها، وهذه الخطوات قد تتداخل مع بعضها في الممارسة العملية. (٨٤)

المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة ونتائجها**أولاً: نوع الدراسة:**

تنتمي الدراسة الراهنة إلى نمط الدراسات الوصفية، حيث تعني بوصف وتقرير معوقات استخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات، ومتطلبات التدريب الميداني باستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات من وجهة نظر المشرفين الميدانيين والأكاديميين.

ثانياً: المنهج المستخدم:

المنهج الوصفي باستخدام أسلوب دراسة الحالة، ودراسة الحالة هو: بحث متعمق في العوامل المعقدة والمتعددة التي تسهم /أسهمت في تشكيل وحدة اجتماعية ما وذلك بالاستعانة بأدوات البحث الضرورية لجمع البيانات، وتتميز دراسة الحالة عن المسح في أنها تتعمق في دراسة الحالة المدروسة وتركز عليها بعد عزلها نسبياً وموقتاً عن الحالات الأخرى المحيطة بها، وعليه فإن دراسة الحالة من أهم صفاته التعمق في حث الحالة المدروسة سواء كان فرداً أسرة، قبيلة، أم تنظيمياً اجتماعياً. (٨٥).

والحالة المدروسة هي " وحدة التدريب الميداني - بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع - كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة، وهي وحدة معنية بتنظيم عملية التدريب الميداني وسير العمل الإشرافي على التدريب وتصميم الخريطة التدريبية وتوزيعها وتوفير معلومات التدريب الميداني وإتاحتها أمام مختلف المعنيين بالعملية التدريبية.

ثالثاً: مجالات الدراسة**أ-المجال المكاني:**

تم تطبيق الجانب الميداني بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بكلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة، ومن خلال حصر عدد المؤسسات الواردة بخريطة التدريب الميداني بالقسم للعام الجامعي ٢٠١٦م/٢٠١٧م وعددهم (٦٤) مؤسسة، وعلى الرغم من وجود فرعين آخرين من

ذات القسم بكليات الأقاليم إلا أن الدراسة اقتصر على القسم الرئيس في التطبيق لكون هذا القسم يضم طلابا من مختلف أنحاء الجمهورية ومن ثم فهو يتمتع بتمثيل ثقافي لمختلف أقاليم المجتمع المصري وثقافته الفرعية المختلفة كما أن لائحة التدريب واحدة، وكذلك كون قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بكلية الدراسات العربية والإسلامية للبنات بأسسوط حديث النشأة وبه فرقتين دراسيتين فقط، كما أن ذات القسم بكلية التربية جامعة الأزهر فرع تفهنا الإشراف يخدم إقليم شرق الدلتا بما يجعله معبرا عن سياق مجتمعي واحد قد لا يتضمن مختلف الثقافات الفرعية لمجتمع المصري خاصة وأن المحاكاة الافتراضية متغير ثقافي في المقام الأول.

ب-المجال البشري:

يتمثل المجال البشري في جميع المشرفين الميدانيين ومشرفي الكلية بقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بكلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة، وعددهم الإجمالي (١٢٨) مفردة. تم استبعاد ٢٠ مفردة تم تطبيق الاستبيان عليهم أثناء إجراءات الثبات، واعتذر ثلاثة أفراد عن التطبيق لاعتبارات متعلقة بمؤسساتهم ليصبح صافي عدد مفردات عينة الدراسة التي تم التطبيق عليها (١٠٥) مفردة.

ج-المجال الزمني:

وهي فترة جمع البيانات من الميدان والتي استغرقت شهرين تقريبا من ٢٠ / فبراير / ٢٠١٧م حتى ٢٠ / أبريل / ٢٠١٧م.

رابعا: أدوات جمع البيانات ومراحل تصميمها وتحليلها وتحليل البيانات، واستخراج النتائج:

اعتمدت الدراسة على استمارة استبيان للمشرفين الميدانيين ومشرفي الكلية بقسم الخدم الاجتماعية وتنمية المجتمع كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة، بالإضافة إلى مقابلات إلكترونية مفتوحة مع الخبراء والمتخصصين في إدارة بعض وحدات التدريب الميداني في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بمصر وعددهم (٦) ^١، وذلك للاسترشاد بتوجيهاتهم في بناء التصور المقترح.

*د. خالد عبد الفتاح الوكيل السابق للمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة لشئون التدريب الميداني ، أ.د. طارق لبيب عمارة : أستاذ تنظيم المجتمع عميد المعهد للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ والوكيل الأسبق للمعهد لشئون التدريب والتعليم المستمر ، د. طارق إسماعيل الفحل أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببنها ، أ.د. علي علي التمامي وكيل المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببنها ، د. محمد عبد اللطيف محمد أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان د. عادل رضوان عبد الرازق : أستاذ تنظيم المجتمع المساعد ورئيس قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بالكلية .

وقد مر الاستبيان بمجموعة من المراحل في تصميمه كالآتي:

المرحلة الأولى: مرحلة الإعداد المبدئي للاستبيان:

١. تم عمل مقابلات إلكترونية عبر شبكة التواصل الاجتماعي فيس بوك مع عدد من مشرفي التدريب الميداني بمنظمات المجتمع المدني-الجمعيات الأهلية، وجمعيات تنمية المجتمع، وإدارات التضامن الاجتماعي والمجال الطبي وعددهم (٨) وذلك للاسترشاد بأرائهم حول أبعاد الاستمارة واقتراح العبارات المناسبة.

٢. تم الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة في مجالات التدريب الميداني والمشكلات التي تواجه عملية التدريب.

٣. تم الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة في المجالات المتنوعة والتي استخدمت نماذج المحاكاة الافتراضية، ومعوقات استخدامه.

٤. تم الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بإدارة الأزمات التي تواجه المنظمات.

٥. تم حصر الملاحظات التي دونها الباحثان خلال عملهما في الإشراف العام على التدريب الميداني.

المرحلة الثانية: معاملات صدق وثبات الاستبيان والاتساق الداخلي:

أ- صدق المحكمين (الصدق الظاهري للأداة):

حيث تم عرض الأداة على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بأقسام الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع جامعة الأزهر، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الاستبيان في صورته النهائية. وفيما يلي توضيح ذلك

جدول رقم (١) يوضح محاور وأبعاد وعبارات استبيان حول متطلبات استخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات قبل التحكيم وبعده

عدد العبارات		الأبعاد	المحور الأول معوقات المحاور المستخدمة المحاكاة الافتراضية في التدريب
قبل التحكيم	بعد التحكيم		
٦	٧	البعد الأول: المعوقات المالية	المحور الثاني متطلبات التدريب الميداني باستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة
٩	٩	البعد الثاني: المعوقات الإدارية	
٨	١٠	البعد الثالث: المعوقات الفنية	
٢٣	٢٦	المجموع	
١٦	١٧	البعد الأول: متطلبات التدريب الميداني الخاصة بالمناخ التدريبي	المحور الثاني متطلبات التدريب الميداني باستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة
٨	٨	البعد الثاني: المتطلبات المتصلة بالطالب المتدرب	
١٤	١٤	البعد الثالث: متطلبات التدريب الميداني المتصلة بالمشرف (المدرّب)	
٣٨	٣٩	المجموع	
٦١	٦٥	المجموع عبارات الاستبيان	

ومن ثم فقد بلغ عدد عبارات الاستبيان في صورته النهائية (٦١) عبارة

ب- حساب ثبات الأداة:

- بالنسبة لثبات الاستبيان **Reliability**: تم استخدام طريقة إعادة الاختبار - Test-Retest باستخدام معامل ارتباط بيرسون حيث تم تطبيق الاستبانة على عينة قوامها (٢٠) من المشرفين الأكاديميين والمشرفين الميدانيين حيث تم تطبيق الأداة على العينة ثم بعدها بحوالي ١٥ يوما أعيد تطبيقها على ذات العينة ؛ وقد تراوحت قيم معامل ثبات محوري وأبعاد الاستبيان بين ٠,٨٢١ - ٠,٨٩٠ ، ومن ثم فهي تتصف بثبات مرتفع يمكن التعويل عليها في إجراء الدراسة الميدانية .

وبذلك فقد أصبح الاستبيان صالحا لجمع البيانات من الميدان، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون والذي يحدده القانون التالي (٨٦).

ن مجس ص - مجس ص

= ر

[ن مجس - (مجس)]² - [ن مجس - (مجس)]²

عن طريق إعادة الاختبار Test-Retest وذلك لحساب ثبات الأداة،

ج-الاتساق الداخلي: طبق الباحث معامل بيرسون على عينة استطلاعية قوامها (٢٠) مشرف تدريب ميداني؛ وذلك للتعرف معاملات ارتباط كل من محور المتطلبات، ومحور المعوقات، عند مستوى دلالة (٠,٠١)، والتي أشارت إلى أن الأداة تقيس ما أعدت لأجله؛ نظرا لأنها تتمتع بنتيجة مرتفعة من الاتساق الداخلي لمحاورها التي تراوح اتساق محاورها ما بين ٠,٩٠٦، و٠,٩٤٣ عند مستوى الدلالة: ٠,٠١، وأن معامل الاتساق الداخلي مقبول.

وقد تم تحديد وزن للاستجابة حيث حصلت الاستجابة (نعم) على (٣: درجات)، والاستجابة (إلى حد ما) على (٢: درجة)، والاستجابة (لا) على (١: درجة) واحدة سواء في محور المعوقات أو محور المتطلبات.

المرحلة الثالثة: تحليل البيانات واستخراج النتائج

جدول (٢) يوضح وصف عينة الدراسة من المشرفين الميدانيين والأكاديميين ن = ١٠٥

النسبة	التكرار	البيانات الأساسية	النوع
٤٨,٥٧	٥١	ذكر	النوع
٥١,٤٣	٥٤	أنثى	
١٠٠	١٠٥	الإجمالي	
٧٥,٢٤	٧٩	عال	المؤهل العالي
١٩,٠٥	٢٠	دراسات عليا (ماجستير)	
٥,٧١	٦	دراسات عليا (دكتوراه)	
١٠٠	١٠٥	الإجمالي	
١٦,٢	١٧	أعزب	الحالة الاجتماعية
٨٣,٨	٨٨	متزوج	
١٠٠	١٠٥	الإجمالي	
٣٢,٣٨	٣٤	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة في الإشراف على التدريب الميداني
٣١,٤٣	٣٣	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠	
١٩,٠٥	٢٠	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	
١٧,١٤	١٨	١٥ سنة فأكثر	
١٠٠	١٠٥	الإجمالي	
٢٧,٦٢	٢٩	لا يجيد	درجة إجادة الحاسب الآلي
٣٣,٣٣	٣٥	يجيد إلى حد ما	
٣٧,١٤	٣٩	يجيد الاستخدام بدرجة متوسطة	
١,٠٩	٢	يجيد الاستخدام بدرجة كبيرة	

١٠٠	١٠٥	الإجمالي	
٢٨,٥٧	٣٠	أقل من ٣	عدد الدورات في تكنولوجيا المعلومات
٦٦,٦٦	٧٠	٣- إلى أقل من ٥	
٥,٧١	٥	٥ دورات فأكثر	
١٠٠	١٠٥	الإجمالي	
٤٣,٨	٤٦	أقل من ٥ سنوات	سنوات الإشراف بالقسم
٧,٦	٨	٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات	
٤٨,٦	٥١	١٠ سنوات فأكثر	
١٠٠	١٠٥	الإجمالي	

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

- أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور وهو ما يتسق وخريطة توزيع مجموعات التدريب على المشرفين بحسب النوع بالقسم موضوع الدراسة.
- أن هناك تباينا واضحا بين توزيع مفردات العينة الدراسة بالنسبة لآخر مؤهل دراسي، وأن الفئة مؤهل عال هي الفئة الغالبة على توزيع مفردات عينة الدراسة مما يعكس ارتفاعا في عدد المشرفين الحاصلين على مؤهل عال كما يعكس اعتماد القسم على مشرفين حديثي التخرج تليها فئة دراسات عليا ماجستير (١٩,٠٥%) وأقل نسبة كانت لفئة دراسات عليا دكتوراه (٥,٧١%).
- أن الحالة الاجتماعية "متزوج" جاءت بنسبة عالية (٨٣,٨%)، وقد يرجع ذلك إلى رغبة الملتحقين بالعملية الإشرافية إلى تحسين دخولهم اعتمادا على مكافئة التدريب آخر العام وإن كانت دون مستوى رضاهم ماديا.
- أن هناك تباينا طفيفا بين توزيع مفردات العينة الدراسة بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، وأن الفئة ٥ سنوات هي الأعلى نسبيا (٣٢,٣٨%) على توزيع مفردات عينة الدراسة مما يعكس ارتفاعا طفيفا في عدد المشرفين حديثي التخرج تليها فئة (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠) بنسبة (٣١,٤٣%) تليها الفئة من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة (١٩,٠٥%) وأقل نسبة كانت لفئة ١٥ سنة فأكثر (١٧,١٤%)، وهو ما يتسق نسبيا ومخرجات متغير سنوات الإشراف بالقسم فقد جاءت الفئة (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (٤٨,٦%) تلتها الفئة (١٠ سنوات فأكثر) بنسبة (٤٣,٨%) أما الفئة من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات فقد جاءت في الترتيب الأخير بنسبة (٧,٦%).

- أن هناك تبايناً طفيفاً بين توزيع مفردات العينة الدراسة بالنسبة لمتغير درجة إجابة استخدام الحاسب الآلي فقد جاءت الفئة جيد الاستخدام بدرجة متوسطة هي الأعلى بنسبة (٣٧,١٤%) تليها فئة جيد استخدام الحاسب الآلي بنسبة (٣٣,٣٣%) مما يعكس ارتفاعاً طفيفاً في عدد المشرفين مستخدمي الحاسب الآلي تليهما الفئة لا جيد بنسبة (٢٧,٦٢%) تليها فئة (يجيد الاستخدام بدرجة كبيرة) بنسبة (١,٠٩%) ومن الملاحظ أن عينة الدراسة من مشرفي التدريب يعول عليهم في الحصول على استجابات أكثر تحسناً فيما يتعلق بمتطلبات استخدام نموذج المحاكاة الافتراضية في تطوير التدريب الميداني بحكم تقارب إجابة استخدام الآلي وتوافرها في معظم مشرفي التدريب وهو ما يتسق ومتغير عدد الدورات في تكنولوجيا المعلومات فقد كانت الفئة (من ٣- إلى أقل من ٥) هي الغالبة بنسبة (٦٦,٦٧%).

خامساً: عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية:

جدول (٣) يوضح مجموع الأوزان والمتوسطات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة حول مجموع محاور وأبعاد الاستبانة

الترتيب	النسبة الترجيحية	المتوسط الوزني من ٥	المتوسط بالنسبة ل ن	مجموع الأوزان	الدرجة المعيارية الإجمالية	البعد	م	المحور
١	٩٠,٧٤%	٢,٧٢	١٦,٣٣	١٧١٥	١٨٩٠	المعوقات المالية	١	الأول
٣	٨٢,٠٨%	٢,٤٦	٢٢,١٦	٢٣٢٧	٢٨٣٥	المعوقات الإدارية	٢	
٢	٨٥,٥٦%	٢,٥٧	٢٠,٥٣	٢١٥٦	٢٥٢٠	المعوقات الفنية	٣	
(٢)	٨٥,٥٥%	٢,٥٧	٥٩,٠٢	٦١٩٨	٧٢٤٥	٢٤١٥	مج	
٢	٨٨,٥١%	٢,٦٦	٤٢,٤٨	٤٤٦١	٥٠٤٠	المناخ التدريبي	١	الثاني
٣	٨٤,٧٢%	٢,٥٤	٢٠,٣٣	٢١٣٥	٢٥٢٠	الطالب المتدرب	٢	
١	٩٥,٣٥%	٢,٨٦	٤٠,٠٥	٤٢٠٥	٤٤١٠	المشرف المدرب	٣	
(١)	٩٠,٢٣%	٢,٧١	١٠٢,٨٧	١٠٨٠١	١١٩٧٠	٣٩٩٠	مج	

يتضح من الجدول السابق أن هناك معوقات عديدة لازالت تواجه استخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب، وكذلك لازالت هناك المزيد من المتطلبات التي يجب توافرها لاستخدام المحاكاة الافتراضية، الأمر الذي بدى واضحاً سواء في النسبة المئوية للاستبانة ككل (٨٨,٤٧%)، أو المحورين الفرعيين بأبعادهما الذي أتى على رأسهما محور المتطلبات بنسبة مئوية بلغت (٩٠,٢٣%) حيث جاءت المتطلبات المتعلقة بالمشرف المدرب في المقام الأول بنسبة ترجيحية

(٩٥,٣٥%)، وقد يرجع ذلك إلى ضآلة العائد المادي من وجهة نظر المشرفين، وإدراكهم صوبة تطوير التدريب باعتباره في قسم تستضيفه وتربطه بلوائحها كلية غير متخصصة وهي تربوية في المقام الأول، ثم جاءت المتطلبات المتعلقة بالمناخ التدريبي في الترتيب الثاني بنسبة ترجيحية (٨٨,٥١%) وقد يرجع ذلك إلى تبعية القسم إلى كلية التربية جامعة الأزهر مما يجعل التدريب رهنا بقدرة الإدارة الأكاديمية لكلية التربية ورغبتهم في مساعدة وحدة التدريب على التطوير فضلا عن ضعف الفرص المتعلقة بتعديل لائحة القسم على المستويين النظري والميداني، وأخيرا جاءت المتطلبات المتعلقة بالطالب المتدرب في المقام الأخير بنسبة ترجيحية (٨٤,٧٢%) وقد يرجع ذلك إلى عدم استقرار معظم الطلاب من حيث الإقامة، ونمطية التدريب واعتماده على النواحي الشكلية وهو ما يظهر جليا في امتحانات الاختبار الشفوي في التدريب الميداني، ثم جاء محور المعوقات في الترتيب الثاني بالنسبة للاستبانة ككل بنسبة (٨٥,٥٥%) حيث أتت المعوقات المالية في الترتيب الأول بنسبة ترجيحية (٩٠,٧٤%) وهو ما يتعلق باعتماد الكلية على لائحة مالية قديمة هي ملزمة لكل من قسم المناهج وطرق التدريس فيما يتعلق بمادة التربية العملية، ولقسم الخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بمادة التدريب الميداني بحيث لا تتجاوز الساعة التدريبية ١,٧٥ قرشا، وتؤكد تلك النتائج تحديث اللائحة المالية وتخصيص موارد التدريب التكنولوجية وإدراجها ضمن لائحة التدريب بخطة الدراسة تلتها المعوقات الفنية بنسبة ترجيحية (٨٥,٥٦%) وقد يرجع ذلك إلى عدم توافر الإمكانيات التكنولوجية في وحدة التدريب الميداني وكذلك عدم توافر المتخصصين في تكنولوجيا معلومات التدريب ومن ثم تعذر التخطيط للتدريب المرتكز على تكنولوجيا المعلومات، في حين جاءت المعوقات الإدارية في الترتيب الأخير إلا أنه تحقق بدرجة مرتفعة (٢,٤٦) وهي درجة تحقق قوية بنسبة ترجيحية (٨٢,٠٨%)، ويمكن تناول النتائج المجملية الواردة في الجدول السابق بصورة تفصيلية من خلال الجداول التالية

جدول (٤) يبين استجابات عينة الدراسة نحو المعوقات المالية لاستخدام المحاكاة الافتراضية

في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات ن = ١٠٥ (٨٧)

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع العينة	المتوسط	ك ٢	الدلالة مستوى	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	صعوبة رصد ميزانية للتدريب الميداني لتحديث أساليبه التقليدية.	٥١	٤٨,٦	٤٦	٤٣,٨	٨	٧,٦	٢٥٣	٢,٤	٣١,٥٨	*	٦
٢	صعوبة توفير موارد مالية ذاتية لدعم التدريب لاستخدام المحاكاة الافتراضية.	٩٥	٩٠,٥	١٠	٩,٥	-	-	٣٠٥	٢,٩	١٥٥,٦٥	*	١
٣	ارتفاع قيمة شراء البرمجيات اللازمة لتنفيذ المحاكاة الافتراضية.	٨٩	٨٤,٨	١٤	١٣,٣	٢	١,٩	٢٩٧	٢,٨	١٢٧,٠٢	*	٢
٤	ارتفاع تكلفة شراء الأجهزة الإلكترونية للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية.	٨١	٧٧,٢	٢٢	٢٠,٩	٢	١,٩	٢٨٩	٢,٧	٩٦,٣٨	*	٤

٥	*	٦٢,٤٤	٢,٦	٢٧٥	٥,٧	٦	٢٦,٧	٢٨	٦٧,٦	٧١	صعوبة توفير شبكة إنترنت لتشغيل الأجهزة والبرمجيات.
٦	*	١١٧,٠٢	٢,٨	٢٩٦	-	-	١٨,١	١٩	٨١,٩	٨٦	توقع صعوبة توفير الموارد المالية الواجب تخصيصها لصيانة الأجهزة المستخدمة في التدريب
١		----	٢,٧	١٧١٥	٢,٨٧	١٨	٢٢,٠٦	١٣٩	٧٥,٠٧	٤٧٣	المجموع

بتحليل الجدول السابق الذي يوضح القوة المعيارية، ومتوسطات الأوزان المرجحة، كالـ ٢١، والرتب لاستجابات عينة الدراسة على محور المعوقات المالية التي تواجه استخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات يتضح الآتي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات عينة الدراسة على جميع عبارات البعد حيث جاءت العبارة رقم (٢) ونصها "صعوبة توفير موارد مالية ذاتية لدعم التدريب لاستخدام المحاكاة الافتراضية" حيث جاءت في الترتيب الأول حيث أكد (٩٠,٥%) من استجابات عينة الدراسة أنها أهم المعوقات المالية التي تواجه استخدام نموذج المحاكاة الافتراضية، في حين جاءت استجابات عينة الدراسة على ذات العبارة إلى حد ما (٩,٥%)، وذلك بدرجة تحقق قوية (٢,٩) وقد يرجع ذلك إلى قلة دخول أعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى تباين درجات أولويات متطلبات التطوير بين أعضاء القسم ككل، وكذلك قلة مكافآت التدريب بالنسبة للمشرفين مما تحول دون استثارتهن للمشاركة في دعم تطوير التدريب ماليًا، فضلا عن عدم وجود مصادر دخل ذاتية للقسم يمكن من خلالها دعم التدريب وتطويره، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٣) ونصها "ارتفاع قيمة شراء البرمجيات اللازمة لتنفيذ المحاكاة الافتراضية." حيث جاءت في الترتيب الثاني باستجابات (٨٤,٨%) من عينة الدراسة بنعم مقابل (١,٩%) (لا)، وبدرجة تحقق قوية (٢,٨) مما يعكس وعيهم بالبرامج وارتفاع قيمتها، وتأثير ذلك على شراء البرمجيات واستخدامها في مجال التدريب على المحاكاة الافتراضية خاصة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها البلاد، وهو ما يتسق مع العبارة رقم (٦) ونصها "توقع صعوبة توفير الموارد المالية الواجب تخصيصها لصيانة الأجهزة المستخدمة في التدريب" حيث جاءت العبارة في الترتيب الثالث بدرجة استجابة (٨١,٩%) من عينة الدراسة يتوقعون صعوبة ذلك، (١,٨%) يتوقعون ذلك إلى حد ما، وبدرجة تحقق قوية (٢,٨)، وقد يرجع ذلك إلى أن الأجهزة المطلوب توفيرها للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية تعبر عن قاسم مشترك بين اعتماد التدريب على الممارسة المهنية التقليدية وصعوبة توفير آليات تدريب على الممارسة الحديثة للخدمة الاجتماعية وهو ما يتسق ونتائج دراسة نصر عمران ١٩٨٨م^٢ والتي أكدت على عدم

^٢ - (*) = العبارة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)

ملائمة أساليب التدريب مع التطورات الحديثة والمتلاحقة في مهنة الخدمة الاجتماعية بالإضافة إلى عدم وجود تنسيق بين مشرفي المؤسسات التدريبية والمشرفين الأكاديميين، وانفقت مع تلك النتائج أيضاً دراسة (سمير منصور ١٩٩٠م) (٨٨) والتي أشارت إلى أن عدم فاعلية البرنامج التدريبي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بإتباع العديد من المشرفين على التدريب الأساليب النمطية والتقليدية في تدريب الطلاب، والتي لا تتناسب مع المشكلات القائمة ولا مع شخصية الطالب المعاصرة، وقد يكون ذلك سبباً لارتفاع قيمة الأجهزة الإلكترونية وهو ما أكدت عليه العبارة رقم (٤) ونصها "ارتفاع تكلفة شراء الأجهزة الإلكترونية للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية".

وبالنسبة للعبارة رقم (١) ونصها "صعوبة رصد ميزانية للتدريب الميداني لتحديث أساليبه التقليدية" فقد جاءت في الترتيب السادس والأخير، وبمتوسط أوزان متوسطة (٢,٤)، و ٢١,٥٨ (٣١,٥٨)، حيث أبدى (٤٨,٦%) من عينة الدراسة موافقتهم على العبارة في حين جاءت استجابة (٤٣,٨) من عينة الدراسة بوجود صعوبة إلى حد ما، وهو ما يعكس أن ثمة تفاوتاً في إمكانية توفير رصد ميزانية ملائمة لتطوير أساليب التدريب الميداني التقليدية في ضوء ما تشهده الجامعة من اهتمام باستخدام الوسائل التكنولوجية في مختلف المناشط التعليمية، وإضافة المقررات التكنولوجية في العديد من البرامج التعليمية للطلاب على مستوى البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، بيد أن ثمة ضرورة لتطوير اللائحة المتعلقة بتطوير قسم الخدمة الاجتماعية عموماً والتدريب الميداني بوجه خاص، ويتفق ذلك ونتائج دراسة إبراهيم الحماد ١٤٢١هـ (٨٩) والتي أشارت إلى أن أكثر المعوقات الاقتصادية تأثيراً في فاعلية الممارسات التدريبية هي قلة المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ بعض الأساليب التدريبية.

جدول (٥)

يبين استجابات عينة الدراسة من مشرفي التدريب الميداني بالقسم نحو المعوقات الإدارية

التي تواجه تحديث أساليب التدريب الميداني في إدارة الأزمات ن = ١٠٥

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مستوى الإجابة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	نقص رغبة إدارة التدريب في التحول من الأساليب التقليدية واستخدام الأساليب التكنولوجية في التدريب.	٢	١,٩	٢٢	٢٠,٩	٨١	٧٧,٢	١٣١	٩
٢	نمطية البناء التنظيمي في تدريب الطلاب على مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات.	٨٩	٨٤,٨	١٤	١٣,٣	٢	١,٩	٢٩٧	٣

(**) العبارة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)

٨	*	١٤,٧٨	١,٨	١٩٧	٤٧,٧	٥٠	١٧,١	١٨	٣٥,٢	٣٧	عدم توافر البنية التحتية لشبكة الإنترنت الداخلية.
١	*	١٥٥,٦٥	٢,٩	٣٠٥	-	-	٩,٥	١٠	٩٠,٥	٩٥	تبعية الهيكل الإداري للتدريب لكلية التربية
٢	*	١٤٦,٢٢	٢,٨	٣٠٣	-	-	١١,٤	١٢	٨٨,٦	٩٣	وجود تعقيدات إدارية أمام الاعتماد على التكنولوجيا في التدريب.
٦	*	٣٤,٢٩	٢,٤	٢٥٩	٩,٥	١٠	٣٤,٣	٣٦	٥٦,٢	٥٩	عدم وجود الإطار النظري الداعم لإكساب الطلاب مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات باستخدام المحاكاة
٧	*	٣٧,١٨	٢,٣	٢٤٩	٥,٧	٦	٥١,٤	٥٤	٤٢,٩	٤٥	توقع صعوبة وجود أخصائي برمجيات لتصميم البرامج اللازمة لتدريب الطلاب على مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات باستخدام المحاكاة الافتراضية
٥	*	٩٦,٣٨	٢,٧	٢٨٩	١,٩	٢	٢٠,٩	٢٢	٧٧,٢	٨١	قصور قدرات إدارة التدريب عن تقدير الاحتياجات التكنولوجية اللازمة للمدربين
٤	*	١٢٧,٠٢	٢,٨	٢٩٧	١,٩	٢	١٣,٣	١٤	٨٤,٨	٨٩	ضعف قدرات القسم في تحقيق التمكن الإداري بالكلية
٣		-----	٢,٤٦	٢٣٢٧	١٦,٢٠	١٥٣	٢١,٣٧	٢٠,٢	٦٢,٤٣	٥٩٠	المجموع

بتحليل الجدول السابق الذي يوضح القوة المعيارية، ومتوسطات الأوزان المرجحة، كـ ٢، والرتب لاستجابات عينة الدراسة على محور المعوقات الإدارية التي تواجه استخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات يتضح الآتي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات عينة الدراسة على جميع عبارات البعد، وتحليل عبارات البعد يتضح أن العبارة رقم [٤] ونصها "تبعية الهيكل الإداري للتدريب لكلية التربية" جاءت في الترتيب الأول "حيث أكد (٩٠,٥%) من استجابات عينة الدراسة أنها أهم المعوقات الإدارية التي تواجه استخدام نموذج المحاكاة الافتراضية في التدريب، في حين جاءت استجابات عينة الدراسة على ذات العبارة إلى حد ما (٩,٥%)، وذلك بدرجة تحقق قوية (٢,٩)، وبقوة معيارية "٣٠٥" وقد يرجع ذلك إلى وعي مشرفي التدريب بأن اللائحة العامة للكلية ككل تحدد لباقي الأقسام ومنها قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع قواعد التربية العملية والتدريب الميداني وارتباطهما بالإدارة العامة للجامعة، وما للتدريب الميداني من خصوصية تتطلب لائحة إدارية خاصة تتيح جانب كبير من المرونة التي تتضمن بنودها تطوير التدريب الميداني، والموارد المادية والبشرية اللازمة للتطوير، في حين جاءت استجابة عينة الدراسة نحو العبارة رقم (٥) ونصها "وجود تعقيدات إدارية أمام الاعتماد على التكنولوجيا في التدريب" (٨٨,٦) بنعم، (١١,٤) إلى حد ما، كما جاءت العبارة في الترتيب الثاني، وبمتوسط أوزان مرجحة ٢,٨، وبقوة معيارية ٣٠٣، وذلك يعكس وعي مشرفو التدريب بالتعقيدات الإدارية وجمود اللائحة التنفيذية للتدريب الميداني، وضرورة اهتمام إدارة الكلية ولجنة

المناهج بتطوير التدريب الميداني والتربية العملية، وهو ما يتسق ونتائج دراسة (عبد الله الرشود ٢٠٠٢م) (٩٠) والتي أشارت إلى أن من معوقات استخدام التكنولوجيا في التدريب عدم توفير المناخ التنظيمي والإداري الملائم للتدريب، فضلاً عن ضيق الأماكن في المخصصة للتدريب، وعدم مناسبتها لتدريب الطلاب، كما يعكس ذلك ضعف قدرات القسم ووحدة التدريب الميداني نتيجة التبعية لإدارة الكلية وحاجتها إلى التطوير، وقد جاءت استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٢) ونصها " نمطية البناء التنظيمي في تدريب الطلاب على مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات " متسقة مع العبارتان السابقتان ونتيجة طبيعية لهما حيث أجاب (٨٤,٨%) بنعم مقابل (١٣,٣%) أجابوا بوجود ذلك المعوق (إلى حد ما لا) بما يعكس وعيهم بالتعقيدات الإدارية وجمود اللائحة التنفيذية للتدريب الميداني، وقد جاءت تلك العبارة في الترتيب الثالث بين عبارات البعد، وبمتوسط أوزان مرجحة قوي (٢,٨)، وبدرجة معيارية (١٢٧,٢) وهذا يعكس وعي المشرفين بأن الأساليب التدريبية المستخدمة تقليدية ونمطية وتتطلب تطوير وتحديث. كما جاءت استجابة عينة الدراسة على العبارة (٩) ونصها " ضعف قدرات القسم في تحقيق التمكن الإداري بالكلية " (٨٤,٨%) بنعم مقابل (١,٩%) بدرجة تحقق قوية (٢,٨) كما جاءت في الترتيب الرابع بين عبارات البعد، وبقوة معيارية (٢٩٧)، وقد يرجع ذلك إلى تركيز مواقع القيادة في الأقسام التربوية وتجاهلهم لحقوق القسم مقارنة بغيره من الأقسام، فضلاً عن ضعف القدرات التفاوضية لدى بعض ممثلي القسم بعضوية لجان الكلية.

وهو ما أكدته العبارة (٨) ونصها " قصور قدرات إدارة التدريب عن تقدير الاحتياجات التكنولوجية اللازمة للمدربين " حيث جاءت استجابة (٧٧,٢%) من عينة الدراسة بنعم وبوجود ذلك المعوق في حين جاءت استجابة (١,٩%) بوجود ذلك المعوق إلى حد ما، وذلك بدرجة تحقق قوية (٢,٧) وفي الترتيب الخامس بين عبارات البعد، وبقوة معيارية (٢٨٩)، وقد يرجع ذلك إلى قلة الإمكانيات اللازمة لدراسة وتقدير الاحتياجات التدريبية التكنولوجية وكذلك عدم وجود وحدة للتدريب والتطوير وضمان الجودة يستفاد منها في وضع وصياغة خطط لتطوير التدريب وعقد دورات تدريب للراغبين من مشرفي التدريب الميداني، وقلة الموارد البشرية اللازمة. واتساقاً مع ما سبق فقد جاءت استجابات عينة الدراسة على العبارة (٧) ونصها " توقع صعوبة وجود أخصائي برمجيات لتصميم البرامج اللازمة لتدريب الطلاب على مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات باستخدام المحاكاة الافتراضية " (٤٢,٩%) بنعم والموافقة على ذلك المعوق مقابل (٥١,٨%) بالموافقة على تلك الصعوبة إلى حد ما، والتي جاءت في الترتيب السابع بين عبارات البعد، وبدرجة تحقق متوسطة (٢,٣)، وبقوة معيارية (٢٤٩)، وهو ما يعكس أن ثمة تفاوتاً في إمكانية قدرات إدارة التدريب على تطوير التدريب الميداني إذا ما تم تعديل لائحة التدريب

وتطويرها وهو ما أكدته استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٣) ونصها "عدم توافر البنية التحتية لشبكة الإنترنت الداخلية" والتي جاءت في الترتيب الثامن بين عبارات البعد حيث أبدى (٣٥,٢%) موافقتهم على العبارة مقابل (٤٧,٧%) يرون عكس ذلك بدرجة تحقق متوسطة (١,٨)، وبقوة معيارية (١٩٧) مما يعكس تفاؤلاً في إمكانية التطوير ووجود مقومات البنية التحتية بدرجة متوسطة وهو ما يتيح فرصة للتطوير من وجهة نظر عينة الدراسة، وكذلك العبارة (١) والتي جاءت في الترتيب التاسع والأخير ونصها "ضعف رغبة إدارة التدريب في التحول من الأساليب التقليدية واستخدام الأساليب التكنولوجية في التدريب" حيث أبدى (٤٢,٩%) موافقتهم على العبارة في حين يتوقع (٥١,٨) تلك الصعوبة إلى حد ما، وهو ما يعكس أيضاً أن ثمة تفاؤلاً في إمكانية قدرات إدارة التدريب على تطوير التدريب الميداني إذا ما تم تعديل لائحة التدريب وتطويرها، ويتفق ذلك ونتائج دراسة عبد الله الرشود (٢٠٠٢م) (٩١) والتي أشارت إلى أن من أهم معوقات التدريب تمسك المشرفين بالأساليب القديمة في التدريب وعدم الاطلاع على الجديد، وعدم مواكبة التقدم العلمي فيما يتصل بالأساليب التدريبية المناسبة والمتوافقة لحل المشكلة والتعامل مع انساق العملاء.

جدول (٦) يبين استجابات عينة الدراسة نحو المعوقات الفنية التي تواجه تحديث أساليب التدريب الميداني واستخدام المحاكاة الافتراضية في إكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات ن = ١٠٥

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		المعيارية القوة	الترجيح الأوزان المتوسط	٢٤	الدالة مستوى	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	نقص تأهيل المشرفين على كيفية تدريب الطلاب باستخدام المحاكاة الافتراضية	٧٥	٧١,٤	٢٦	٢٤,٨	٤	٣,٨	٢٨١	٢,٦	٧٥,٤٧	*	٤
٢	غياب الرغبة لدى إدارة الكلية في التحول نحو استخدام الأساليب التكنولوجية في التدريب الميداني.	١٠٣	٩٨,١	٢	١,٩	-	-	٣١٣	٢,٩	١٩٨,٢١	*	١
٣	نمطية البنية التنظيمية للكلية في التعامل مع التربية العملية والتدريب	١٠١	٩٦,٢	٤	٣,٨	-	-	٣١١	٢,٩	١٨٦,٨٥	*	٢
٤	صعوبة تحويل معارف ومهارات إدارة الأزمات بالمنظمات إلى محتوى إلكتروني	٤٨	٤٥,٧	٣٣	٣١,٤	٢٤	٢٢,٩	٢٣٤	٢,٢	٨,٣٨	**	٧
٥	ضعف إدراك وحدة التدريب الميداني أهمية استخدام نماذج المحاكاة الافتراضية	٤٧	٤٤,٨	٤٣	٤١	١٥	١٤	٢٤٢	٢,٣	١٧,٣٥	*	٦
٦	المناهج الأكاديمية غير داعم لتدريب ميداني إلكتروني	٢٩	٢٧,٦	٤٩	٤٦,٧	٢٧	٢٥,٧	٢١٢	٢,٠١	٨,٤٤	**	٨
٧	من المتوقع يؤثر التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية سلباً على التفاعل بين الطلاب والمدرسين.	٨٩	٨٤,٨	١٤	١٣,٣	٢	١,٩	٢٩٧	٢,٨	١٢٧,٠٢	*	٣
٨	من المتوقع أن يؤثر التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية سلباً على التفاعل بين الطلاب وبعضهم	٦٤	٦١	٣٣	٣١,٤	٨	٧,٦	٢٦٦	٢,٥	٤٤,٩٥	*	٥
٢	المجموع	٥٥٦	٦٦,٢	٢٠٤	٢٤,٣	٨٠	٩,٥	٢١٥٦	٢,٦	—	—	٢

بتحليل الجدول السابق الذي يوضح القوة المعيارية، ومتوسطات الأوزان المرجحة، كا، ٢، والترتب لاستجابات عينة الدراسة على محور المعوقات الفنية التي تواجه تحديث التدريب الميداني واستخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات يتضح الآتي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين استجابات عينة الدراسة حول معظم عبارات البعد، وفيما يلي توضيح لذلك:

فقد جاءت العبارة رقم (٢) ونصها " غياب الرغبة لدى إدارة الكلية في التحول نحو استخدام الأساليب التكنولوجية في التدريب الميداني" في الترتيب الأول بين عبارات البعد حيث أكد (٩٨,١%) من استجابات عينة الدراسة أنها أهم المعوقات الفنية التي تواجه استخدام نموذج المحاكاة الافتراضية، في حين يرى (١,٩%) من الاستجابات ذلك (إلى حد ما)، وذلك بدرجة تحقق قوية (٢,٩)، وبدرجة معيارية (٣١٣)، وقد يرجع ذلك إلى اقتصار نظرة إدارة الكلية للقسم باعتباره مجرد ضيف على الكلية كقسم غير تربوي في كلية للتربية ولا يتمتع بحقوق توفير إمكانات لدراسة الحاجات والتخطيط لإشباعها ولعل صعوبات عقد اجتماعات دورية لمشرفي التدريب الميداني شاهدًا على ذلك، كما أكدت المقابلات مع فريق عمل التدريب الميداني أكاديميا من هيئة التدريس والهيئة المعاونة عزوف إدارة الكلية عن تيسير أماكن ومواعيد اجتماعات التدريب بالكلية، وكذلك عزوفها عن المشاركة في هذه الاجتماعات كغطاء إداري فوقي داعم لها، وقد جاءت استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٣) متنسقة مع ذلك والتي نصها " نمطية البنية التنظيمية للكلية في التعامل مع التدريب" حيث أكد (٩٦,٢%) ذلك مقابل (٣,٨%) يعتقدون في ذلك المعوق (إلى حد ما) بما يعكس وعي المشرفين بالتعقيدات التنظيمية والنمطية في البناء التنظيمي وأثرهما على لائحة التنفيذية للتدريب الميداني، وذلك ناتج عن خبراتهم المتراكمة في التدريب الميداني في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وعقدهم للمقارنات في دعم الإدارة للتدريب الميداني، وما يلقي من أهمية بالغة في تلك الجهات، وقد جاءت العبارة رقم (٧) في الترتيب الثالث بدرجة تحقق قوية (٢,٨) حيث أبدى (٨٤,٤%) من استجابات عينة الدراسة أن من المتوقع أن يؤثر التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية سلبًا على التفاعل بين الطلاب والمدرسين، وأن ذلك يعد من المعوقات الفنية التي تواجه استخدام نموذج المحاكاة الافتراضية في التدريب، في حين يرى (١,٩%) من الاستجابات عكس ذلك، وقد يرجع ذلك إلى: أنه بالرغم من إدراك عينة الدراسة بضرورة تطوير أساليب التدريب وأن الأساليب المستخدمة نمطية إلا أنهم ينقصهم الوعي بمزايا وسلبيات التدريب الميداني باستخدام نموذج المحاكاة الافتراضية نتيجة بعدهم عن الجانب التكنولوجي نظرا لعدم توافر دورات تدريبية على استخدام تلك الأساليب وإيضاح مميزاتها وسلبياتها، وقد جاءت استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٦) في نفس

الاتجاه حيث جاءت في الترتيب الخامس بدرجة تحقق قوية (٢,٥) وبدرجة معيارية (٢٤٢) حيث أكد (٦١ %) من عينة الدراسة أنه " من المتوقع أن يؤثر التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية سلبًا على التفاعل بين الطلاب وبعضهم " مقابل (٣١,٤%) يتوقعون ذلك إلى حد ما، كما جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب السادس بدرجة تحقق متوسطة (٢,٣) وبدرجة معيارية (٢١٢) حيث أشار (٤٤,٨%) إلى موافقتهم على أن " ضعف إدراك وحدة التدريب الميداني أهمية استخدام نماذج المحاكاة الافتراضية " يعد معوقًا فنيًا، مقابل (٤١%) وافقوا على ذلك إلى حد ما، وقد يرجع ذلك إلى تركيز العاملين بوحدة التدريب الميداني على تنفيذ اللائحة الحالية بما تتضمنه من إجراءات نمطية للتدريب وفق ساعات تدريب محدودة وفي إطار إمكانيات مؤسسات التدريب، والمناخ الإداري القائم والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة للتدريب، وهو ما يتفق ونتائج دراسة (Gamer,2001)(٩٢) والتي أشارت إلى أن بيئة التعلم بمؤسسات التدريب تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في تمكين الطلاب للاستفادة من العملية التدريبية، وكان من بين توصيات الدراسة ضرورة قيام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بصفة مستمرة بالبحث عن أفضل الوسائل التدريبية لتمكين الطلاب من الممارسة الميدانية بمؤسسات التدريب.

كما جاءت العبارة رقم (٤) في الترتيب السابع بدرجة تحقق متوسطة (٢,٢) وبدرجة معيارية (٢٤٣) حيث أشار (٤٥,٧%) إلى موافقتهم على " صعوبة تحويل معارف ومهارات إدارة الأزمات بالمنظمات إلى محتوى إلكتروني " في حين يرى (٢٢,٩%) عكس ذلك ، وبالنسبة لاختبار (كا^٢ لحسن المطابقة) فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، كذلك الأمر كما جاءت العبارة رقم (٦) في الترتيب الثامن والأخير حيث أفاد (٢٧,٦%) من عينة الدراسة إلى موافقتهم على أن "المناخ الأكاديمي غير داعم للتدريب الميداني إلكتروني" في حين يرى أن (٢٥,٧%) يرون عكس ذلك بدرجة تحقق متوسطة (٢,١) ، وبالنسبة لاختبار (كا^٢ لحسن المطابقة) فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١).

ويعكس ما سبق أن ثمة معوقات فنية عديدة لازالت تواجه التدريب الميداني بالقسم، وهو ما يتفق ونتائج دراسة (زغلول حسنين ٢٠٠٧م)، من حيث وجود مشكلات متعلقة بمؤسسات التدريب الميداني ومنها عدم وجود تعاون بين تلك المؤسسات التدريبية، ونقص الإمكانيات المادية والبشرية داخل المؤسسات، وعدم تدريب وتأهيل مشرفي التدريب الميداني على المهارات التكنولوجية والتدريبية اللازمة لتدريب الطلاب.

المحور الثاني: متطلبات التدريب الميداني باستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات التي تواجه تحديث أساليب التدريب الميداني في إدارة الأزمات

ن= ١٠٥

جدول (٧) يبين استجابات عينة الدراسة نحو متطلبات التدريب الميداني الخاصة بالمناخ التدريبي اللازمة لاستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات.

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		القيمة المعيارية	المتوسط	ن	الدلالة مستوى	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	تحليل سياق وحدة التدريب الميداني باستخدام أسلوب SOWT.	١٠٣	٩٨,١	٢	١,٩	-	-	٣١٣	٢,٩	١٩٨,٢١	*	١
٢	الحاجة إلى نشر ثقافة التدريب عبر المواقع الإلكترونية.	١٠١	٩٦,٢	٤	٣,٨	-	-	٣١١	٢,٩	١٨٦,٨٥	*	٢
٣	توافر قاعات مجهزة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية.	٩٣	٨٨,٦	١٢	١١,٤	-	-	٣٠٣	٢,٨	١٤٦,٢٢	*	٤
٤	توافر الأجهزة اللازمة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية.	٣٧	٣٥,٢	١٨	١٧,١	٥٠	٤٧,٧	١٩٧	١,٨	١٤,٧٨	*	١٦
٥	توافر البرمجيات اللازمة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية.	٦٨	٦٤,٨	٣٣	٣١,٤	٤	٣,٨	٢٧٤	٢,٦	٥٨,٦٧	*	١٠
٦	الحاجة إلى اختصاصي برمجيات لتصميم البرامج اللازمة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية.	٥٥	٥٢,٤	٤٠	٣٨,١	١٠	٩,٥	٢٥٥	٢,٤	٢٩,٩٨	*	١٤
٧	استثارة إدارة الكلية لتوفير البنية التحتية لوجود الإنترنت بسرعة عالية ومراعاة نصيب القسم منها	٧٠	٦٦,٧	٣٥	٣٣,٣	-	-	٢٨٠	٢,٦	٧٠,٠٠	*	١١
٨	بناء الإطار النظري الداعم لنماذج التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية.	٥٦	٥٣,٣	٣٠	٢٨,٦	١٩	١٨,١	٢٤٧	٢,٣	٢٠,٦٢	*	١٥
٩	تأهيل أعضاء هيئة التدريس على استخدام نماذج المحاكاة الافتراضية في التدريب	٥٩	٥٦,٢	٣٦	٣٤,٣	١٠	٩,٥	٢٥٩	٢,٤	٣٤,٢٩	*	١٣
١٠	تأهيل المشرفين على كيفية تدريب الطلاب باستخدام المحاكاة الافتراضية.	٨٨	٨٣,٨	١٥	١٤,٣	٢	١,٩	٢٩٦	٢,٨	١٢٢,٧٨	*	٦
١١	تأكيد انتقاء مشرفين تدريب ذوي كفاءات عالية داخل خريطة التدريب الميداني.	٧٩	٧٥,٢	٢٦	٢٤,٨	-	-	٢٨٩	٢,٧	٩٢,٦٢	*	٧
١٢	الاستعانة بالمتخصصين لوضع خطط تدريب ميداني مرتكزة إلى التكنولوجيا. Technology Based plans	٩٣	٨٨,٦	١٢	١١,٤	-	-	٣٠٣	٢,٨	١٤٦,٢٢	*	٥
١٣	نشر ثقافة تكنولوجيا التدريب الميداني بين المشاركين في العملية التدريبية.	٦١	٥٨,١	٤٤	٤١,٩	-	-	٢٧١	٢,٥	٥٦,٦٢	*	١٢
١٤	استثارة مؤسسة التدريب الميداني للتخطيط التشاركي للأنشطة والبرامج التدريبية التي توجه للطلاب	٧١	٦٧,٦	٣٤	٣٢,٤	-	-	٢٨١	٢,٦	٧٢,٠٤	*	٨
١٥	تحقيق ثقافة التدريب في خدمة المجتمع من خلال نشر الجهود المؤسسية للطلاب بين أعضاء المجتمع المحلي	٦٧	٦٣,٨	٣٨	٣٦,٢	-	-	٢٧٧	٢,٦	٦٤,٥٠	*	٩
١٦	التنسيق الإعلامي بما يضمن نشر نماذج الطلاب المتدربين باستخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية	٩٥	٩٠,٥	١٠	٩,٥	-	-	٣٠٥	٢,٩	١٥٥,٦٥	*	٣
٢	المجموع	١١٩٦	٧١,٢٠	٣٨٩	٣٣,١٥	٩٥	٥,٦٥	٤٤٦١	٢,٦٦	—	—	٢

بتحليل الجدول السابق الذي يوضح القوة المعيارية، ومتوسطات الأوزان المرجحة، كا، ٢، والترتب لاستجابات عينة الدراسة على بعد متطلبات التدريب الميداني الخاصة بالمناخ التدريبي اللازمة لاستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات يتضح الآتي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠،٠١ بين استجابات عينة الدراسة حول جميع عبارات البعد، وفيما يلي توضيح لذلك:

أن العبارة رقم (١) جاءت في الترتيب الأول بين عبارات البعد، وبدرجة تحقق قوية (٢،٩)، حيث جاءت استجابات (٩٨،١%) من عينة الدراسة بالموافقة على أن " تحليل سياق وحدة التدريب الميداني باستخدام أسلوب SOWT " يعد أهم المتطلبات المتعلقة بالمناخ التدريبي في حين يرى (١،٩%) من عينة الدراسة ذلك (إلى حد ما)، وقد يرجع ذلك إلى وعي مشرفي التدريب بأهمية وضرورة توافر رؤية ورسالة للقسم في ضوء مخرجات قوية ومحكمة لدراسة تقييم ذاتي باستخدام تحليل السياق المؤسسي الرباعي SOWT لقسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع مما يؤثر بالتبعية على التدريب الميداني ومكوناته، في حين جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الثاني بدرجة تحقق قوية (٢،٩) حيث جاءت استجابة (٩٦،٢%) من عينة الدراسة يرون أن " الحاجة إلى نشر ثقافة التدريب عبر المواقع الإلكترونية " يعد مطلبًا هامًا لاستخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب، في حين أن (٣،٨%) يعتقدون ضرورة توفير ذلك المتطلب (إلى حد ما)، ويعكس ذلك وعي القائمين على التدريب بضعف المناخ الأكاديمي للتدريب الميداني في علاقته بثقافة التدريب عبر الإلكتروني، كما جاءت العبارة رقم (١٦) في الترتيب الثالث بدرجة تحقق قوية (٢،٨) حيث جاءت استجابات (٩٠،٥%) من عينة الدراسة مؤكدة على أن " التنسيق الإعلامي بما يضمن نشر نماذج الطلاب المتدربين باستخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية " يعد مطلبًا هامًا لاستخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية في التدريب، في حين أن (٩،٥%) يرون ذلك إلى حد ما، وقد يرجع ذلك إلى صعوبة عقد اجتماعات دورية مع مشرفي التدريب لإطلاعهم على كل جديد في الخطة التدريبية أو تعديلها، كما يعكس ذلك قصور قدرات القسم التنسيقية ووحدة التدريب الميداني أمام التبعية لإدارة الكلية.

وقد جاءت استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (٣) متسقة مع العبارة السابقة ومؤكدة على ذلك حيث أشار (٨٨،٦%) على أهمية مطلب " توافر قاعات مجهزة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية " في حين أن (١١،٤%) يرونه هامًا إلى حد ما، كما جاءت العبارة في الترتيب الرابع بين عبارات البعد، وبدرجة تحقق قوية (٢،٨)، وقد يرجع ذلك إلى تركيز مواقع القيادة في الأقسام التربوية وتجاهلهم لحقوق القسم من قاعات اجتماعات مناسبة وحجرة خاصة بالتدريب

الميداني مقارنة بغيره من الأقسام ، فضلا عن ضعف القدرات التفاوضية لدى بعض ممثلي القسم بعضوية لجان الكلية.

وقد جاءت العبارة رقم (١٢) في الترتيب الخامس، وبدرجة تحقق قوية (٢,٨) حيث أشار حيث أوضح (٨٨,٦%) من عينة الدراسة إلى أهمية مطلب " الاستعانة بالمتخصصين لوضع خطط تدريب ميداني مرتكزة إلى التكنولوجيا Technology Based Trainin " في حين أن (١١,٤%) من عينة الدراسة يرون ذلك إلى حد ما، وقد يرجع ذلك إلى قصور قدرات إدارة التدريب عن تقدير الاحتياجات التكنولوجية اللازمة للمدربين مما يعني الحاجة إلى الاستعانة بالمتخصصين في هذا المجال مع مراعاة مبررًا آخر ألا وهو قلة الإمكانيات اللازمة لدراسة وتقدير الاحتياجات التدريبية التكنولوجية، وكذلك عدم وجود وحدة للتدريب والتطوير وضمان الجودة يستفاد منها في وضع وصياغة خطط لتطوير التدريب وعقد دورات تدريب للراغبين من مشرفي التدريب الميداني.

كما جاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب السادس بدرجة تحقق قوية (٢,٨) حيث أشار (٨٣,٨%) من عينة الدراسة بالموافقة على مطلب " تأهيل المشرفين على كيفية تدريب الطلاب باستخدام المحاكاة الافتراضية، في حين يرى (١٤,٣%) من عينة الدراسة ذلك إلى حد ما، وهو ما يعكس أن ثمة ضرورة إلى دراسة احتياجات المشرفين من مهارات التدريب المرتكز على التكنولوجيا ومراعاة مدى إمكانية قدرات مؤسسات التدريب على المشاركة في تطوير التدريب الميداني إذا ما تم تعديل لائحة التدريب وتطويرها، وذلك بعد انتقاء لأفضل الموارد البشرية المؤهلة لاستيعاب الأنماط التكنولوجية للتدريب الميداني وخاصة أسلوب المحاكاة الافتراضية.

وقد جاءت استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (١١) مؤكدة على استجابات عينة الدراسة على العبارة السابقة، حيث جاءت في الترتيب السابع بين عبارات البعد بدرجة تحقق قوية (٢,٧) حيث أبدى (٧٥,٢%) من عينة الدراسة موافقتهم على أهمية مطلب " تأكيد انتقاء مشرفي تدريب ذوى كفاءات عالية داخل خريطة التدريب الميداني " في حين أن (٢٤,٨%) من عينة الدراسة يرون عكس ذلك، وقد يرجع ذلك إلى أهمية فهم آليات التخطيط الإداري بالنسبة لكل من المسؤولين بوحدة التدريب الميداني في انتقاء المشرفين وحسن توظيف قدراتهم بعد اكتشافها جيدا، وكذلك المؤسسات ودورها في ترشيح مشرفي التدريب الميداني.

في حين جاءت العبارة (١٤) في الترتيب الثامن، وبدرجة تحقق قوية أيضًا (٢,٦)، حيث أبدى (٦٧,٦%) من عينة الدراسة موافقتهم على أهمية مطلب " استئثار مؤسسة التدريب الميداني للتخطيط التشاركي للأنشطة والبرامج التدريبية التي توجه للطلاب " في حين يرى (٣٢,٤) من عينة الدراسة الحاجة إلى ذلك المتطلب إلى حد ما وهو ما يعكس أن ثمة تفاوتًا في إمكانية

قدرات مؤسسات التدريب على التخطيط التشاركي جنباً إلى جنب مع المعنيين بتطوير التدريب الميداني وتضمينه برامج واستراتيجيات تدريب أكثر مواكبة لمتطلبات الممارسة المهنية المعاصرة للخدمة الاجتماعية.

كما جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب العاشر، وبدرجة تحقق قوية (٢,٦) حيث أبدى (٦٤,٨) من عينة الدراسة موافقتهم على أهمية مطلب "توافر البرمجيات اللازمة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية" في حين أبدى (٣١,٤) من عينة الدراسة الحاجة إلى ذلك المتطلب إلى حد ما، وقد يرجع ذلك إلى وعي المبحوثين بمبدأ مهني هام وهو مبدأ الاستعانة بالخبراء والمتخصصين كوسطاء للتغيير، وقد جاءت في الترتيب الحادي عشر العبارة رقم (٧) بدرجة تحقق قوية (٢,٦) حيث أبدى (٦٦,٧) من عينة الدراسة موافقتهم على أهمية مطلب "استثارة إدارة الكلية لتوفير البنية التحتية لوجود الإنترنت بسرعة عالية ومراعاة نصيب القسم منها" في حين أبدى (٣٣,٣) من عينة الدراسة الحاجة إلى ذلك المتطلب إلى حد ما، وقد يرجع ذلك إلى وعي المبحوثين بضعف البنية التحتية بالكلية وخاصة فيما يتعلق بنصيب القسم منها مادياً لعدم تخصيص حجرة لوحدة التدريب الميداني ولا قاعة لعقد الاجتماعات.

كما جاءت العبارة رقم (٩) في الترتيب الثالث عشر بدرجة تحقق قوية (٢,٤) حيث أبدى (٥٦,٢) من عينة الدراسة موافقتهم على أهمية مطلب "تأهيل أعضاء هيئة التدريس على استخدام نماذج المحاكاة الافتراضية في التدريب" في حين أبدى (٣٤,٣) من عينة الدراسة الحاجة إلى ذلك المتطلب إلى حد ما، ويعد المناخ الأكاديمي مواتياً لتلك الفرصة حيث يوجد قسم لتكنولوجيا التعليم وذلك بعد مراعاة تكثف الاتصالات وتبادل الدعم الفني والمادي بين الأقسام لبناء القدرات التكنولوجية لأعضاء هيئة التدريس بالقسم.

وقد جاءت العبارة رقم (٦) في الترتيب الرابع عشر، وبدرجة تحقق قوية (٢,٤) ونصها "الحاجة إلى اختصاصي برمجيات لتصميم البرامج اللازمة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية" كما جاءت العبارة رقم (٨) في الترتيب الخامس عشر وبدرجة تحقق متوسطة (٢,٣)، ونصها "بناء الإطار النظري الداعم لنماذج التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية" في حين جاءت العبارة رقم (٤) في الترتيب السادس عشر والأخير بدرجة تحقق متوسطة (١,٨)، ونصها "توافر الأجهزة اللازمة للتدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية".

وفيما يتصل بالبعد ككل فإنه قد جاء في المستوى القوي بنسبة مئوية إجمالية (٨٨,٥١ %) ودرجة معيارية (٤٤٦١) من أصل درجة معيارية متوقعة أو مثالية (٥٠٤٠)، وبمتوسط حسابي مرجح (٤٢,٤٨) مما يعكس متطلبات تطوير أكثر إلحاحاً فيما يتعلق باستخدام المحاكاة الافتراضية للتدريب على إدارة الأزمات وهو ما يتفق ونتائج دراسة (أحمد فارق) (٢٠١١) (٩٣)

والتي أشارت إلى أن اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو الاعتماد على التدريب الإلكتروني بنوعيه المتزامن وغير المتزامن متوسطة القوة، ودراسة (Barbara Stan forth, 2012) (٩٤) والتي أوصت بضرورة الاهتمام باستخدام الأساليب الحديثة في الإشراف على طلاب التدريب الميداني كالأونترنت.

جدول (٨) يبين استجابات عينة الدراسة نحو المتطلبات المتصلة بالطالب المتدرب لاستخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات.

الترتيب	الدلالة مستوى	كا	متوسط الأوزان	القوة المعيارية	لا		إلى حد ما		نعم		العبارات	م
					%	ك	%	ك	%	ك		
١	*	١٥٥,٦٥	٢,٩	٣٠٥	-	-	٩,٥	١٠	٩٠,٥	٩٥	عقد ورش عمل لتأهيل الطلاب على التدريب على نموذج المحاكاة الافتراضية	١
٢	*	١٤٦,٢٢	٢,٨	٣٠٣	-	-	١١,٤	١٢	٨٨,٦	٩٣	تحفيز الطلاب المشاركين في عملية تحويل محتوى العملية التدريبية إلكترونياً	٢
٥	*	٤٩,٠٧	٢,٥	٢٦٦	١,٩	٢	٤٢,٩	٤٥	٥٥,٢	٥٨	تنمية وعي الطلاب بأهمية التدريب باستخدام نموذج المحاكاة الافتراضي في إدارة أزمات المنظمات	٣
٧	**	٢,٧٨	١,٩	٢٠٨	٣٠,٤	٣٢	٤١	٤٣	٢٨,٦	٣٠	عقد ورش عمل لتنمية مهارات الطلاب في التعامل مع الأونترنت	٤
٨	*	٢٤,٣٨	١,٢	٢٢١	١٧,٢	١٨	٥٥,٢	٥٨	٢٩,٦	٢٩	تصميم نماذج لتقييم الطلاب تتناسب مع نظام التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية	٥
٤	*	٧٠,٠٠	٢,٦	٢٨٠	-	-	٣٣,٣	٣٥	٦٦,٧	٧٠	تصميم نماذج افتراضية تجريبية باستخدام المحاكاة الافتراضية وإدارة التفاعل بين الطلاب والمدرسين	٦
٣	*	١٤٦,٢٢	٢,٨	٣٠٣	-	-	١١,٤	١٢	٨٨,٦	٩٣	إعداد نماذج افتراضية تجريبية باستخدام المحاكاة الافتراضية بين الطلاب	٧
٦	*	٣٧,١٨	٢,٣	٢٤٩	٥,٧	٦	٥١,٤	٥٤	٤٢,٩	٤٥	إدراج المحاكاة الافتراضية بالمقررات النظرية لتقديم المعارف اللازمة للطلاب عن المحاكاة الافتراضية	٨
٣	—	—	٢,٥٤	٢١٣٥	٦,٩	٥٨	٣٢,٠٣	٢٦٩	٦١,٠٧	٥١٣	المجموع	

بتحليل الجدول السابق الذي يوضح القوة المعيارية، ومتوسطات الأوزان المرجحة، كا، والترتيب لاستجابات عينة الدراسة على بعد المتطلبات المتصلة بالطالب المتدرب لاستخدام المحاكاة الافتراضية في التدريب الميداني لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات يتضح الآتي: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ حول معظم عبارات البعد الثاني من متطلبات تطوير التدريب الميداني المتصلة بالطالب المتدرب لاستخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات، وفيما يلي توضيح لذلك:

مجيء العبارة رقم (١) في الترتيب الأول بين عبارات البعد، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩)، حيث جاءت استجابات (٩٠,٥%) من عينة الدراسة بالموافقة على أن "عقد ورش عمل لتأهيل الطلاب على التدريب على نموذج المحاكاة الافتراضية " يعد أهم المتطلبات أهم المتطلبات المتعلقة بالطالب المتدرب في حين يرى (٩,٥%) من عينة الدراسة ذلك (إلى حد ما)، وقد يرجع ذلك إلى وعي مشرفي التدريب بأهمية وضرورة ورش العمل كأساس لانخراط الطلاب في أنشطة

التدريب وبرامجه المستهدفة خاصة البرامج التطويرية الجديدة، كما جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الثاني، (بدرجة تحقق قوية (٢,٨) حيث أشار (٨٨,٦%) من عينة الدراسة بأهمية مطلب " تحفيز الطلاب المشاركين في عملية تحويل محتوى العملية التدريبية إلكترونياً" في حين أن (١١,٤%) من عينة الدراسة يعتقدون ضرورة توفير ذلك المتطلب (إلى حد ما) بما يعكس وعيهم بضرورة التحفيز لحث الطلاب على الانضمام لأنشطة التدريب الإلكترونية.

وجاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الخامس بدرجة تحقق قوية (٢,٥)، حيث أفاد (٥٥,٢%) من عينة الدراسة بأهمية مطلب " تنمية وعي الطلاب بأهمية التدريب باستخدام نموذج المحاكاة الافتراضي في إدارة أزمات المنظمات " في حين أن (٤٢,٩%) من عينة الدراسة يرون بأهمية ذلك المطلب (إلى حد ما)، وقد يرجع ذلك إلى ضعف وعي المشرفين بكيفية استخدام نماذج المحاكاة في التدريب وأهميتها خاصة في إكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات، وما توفره من وقت وجهد، وما تتضمنه من جوانب أخلاقية في الممارسة، فضلا عن الجوانب المهنية التي يتعذر معها إكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات على نماذج واقعية فعلية في المنظمات.

وفيما يتصل بالعبارة رقم (٤) فقد جاءت في الترتيب السابع، بدرجة تحقق متوسطة (١,٩) حيث أبدى (٢٨,٦%) من عينة الدراسة موافقتهم على متطلب "عقد ورش عمل لتنمية مهارات الطلاب في التعامل مع الإنترنت" في حين أبدى (٤١%) موافقتهم على ذلك (إلى حد ما)، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وقد يرجع ذلك إلى ضبابية استراتيجيات التدريب على المهارات التكنولوجية وتباين إدراك المبحوثين نحو أهمها في تحقيق أهداف التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية، وهو ما أكدته العبارة (٥) والتي جاءت في الترتيب الثامن والأخير، وبدرجة تحقق ضعيفة (١,٢) حيث وافق (٢٩,٦%) من عينة الدراسة على متطلب " تصميم نماذج لتقييم الطلاب تتناسب مع نظام التدريب باستخدام المحاكاة الافتراضية" في حين أفاد (٥٥,٢%) بالموافقة على ذلك المتطلب (إلى حد ما) كما أفاد (١٧,٢%) من عينة الدراسة بعدم أهمية ذلك المتطلب، وقد يرجع ذلك إلى تباين اتجاهات عينة الدراسة نحو نماذج تقييم التدريب الأكثر ملائمة للمهارات التكنولوجية وانعكاسها على مهارات التدريب المستهدفة.

وفيما يتصل بالبعد ككل فإنه قد جاء في المستوى القوي بنسبة مئوية إجمالية (٨٤,٧٢%)، وبدرجة معيارية (٢١٣٥) من أصل درجة معيارية متوقعة أو مثالية (٢٥٢٠)، وبمتوسط حسابي مرجح (٢٠,٣٣)، وبدرجة تحقق (٢,٧٢) مما يعكس متطلبات أكثر إلحاحا فيما يتعلق باستخدام المحاكاة الافتراضية للتدريب على إدارة الأزمات وهو ما يتفق ونتائج دراسة (Barbara Stan forth, 2012) والتي أوصت بضرورة الاهتمام باستخدام الأساليب الحديثة في الإشراف على

طلاب التدريب الميداني كالأنترنيت، كما أكدت دراسة (سلامة عبد العظيم، ٢٠٠٥) إلى أن المحاكاة بالكمبيوتر تساعد في ترجمة سياسة وأهداف المدرسة بطريقة كمية تؤدي إلى تسهيل عملية صنع القرار من خلال توافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار، وتؤدي المحاكاة إلى الارتقاء بكفاءة المتدربين في كيفية صنع القرار.

جدول (٩) يبين استجابات عينة الدراسة نحو متطلبات التدريب الميداني المتصلة بالمشرف (المدرّب) لاستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات:

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		المعيارية القياسية	المرجوة الأوزان متوسط	٢٤	الدالة مستوى	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	إجادة التعامل مع جهاز الحاسب الآلي	١٠٣	٩٨,١	٢	١,٩	-	-	٣١٣	٢,٩	١٩٨,٢١	*	١
٢	إجادة استخدام نظم التشغيل الخاصة بالحاسب	١٠١	٩٦,٢	٤	٣,٨	-	-	٣١١	٢,٩	١٨٦,٨٥	*	٣
٣	إجادة استخدام محركات البحث على الأنترنيت	٨٨	٣٣,٨	١٥	١٤,٣	٢	١,٩	٢٩٦	٢,٨	١٢٢,٧٨	*	١١
٤	التمكن من التسجيل في المنتديات على الأنترنيت	٧٩	٧٥,٢	٢٦	٢٤,٨	-	-	٢٨٩	٢,٧	٩٢,٦٢	*	١٢
٥	إكسابه مهارات التعامل مع جهاز الحاسب الآلي	٩٣	٨٨,٦	١٢	١١,٤	-	-	٣٠٣	٢,٨	١٤٦,٢٢	*	١٠
٦	التخطيط للمتكمين التكنولوجي للطلاب بالتدريب على استخدام وسائل التواصل الإلكتروني في تدريب الطلاب.	٩٥	٩٠,٥	١٠	٩,٥	-	-	٣٠٥	٢,٩	١٥٥,٦٥	*	٨
٧	بناء القدرات التكنولوجية لتحقيق استخدام وسائط متعددة في التدريب الإلكتروني.	١٠٣	٩٨,١	٢	١,٩	-	-	٣١٣	٢,٩	١٩٨,٢١	*	٢
٨	التخطيط لإكساب مهارات نظم المعلومات في الممارسة المهنية الافتراضية واستخراج الفائدة المرجوة منها	١٠١	٩٦,٢	٤	٣,٨	-	-	٣١١	٢,٩	١٨٦,٨٥	*	٤
٩	إكساب المشرف مهارة إدارة الحوار أثناء عرض المادة الإلكترونية من خلال المحاكاة	٩٥	٩٠,٥	١٠	٩,٥	-	-	٣٠٥	٢,٩	١٥٥,٦٥	*	٥
١٠	قدرة المشرف على شرح وتحليل مهارات إدارة الأزمات بالمنظمات للطلاب من خلال عرض المحاكاة	٩٣	٨٨,٦	١٢	١١,٤	-	-	٣٠٣	٢,٨	١٤٦,٢٢	*	٩
١١	التمكن من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريب الطلاب على تحديد الأزمة	٩٥	٩٠,٥	١٠	٩,٥	-	-	٣٠٥	٢,٩	١٥٥,٦٥	*	٦
١٢	تمكن المشرف من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريب الطلاب على مهارة جمع المعلومات عن الأزمة	٩٥	٩٠,٥	١٠	٩,٥	-	-	٣٠٥	٢,٩	١٥٥,٦٥	*	٧
١٣	التمكن من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريبهم على مهارة اتخاذ القرار	٧٠	٦٦,٧	٣٥	٣٣,٣	-	-	٢٨٠	٢,٦	٧٠	*	١٣
١٤	تمكن المشرف من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريبهم على مهارة التنبؤ بظهور الأزمة	٥٨	٥٥,٢	٤٥	٤٢,٩	٢	١,٩	٢٦٦	٢,٥	٤٩,٠٧	*	١٤
١	المجموع	١٢٦٩	٨٦,٣٢	١٩٧	١٣,٤٠	٤	٠,٢٧	٤٢٠٥	٢,٨٦	—	—	١

بتحليل الجدول السابق الذي يوضح القوة المعيارية، ومتوسطات الأوزان المرجحة، كا، ٢، والرتب لاستجابات عينة الدراسة على بعد متطلبات تطوير التدريب الميداني باستخدام المحاكاة الافتراضية لإكساب الطلاب مهارة إدارة الأزمات بالمنظمات يتضح الآتي:

باستقراء الجدول السابق تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات عينة الدراسة حول جميع عبارات البعد الأول من متطلبات التدريب الميداني المتصلة بالمشرّف (المدرّب) لاستخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية، وفيما يلي توضيح لذلك:

فقد جاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الأول، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩) حيث أفاد (٩٨,١%) من عينة الدراسة بأهمية مطلب "إجادة التعامل مع جهاز الحاسب الآلي" للمشرّف في حين يرى (١,٩%) من عينة الدراسة بأهمية ذلك المطلب بالمشرّف المدرب (إلى حد ما)، وقد يرجع ذلك إلى وعي مشرفي التدريب بضرورة مواكبتهم للتغيرات التكنولوجية واستيعاب استخدامها عموماً، وفي نطاق الخدمة الاجتماعية واستخدامها في مجال التدريب بوجه خاص.

كما جاءت العبارة رقم (٧) في الترتيب الثاني، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩)، حيث جاءت استجابات (٩٨,١%) من عينة الدراسة بالموافقة على أهمية مطلب "بناء القدرات التكنولوجية لتحقيق استخدام وسائل متعددة في التدريب الإلكتروني". للمشرّف المدرب في حين جاءت استجابات (١,٩%) من عينة الدراسة بالموافقة على أهمية ذلك المطلب لمشرفي التدريب (إلى حد ما)، وقد يرجع ذلك إلى وعي المبحوثين بأهمية بناء القدرات التكنولوجية ونظم المعلومات وآليات التعامل معها.

وقد جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الثالث، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩)، حيث أفاد (٩٦,٢%) من عينة الدراسة بالموافقة على أهمية مطلب "إجادة استخدام نظم التشغيل الخاصة بالحاسب" لمشرفي التدريب، في حين أفاد (٣,٨%) من عينة الدراسة بأهمية ذلك المتطلب (إلى حد ما)، بما يعكس وعي المشرفين بأهمية التدريب على أنظمة تشغيل الحاسب الآلي وتوظيفها في للتدريب الميداني.

وفيما يتصل بالعبارة (٨) فقد جاءت في الترتيب الرابع، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩)، حيث أكد (٩٦,٢%) من عينة الدراسة بالموافقة على أهمية مطلب "التخطيط لإكساب المشرفين مهارات نظم المعلومات في الممارسة المهنية الافتراضية واستخراج الفائدة المرجوة منها" في حين أكد (٣,٨%) من عينة الدراسة بأهمية ذلك المتطلب (إلى حد ما)، وقد يرجع ذلك إلى حتمية وضع خطط لتدريب المشرفين المدربين على نظم المعلومات باعتبارها من أساسيات حوكمة وضبط معايير الأداء المهني وسرعة تداول البيانات الكمية والكيفية المتعلقة بالأخصائي الاجتماعي.

وقد جاءت استجابات عينة الدراسة على العبارة (٩) مؤكدة لنتائج العبارة السابقة ومتسقة معها، حيث جاءت في الترتيب الخامس بين عبارات البعد، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩)، وتأكيد (٩٠,٥%) من عينة الدراسة على أهمية متطلب " إكساب المشرف مهارة إدارة الحوار أثناء عرض المادة الإلكترونية من خلال المحاكاة الافتراضية " في حين أن (٩,٥%) يرون ذلك المتطلب هاماً (إلى حد ما).

أما العبارة رقم (١١) " فقد جاءت في الترتيب السادس، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩)، حيث أكد (٩٠,٥%) من عينة الدراسة على أهمية متطلب " التمكن من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريب الطلاب على مهارة تحديد الأزمة بالمنظمات " في حين أن (٩,٥%) من عينة الدراسة يرونه هاماً (إلى حد م)، وقد يرجع ذلك إلى وعي المبحوثين بأهمية مهارة تحديد الأزمة كأساس في مرحلة التدخل المهني في الأزمت خاصة باستخدام المحاكاة الافتراضية.

وقد جاءت العبارة رقم (١٢) في الترتيب السابع، وبدرجة تحقق قوية (٢,٩) حيث أكد (٩٠,٥%) من عينة الدراسة بأهمية متطلب " تمكن المشرف من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريب الطلاب على مهارة جمع المعلومات عن الأزمة بالمنظمات، مقابل أن (٩,٥%) يرونه هاماً (إلى حد ما، وهو ما يعكس أن ثمة ضرورة إلى دراسة احتياجات المشرفين من مهارات التدريب على استخدام المحاكاة الافتراضية في مجال التدخل المهني في الأزمت.

وهو ما أكدته استجابات عينة الدراسة على العبارة رقم (١٠) حيث أبدى (٨٨,٦%) موافقتهم على متطلب " قدرة المشرف على شرح وتحليل مهارات إدارة الأزمت بالمنظمات للطلاب من خلال عرض المحاكاة الافتراضية " مقابل (١١,٤%) يرون عكس ذلك، وقد جاءت في الترتيب التاسع بين عبارات البعد، وبدرجة تحقق قوية (٢,٨)، وقد يرجع ذلك إلى أهمية فهم مشرفي التدريب المهني آليات إكساب الطلاب مهارة استخدام المحاكاة الافتراضية في نطاق تقدير موقف الأزمة والتخطيط للتدخل المهني في ضوء صور أو فيديو هات تبرز موقف الأزمة.

ولقد جاءت العبارة رقم (١٣) في الترتيب الثالث عشر بين عبارات البعد، وبدرجة تحقق قوية (٢,٦) حيث أشار (٦٦,٧%) من عينة الدراسة موافقتهم على متطلب " تمكن المشرف من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريب الطلاب على مهارة اتخاذ القرار بالمنظمات " في حين أن (٣٣,٣%) من عينة الدراسة يرون بأهمية ذلك المتطلب (إلى حد ما)، ولقد جاءت العبارة رقم (١٤) في الترتيب الرابع عشر والأخير في بعدها، وبدرجة تحقق قوية (٢,٦) حيث أفاد (٥٥,٢%) من عينة الدراسة بأهمية متطلب " تمكن المشرف من استخدام المحاكاة الافتراضية في تدريب الطلاب على مهارة التنبؤ بظهور الأزمة بالمنظمات " في حين أفاد (٤٢,٩%) من عينة الدراسة بأهمية ذلك المتطلب (إلى حد ما).

وفيما يتصل بالبعد ككل فإنه قد جاء في المستوى القوي بنسبة مئوية إجمالية (٩٠,٧٤%)، ودرجة معيارية (١٧١٥) من أصل درجة معيارية متوقعة أو مثالية (١٨٩٠) وبمتوسط حسابي مرجح (١٦,٣٣)، بدرجة تحقق (٢,٧٢)، مما يعكس متطلبات أكثر إلحاحا فيما يتعلق باستخدام المحاكاة الافتراضية للتدريب على إدارة الأزمات، وتتفق مع نتائج هذا البعد دراسة (Cristina & Other, 2009) والتي أشارت إلى ضرورة إكساب العاملين المهارات الإدارية اللازمة لإدارة الأزمات فضلا عن أهمية التدريب لرفع كفاءة العاملين وتهيئتهم ليتمكنوا من إدارة الأزمات التنظيمية التي تواجه المنظمة، ودراسة (Hutchins & Jiawang, 2010) (٩٥) والتي أشارت إلى ضرورة إنشاء قاعدة بيانات معلوماتية تعمل على توفير جميع المعلومات الخاصة بالمنظمة لمساعدة متخذ القرار في إدارة الأزمات التنظيمية، دراسة (John, 2012) والتي توصلت إلى وجود علاقة معنوية بين التدريب كأحد عوامل تنمية الموارد البشرية وبين إدارة الأزمات التنظيمية، ووجود ارتباط بين تدريب فرق العمل عن طريق المحاكاة وبين إدارة الأزمات التنظيمية.

خامساً: التصور المقترح (٩٦)

جدول رقم (١٠) يوضح آراء الخبراء نحو أهم المتطلبات التخطيطية والتنظيمية لتطوير التدريب الميداني باستخدام المحاكاة الافتراضية الإلكترونية بالقسم باستخدام ن = (٦)

المتطلبات	الإجراءات التخطيطية لتطوير التدريب	الإجراءات التنظيمية لتطوير التدريب
أهم متطلبات المناخ التدريبي	<ul style="list-style-type: none"> التخطيط الاستراتيجي^٣ كأساس لتطوير المناخ الأكاديمي للتدريب الميداني من خلال بناء رؤية ورسالة وأهداف استراتيجية. تحليل سياق وحدة التدريب الميداني باستخدام أسلوب SOWT تحديد نقاط القوة - نقاط الضعف - داخليا، الفرص والتهديدات خارجيا ومحاولة إشراك مؤسسات المجتمع في دراسة التقييم الذاتي. ممارسة عمليات التخطيط الاجتماعي المتمثلة في الآتي: تقدير احتياجات التدريب الميداني في ضوء متطلبات سوق العمل. تقدير امكانات التدريب الميداني أولا بأول مع رفع تقارير دورية لرئيس القسم ومجلس القسم تقدير احتياجات لجنة خدمة المجتمع والبيئة من الموارد البشرية (طلاب التدريب الميداني) في مشروعات خدمة المجتمع تقدير احتياجات المجتمع المحلي من أنشطة القسم بمعاونة وحدة التدريب الميداني التنسيق مع المؤسسات المختلفة بشأن تدريب ميداني تشاركي (مدخلات - تدريب - 	<ul style="list-style-type: none"> استخدام نموذج العمل مع مجتمع المنظمة لتدريب أعضاء القسم على استراتيجيات تنظيم المجتمع للمدافعة عن احتياجات التطوير الأكاديمي من الكلية المستضيفة. استثارة مؤسسات المجتمع للمشاركة في دراسة التقييم الذاتي لوحدة التدريب. استخدام استراتيجية الضغط على صانعي القرار بالجامعة لتفعيل قرار مجلس الجامعة رقم (٤٢٢) بتاريخ ٢٠٠٢/٦/٥م والقرارات التالية له من المجلس الأعلى للأزهر، وأمين عام مجلس الوزراء، ووزارة التخطيط بشأن اتخاذ اللازم نحو متطلبات انشاء كلية للخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع بجامعة الأزهر. عقد اجتماعات لتحديث اللائحة المتعلقة بإعداد الأخصائي الاجتماعي بما يواكب المتغيرات التكنولوجية المعاصرة. عقد اجتماعات الدورية مع أعضاء وحدة التدريب الميداني بشأن تنويع وتحديث أساليب التدريب الميداني.
الحاجة إلى تحليل سياق وحدة التدريب الميداني باستخدام أسلوب SOWT		
نشر ثقافة التدريب عبر المواقع بالحاسوب.		
التنسيق الإعلامي بما يضمن نشر نماذج الطلاب المتدربين باستخدام أسلوب المحاكاة الافتراضية.		

- تم ترتيب أهم المتطلبات ومناقشة السادة الخبراء في مقترحاتهم بشأنها .

	<p>مخرجات - تغذية عكسية.</p> <ul style="list-style-type: none">• التخطيط التشاركي في مشروعات وبرامج وأنشطة التدريب الميداني بين مختلف المؤسسات المعنية بما يحقق المسؤولية الاجتماعية للتدريب الميداني بالقسم	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • تشكيل لجان متخصصة في وضع برامج التدريب تضم في عضويتها ممثلين عن المؤسسات المعنية ويمكن استخدام ورش العمل في التمهيدي لتطوير المحتوى التدريبي. • عقد اجتماعات لتوعية الطلاب والمشرفين بشأن حقوق الطالب المتدرب وواجباته من مرحلة تقدير الاحتياجات وانتهاء بتقويم التدريب. • ممارسة نماذج (تطوير البرامج ونموذج الجيرة والتنظيم المجتمعي، نموذج تنمية المجتمع المحلي) لاستثارة المعنيين نحو المشاركة في تطوير برنامج التدريب الميداني • عقد اجتماعات مع أعضاء وحدة التدريب الميداني بشأن تنوع وتحديث أساليب التدريب الميداني. • تحفيز المستهدفين نحو البرامج المقدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> • استراتيجية التطوير الأكاديمي للتدريب الميداني • وضع نظام تحفيزي للطلاب على الحضور في المواعيد المحددة للبرنامج التدريبي. • تقدير احتياجات الطلاب من التدريب الميداني وتوزيعهم وفق المجالات المرغوبة • تأكيد الاستعداد الشخصي والمهني لاكتساب المهارة المهنية • ضمان وجود ممثلين عن الطلاب في إعداد خطة التدريب الميداني. • تزويد الطلاب بخطة التدريب وأهدافه كلاً حسب مجاله ويتطلب ذلك الإسراع بعقد جلسات استماع للجماعات البوذية " المشرفين الميدانيين " أو مشرفي المؤسسات من أجل تطوير دليل تدريب ميداني يراعي المستجدات التكنولوجية ومنها المحاكاة الافتراضية الالكترونية بحيث تختص كل جلسة استماع بتعديل دليل التدريب لمجال محدد حتى تتوافر أدلة تدريب تغطي مختلف المجالات. • التخطيط التشاركي لاستخدام استراتيجيات مستحدثة (التدريب عن بعد والتدريب الالكتروني). • تقييم التدريب من خلال حصر آراء المتدربين في نوعية برامج البرنامج ومخرجاته بالنسبة لهم. • التنسيق بين الجهات القائمة على التدريب أو تلك التي يمكن التعويل على دورها كالنقابة، والأكاديمية المهنية 	<p>أهم المتطلبات المتصلة بالطالب المتدرب. عقد ورش عمل لتأهيل الطلاب على التدريب على نموذج المحاكاة الافتراضية.</p> <p>تحفيز الطلاب المشاركين في عملية تحويل محتوى العملية التدريبية إلكترونياً.</p> <p>إعداد نماذج افتراضية تجريبية باستخدام المحاكاة الافتراضية بين الطلاب.</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • إعادة تشكيل⁴ (رسمي) لوحدة التدريب على أساس مهارات المدرب الفعال، ودورات مدربي المتدربين المتواصلة (TOT)، والاستفادة من التطور التكنولوجي في التدريب وذلك من خلال نموذج تطوير البرامج في تنظيم المجتمع. • يمكن استخدام استراتيجية اللوبي لتكوين بناء قوة لديه القدرة على المطالبة بالمستلزمات اللوجستية لدعم تكنولوجيا التدريب الميداني بالقسم. • يمكن استخدام استراتيجية الضغط لتوفير الدعم المادي والمعنوي للمتدربين الأكفاء. • اعتماداً على عائد الدورات، وما ينتج عن استثارة الجهات المعنية، ومؤسسات المجتمع المدني، والنقابات المهنية بالمشاركة المادية والفنية في دعم البرامج التدريبية. • عقد المؤتمرات العلمية بشأن متطلبات تطوير برنامج التدريب الميداني ارتكازاً إلى تكنولوجيا التدريب. • عقد مؤتمر لنشر الوعي بضرورة وأهمية وطبيعة دور المدرب وحقوقه وواجباته. • وضع نظام عمل تدريبي لتشجيع 	<ul style="list-style-type: none"> • ضرورة تبني أهداف التدريب الميداني للمتغيرات المهنية المعاصرة ومن أهمها تكنولوجيا تعليم وتدريب الخدمة الاجتماعية. • توفير الدعم المادي والفني اللازمين للبرامج التدريبية المقدمة. • وضع قائمة بأهم المتغيرات المعاصرة وتحدياتها بالنسبة للمهنة، وقيام اللجنة المختصة بوحدة التدريب لمناقشتها. • مراجعة مستمرة ودورية للتجارب الدولية في التدريب الميداني واستخدام التكنولوجيا. • التنسيق المستمر بين وحدة التدريب والخبراء الأكاديميين في التخصصات التكنولوجية والخدمة الاجتماعية. • ضرورة تحديث اللائحة والعمل على إدخال مقررات الحاسب الآلي كمادة تأسيسية لطلاب الخدمة الاجتماعية. • التخطيط لتدريب أعضاء هيئة التدريس والمشرفين على استخدام الحاسب الآلي في التدريس والتدريب والتواصل مع الطلاب. • تصميم نماذج جديدة للممارسة الافتراضية المعتمدة على الحاسب الآلي. 	<p>إعادة التعامل مع جهاز الحاسب الآلي.</p> <p>بناء القدرات التكنولوجية لتحقيق استخدام وسائط متعددة في التدريب الإلكتروني.</p> <p>إعادة استخدام نظم التشغيل الخاصة بالحاسب.</p>
--	--	--

⁴تعد وحدة التدريب الميداني حتى تاريخ هذا البحث كياناً غير رسمياً حيث إنها لم تنشأ بلانحة وإنما ارتبطت نشأتها عرفياً بالاتفاق بين أعضاء القسم على وجود وحدة للتدريب وتحديد وتخصيص المسؤوليات عن التدريب بموجبها وحتى الآن تداول رئاسة الوحدة أربعة من أعضاء هيئة التدريس بالقسم وصفته "المشرف الأكاديمي - رئيس وحدة التدريب الميداني".

<p>المتدربين على الابتكار في ضوء معايير الجودة، ومواجهة تحديات العولمة.</p> <ul style="list-style-type: none"> • المدافعة الأكاديمية للضغط من أجل تحقيق امتيازات لوجستية للقسم (وحدة تكنولوجيا معلومات التدريب الميداني-موارد وأدوات تكنولوجيا حديثة-قاعات تدريب مناسبة) أسوة بباقي أقسام الكلية، وكذلك تماشياً مع التطورات التي واكبتها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المناظرة. • الاستفادة من تجارب الدول المنتجة والمستخدمة لبرامج المحاكاة الافتراضية الإلكترونية بشكل يتلاءم مع البيئة المحلية. 		
---	--	--

مراجع الدراسة

- ١- رأفت محمد جلال: نموذج تحليلي لمحددات عملية التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي السابع للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٧-٩ ديسمبر، ١٩٩٣
- 2-Ram – A, Cnaan: Social work Education and Direct Practice In The Computer Age, Journal Of Social Work Education , 1989, p 235 . www.eric.ed.gov
- 3-Lucero, -John-A: A Study To Increase Computer Applications in Social Work Management, Dissertations-or-Theses; Information-Analyses, English , 1992 , p 85. www.eric.ed.gov
- ٤-- يوسف محمد عبد الحميد: المفاهيم الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، نور الأيمان للطباعة والنشر، ٢٠٠٢، ص ٤٦٢-٤٦٣.
- 5-Mary C. Ruffolo, Brian E. Perron, Ph.D., Elizabeth Harbeck Voshel Direct Social Work Practice: Theories and Skills for Becoming an Evidence based practioner , N.Y., SagePublications , 2016, P: ٢٢
- ٦-مدحت أبو النصر: الخدمة الاجتماعية الوقائية، دبي، دار القلم للطباعة، ٢٠٠٧، ص ١٥٣
- ٧- إبراهيم عبد الرحمن رجب: أساسيات التدريب الميداني في محيط الرعاية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية، القاهرة: مكتبة وهبة، ٢٠٠٣، ص ٥، بتصرف.
- ٨-- أمل سالم العواودة: دراسة تقويمية لواقع التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الطلبة، بحث منشور في مجلة كلية التربية (القسم الأدبي) جامعة عين شمس، مصر، مج ١٦، ع ١، ٢٠١٠م، ص ٣٨٤
- ٩- سمير سالم حسن، سها حلمي أبو زيد: برنامج مقترح لتفعيل دور الاجتماعات الإشرافية الجماعية في إكساب طلاب الخدمة الاجتماعية مهارات العمل مع الجماعات، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٢٧، ج ٥، ٢٠٠٩م.
- ١٠- عماد عبد اللطيف اشتية: معوقات الوصول إلى الجودة الشاملة في تطبيق مقررات التدريب الميداني في تخصص الخدمة الاجتماعية في جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٧م.
- ١١- محمد أبو الحمد سيد أحمد: بيلوجرافيا شارحة لدراسات الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع - دراسة تحليلية للفترة ١٩٧٨م - ٢٠١١م، القاهرة، دار السلام للطباعة، رقم الإيداع ٢٥٥٥م، ص: ٦٨
- ١٢- نصر خليل محمد عمران: دراسة تحليلية لمشكلات التدريب الميداني في كل من المؤسسات الأولية والثانوية للخدمة الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثاني للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٨.

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

14-Janice Vaughn, Gamer,: Empowerment in Social Work Field Education, Examining The Triadic Aspects of Empowerment In The Education Process Of The Social Work Field student Ph. D. Dissertation, The University of Texas, 2001.

١٥-عبد الله سعد الرشود: فعالية التدريب الميداني في إعداد طلاب وطالبات الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ١٢، أبريل، ٢٠٠٢م.

١٦-وفاء محمد فضلي: تطوير التدريب الميداني لطالبات الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ١٥، أكتوبر، ٢٠٠٣م.

١٧-زغلول عباس حسنين: المشكلات المؤثرة على جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٢٢، الجزء الثاني، أبريل، ٢٠٠٧م.

١٨-عماد عبد اللطيف اشتية: معوقات الوصول إلى الجودة الشاملة في تطبيق مقررات التدريب الميداني في تخصص الخدمة الاجتماعية في جامعة القدس المفتوحة، بحث منشور في المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، ٢٠٠٩م.

١٩-سعود بن حبيب الرويلي: معوقات تنفيذ إليه الإشراف التربوي المباشر على المدرسة بفاعلية في مدارس مدينة عرعر كما يراها المشرفون التربويون ومديرو المدارس، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ع ١٥٣، الجزء الثاني، أبريل، ٢٠١٢م، ص ١٢١.

٢٠-سامر علي السيد السقا: نحو إطار عمل لتخطيط برامج التدريب على مهارات الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢م.

٢١- أحمد فاروق محمد صالح: اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، عدد ٣١، ج ١٢ أكتوبر ٢٠١١.

22--Barbara Stan forth: Carolyn Noble And Mark Hendrickson (eds,), Social Work Field Education And Supervision Across Asia Pacific. (Journal of Social Work 12 (5), 2012.

23-Wendy Curie, Vlatka, HLIPic: Simulation Modeling, the Link Between change Management Panaceas Proceedings of the 2000 Winter

Simulation. Conference J. A JOINES, R.R Barton. K. Kang, and P.A fishwick, eds, 2000.

24- Yoshiro, I. A visual Simulator for Understanding Structure and Behavior of Computer , Proceedings of 2nd International Conference on Information Technology Based Higher Education and Training July 4-6-, Kumamoto, Japan, 2001. Available at: www.Eecs.Kumamoto-u.Ac.JpITHET01/Proc/016pdf.

25-Freund, E. Multimedia Robot Teach Ware Based On 3D Work Cell Simulation System COSIMI, The Institute Of Robotics Research (IRF), University Of Dortmund: Germany. , International Conference On Advanced Learning Technologies, 2002. available at, [Http://Attend.It.Uts.Edu.Au/Icita05/Cdrom](http://Attend.It.Uts.Edu.Au/Icita05/Cdrom)

٢٦- رفيق سعيد إسماعيل البريري: برنامج مقترح قائم على استخدام نظم المحاكاة الكمبيوترية متعددة الوسائط لتنمية مهارات تشخيص الأعطال لدى طلاب المدارس الثانوية الصناعية في منهج الاحتراق، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة المنوفية، ٢٠٠٣.

27-Smokowski, Paul R,&Hartung, Katie: Computer Simulation and Virtual Reality: Enhancing the Practice of School Social Work, Journal of Technology in Human Services, 10.1300/J017v21n01_02Routledge, 2003

٢٨- صفاء محمود عبد العزيز: فاعلية استخدام المحاكاة في مواجهة الأزمات المدرسية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، ع ٥٧، ابريل ٢٠٠٤.

٢٩- سلامة عبد العظيم حسين: المحاكاة بالكمبيوتر كمدخل لفاعلية صنع القرار المدرسي، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد ١١، ع ٣٩، المركز العربي للتعليم والتنمية، القاهرة، ٢٠٠٥.

٣٠- إسلام محمد مصطفى: فاعلية المحاكاة الكمبيوترية والدراسة المعملية في تنمية مهارات حل المشكلة وبعض المفاهيم الإلكترونية لدى طلاب الصف الثالث الثانوي الصناعي، رسالة ماجستير غير منشور، كلية التربية، جامعة الإسكندرية، ٢٠٠٥.

31-Henry adobor, Alireza Daneshfar: Management Simulations, determining their effectiveness, Journal of management development VOL 25, Issue 2, 2006.

32-Margaret, Brunhofer: Welcome To Our World, Evaluation Of A Workshop Orient Students To Social Work Education, Journal Of Teaching In Social Work, Vol. 29, No. 4, 2009.

33-Nancy R. Lockwood, Crisis Management in Today's Business Environment HR's Strategic Role, The Conference of The Society for Human Resource Management, N.Y., 2008.

- 34- Cristina Nanole , Cristina Alpopi & Sofia Elena , The Strategic Role of Human Resources in Crisis Management, Journal of Contingencies and Crisis Management, Vol. 123 , No.4 , USA, 2009, pp. 62 - 79.
- ٣٥- ليلي عبد الله حسن: دور التمكين كأحد طرق تنمية الموارد البشرية في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة اليمن، صنعاء 2002 ،
- 36- Hutchins & Jia Wang , The Role of Human Resources in Organizational Crisis Management and Human Resources Capacity in Dealing With Crisis, international training forum, No.4, 2010
- 37- John Delery , The Role of Training in Crisis Management Regulatory Application on U.S. Airlines, Journal of Organizational Behavior and Human Performance ,New York,vol.33, no.12, USA ,2010, PP.113-129.
- 38 -Puad Mat Som , Strategic Human Resource Management in Hospitality Crisis Management : A conceptual Framework for Food and Beverage Departments, International Journal of Business Administration , America Vol.4,No.1 ,2013.
- 39- Chan, Chitai; Holosko, Michael J ,A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions, Special RESEARCH ON SOCIAL WORK PRACTICE , Volume: 26 , Issue: 1, pp: 88-100, 2016.
- 40- Sue Watling, Jim Rogers :Social Work in a Digital Society,Transforming Social Work practice, London, Sage Publications Ltd, 2012, Pp:1-2
- 41- Jo Ann R. Coe Regan: Technology: Technology in social work Education , article in: Terry Mizrahi, Larry E. Davis(eds- in – chief): Encyclopedia of Social Work , 20Th (ed). VOL: 4, NASW PRESS, Oxford University Press, 2008, P: ٢١٨.
- 42- John G. McNutt: Technology: Technology in Macro Practice , article in: Terry Mizrahi, Larry E. Davis(eds- in – chief): Encyclopedia of Social Work, 20Th (ed). VOL: 4, NASW PRESS, Oxford University Press, 2008, P: 213
- ٤٣- محمد عبد الغني هلال: تحديث ونقل الخبرات، الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨
- ٤٤- عاطف السيد محمد: تكنولوجيا التعليم والمعلومات واستخدام الكمبيوتر والفيديو في التعليم والتعلم، مطبعة رمضان وأولاده، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص، ٩٩
- ٤٥- محمد صالح الحناوي، محمد توفيق ماضي: بحوث العمليات في تخطيط ومراقبة الإنتاج، الدار الجامعية، القاهرة، ٢٠٠١، ص، ٣٩١

- ٤٦- هدى محمد سليمان: بحوث العمليات وتطبيقها في قطاع النقل البحري، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، ١٩٩٣، ص ٤٨٣
- ٤٧- فريد نجيب جرجس: أساليب التحليل الكمي، مكتبة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٤٣
- ٤٨- يوسف صبري عوض، عبد الفتاح محمد علي: أساليب التحليل الكمي، مطبعة غريب، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٩٧
- ٤٩- عبد الله بن خميس أمبوسعيد، وسليمان بن محمد البلوشي: طرائق تدريس العلوم مفاهيم تطبيقية عملية، ط ١، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩.
- ٥٠- محمد عطية خميس: منتجات تكنولوجيا التعليم، القاهرة، دار الكلمة، ٢٠٠٣.
- ٥١- - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان: دليل التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٧، ١٩٩٨، ص ٥.
- 52--John Patrick: Training, Research and Practice (London: Academic Press, Inc, 3ed, 2008) P: 5
- ٥٣- عادل محمد أنس ، مقياس اتجاهات طلاب الخدمة الاجتماعية نحو التدريب الميداني (المؤتمر العلمي السادس، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة من ٢١ - ٢٣ ابريل ١٩٩٣) ص ٢٢٠
- ٥٤- ماهر أبو المعاطي علي: نحو برنامج لجودة التدريب الميداني في الخدمة الاجتماعية رؤية مستقبلية، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي الأول للخدمة الاجتماعية وقضايا الإصلاح نحو برنامج لضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية لجنة قطاع معاهد الخدمة الاجتماعية المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، ٢٠٠٥
- 55-Michael Argyle, Social Skill and Work, (London, Methuen, 1981) P123.
- ٥٦- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، لبنان، ١٩٩٣، ص ٤٢٩.
- ٥٧- يحي حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الشركة المصرية العالمية للنشر لونجمان، ١٩٩٨، ص ١٥٤.
- ٥٨- محمد محمود مصطفى: الاتصال من منظور الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مؤسسة الكوثر، ٢٠٠٤، ص ص ٢٤٥ - ٢٤٦.
- ٥٩- نصيف فهمي منقريوس: الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، القاهرة، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٥، ص ١٥٠.
- ٦٠- محمد الظريف سعد، نصيف فهمي: المهارات الإشرافية وتطبيقاتها مع الجماعات، مرجع سبق ذكره، ص ص ١١ - ١٢.

- ٦١-صالح الصفور: موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة: معجم المصطلحات، المملكة الأردنية الهاشمية، المكتبة الوطنية، ٢٠١٠، ص: ٧٩
- ٦٢-محمد محمد الشافعي، من مهارات الإدارة الحديثة، الوقاية من الأزمات، القاهرة، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات، ٢٠٠٧، ص 133 .
- ٦٣-هاني محمد السعيد: اتجاهات إدارة حديثة، بدون ناشر، ٢٠١٠، ص. 38
- ٦٤-سيد محمد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة الخاطر وإدارة الأزمات التنظيمية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2011، ص ١٠٦
- ٦٥-السيد محمد أبو هاشم: سيكولوجية المهارات، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ط ١، ٢٠٠٤، ص ص ٨٣-١٠٩
- ٦٦-فؤاد أبو حطب، وأمال صادق: علم النفس التربوي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ط ٧، ٢٠٠٢، ص ص ٦٦٨-٦٨٦
- ٦٧-عادل سرايا: تكنولوجيا التعليم المفرد وتنمية الابتكار، رؤية تطبيقية، عمان، دار وائل، ٢٠٠٧.
- 68- Barry Render & Ralphm. Stair, Jr: Introduction to Management Science, Allen and Bacon, Boston. 1992.
- ٦٩-زيات عبابنة، وحيد العبيني: الألعاب التعليمية قديما وفي عصر الحاسوب (ط ١)، الأردن، وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٥
- ٧٠-بدر عبد الله الصالح: استعراض نماذج التطوير التعليمي (ط ٣، الرياض، مكتبة العبيكان، ٢٠٠٣.
- 71-William J. Stevenson: Introduction to Management Science, Irwin, Boston, 1989,p710.
- ٧٢-أحمد فهمي جلال: مقدمة في بحوث العمليات والعلوم الإدارية، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٥
- 73-Aldrich, C. Simulation and serious games. San Francisco: Pfeiffer, 2009.
- 74--Finrich, P. Effective vocational computer-based training. A paper presented in the fifth pan-commonwealth forum on open learning, July,London, 2008.
- 75-Penner, J . The virtual libratory environment. 2001. (Online). Available at:<http://pages.cpsc.ucalgary.ca/~pwp/bmv/vlab-for-linux/html-docs/environment>.

٧٦- يوسف صبري عوض، عبد الفتاح محمد علي: أساليب التحليل الكمي، مطبعة غريب، القاهرة، ٢٠٠١، ص، ١٣٢

٧٧- آلن شوفيلد: المحاكاة في التدريب الإداري، ترجمة محمد حربي حسن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ١٩٩٥، ص، ٢٨

٧٨- عيسى بن سلمان مرزوق المحمادي: أثر استخدام المحاكاة الحاسوبية في مادة العلوم على التحصيل الفوري والمؤجل لدى طلاب المرحلة المتوسطة، ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، كلية التربية، ٢٠١١.

79--Networking Laboratory . Simulation Of Data Networks, He,sinki University Technology: Finland, 2004. Www. Net/ab. Hut. Fi/Opetus/S3814 8/S04/L uennot/E_ Ointro_ Net. Pdf, Last Visit 27-03- 2012.

٨٠- أحمد فهمي جلال: مقدمة في بحوث العمليات والعلوم الإدارية، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٥، ص، ٢٤٢

81- George Diacogiannis: Financial Management, Mc Grow Hill Book Company, London, 1993, p238.

٨٢- بهاء الدين سعد: بحوث العمليات في الإدارة، مكتبة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ١٥٦،

٨٣- آلن شوفيلد: المحاكاة في التدريب الإداري، ترجمة محمد حربي حسن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ١٩٩٥، ص ٤٢.

84- William J. Stevenson: Introduction to Management Science, Irwin, Boston, 1969,p,844.

٨٥- إبراهيم خليل أبراش: المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، عمان، دار الشرق، ٢٠٠٨م، ص: ١٦٢

٨٦- محمد عبد السميع عثمان، إكرام سيد غلاب: الإحصاء الاجتماعي، دراسات تطبيقية في الإحصاء الوصفي، القاهرة، دار أبو المجد للطباعة والنشر، ٢٠٠٥، ص: ٣١٠ .

٨٧- نصر خليل محمد عمران: دراسة تحليلية لمشكلات التدريب الميداني في كل من المؤسسات الأولية والثانوية للخدمة الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثاني للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٨.

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

٨٩- إبراهيم سعد الحماد: معوقات فاعلية الإشراف التربوي بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ١٤١٢هـ، ص ١٧٠.

٩٠- عبد الله سعد الرشود: فعالية التدريب الميداني في إعداد طلاب وطالبات الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ١٢، أبريل، ٢٠٠٢م.

٩١- عبد الله سعد الرشود: فعالية التدريب الميداني في إعداد طلاب وطالبات الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ١٢، أبريل، ٢٠٠٢م.

92-Janice Vaughn, Gamer,: Empowerment in Social Work Field Education, Examining The Triadic Aspects of Empowerment In The Education Process Of The Social Work Field student Ph. D. Dissertation, The University of Texas, 2001.

٩٣- أحمد فاروق محمد صالح: اتجاهات الطلاب والمشرفين نحو التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، عدد ٣١، ج ١٢ أكتوبر، ٢٠١١.

94-Barbara Stan forth: Carolyn Noble And Mark Hendrickson (eds.), Social Work Field Education And Supervision Across Asia Pacific. (Journal of Social Work 12 (5), 2012.

95- Cristina Nanole , Cristina Alpopi & Sofia Elena , The Strategic Role o Human Resources in Crisis Management, Journal of Contingencies and Crisis Management, Vol. 123 , No.4 , USA, 2009, pp. 62 - 79.

96- Hutchins & Jia Wang , The Role of Human Resources in Organizational Crisis Management and Human Resources Capacity in Dealing With Crisis, international training forum, No.4, 2010

