

## معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مهارة

### التسجيل في الخدمة الاجتماعية

( دراسة ميدانية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات العامة غرب منطقة الرياض)

إعداد: خالد بن عبدالرحمن بن محمد المنصور

مشكلة الدراسة :

مهنة الخدمة الاجتماعية تجاوز دخولها في المجال الطبي أكثر من عقدين حيث لوحظ تطور العمل المهني مع المرضى في المستشفيات في الممارسة المهنية حيث ساهمت البحوث العلمية التي تناولت العديد والكثير من القضايا في هذا التطور، بالإضافة الى التطور الملحوظ أيضاً في السنوات الخمس الماضية بالمملكة العربية السعودية عن طريق اهتمام المختصين والأكاديميين بإقامة وتنظيم الملتقيات والندوات المؤتمرات للخدمة الاجتماعية والتي تناولت العديد من المشكلات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين ومنها المشكلات المتعلقة بالممارسة المهنية و أهميتها في نجاح الخطة العلاجية للعميل ، كما أن تطور المهنة في تكنولوجيا المعلومات كتب فيها بعض المؤلفين الأكاديميين في الخدمة الاجتماعية ولكن مع الأسف لم يصل التطبيق للمستوى المأمول لدينا وذلك بسبب قلة البحوث والدراسات والبرامج المقترحة التي تناولت تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تقنياً حيث أنه في هذا الزمان وفي ظل توافر الامكانيات لا يوجد ما هو مانع من الاستفادة من التقنية في تطوير الممارسة المهنية وتجاوز بعض المعوقات التي تحول أحياناً دون تحقيق الأخصائي الدور المأمول مع العملاء بالأساليب الحالية المتمثلة بملفات العملاء و بتنفيذ الاجراءات ودراسات الحالات ورقياً وعلى سبيل المثال الفشل في استخدام بعض المهارات المهنية أثناء المقابلة كالتسجيل وغيرها و حيث أن الأساليب الحالية أحياناً تستغرق وقت غير كافي في التسجيل أثناء دراسة حالات العملاء والتي من الممكن تجاوزها بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة الى الكشف عن المعوقات التي تحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات التسجيل تحديداً في المجال الطبي .

أهمية الدراسة :

1. تسعى هذه الدراسة الى الاستفادة من النتائج التي تتوصل اليها لمعرفة معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية.
2. كونها تعالج موضوعاً حديثاً فهي تتناول واحدة من أهم المبادرات المطروحة في الوقت الحاضر وهي تكنولوجيا المعلومات.
3. تحتل هذه الدراسة أهمية نظراً للتغيرات المتسارعة التي تحدث في تكنولوجيا المعلومات و أهمية الاستفادة من هذه التطورات في الممارسة المهنية .
4. قد تسهم نتائج هذه الدراسة الإثراء المعرفي والمساهمة في لفت أنظار الباحثين والمهتمين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لمهارة التسجيل أثناء الممارسة المهنية.
5. إمكانية التوصل إلى توصيات ومقترحات توضح المعوقات التي تحول دون تطبيق تكنولوجيا المعلومات لمهارة التسجيل التي يتم التوصل من خلالها لأفضل الطرق .

الأهداف :

- 1- تحديد معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالعملاء.
- 2- تحديد معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين .
- 3- تحديد معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بإدارة لمؤسسة .
- 4- محاولة الوصول الى تصور مقترح يساهم في تلافي معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي .

تساؤلات الدراسة :

- ١- ما معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالعملاء؟
- ٢- ما معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين؟
- ٣- ما معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بإدارة المؤسسة؟
- ٤- ما التصور المقترح الذي قد يساهم في تلافى معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي؟

مصطلحات الدراسة :

#### ١- تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي التقنيات الإلكترونية والرقمية التي تستخدم في تخزين ومعالجة وتناقل وبت نتائج عمليات تحليل وتصنيف وتكثيف واستخلاص المعلومات وتوجيه الافادة منها من قبل المستفيدين بأيسر السبل مع ضمان محصلات السرعة والدقة. وعلى هذا تختلف دلالة لفظ المعلومات في إطار هذا المفهوم عن دلالة البيانات والتي تستخدم بشكل شائع من قبل المختصين في مجال الحواسيب على أنها وصف لكل الحقائق والمفاهيم والرموز والأرقام الخاصة التي تعد مدخلات للحاسوب والمهياة لإجراء عمليات المعالجة عليها لإخراجها على شكل معلومات.

هي النظرية والتطبيق في العمليات والمصادر وتطويرها واستخدامها وإدارتها وتقويمها من أجل التعليم . (سيليز ورينشي ، ١٩٩٨م : ٤٠)

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها جميع الوسائل والأدوات اللازمة ويشمل ذلك في تكنولوجيا الاتصالات بعناصرها من الفاكس والتلفزيون والراديو والتليستكس والفيديو تكس واستخدام الحاسبات الآلية وشبكات المعلومات ومراسد المعلومات وشبكات الانترنت والمؤتمرات عن بعد واستخدام القمر الصناعي والبريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال. (محموظ، ١٩٩٨م: ١٨)

كما تعرف بأنها الطرق والأساليب التكنولوجية المعتمدة في الحصول على المعلومات وطرق تخزينها ومعالجتها ومعالجتها وإعادة بثها ثانية و يعد الحاسب الآلي ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات. (الجمالان، ١٩٩٨م: ٥)

كما تعرف بأنها الأنظمة والأدوات المستخدمة لاستقبال وتخزين وتحليل وتوصيل المعلومات في جميع أشكالها وتطبيقها لجميع جوانب حياتنا، شاملة المكتب والمصنع والمنزل. (الطائي، ٢٠٠٦م: ٥٧)

كما تعني تكنولوجيا المعلومات أنها تضمين عناصر المعرفة النظرية والقوى البشرية المدربة على تحويل هذه المعرفة إلى ممارسات تطبيقية تعمق فعالية عملية الانتاج ومن الممكن ان تكون تكنولوجيا مادية تتجسد في مجموعة من الآلات والأدوات أو تكون نظرية تتمثل في مجموعة من المهارات التي تشير إلى كيفية أو أسلوب انجاز الأشياء. ( علي ، ٢٠١٢م : ٥٥)

**وتعرف تكنولوجيا المعلومات إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة بأنها جميع التقنيات والأساليب الحديثة والتي من الممكن استخدامها في التسجيل في الخدمة الاجتماعية والمتمثلة في جمع وتحليل البيانات والمعلومات عن طريق الأخصائيين الاجتماعيين وتتمثل الأساليب التقنية في الحاسب الآلي وملحقاته الصوتية والمرئية والسمعية والانترنت والملفات الإلكترونية والأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المصممة مهنياً للتسجيل في الخدمة الاجتماعية**

#### ٢- التسجيل :

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

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

و يعرف التسجيل بأنه عملية مهنية لحفظ المعلومات والتفاعلات التي تتم أثناء العمل المهني مع الحالة في شكل مناسب يحفظها من الضياع والنسيان ويجعل من السهل استرجاعها في أي وقت للاستعانة بها، وقد صاحب التسجيل خدمة الفرد منذ نشأتها وعلى مدى تطورها ولا زال يعتبر من العمليات الهامة التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون، وقد أسهم التسجيل في تطور خدمة الفرد كما تأثر بالتطورات التي حدثت فيها" (زيدان، ١٩٩٦: ٣٠٦).

**ويعرف التسجيل إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة** بأنه هو العمليات التي يقوم الأخصائيين الاجتماعيين بتدوين وتوثيق العمليات المهنية مع العملاء بطريقة مناسبة لحفظها من النسيان وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات عن طريق الملفات الالكترونية والبرامج والتطبيقات المصممة للتسجيل خصوصاً في الخدمة الاجتماعية.

الدراسات السابقة :

**أولاً : الدراسات العربية:**

● **دراسة العود (٢٠١٤م)** هدفت هذه الدراسة الى اختبار فعالية برنامج تعليم مهارات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية يقوم على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة وخلصت نتائج هذه الدراسة الى أن البرنامج ثبت فعاليته وظهر على العينة اتجاهاً إيجابياً نحوه و أوصت هذه الدراسة الى ضرورة وضع شرط لقبول طلاب الخدمة الاجتماعية حول مهارة استخدام الحاسب الآلي كما أيضاً دعا الباحث الى ضرورة تصميم برامج الكترونية مهنية لكي يستفيد منها طلاب مادة التدريب الميداني.

● **دراسة عبدالقوي (٢٠١٢م)** هدفت هذه الدراسة الى تحديد الصعوبات التي تحول دون استخدام وتوظيف الأخصائيين الاجتماعيين تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد وخلصت نتائج هذه الدراسة الى عدة عوامل تتمثل في عدم تلقي الأخصائيين أي تدريب على استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في التسجيل وعدم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات وعدم اتقان الأخصائيين الاجتماعيين استخدامها و أوصت هذه الدراسة الى ضرورة توفير برامج الكترونية مهنية وتدريب الأخصائيين عليها وضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في برامج الاعداد المهني.

● **دراسة شعبان (٢٠١١م)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومستويات الأداء المهني للمخطط الاجتماعي، وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب ومستويات الأداء للمخطط الاجتماعي لمهامه التخطيطية المتعدد في المنظمات الاجتماعية من جانب آخر، و أوصت الدراسة بضرورة الحد من استخدام السجلات الورقية واستبدالها بالملفات الالكترونية .

● **دراسة ليري (٢٠٠٩م)** هدفت هذه الدراسة الى تحديد ما يمكن ان تقدمه الحاسبات الآلية من مساعدة في عمل الخدمة الاجتماعية في المؤسسة الصحية والتي من خلالها يمكن للأخصائي الاجتماعي مشاركة الأنماط الاجتماعية لحياة المريض في المستشفيات ومع امكانية ربطها بالحاسبات الآلية في الشبكة الطبية داخل المؤسسة الصحية، والتي من ضمنها برامج وأنشطة الخدمة الاجتماعية الطبية، والتي تهدف من استخدام الكمبيوتر في مجال عملها إلى تقليل وقت وجهد الأخصائي الاجتماعي، وخلصت نتائج هذه الدراسة الى أن الحاسب الآلي يعمل بأشكال مختلفة وعلى أسس علمية واقعية، كما أن تطبيقاته التي تم تطبيقها على برامج ونماذج الخدمة الاجتماعية الطبية في وزارة الصحة الكويتية قد سهلت عمليات مهنية كثيرة للأخصائي الاجتماعي منها التسجيل

● **دراسة محمود (٢٠٠٤م)** هدفت هذه الدراسة الى تحديد واقع استخدامات الحاسبات الآلية في أنشطة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية وخلصت نتائج هذه الدراسة الى استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للوسائل التكنولوجية في العمل و أوصت الدراسة الى ضرورة توسع الخدمة الاجتماعية بتخصصاتها المختلفة في الاستفادة من الحاسبات الآلية بشتى مجالات الممارسة والسعى نحو تدريب الكوادر البشرية حتى تكون مؤهلة لاستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بفاعلية كبيرة.

● **دراسة عبدالموجود (٢٠٠٢م)** هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى اهمية واسباب استخدام الحاسب الالي في تسجيل الحالات الفردية بالمدارس ، والتعرف على كيفية استخدام الحاسب الالي في تسجيل الحالات الفردية ، وتحديد الفوائد التي تعود على الممارسة المهنية من استخدام الحاسب الالي في تسجيل الحالات الفردية ، وخلصت نتائج الدراسة إلى اظهار اهمية استخدام الحاسب الالي في تسجيل الحالات الفردية ، كما اظهرت النتائج الفوائد التي يمكن ان تتحقق من استخدام الحاسب الالي في تسجيل الحالات الفردية ، كما

اظهرت النتائج ان اهم المشكلات المرتبطة باستخدام الحاسب الالي في تسجيل الحالات الفردية بالمدارس تتمثل في النقص في عدد اجهزة الحاسب الالي ( في تسجيل الحالات الفردية بالمدارس ) المتاحة امام الاخصائيين الاجتماعيين.

● **دراسة عبدالمجيد (٢٠٠١م)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام الاخصائيين الاجتماعيين للحاسب الآلي في العمل مع الحالات الفردية حيث تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من المختصين في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الحالات الفردية وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى اهتمام المختصين في العمل مع الأفراد في الاستفادة من استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات و أنشطة التدخل المهني و إكساب الأخصائيين مهارات الممارسة وغيرها كما أظهر أيضاً وجود درجة عالية من القصور في الاعتماد على الحاسب الآلي في أنشطة الممارسة .

● **دراسة عويس (١٩٩٨م)** هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الصعوبات التي تحول دون الاستخدام الفعلي المطلوب لتكنولوجيا المعلومات ومساهمتها في دعم اتخاذ قرارات تخطيط برامج الرعاية والتنمية بالوزارة وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن أهم الصعوبات التي قد تمثلت في الحاجة الملحة الى الدورات التدريبية المكثفة للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات و قلة الامكانيات المادية والبشرية القادرة على العمل في مجال تقنية المعلومات.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

● **دراسة Lester & Iole Jones (٢٠٠٨م)** وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن استخدامات تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية تنحصر في المرتبة الأولى حول الأغراض الادارية ، ومساعدة الأخصائي الاجتماعي في رصد المشكلات.

● **دراسة Hodge, Diane (٢٠٠٧م)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية استخدام أجهزة الكمبيوتر في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الدورات التدريبية، وخلصت نتائج هذه الدراسة الى ثبوت فعالية استخدام مهارات الفيديو والتسجيلات الرقمية في الممارسات العلاجية والتدريب العلاجي، حيث ساعدت هذه الدراسة على تقييم مهارات التدريب العلاجي لطلاب البرنامج المهني بطريقة أكثر فعالية.

● **دراسة Jan, K, (٢٠٠٦م)** هدفت الى تقييم السجلات النفسية والاجتماعية في الخدمة الاجتماعية في ظل المبادئ المهنية وخلصت نتائج هذه الدراسة الى أن التسجيل لم يكن كافياً و أن التوجيهات المهنية لم تكن كافية أيضاً لضمان التسجيل المتميز كما قارن الباحث برنامج لتطوير التسجيل باستخدام الفيديو بالتسجيل الكتابي و أظهرت المقارنة أن التسجيل باستخدام الفيديو أكثر كفاءة وفاعلية من التسجيل الكتابي ، و أنه يساهم في تحسين الممارسة المهنية.

● **دراسة Terri Carrilio (٢٠٠٥م)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب القصور في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة الاجتماعية وخلصت نتائج هذه الدراسة الى أن أهم أسباب القصور تتمثل في عدم فهم نظم و إدارة المعلومات وكيفية التعامل معها، و أوصت بضرورة تدريب ودعم الأخصائيين الاجتماعيين على هذه التكنولوجيا مع أهمية مراعاة الأنساق التي تستفيد من الخدمات وفق تكنولوجيا المعلومات.

● **دراسة Lesley Chenoweth (٢٠٠٢م)** هدفت هذه الدراسة الى التعرف على كيفية تطبيق واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لإجراء الممارسة المهنية بالمناطق الريفية الاسترالية أو البعيدة عن العمران . وذلك لتقييم جهود هذه التقنية خلال خمس سنوات ماضية وخلصت نتائج هذه الدراسة الى أن تقنية المعلومات والاتصالات تقدم وسيلة رخيصة للغاية، وذلك للاتصال وتبادل المعلومات وتتجاوز النطاقات الجغرافية والسياسية أمام الممارس بحيث يمكن من الوصول بسهولة عبر الانترنت كمواقع ومصادر معرفية ومعلوماتية ومن ثم أيضاً تطوير قدراته المعرفية غير المسبوقة.

● **دراسة Ferriter, Michael (١٩٩٣م)** هدفت هذه الدراسة الى التعرف على استخدامات الحاسب الآلي في المقابلات المهنية في مجال الطب النفسي و أهمية الجانب المهاري الذي ينتج عن استخدام الأساليب التكنولوجية وخلصت نتائج الدراسة إلى أن البيانات التي تم جمعها من قبل الأخصائيين أقل دقة ومصداقية من تلك البيانات التي تم جمعها عن طريق الحاسب الآلي.

التعليق على الدراسات السابقة :

اتفقت جميع الدراسات العربية السابقة مع الدراسة الحالية كونها تبحث في حول استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية، كما اتفقت أيضاً الدراسة الحالية من حيث نوع الدراسة مع جميع الدراسات السابقة ماعدا دراسة ( العود ٢٠١٤م)، و دراسة ( ليري ٢٠٠٩م) .

كما اتفقت الدراسة الحالية في المجال المكاني من حيث تطبيق الدراسة مع دراسة ( ليري ٢٠٠٩م)، واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة الواردة في هذه الدراسة كونها تبحث المعوقات التي تحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية .

اما الدراسات الأجنبية السابقة فقد اتفقت مع الدراسة الحالية التأكيد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية ، ولكن اختلفت جميع الدراسات الأجنبية عن الدراسة الحالية من حيث المجال المكاني التي طبقت فيه ما عدا دراستين اتفقت مع الدراسة الحالي وهي دراسة Jan, K, (٢٠٠٦م)، و Ferriter, Michael (١٩٩٣م)

حيث استفاد الباحث من الدراسات السابقة في اختيار المنهج المناسب لهذه الدراسة، كما أسهمت الدراسات السابقة في تصميم أداة جمع البيانات التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة، كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وتوجيه أهدافها بالإضافة الى أنها أسهمت الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري لهذه الدراسة.

**الإطار النظري :**

**التسجيل و تكنولوجيا المعلومات في الخدمة الاجتماعية :**

من المعروف أن تكنولوجيا المعلومات تعتمد على الحاسب الآلي فإن مفهومه آلة الكترونية تعمل بكفاءة ودقة وسرعة عالية ومثابرة على أداء العمل وقدرته على تخزين كميات هائلة من البيانات والمعلومات وتعدد الاستعمالات منها تبادل المعلومات مع العالم الخارجي، ويتكون من مجموعة من الأنظمة المتكاملة بهدف تشغيل مجموعة من البيانات الداخلة وفقاً لبرنامج موضوع مسبقاً للحصول على النتائج المطلوبة . ( عويس ، ١٩٩٨م : ٢٤٥)

تتعامل الخدمة الاجتماعية مع التكنولوجيا الحديثة و أساليبها في مجالات التدريب على الخدمة الاجتماعية وطرق تعلمها واكتسابها و في مجال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الفئات التي تشكل طرقتها الثلاث الأساسية وتشمل الأفراد والجماعات و المجتمعات. ( الشهراني ، ٢٠٠٩م : ٢٤٧)

**دور وسائل تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية :**

بدأت الخدمة الاجتماعية في كثير من الحالات تستخدم أجهزة الحاسب الآلي لتخزين وحفظ المعلومات المتصل بالحالة بدلاً من الملفات التقليدية ويساعد هذا الإجراء كثيراً في سرية البيانات والحصول عليها عند الطلب ببسر وسهولة و بأسرع وقت ممكن مع تسهيل عملية متابعة الحالات وتحويلها .

كما يبذل الأخصائيين الاجتماعيين محاولات جادة في تصميم وإعداد برامج لوضع الاحتمالات التشخيصية وأفضل الأساليب المناسبة لعلاج كل حالة على حدة . (عبدالخالق، ١٩٩٩م : ٣٢٦)

كما من الممكن الاستفادة من الحاسب الآلي وغيره من وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة العديد من الخدمات التي تخدم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية والتي تتمثل في توفير خدمات أمنه لحفظ المعلومات وكتابة البيانات وحصرها بملف معين لسهولة الوصول للمعلومة بشكل سريع ويسير و إعادة ترتيب وتنظيم البيانات . (ليري ، ٢٠٠٦م : ٢٧)

حيث يرى الكثير أنه مستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية سيتحدد باستخدام الحاسب الآلي و أدوات تكنولوجيا المعلومات مما سوف يؤدي إلى دفع الأخصائيين للممارسة المهنية والتي تركز على الجدارة والتمكن . ( ابراهيم ، ٢٠٠٧م : ١٧٢)

**مكونات تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية :**

**المدخلات:** وتشمل جميع البيانات والعناصر والمكونات اللازمة لتطوير النتائج مثل الأفراد والنظريات والأهداف والبحوث والبيئات والتنظيمات .

**العمليات التحويلية :** وهي الطريقة المنهجية والمنظمة التي تعالج بها المدخلات .

**المخرجات :** وهي الناتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات. (عبدالقوي ، ٢٠١٢م : ٨٢٨)

**أنواع التسجيل في تكنولوجيا المعلومات :**

## أولاً : التسجيل بالحاسب الآلي :

يستخدم الحاسب الآلي في التسجيل عن طريق برامج متعددة و المتمثلة في الآتي :

١- برنامج ( وورد ميكروسوفت) والذي يمكن الأخصائيين من كتابة التسجيلات وادخال العديد من المعلومات والأنشطة المهنية والتقارير وحفظها في ملفات ويستخدم هذا البرنامج في تسجيل الحالات الفردية، وعمل الملخصات و المراسلات مع العملاء والمؤسسات الأخرى . ( عبدالموجود ، ٢٠٠٣م : ٢١٥ )

٢- برنامج ( إكسيل ميكروسوفت) : و يستخدم في التسجيل من خلال الرسوم البيانية والتسجيل الاحصائي لنوعية الخدمات والأنشطة المهنية بشكل إحصائي يتم وضع حجم الأنشطة المهنية ونوعيتها ، ويقوم بتصوير هذه الاحصائيات بيانياً، من خلال الرسوم البيانية التي تعكس طبيعة وحجم الخدمات والأنشطة المهنية . (الصدقي ، ٢٠٠١م : ٣٣٤-٣٣٣)

٣- برنامج ( بور بوينت ميكروسوفت ) : يستخدم بالتسجيل الضوئي باستخدام شرائح مصورة ثابتة أو متحركة بغرض توضيح بعض المعلومات كما يستخدم في عرض التقارير النهائية عن الأنشطة المهنية المختلفة .

٤- برنامج ( أكسيس ميكروسوفت ) : ويستخدم من خلال قواعد البيانات التي تحتوي على برنامج او عدة برامج تسمح بإدخال وتخزين أو نقل أو استرجاع البيانات الخاصة بالعمل حسبما هو مطلوب، وتتمثل المهمة الأساسية لقواعد البيانات في تخزين البيانات وتطوير الاحصائيات الخاصة بالعملاء على أوسع نطاق ممكن . (إبراهيم ، ٢٠٠٧م : ١٧٢)

## ثانياً: التسجيل الصوتي :

ويتم استخدام هذا النوع من التسجيل باستخدام أشرطة الكاسيت، ويستخدم مع الحالات التي تحتاج الى تحليل أعمق. (عوض ، ٢٠٠٣م : ١٦١)

كما يستخدم هذا النوع من التوثيق في العمليات الأساسية لخدمة الفرد حيث يساعد الأخصائي الاجتماعي في مراجعة و تحليل العمليات المهنية التي يتم تطبيقها خلال الجلسات الفردية والجماعية والأسرية مع العملاء مما يتيح لهم فرصة تطوير وتحسين أدائهم المهني مع عملائهم في المستقبل، إضافة الى أن استخدام الأشرطة كوسيلة للتسجيل تفي بمتطلبات عملية التسجيل، إلا أنها لا تغني عن الأساليب الأخرى للتسجيل، وبالرغم من ذلك فهو أسلوب ذا قيمة وفائدة كبيرة في مجال تعليم وتدريب الطلاب وفي الاشراف على العملية العلاجية للحالات الفردية والجماعية و الأسرية . (نيازي ، ٢٠٠٠م : ٦٠ )

## ثالثاً : التسجيل الصوتي المرئي :

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

حيث أن الوسائل البصرية والسمعية تسهم في حفظ الملومات والحقائق والخبرات التي من الممكن الحصول عليها و الخاصة بالعمليات المهنية المختلفة . ( منقريوس ، ٢٠١٠ : ١٦٥-١٦٦)

## رابعاً: التسجيل الضوئي :

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

## خامساً : التسجيل باستخدام الأقراص المدمجة :

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

منهجية الدراسة وإجراءاته :

## أولاً: منهج البحث:

لقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي في هذا البحث ، وهو الأنسب لهذه الدراسة حتى يمكن من خلاله تحديد معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية كما أن أسلوب جمع

المعلومات عن طريق المسح يتم بتطبيق الاستبيان الذي يشتمل على مجموعة من الأسئلة تتطلب إجابات عنها من وحدات العينة المبحوثة لوصف الظاهرة المدروسة.

### ثانياً: نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية تضم المقارنات السببية وهي تستهدف تقييم مهارات المقابلة لدى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الطبي وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها. ولقد تم اختيار هذا النوع من الدراسة من أجل تحديد معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل.

### ثالثاً: مجالات ومحددات الدراسة : تتحدد مجالات الدراسة من خلال المحددات التالية:

١- **المجال الموضوعي:** تتحدد نتائج الدراسة بتحديد معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين والعلماء والمؤسسة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

٢- **المجال المكاني: ( الجغرافي):** وهو موقع مجتمع البحث، وفي الدراسة الحالية تم تحديدها بمدينة الدوادمي وما جاورها والتي تعتبر المجال الجغرافي وتتمثل بجميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمستشفيات العامة غرب منطقة الرياض التابعة لوزارة الصحة وذلك كون الباحث متواجد في ذلك المنطقة خلال فترة البحث .

٣- **المجال الزمني:** ويتمثل في الفترة الزمنية التي استغرقتها عملية إجراء الدراسة الميدانية بدءاً من إعداد الإطار المنهجي وجمع البيانات وتحليلها حتى التوصل إلى النتائج والتوصيات ثمان أشهر ابتداء من ١٤٣٥/٤/١هـ.

٤- **المجال البشري:** جميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بغرب منطقة الرياض هي : ( مستشفى الدوادمي العام - مستشفى شقراء - مستشفى ساجر - مستشفى نفي - مستشفى البجدية - مستشفى الرفيع بالجمش - مستشفى روضة العرض - مستشفى القويعية - مستشفى عفيف - مستشفى وثيلان ) .

### رابعاً: مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة جميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بغرب منطقة الرياض من الذكور والاناث والبالغ عددهم (٥٣) اخصائي اجتماعي يتوزعون على عشر مستشفيات، حيث تم تطبيق الاستبانة عليهم بالحصر الشامل فكانت الاستبانات العائدة (٥٣) استبانة . ويبين شكل (١) خصائص أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية.

### جدول (١) خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٤٠	٧٥.٥%
	أنثى	١٣	٢٤.٥%
مستوى التعليم	بكالوريوس	٤٨	٩٠.٦%
	ماجستير	٥	٩.٤%
التخصص	علم اجتماع	١٨	٣٤%
	خدمة اجتماعية	٣٥	٦٦%
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١٩	٣٥.٨%
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٢٠	٣٧.٧%
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٤	٢٦.٤%
الدورات التدريبية	لم أحصل على دورات	٢٣	٤٣.٤%
	أقل من دورتين	١٧	٣٢.١%
	من ٢-٥ دورات	٦	١١.٣%
	من ٦-٨ دورات	٥	٩.٤%
	من ٩ دورات فأكثر	٢	٣.٨%
المجموع الكلي		٥٣	

### أداة جمع البيانات (الاستبانة):

اعتمد الباحث على أداة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات حيث كانت الاستبانة مقننة. تم توزيعها على المبحوثين وجمعها بعد الانتهاء وقد اتبع الباحث الخطوات المنهجية التالية في بناء الاستبانة :

## خطوات بناء الاستبانة:

تم الرجوع إلى الدراسات السابقة والأدب النظري وإلى العديد من الدراسات المشابهة والاستفادة منها في تم تحديد محاور الاستبانة كدراسة رضا رجب عبدالقوي (٢٠١٢م) ودراسة ناصر صالح العود (٢٠١٤) ودراسة سليم شعبان (٢٠١١) وصالح ليري (٢٠٠٩) حيث تم الاستفادة من المقاييس الواردة بالإضافة إلى الرجوع للأدبيات.

تم تحديد هدف الاستبانة والتي تمثل في تحديد معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل المتعلقة بالأخصائين الاجتماعيين بالمجال الطبي .  
تم تحديد المتغيرات الديمغرافية والبيانات الأولية وهي: الجنس المؤهل العلمي و التخصص و الدورات التدريبية والخبرة.

تم بناء محاور الاستبانة وبناء الفقرات والابعاد، حيث اشتملت على اسئلة مغلقة تقيس المعوقات التي تواجه معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل المتعلقة بالأخصائين الاجتماعيين بالمجال الطبي بثلاثة مجالات ما يتعلق في (المؤسسة، العملاء، الاخصائي الاجتماعي) وقد تم صياغة العبارات الدالة على المعوقات وفقاً للمحاور التي تنمي اليها العبارات.

قام الباحث بعرض الاستبانة بعد صياغتها في صورتها الأولية على بعض الأساتذة بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في جامعة الملك عبد العزيز للحكم على عبارات الاستبانة من حيث مدى قدرتها على قياس ما أعد لقياسه وكذلك مدى وضوح الصياغة اللغوية ومدى انتمائها للمجال الذي تقيسه.  
تم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية التي اشتملت على ثلاثة محاور بعد التحكيم كما يلي:  
بيانات أولية: من حيث (الجنس، المؤهل العلمي و التخصص و الدورات التدريبية والخبرة).

**معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل المتعلقة بالأخصائين الاجتماعيين بالمجال الطبي والتي شملت ثلاثة محاور وهي كما يلي:**

المعوقات المتعلقة بالأخصائين الاجتماعيين تكونت من (١٠) عبارات للعبارات من (١-١٠) بالاستبانة .

**المعوقات المتعلقة بالعملاء .** تكونت من (٩) عبارة للعبارات من (١١-١٩) بالاستبانة.

**المعوقات المتعلقة بالمؤسسة** تكونت من (١٠) عبارات للعبارات من (٢٠-٢٩) بالاستبانة.

وصيغت معظم عبارات المحاور في الاتجاه الإيجابي، بحيث تدلُّ الدرجة المرتفعة على وجود درجة كبيرة للمعوق والدرجة المنخفضة تدلُّ على وجود درجة منخفضة من المعوق. وفق تدرج ثلاثي لتقدير درجة المعوقات (موافق، موافق لحد ما، غير موافق) حيث تم اعطاء الدرجات الوزنية التالية للعبارات الايجابية وهي (٣، ٢، ١) . وللحكم على درجة وجود المعوق على كلِّ عبارات بالاستبانة، تمَّ حساب المدى لمستويات الاستجابة وهو = ٢ ، وبتقسيم المدى على عدد مستويات تقدير درجة المعوقات الذي يساوي ٣ كان ناتج القسمة = ٠.٦٦ وهو يمثل طول الفئة، وبذلك أصبح معيار الحكم على درجة وجود المعوق كما بالجدول (٢)

**جدول (٢) معيار الحكم لتقدير درجة وجود المعوق**

المتوسط	الاستجابات	درجة المعوق
١.٦٦-١	غير موافق	منخفض
٢.٣٣-١.٦٧	موافق لحد ما	متوسطة
٣-٢.٣٤	موافق	كبيرة

**الصدق والثبات للاستبانة :**

**(١). صدق الاداة**

تم التأكد من صدق الاداة بالاعتماد على صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي للعبارات والابعاد كما يلي:

**أ. صدق المحتوى للاستبانة (صدق المحكمين) :**

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس ما أعدت من أجل قياسه فعلاً، أي تقيس الشيء الذي أعدت لقياسه، ولا تقيس شيئاً آخر مختلفاً عنه، ولكي يتم التأكد من أن أداة الدراسة وضعت فعلاً لتقيس أهداف الدراسة، فقد تم الاعتماد على صدق المحتوى أو صدق المحكمين حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين، عددهم (٥) محكمين من المختصين في مجال التخصص وتم أخذ آراء المحكمين حول مدى مناسبة العبارة وعن مدى شمول وقدرة العبارات على قياس المعوقات. مع اقتراح التعديل في حالة عدم مناسبتها واستبعاد الفقرات غير المناسبة والمكررة والتي توحى بأكثر من معنى . وكذلك التأكد من وضوح ودقة صياغة الفقرة او العبارة مع اقتراح الصياغة المناسبة إذا تطلب الأمر ذلك. وقد اعتبرت نسبة (٨٠%) من آراء المحكمين معياراً للحكم



على صلاحية العبارة في الاستبانة، وقد تم أخذ جميع ملاحظات المحكمين في الاعتبار، وعلى ذلك أصبح الاستبيان يتمتع بالصدق الظاهري أو ما يطلق عليه صدق المحكمين.

#### ب. صدق الاتساق الداخلي للعبارة

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وذلك بتطبيق الاستبانة - بعد الانتهاء من تعديل الفقرات على ضوء نتائج المحكمين - على عينة استطلاعية تكونت من ٣٠ إحصائي من خارج مجتمع الدراسة الأصلية من العاملين بالمستشفيات الحكومية السعودية بالرياض وقد تم حساب معامل ارتباط العبارة مع المحاور التي تنتمي إليها العبارات في كل محور على حدة بالاستبانة كما بجدول (٣).

#### جدول (٣) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة في الاستبانة

المعوقات المتعلقة بالمؤسسة		المعوقات المتعلقة بالعملاء		المعوقات المتعلقة بالأخصائيين	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
**٠.٧١	١	**٠.٧٥	١	**٠.٧٥	١
**٠.٧٢	٢	**٠.٧٦	٢	**٠.٧٦	٢
**٠.٧٠	٣	**٠.٧٢	٣	**٠.٧٥	٣
**٠.٧٦	٤	**٠.٧٨	٤	**٠.٧٢	٤
**٠.٨٣	٥	**٠.٧٢	٥	**٠.٧١	٥
**٠.٨١	٦	**٠.٧٩	٦	**٠.٧٠	٦
**٠.٧٥	٧	**٠.٧٥	٧	**٠.٧٢	٧
**٠.٧٦	٨	**٠.٧٤	٨	**٠.٧١	٨
**٠.٧٢	٩	**٠.٧٣	٩	**٠.٧١	٩
**٠.٧٥	١٠			**٠.٧٣	١٠

#### \*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتبين من جدول (٣) أن معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحاور التي تنتمي إليه العبارة بمحور المعوقات المتعلقة بالأخصائيين تراوحت من ٠.٧٦-٠.٧١ وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، ولمحور المعوقات المتعلقة بالعملاء من ٠.٧٩-٠.٧٢ وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) ولمحور المعوقات المتعلقة بالمؤسسة من ٠.٨٣-٠.٧٠ وجميعها دالة عند (٠.٠١). وتدل هذه النتائج على وجود اتساق كبير للفقرات من حيث استجاباتها وبالتالي يتوافر صدق الاتساق في استجابات المبحوثين بالعينة الاستطلاعية مما يعني إمكانية التطبيق بالمجتمع الأصلي للدراسة.

#### ج. صدق البناء

تم التحقق من صدق الاتساق البناء لأداة الدراسة وذلك بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من خارج مجتمع الدراسة الأصلية وقد تم حساب معامل ارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للاستبانة كما تتبين النتائج بجدول (٤).

#### جدول (٤) معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية للاستبانة و محاورها

معامل ارتباط بيرسون	العدد	معوقات الاستخدام المتعلقة
**٠.٩٠	١٠	الأخصائيين الاجتماعيين
**٠.٨٧	٩	العملاء
**٠.٨٩	١٠	المؤسسة

#### \*\* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) ( $\alpha = 0.01$ )

يتبين من جدول (٤) ان قيم معاملات الارتباط بين المحاور التي تمثل مجالات معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي وبين الدرجة الكلية للاستبانة من ٠.٨٧ الى ٠.٩٠ وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) وتدل هذه النتائج على تحقق صدق البناء او التكوين الفرضي لاستبانة المعوقات.

ثبات أداة الدراسة : يبين جدول(٥) نتائج الثبات للاستبانة ومحاورها باستخدام طريقة ثبات التجانس الداخلي بتطبيق معادلة كرونباخ الفا.

#### جدول (٥)معامل ثبات التجانس الداخلي لمحاور الاستبانة بطريقة كرونباخ الفا والدرجة الكلية

معامل الثبات	العدد	معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل
٠.٩١	١٠	الاخصائيين الاجتماعيين
٠.٨٨	٩	العملاء
٠.٩٢	١٠	المؤسسة
٠.٩٤	٢٩	الاستبانة الكلية

**\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )**

تبين ان معامل الثبات الكلي للاستبانة (٠.٩٤) وهي قيمة اعلى من (٠.٦٠) الحد الادنى من معامل الثبات المقبول ، وقد تراوحت قيم معاملات الثبات بطريقة كرونباخ الفا للمحاور من ٠.٨٨ الى ٠.٩٢ ٠.٦٠ مما يدل على تحقق دلالات الثبات على العينة الاستطلاعية وبالتالي يمكن تطبيقها على مجتمع الدراسة. **المعالجات والاساليب الاحصائية :** تم إدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي ( spss ) في تحليل النتائج وتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها فتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١. معاملات ارتباط بيرسون ومعادلة كرونباخ الفا للتأكد من الثبات والصدق.

٢. التكرارات و النسب المئوية لوصف مجتمع الدراسة .

٣. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات الكمية .

**نتائج الدراسة ومناقشتها :**

**نتائج السؤال الاول ومناقشته "نص السؤال الاول على" ما معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالعملاء.**

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالعملاء. ، كما تتبين النتائج بجدول (٦) وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً .

**جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة لتقدير معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بالعملاء**

م	الرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٨	١	استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يتناسب مع مجتمعنا	٢.٤٧	٠.٧٥	كبيرة
٢	٢	خوف العملاء من فقدان البيانات	٢.٤٥	٠.٧٥	كبيرة
٦	٣	صعوبة استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل مع العملاء	٢.٠٤	٠.٧٨	متوسطة
٩	٤	قناعة العملاء بالسجلات الورقية	١.٩٦	٠.٨٣	متوسطة
١	٥	عدم تقبل العملاء لتكنولوجيا المعلومات	١.٧٩	٠.٨٤	متوسطة
٧	٦	قلة توعية العملاء بالتعامل بأساليب تكنولوجيا المعلومات	١.٥١	٠.٦٧	منخفضة
٣	٧	عدم المام بعض العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات	١.٤٥	٠.٦٧	منخفضة
٤	٨	خوف العملاء من فقدان السرية	١.٣٦	٠.٦٢	منخفضة
٥	٩	عدم رغبة العملاء بالتواصل عن طريق تكنولوجيا المعلومات	١.٣٢	٠.٥٨	منخفضة
		معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بالعملاء	١.٨٢	٠.٢٢	متوسطة

**يتبين من جدول (٦) ما يلي:**

– المتوسط الحسابي الموزون لدرجات وجود معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بالعملاء (١.٨٢) بدرجة متوسطة وانحراف معياري (٠.٢٢) مما يدل على اتفاق تقدير الاخصائيين الاجتماعيين في تقديرهم لدرجة وجود المعوق .

– ظهر معوقان بدرجة كبيرة وهما " استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يتناسب مع مجتمعنا، وخوف العملاء من فقدان البيانات، حيث بلغ متوسطيهما الحسابيين على التوالي (٢.٤٧ ، ٢.٤٥) بانحرافين معياريين (٠.٧٥) لكلاً منهما. ويُفسر سبب ذلك الى الثقافة السائدة لدى المجتمع حيث أن شيوع الاعتقاد بالخوف من فقدان البيانات أثناء التسجيل وربما عدم المام الكثير من المراجعين بفنيات الحاسب الآلي مما يساهم في اعتقادهم وخوفهم الدائم من ضياع الملف أو فقدان المعلومات فيها.

– جاءت ثلاث معوقات بدرجة متوسطة وهي " صعوبة استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل مع العملاء، وقناعة العملاء بالسجلات الورقية، وعدم تقبل العملاء لتكنولوجيا المعلومات. حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٢.٠٤-١.٧٩) وبانحرافات معيارية (٠.٧٨-٠.٨٤) وتدل قيم الانحرافات المعيارية على اتفاق المستجيبين في تقدير هذه المعوقات وربما سبب ذلك الى اعتقاد البعض من المراجعين بصعوبة استخدام تكنولوجيا المعلومات وتعقدها، وقناعة بعض العملاء وتفضيلهم بالسجلات الورقية اكثر من الالكترونية.

– جاءت اربعة معوقات بدرجة منخفضة حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية من (١.٥١-١.٣٢) وهي قلة توعية العملاء بالتعامل بأساليب تكنولوجيا المعلومات، وعدم المام بعض العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وخوف العملاء من فقدان السرية، وعدم رغبة العملاء بالتواصل عن طريق تكنولوجيا المعلومات وربما سبب تدني وجودها كمعوقات يعود إلى الجهود التي تبذل لتوعية العملاء بأساليب ودور التكنولوجيا ونشر ثقافة الوعي التكنولوجي .

**نتائج السؤال الثاني ومناقشته " نص السؤال الثاني على " ما معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين.**  
وللاجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين، كما تتبين النتائج بجدول (٧) وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً.

**جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة لتقدير معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين**

م	الرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	١	عدم رغبة الأخصائيين في استخدام تكنولوجيا المعلومات	٢.٧٧	٠.٥٤	كبيرة
٤	٢	ضغط العمل يحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	٢.٣٨	٠.٦٦	كبيرة
٨	٣	رغبتي في الاكتفاء بالسجلات الورقية	٢.٢٥	٠.٨٣	متوسطة
٩	٤	عدم تقبل الأخصائيين استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	٢.١٩	٠.٨١	متوسطة
٢	٥	أجد صعوبة في الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة	٢.٠٤	٠.٨٨	متوسطة
٥	٦	عدم تلقي تدريب كافي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	١.٧٥	٠.٦٢	متوسطة
٦	٧	عدم وجود قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي	١.٧٠	٠.٧٢	متوسطة
١٠	٨	عدم وجود تشجيع من الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	١.٦٢	٠.٧٧	منخفضة
٧	٩	أفتقد الخصوصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	١.٥٥	٠.٧٠	منخفضة
٣	١٠	عدم وجود برنامج الكتروني مصمم مهنيًا للتسجيل	١.٣٨	٠.٦٩	منخفضة
		معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين	١.٩٦	٠.٢٣	متوسطة

**يتبين من جدول (٧) ما يلي:**

– المتوسط الحسابي الموزون لدرجات وجود معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين (١.٩٦) بدرجة متوسطة وانحراف معياري (٠.٢٣) مما يدل على اتفاق تقدير الاخصائيين الاجتماعيين في تقديرهم لدرجة وجود المعوق.

– ظهر معوقان بدرجة كبيرة وهما " عدم رغبة الأخصائيين في استخدام تكنولوجيا المعلومات و ضغط العمل يحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، حيث بلغ متوسطيهما الحسابيين على التوالي (٢.٧٧، ٢.٣٨) بانحرافين معياريين (٠.٥٤، ٠.٦٦). ويُفسر سبب ذلك الى الضغط الذي يمكن أن يساهم به استخدام تكنولوجيا المعلومات والمضاف الى ضغط العمل.

– بينما ظهرت بعض المعوقات بدرجة متوسطة وكانت تتعلق في رغبتي في الاكتفاء بالسجلات الورقية، وعدم تقبل الأخصائيين استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وأجد صعوبة في الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة، وعدم تلقي تدريب كافي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم وجود قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي وتراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٢.٢٥-١.٧٠) بانحرافات معيارية (٠.٦٢-٠.٨٨) وربما يفسر سبب ذلك إلى شيوع الاعتقاد السائد لدى البعض من الاخصائيين أن السجلات الورقية كافية وبعض الأخصائيين لديهم مشكلات في استخدام تكنولوجيا المعلومات

في التسجيل، وشيوع صعوبة في الجلوس أمام الحاسب الآلي لفترات طويلة، ومشكلات تدريب كافي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، ومشكلات قاعدة البيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي.

أما المعوقات التي تتعلق في " عدم وجود تشجيع من الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل و أفنقد الخصوصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل و عدم وجود برنامج الكتروني مصمم مهنيًا للتسجيل فقد كانت بدرجة منخفضة حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية من (١.٦٢-١.٣٨) وبانحرافات معيارية تراوحت من (٠.٦٩-٠.٧٧) ويمكن تفسير سبب تدني وجود المعوقات بسبب تشجيع من الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل و الخصوصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل ووجود برنامج الكتروني مصمم مهنيًا للتسجيل .

#### نتائج السؤال الثالث ومناقشته

" نص السؤال الثالث على " ما معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بإدارة المؤسسة.

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي والمتعلقة بإدارة المؤسسة، كما تبين النتائج بجدول (٨) وقد تم ترتيب العبارات تنازلياً .

#### جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات مجتمع الدراسة لتقدير معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بإدارة المؤسسة

م	الرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٩	١	عدم اهتمام إدارة المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات	١.٨٩	٠.٧٨	متوسطة
٢	٢	قلة عدد أجهزة الحاسب الآلي	١.٧٥	٠.٦٢	متوسطة
٧	٣	عدم توفير الامكانيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	١.٥٣	٠.٧٨	منخفضة
١	٤	عدم الاهتمام بتصميم البرامج المهنية للتسجيل في الخدمة الاجتماعية	١.٤٣	٠.٦٩	منخفضة
٦	٥	عدم اهتمام الإدارة بالمقترحات التطويرية لقسم الخدمة الاجتماعية	١.٤٢	٠.٦٣	منخفضة
١٠	٦	الإدارة لا تشجع الأخصائيين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	١.٤٠	٠.٦٦	منخفضة
٤	٧	عدم وجود قاعدة بيانات رئيسية بالمؤسسة	١.٣٩	٠.٦٦	منخفضة
٥	٨	عدم الاهتمام بالدورات التدريبية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل	١.٢٦	٠.٤٥	منخفضة
٣	٩	عدم وجود قسم مختص لتقنية المعلومات للتعامل مع المشاكل التقنية	١.٢٥	٠.٥٥	منخفضة
٨	١٠	فشل ادارة المؤسسة في توزيع الميزانية على الأقسام	١.٢٤	٠.٥٢	منخفضة
		معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بإدارة المؤسسة	١.٤٦	٠.١٨	منخفضة

#### يتبين من جدول (٨) ما يلي:

– المتوسط الحسابي الموزون لدرجات وجود معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية المتعلقة بإدارة المؤسسة (١.٤٦) بدرجة منخفضة وبانحراف معياري (٠.١٨) مما يدل على اتفاق تقدير الاخصائيين الاجتماعيين في تقديرهم لدرجة وجود المعوق المتعلقة بإدارة المؤسسة.

– ظهر معوقان بدرجة متوسطة وهما " عدم اهتمام إدارة المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات، وقلة عدد أجهزة الحاسب الآلي، حيث بلغ متوسطيهما الحسابيين (١.٨٩، ١.٧٥) وبانحرافين معياريين (٠.٧٨، ٠.٦٢) وربما يُفسر سبب ذلك الى توافر اجهزة الحاسب والاهتمام الذي توليه إدارة المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات

– ظهرت بقية المعوقات بدرجة منخفضة وهي " عدم توفير الامكانيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم الاهتمام بتصميم البرامج المهنية للتسجيل في الخدمة الاجتماعية.

وعدم اهتمام الإدارة بالمقترحات التطويرية لقسم الخدمة الاجتماعية و الإدارة لا تشجع الأخصائيين في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم وجود قاعدة بيانات رئيسية بالمؤسسة، وعدم الاهتمام بالدورات التدريبية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، وعدم وجود قسم مختص لتقنية المعلومات للتعامل مع المشاكل التقنية، وفشل ادارة المؤسسة في توزيع الميزانية على الأقسام. حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية

من (١.٥٣-١.٢٤) وبانحرافات معيارية تراوحت من (٠.٤٥-٠.٧٨) ويفسر سبب انخفاض وجود هذه المعوقات لاهتمام المؤسسات الطبية والعلاجية في تحسين الامكانيات والتجهيزات والميزانية بحيث تضمن توظيف التقنيات الحديثة بالجانب الاداري.

يبين جدول (٩) ملخصاً عاماً للنتائج المتعلقة بتقييم ممارسة مهارات المقابلة المهنية. حيث تم حساب المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية للمحاور. الذي يوضح ترتيب ابعاد مهارات المقابلة المهنية الممارسة لدى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمستشفيات الحكومية بالرياض، حيث تم حساب المتوسط الحسابي الموزون لكل بُعد على حدة وتم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسط الحسابي.

#### جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات معوقات

م	مجالات المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة العوق
١	الاخصائي الاجتماعي	١.٩٦	٠.٢٣	١	متوسطة
٢	العملاء	١.٨٢	٠.٢٢	٢	متوسطة
٣	المؤسسة	١.٤٦	٠.١٨	٣	منخفضة
	معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل بالمجال الطبي	١.٧٤	٠.١٢		متوسطة

تبين من نتائج جدول (٩) ان الدرجة الكلية لمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل بالمجال الطبي بدرجة متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (١.٧٤) بانحراف معياري (٠.١٢) وهي قيمة اقل من الواحد الصحيح مما يعني ان هناك اتفاق بين جهات نظر الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة غرب الرياض في تقديرهم لمستوى درجة وجود المعوقات. حيث جاءت المعوقات المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين بالرتبة الاولى بمتوسط بلغ (١.٩٦) بدرجة متوسطة ثم تبعها المعوقات المتعلقة بالعملاء بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (١.٨٢) ثم المعوقات المتعلقة بإدارة المؤسسة (١.٤٦) بدرجة منخفضة.

مما يمكن استنتاجه بالمجمل أن المعوقات بشكل عام كانت متوسطة ولم تكن المعوقات المتعلقة بإدارة المؤسسة مشكلات حقيقية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل. ويمكن تفسير هذه النتائج بسبب الاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسات الطبية بالمملكة العربية السعودية في توفير التجهيزات التقنية والاهتمام بتوفرها فيما يتعلق بالتسجيل.

واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة العود (٢٠١٤م) التي تبين فيها اهمية مهارة استخدام الحاسب الآلي وضرورة تصميم برامج الكترونية مهنية لكي يستفيد منها طلاب مادة التدريب الميداني واتفقت مع نتائج دراسة سليم شعبان (٢٠١١م) التي كشفت عن وجود علاقة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والأداء المهني للمخطط الاجتماعي في المنظمات الاجتماعية ببورسعيد أوصت الدراسة بضرورة الحد من استخدام السجلات الورقية واستبدالها بالملفات الالكترونية، واتفقت كذلك مع نتائج دراسة صالح ليري (٢٠٠٩م) أن الحاسب الآلي يعمل بأشكال مختلفة وعلى أسس علمية واقعية، كما أن تطبيقاته التي تم تطبيقها على برامج ونماذج الخدمة الاجتماعية الطبية في وزارة الصحة الكويتية قد سهلت عمليات مهنية كثيرة للأخصائي الاجتماعي منها التسجيل واتفقت مع نتائج دراسة أيمن اسماعيل محمود (٢٠٠٤م) التي كشفت عن استخدام الأخصائيين الاجتماعيين للوسائل التكنولوجية في العمل.

بينما اختلفت مع نتائج دراسة رضا عبدالقوي (٢٠١٢م) التي كشفت عن بعض المعوقات منها أنها تتمثل في عدم تلقي الأخصائيين أي تدريب على استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في التسجيل وعدم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات وعدم اتقان الأخصائيين الاجتماعيين استخدامها واختلفت مع نتائج دراسة خليل عبدالمقصود (٢٠٠٩م) أن أهم الصعوبات قلة الكوادر المدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات وضعف الاهتمام بالتدريب للقائمين على تكنولوجيا المعلومات وعدم كفاية الأجهزة الموجودة بالجمعية واتفقت مع نتائج دراسة منى أحمد عبدالموجود (٢٠٠٢م) التي اظهرت اهمية استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات الفردية، كما اظهرت النتائج الفوائد التي يمكن ان تتحقق من استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات الفردية، كما اظهرت النتائج ان اهم المشكلات المرتبطة باستخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات الفردية بالمدارس تتمثل في النقص في عدد اجهزة الحاسب الآلي ( في تسجيل الحالات الفردية بالمدارس ) المتاحة امام الاخصائيين الاجتماعيين.

واختلفت مع نتائج دراسة هشام عبدالمجيد (٢٠٠١م) التي توصلت الى أن اهتمام المختصين في العمل مع الأفراد في الاستفادة من استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات و أنشطة التدخل المهني و إكساب الأخصائيين مهارات الممارسة وغيرها كما أظهر أيضاً وجود درجة عالية من القصور في الاعتماد على الحاسب الآلي في أنشطة الممارسة . واختلفت مع نتائج دراسة منى عويس (١٩٩٨م) التي كشفت عن أهم الصعوبات التي قد تمثلت في الحاجة الملحة الى الدورات التدريبية المكثفة للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات و قلة الامكانيات المادية والبشرية القادرة على العمل في مجال تقنية المعلومات .

وأكدت دراسة Lester & Iole Jones (٢٠٠٨م) على اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لأغراض الادارية ، ومساعدة الأخصائي الاجتماعي في رصد المشكلات، وأكدت دراسة Hodge, Diane (٢٠٠٧م) على اهمية استخدام الكمبيوتر اللوحي في تعليم ممارسة الخدمة الاجتماعية والى ثبوت فعالية استخدام مهارات الفيديو والتسجيلات الرقمية في الممارسات العلاجية والتدريب العلاجي ودراسة Jan, K, (٢٠٠٦م) التي توصلت الى أن التسجيل باستخدام الفيديو أكثر كفاءة وفاعلية من التسجيل الكتابي ، و أنه يساهم في تحسين الممارسة المنهية. ودراسة Terri Carrilio (٢٠٠٥م) التي كشفت أن أهم أسباب القصور تتمثل في عدم فهم نظم و إدارة المعلومات وكيفية التعامل معها وأكدت نتائج دراسة Lesley Chenoweth (٢٠٠٢م) على اهمية تقنية المعلومات والاتصالات تقدم وسيلة رخيصة للغاية، وذلك للاتصال وتبادل المعلومات وتتجاوز النطاقات الجغرافية والسياسية أمام الممارس بحيث يمكن من الوصول بسهولة عبر الانترنت كمواقع ومصادر معرفية ومعلوماتية ومن ثم أيضاً تطوير قدراته المعرفية غير المسبوقة ونتائج دراسة Ferriter, Michael (١٩٩٣م) التي أكدت على اهمية البيانات التي تم جمعها من قبل الأخصائيين أقل دقة ومصداقية من تلك البيانات التي تم جمعها عن طريق الحاسب الآلي.

#### نتائج السؤال الرابع ومناقشته

" نص السؤال الرابع على " ما التصور المقترح الذي قد يساهم في تلافي معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي؟

الأهداف الخاصة بالتصور:

١. التغلب على المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل بالخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي .
  ٢. معرفة الاجراءات الفنية التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات .
- الإجراءات العملية لتطبيق التصور المقترح**
- من خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية فقد قام بوضع تصور لحل المشكلات والمعوقات التي كشفت عنها نتائج الدراسة منها:
- العمل على شيوع ثقافة الحاسب و استخدام تكنولوجيا المعلومات .
  - العمل على توعية العملاء والمراجعين حول الاحتياطات الأمنية المتعلقة بحفظ المعلومات التي قد تسبب القلق أو الخوف من فقدان البيانات.
  - التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل مع العملاء من خلال تطوير اداء الأخصائيين في المهارات اللازمة تعلمها والقدرات التقنية اللازمة اكتسابها من اجل اتقان التسجيل باستخدام التقنية.
  - تنمية قناعة العملاء بالسجلات الالكترونية والاطار المحتملة من فقدان الورق.
  - العمل على تغيير الثقافة السائدة بالمراكز الطبية من اجل تعزيز الثقافة الحاسوبية التي تساهم في تقبل العملاء لتكنولوجيا المعلومات.
  - تحفيز الأخصائيين في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
  - التخلص من ضغط العمل الذي يحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل ويتم ذلك من خلال سياسة التعيين من خلال زيادة الاعداد أو التدريب على استخدام الحاسب الآلي أو استخدام اجهزة مطورة ومعززة لبيئة العمل.
  - التغلب على معوق الرغبة في الاكتفاء بالسجلات الورقية من خلال توعية العاملين بالمخاطر الذي قد تحدى بالمؤسسة من خلال عوامل تلف الاوراق .
  - تشجيع الأخصائيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل، من خلال التحفيز أو اعتبار توظيف التقنية جزء من التقييم الوظيفي .

- مساعدة الاخصائيين على توفير بيئة آمنة صحياً من حيث تنظيم طريقة الجلوس واختيار اثاث صحي يعزز استخدام لحاسب الآلي لفترات طويلة.
- العمل على تدريب كافي فيى استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل .
- العمل على تطوير قاعدة بيانات لحفظ سجلات العملاء بجهاز الحاسب الآلي.
- تعزيز اهتمام إدارة المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات .
- توفير أجهزة الحاسب الآلي المتطورة .

اتفقت نتائج الدراسة فيما توصلت اليه الكثير من الدراسات منها ما اوصت به دراسة خليل عبدالمقصود (٢٠٠٩م) هذه الدراسة الى ضرورة توفير الدعم المالي للجمعيات و نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاهتمام بتدريب الكوادر الفنية. واتفقت مع نتائج دراسة أيمن اسماعيل محمود (٢٠٠٤م) أوصت الدراسة الى ضرورة توسع الخدمة الاجتماعية بتخصصاتها المختلفة في الاستفادة من الحاسبات الآلية بشتى مجالات الممارسة والسعي نحو تدريب الكوادر البشرية حتى تكون مؤهلة لاستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بفاعلية كبيرة. واتفقت مع نتائج دراسة Terri Carrilio (٢٠٠٥م) بضرورة تدريب و دعم الأخصائيين الاجتماعيين على هذه التكنولوجيا مع أهمية مراعاة الأنساق التي تستفيد من الخدمات وفق تكنولوجيا المعلومات.

#### ثانياً : التوصيات

استناداً إلى نتائج الدراسة يوصي الباحث على ما يلي:

- ضرورة العمل على التغلب على المعوقات التي كشفت عنها الدراسة والتي كان ابرزها" استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يتناسب مع مجتمعنا وخوف العملاء من فقدان البيانات وعدم رغبة الأخصائيين في استخدام تكنولوجيا المعلومات وضغط العمل يحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل.
- العمل على تطوير آليات للتغلب على المعوقات من خلال تبني الآليات والخطوات الاجرائية التي كشفت عنها الدراسة.
- ضرورة عمل الجهات الطبية في المملكة على تقديم كافة الخدمات المساندة للأخصائيين الاجتماعيين من اجل تطوير كفاياتهم التكنولوجية.
- توجيه طلاب وطالبات الدراسات العليا في أقسام الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع في الجامعات السعودية، لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا التعليم وعلاقتها بمتغيرات أخرى أو دراسة أثر المتغيرات عليها.
- تبني تدريب الاخصائيين الاجتماعيين قبل الخدمة على اساليب توظيف التقنية بالعمل.
- يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة ممثلة بأداتها وهي الاستبانة مؤشراً مبدئياً لواقع تشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل بالمجال الطبي .

## المراجع

- ليري ، صالح أحمد . (٢٠٠٦م). الحاسب الآلي في مجال عمل الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي . المكتب الجامعي الحديث : الاسكندرية.
- ابراهيم ، أبو الحسن عبدالموجود . (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية " التعليم - الممارسة - الدولية " . المكتب الجامعي الحديث: الاسكندرية.
- الصديقي ، سلوى عثمان. (٢٠٠١م). التكنيك النظري والتطبيقي في العمل مع الأفراد. المكتب الجامعي الحديث : الاسكندرية.
- حسين ، محمد عبدالهادي . (١٩٩٥م). إمكانية استخدام الحاسب الآلي في تطوير عمل الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي. رسالة ماجستير غير منشورة . كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة القاهرة - فرع الفيوم .
- عوض ، محمد أحمد. (٢٠٠٣م). آليات بناء المكتبة الافتراضية " تصور مقترح للجامعات المصرية في ضوء بعض التجارب العلمية . مجلة مستقبل التربية العربية . العدد ٣١ .
- منقريوس ، نصيف فهمي . (٢٠١٠م). الاتصال بين الجوانب الانسانية والتكنولوجية المعاصرة . المكتب الجامعي الحديث : الاسكندرية
- هشام عبدالمجيد. (٢٠٠١م). توقعات المختصين في العمل مع الحالات الفردية من استخدامات الحاسب الآلي في أنشطتهم المهنية . المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة القاهرة - فرع الفيوم.
- أحمد ، عبدالناصر عوض . (٢٠٠٣م). أساسيات خدمة الفرد . المكتب الجامعي الحديث : الاسكندرية.
- الصافي ، محمد البدوي. (٢٠٠٥). المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي. المكتب الجامعي الحديث : الإسكندرية.
- محمد ، سليم شعبان سليمان. (٢٠١١م). العلاقة بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والأداء المهني للمخطط الاجتماعي في المنظمات الاجتماعية ببورسعيد. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية . كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان ، ع ٣٠ ، ج ٣ .
- منى أحمد عبدالموجود . (٢٠٠٣م). استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات القروية في المجال المدرسي . المؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان .
- عويس ، منى محمود. (١٩٩٨م). تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم اتخاذ القرارات التخطيطية لبرامج الرعاية والتنمية الاجتماعية: دراسة مطبقة على وزارة الشؤون الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية- مصر ، ع ٥
- الشهراني ، عائض بن سعد أبو نخاع . (٢٠٠٩م). الخدمة الاجتماعية شمولية التطبيق ومهنية الممارسة. خوارزم العلمية للنشر والتوزيع : جدة.
- عبدالخالق ، جلال الدين. (١٩٩٩م). الملامح المعاصرة للموقف النظري في طريقة العمل مع الحالات الفردية في خدمة الفرد . دار المعرفة الجامعية : الاسكندرية.
- العود ، ناصر صالح . (٢٠١٤م). فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الأساليب التكنولوجية في إكساب الطلاب مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية . المجلة التربوية - الكويت ، مج ٢٨ ، ع ١١٠ .
- عبدالقوي ، رضا رجب . (٢٠١٢م). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسجيل في خدمة الفرد : دراسة وصفية تحليلية مطبقة على المدارس الثانوية بمدينة أسيوط. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية . كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان ، ع ٣٣ ، ج ٢ .
- أيمن اسماعيل محمود يعقوب . (٢٠٠٤م). استخدام الحاسبات الآلية في أنشطة وممارسات التخطيط لتنمية المجتمع في مصر. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية. كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان . العدد ٦ ج ٣ .
- خليل عبدالمقصود عبدالحמיד. (٢٠٠٩م). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء قدرات الجمعيات الأهلية، دراسة مطبقة على الجمعيات الأهلية بمحافظة الفيوم. المؤتمر الرابع - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة.
- باربارا سيلز & ريتا ريتشي . (١٩٩٨م). تكنولوجيا التعليم ومكونات المجال. ترجمه : بدر عبدالله الصالح . مكتبة الشقري : الرياض.
- محفوظ، سمير أحمد . (١٩٩٨م). مكتبات الأطفال وتكنولوجيا المعلومات. المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . تونس.



- الجملان ،معين . (١٩٩٨م). الاستخدام الناجح لتقنيات التعليم الحديثة. المؤتمر الأول لوزراء التربية والتعليم والمعارف العرب "رؤية مستقبلية للتعليم في الوطن العربي" . المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم إدارة برنامج التربية : تونس.
  - عبدالخالق محمد عفيفي. (٢٠١٢م). منهجية تعليم وممارسة المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع : مصر.
  - علي حسين زيدان .(١٩٩٧م). نماذج ونظريات معاصرة في الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية. مكتبة التجارة والتعاون للطباعة والنشر: القاهرة .
  - علي ، ماهر أبو المعاطي.(٢٠١٢م). الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات . المكتب الجامعي الحديث : الاسكندرية.
  - الجملان ،معين . (١٩٩٨م). الاستخدام الناجح لتقنيات التعليم الحديثة. المؤتمر الأول لوزراء التربية والتعليم والمعارف العرب "رؤية مستقبلية للتعليم في الوطن العربي" . المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم إدارة برنامج التربية : تونس.
  - محفوظ،سمير أحمد . (١٩٩٨م). مكنتبات الأطفال وتكنولوجيا المعلومات. المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكنتبات والمعلومات . تونس.
  - باربارا سيلز & ريتا ريتشي . (١٩٩٨م). تكنولوجيا التعليم ومكونات المجال. ترجمه : بدر عبدالله الصالح . مكتبة الشقري : الرياض.
  - أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٤م). قواعد ومراحل البحث العلمي ( دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراة) . دار الفجر للنشر والتوزيع : القاهرة.
  - العساف ، صالح. (٢٠٠٦م). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية . مكتبة العبيكان : الرياض.
  - نيازي ، عبدالمجيد طاش. (٢٠٠٠م). التسجيل في الخدمة الاجتماعية. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر . كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة القاهرة "فرع الفيوم".
  - نوري ، محمد عثمان الأمين. (٢٠٠٠). تصميم البحوث العلمية في العلوم الاجتماعية والسلوكية. مكتبة خدمة الطالب : جدة.
- المراجع الأجنبية:

- Lesley Chenoweth . Daniela Stehlik .JUN(2002). Using technology in rural practice-local area coordination in rural Australia , Rural social work , Australia , vol (7) .
- Ferriter, Michael .(1993).Computer aided interviewing in psychiatric social work. Computers in human services.9 - 1 . 59 to 66.
- Terri Carrilio.(2005). Management information systems : Why are they underutilized in social services?, Social services Journal of human services management.Vol:29..
- Hodge, Diane M .(2007). Using tablet in social work practice education, Rad Ford Univ, Sch social work, USA.
- Lester Parrott & Lolo Jones . (2008). Reclaiming information and communication technology for empowering social work practice . Journal of Social Work. Vol. 8,2.
- Joan, Keefler. (2006). Recording psychosocial assessments in social work ; Problems and solutions. Ph. D. Mc Gill Univ. Canada.