التعليم الاليكتروني كاستراتيجية لتحقيق جودة الممارسة في الخدمة الاجتماعية

اعداد

د. أحمد سيد أحمد كشك

د. شهاب جابر عبد الله

د. أحمد مصطفي عكاشة

أولاً: مشكلة الدراسة:

إن التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات أدي إلي ظهور كثير من المستحدثات التكنولوجية أصبح توظيفها في العملية التعليمية ضرورة ملحة ، للاستفادة منها في رفع كفاءة العملية التعليمية ومن بين تلك المستحدثات التعليم الاليكتروني (Electronic Learning) وقد ظهر في منتصف التسعينات وأصبح يختصر مصطلحه إلي (E-learning) ونتيجة للانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها لخدمة العملية التعليمة تمكنت الجامعات والكليات والمؤسسات التعليمية ومنها المؤسسات التعليمية الخاصة بالخدمة الاجتماعية من إطلاق برامجها التعليمية والتدريبية إليكترونيا عبر الانترنت .

ويقصد بذلك أن عملية التعلم وتلقي المعلومات تتم عن طريق استخدام أجهزة اليكترونية ومستحدثات تكنولوجيا الوسائط المتعددة بمعزل عن ظرفي الزمان والمكان حيث يتم الاتصال بين الدارسين والمعلمين عبر وسائل اتصال عديدة وتلعب تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا فيها ، وتتم عملية التعلم وفقا لظروف المتعلم واستعداداته وقدراته وتقع مسؤولية التعليم بصفة أساسية علي عاتقه . (فواز عبد الله ٢٠٢٠م ، ص ٥)

وتعتبر المدرسة إحدى المنظمات الاجتماعية التي أنشأها المجتمع لتقابل حاجاته الأساسية سواء أكانت تربوية أو نفسية أو اجتماعية التي عجزت الأسرة، بعد أن تعقدت الحياة وزادت المعارف والخبرات الإنسانية ، عن تأدية رسالتها على الوجه الأكمل ولذلك تغيرت وظيفة المدرسة في نقل المعارف إلى وظائف أكثر تنوعا واختلافا نذكر منها على سبيل المثال التنشئة الاجتماعية ، الضبط الاجتماعي نقل وحفظ الثقافة والتراث ، إعداد المواطن الصالح ، إعداد القوى العاملة .

ولكي تصبح المدرسة قادرة على تأدية هذه الوظائف وغيرها لابد من تضافر الجهود من المدرسين ، والمشرفين والعاملين والأخصائيين لاستثمار

الطاقات البشرية من اجل النمو والتطور ، ولما كان الاستثمار في ميدان التعليم من أكثر الاستثمارات تحقيقاً للربح فقد أصبح من الضروري توفير كل الطاقات والجهود للرفع من كفاءته ، ولا يأتي ذلك إلا بالاهتمام بالمشكلات التي يعانيها المتعلم داخل هذا الوسط وفهم حاجاته والعمل على حلها وإيجاد الظروف المناسبة لنجاح الفعل التعليمي (مدحت أبو النصر،٢٠١٧ :٧).

ولقد انتبهت الدول المتقدمة إلى هذا منذ أمد بعيد ، وأدركت أن الاهتمام بالتلميذ والمدرس والمدرسة بصفة عامة، والعمل على إيجاد الظروف المناسبة لتؤدي هذه الأخيرة مهامها وأدوارها على شكل أفضل، ويقوم على إدخال بعض المهن إلى المجال المدرسي من بينها الخدمة الاجتماعية والنفسية والطبية ، إيمانا منهم بأنه قد يعترض طريق بعض التلاميذ مشكلات وعقبات تحول دون تلاؤمهم وانسجامهم ومن الاستفادة من الفرص التعليمية والترفيهية المتوافرة.

وتعد الجودة هي الغاية التي تتطلع إليها كل مهنة حيث أصبحت جودة الخدمة أو جودة المنتج هي مفتاح التنافس في الوقت الحاضر (مصطفى أحمد،٢٠٠٥ : ٢٩٦) ، كما أنها أحد النماذج المتميزة التي تهتم بالتحسين المستمر وتبرز أهميتها في المنظمات نتيجة المتغيرات العلمية والتقنية المستمرة التي شملت كافة المجالات للارتقاء بالإنتاجية وتحسين الجودة العلمية لمواجهة صور التحديات والتغيرات (بلقاسم بن على،٢٠١٠: ١٦٦).

فالجودة أسلوب إدراى ذو فلسفة واضحة علي ايجاد بيئة مناسبة لتحسين مهارات العاملين ومراجعة آليات العمل بشكل مستمر باستخدام جملة من الوسائل والعمليات تحقق أعلي درجة ممكنة من الجودة والتميز في الأداء للوصول إلي مخرجات ترضي المستفيدين ، وذلك من خلال تنمية الرقابة الذاتية ، وتشجيع العمل الجماعي والتركيز علي الادوات والعمليات

والمخرجات علي اهمية توفر متطلبات العمل لدى العاملين ، والتدريب وفقاً للاحتياج وتعزيز التحفز الجماعي والتحسين المستمر(صفية سعيد،٢٠١١: ٤٩).

وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحاضر الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه "عصر الجودة" فلم يعد الحديث عن جودة العمل التعليمي أمراً نظرياً أو نوعاً من الترف تنظر إليه المؤسسات التعليمية أو بدلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ، بل أنه الآن أصبح واقعاً ملموساً لا يمكن لأي مؤسسة أن تتخلى عنه أو تقف بعيداً عن الدخول فيه ، فهو ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة وخيار استراتيجي تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر،ودليل على بقاء الروح أوالتشبث بروح البقاء لدى المنظمة أوالمؤسسة التعليمية.

وعليه فالجودة في التعليم جملة من الاساليب والإجراءات المنبثقة من ثقافة القيادة التربوية لتحقيق أهدافها من خلال تفويض الصلاحيات للعاملين "معلمين وادارين واخصائيين " والاستفادة من قدراتهم ومشاركتهم في تحسين الخدمات وتطويرها بصورة مستمرة للوصول إلي اعلي درجات التميز في إنجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولي وبصفة دائمة ، وملامسة احتياجات المستفيدين لتحقيق الرضا والسعادة من الخدمات والإنجازات التي تقدمها المؤسسات التعليمية للمجتمع ومنها المؤسسات الخاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية .

وتأتي أهمية الجودة الشامة في المدرسة كونها منهج شامل للتغيير أبعد من كونها نظاماً يتبع أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات ، لذلك فهي تنظر الي ما يقدم من خدمات ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لجهود العاملين وتسهم في تحسين الروح المعنوية وتنمية الفريق والإحساس بالفخر والاعتزاز، وتكمن أهمية الجودة الشاملة في التعليم فيما يلي:

- ضبط وتطوير النظام القيادي والتعليمي داخل المؤسسات التعليمية:
- الارتقاء بالمستوي المعرفي والمهاري والنفسي والاجتماعي للطلاب .
- رفع كفاءة ومستوى أداء العاملين والاخصائيين والإداريين.
- توفير التعاون والتفاهم وبناء العلاقات الإنسانية بين جميع منسوبي المؤسسات التعليمية بما فيهم الطلاب.

وهناك مبادئ أساسية لعملية ضمان جودة التعليم والاعتماد ، وهي مستوحاة من النظم والممارسات الجيدة لضمان جودة التعليم، ويجب مراعاتها في التطبيق العملي سواء من الهيئة أو من المؤسسات التعليمية والذى تتمثل في الأتي (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد،٢٠٠٩: ١١) .

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه من خلال تحقيق احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- القيادة والحوكمة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والموضوعية والشفافية والعدالة.
- نمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبل النقد.
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر.
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسؤوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية .
- الالتزام بالمسئوليات والواجبات اتي تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد.

- المنافع المتبادلة بيني جميعي بالأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومعاونيهم والعاملين والأطراف المجتمعية.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة.

وتسعى الجودة إلى إعداد الطلبة بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل المعرفة والإصغاء، ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعليم، لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب إنساناً بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد والتعامل معها بفاعلية ، مما يتطلب تحولا كبيراً في دور المؤسسة التعليمية ، بحيث يعمل على توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ، ومساعدة الطلبة على التعلم الذاتي والتعامل ليتناسب مع أسلوب وفلسفة التعلم الحديثة والتي تعتمد على الطالب في عملية التعلم مع توفير الإمكانيات اللازمة لحدوث التعلم (غسان عبد الحميد، ٢٠٠٤: ٣٤٥).

وهذا ما أكدت عليه دراسة **(أمنية محمود حسن وأخرون، ١٩٩٨)** على وجود بعض المبادئ الهامة للتعليم في ظل تطبيق الجودة الشاملة منها التركيز على الطلاب ، وتحديد التغيرات المتوقعة قبل أداء العمل، التحسن المستمر ، تفويض السلطة بكافة المستويات الإدارية داخل المؤسسة التعليمية.

وأكدت علية ايضاً دراسة (منال طلعت محمود،٢٠٠٥) على أن تداخل جودة الإدارة مع جودة الخدمة أو المنتج يحقق اعلى درجات الكفاءة والفاعلية وتوصي الدراسة بضرورة إضافة التحسينات المستمرة مع كافة الخدمات والأنشطة التي تقدمها المؤسسة.

وواقع الممارسة المهنية يشير إلى ضرورة توفير هذه المعايير إلا أنه في الوقت الحاضر تركز المؤسسات التعليمية على جودة العملية التعليمية بمعايير المختلفة ومن ثم فإنه علي الخدمة الاجتماعية المدرسية أن تحدد معايير

لجودة ممارستها كجزء أساسي من العمل بالمؤسسات التعليمية ، حتى تحقق منظومة الجودة بتلك المؤسسات بشكل شامل يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف تلك المؤسسات التعليمية .

ولذلك اصبح تحسين جودة التعليم هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، فالتحدي الرئيس للنظم التعليمية المعاصرة لا يتمثل في تقديم التعليم ولكن التأكد من التعليم المقدم ويتسم بجودة عالية.

وهذا ما توصلت عليه دراسة(**pond, 2002**) إلى ضرورة تبني رؤى ومقاييس جديدة في التعليم وتقييم البرامج التعليمية والمؤسسات معاً في ضوء خبرات المتعلم وليس الحبرات المؤسسية وضرورة إتاحة المشاركة المجتمعية وتفعيلها.

كما توصلت دراسة (**cheng, 2003**) إلى ضرورة إحداث التكامل بين هذه المداخل حتى يتسنى لنا تحقيق ضمان الجودة في التعليم في ظل ما يطرأ على المؤسسات التعليمية من متغيرات تتمثل في العولمة والثورة المعلوماتية. كما أيضا في ظل الأزمات والكوارث التي قد تنشأ .

والخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية من المهن التي تسعى بكل الطرق والأساليب لتحقيق جودة الممارسة لكافة المكونات المهنية والأسس العلمية وتحديد طبيعة الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية في المجالات المختلفة (أمل محمد، ٢٠٠٩: ٤٤) ، وتعتبر الخدمة الاجتماعية المدرسية أحد هذه المجالات حيث يلزم الأخصائي الاجتماعي المدرسي بأن يمتلك المعارف المرتبطة بالاتجاهات الحديثة ومهارات التعامل مع الأنساق المختلفة في التدخل المهني ومع فريق العمل بالمدرسة (NASW,2002:9) ، ومن ثم فإن الخدمة الاجتماعية المدرسية يجب ان تقدم خدمات ذات جودة عالية إسهاماً

منها في تحقيق الاهداف التربوية والاجتماعية للمدرسة وذلك "بواسطة أخصائيين اجتماعين متخصصين يقومون بمساعدة الطلاب لتحقيق التوافق وتنسيق الجهود بين المدرسة والآسرة والمجتمع (Robert, C,2008:3) .

وهذا ما اوضحتة **دراسة (ماهر أبو المعاطي ،٢٠٠٤)** الي ان واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مصر والذي يعكس ضعف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في كثير من مجالات الممارسة المهنية، والذي يرجع إلى عدم وجود معايير للممارسة المهنية وتوصيف أدوار الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة المهنية .

واسفرت دراسة (نعيم عبد الوهاب شلبي، عبد العزيز حسين ،٢٠٠٨) الي الوصول لمقترحات لتحسين جودة التعليم العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

واستهدفت **(نبيل محمد محمود أبو الحسن،٢٠١٠)** تحديد ووصف معايير جودة الممارسة للخدمة الاجتماعية في مجال التوسط الأسري.

كما أوصت دراسة (مرفت أحمد أو النيل،٢٠١١) على أهمية دور الممارس العام في المجال المدرسي لابد أن يساير التغير المستمر الذي يحدث في المجتمع.

وهذا ما أكدت عليه أيضا دراسة (أبوالحسن عبد الموجود إبراهيم،٢٠١١) الي الوصول لتصور لأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لجودة بناء وأداء مجالس الأمناء والآباء والمعلمين.

ولكي تتحقق جودة هذه الخدمات فإنه يجب أن تقدم في ضوء معايير مسبقاً ومقننة كي تواجه هذه الممارسة، وتعد هذه المعايير هي المحك الذي يزن مدى دقة العمل المؤدى ويحدد من خلاله المسئوليات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي المدرسي في مواقع المسئولية ومدى توافقها مع المصالح المشتركة بينها وبين أنساق التعامل في المجال المدرسي" لذلك أصبحت هناك محاولات علمية ومهنية جادة لمحاولة وضع اهم المعايير

اللازمة لتحقيق الجودة سواء من وجهة نظر الخبراء أو الممارسين كلما أمكن ذلك، واتجهت بعض مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لمحاولة الوصول إلى تلك المعايير ودراستها وتحليلها ثم وضع التصور المناسب لها حتى يمكن السعي نحو تحقيقها من خلال تدريب الممارسين ومساعدتهم على الالتزام بضرورة السعي نحو توافرها منذ بداية الممارسات حتى نهايتها (أمل منصور،٢٠٠٩) .

وهذا ما أكدت عليه دراسة (أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم،٢٠٠٥) على أن إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة في المؤسسات التعليمية مع وضع تصور لبرنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الجودة الشاملة في المدارس.

وتوصلت دراسة (سمير حسن منصور،٢٠٠٦) الي الوصول لمقياس علمي مقنن لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي .

وأوضحت نتائج الدراسة (Arthur,Elizabeth,2009) إلى أن وجود معايير ومتغيرات ترتبط بتطوير الأخصائي الاجتماعي المدرسي للأنشطة الطلابية تتمثل في (مرحلة التعليم والمرحلة السنية للطلاب، التشاور مع الجهاز الإداري، العلاقات مع منظمات المجتمع المحلي، التعاون مع مشرفي الأنشطة المدرسية، التنمية المهنية للأخصائي الاجتماعي المدرسي، خبرات الأخصائي الاجتماعي المدرسي، الأوضاع الاقتصادية للمجتمع المحلي المرتبط بالمدرسة .

ومن خلال الاطار النظري السابق والدراسات السابقة تبلورت مشكلة الدراسة في العنوان التالي

" التعليم الإليكتروني كاستراتيجية لتحقيق جودة الممارسة في الخدمة الاجتماعية "

ثالثاً: أهداف الدراسة: تنطلق هذه الدراسة من هدف رئيسي مؤداه:

تحديد دور التعليم الإليكتروني لتحقيق جودة الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية. **وينبثق من هذا الهدف مجموعة أهداف فرعية تتمثل في:**

١- تحديد المتطلبات التي توفر الكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

٢- تحديد المتطلبات التي يجب مراعاتها في الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بالتنمية المهنية في المجال المدرسي.

٣- تحديد متطلبات تفعيل التعليم الإليكتروني في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

رابعاً تساؤلات الدراسة: تتحدد تساؤلات هذة الدراسة من تساؤل رئيس مؤاده:

ما متطلبات جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. **وينبثق من هذا التساؤل مجموعة تساؤلات فرعية تتمثل في:**

١- ما المؤشرات المرتبطة بمطلب توفر الكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

٢- ما المؤشرات المرتبطة بمطلب التزام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بالتنمية المهنية في المجال المدرسي.

٣- ما المؤشرات المرتبطة بمطلب تفعيل التعليم الإليكتروني في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١- **مفهوم المتطلب:** المتطلب هو في اللغة من الفعل (طلب) ويقال طلب الشئ أي أراده، وتطلب الشي أي احتاج الية(المعجم الوجيز ،١٩٩٢ :٣٩٢) ، كما يعرف المتطلب بأنه : الشي الذي يستلزم وجودة ويجب

توافره والإذعان له(نادية حجازي،٢٠٠٨: ١٧٥٩) ، ويعرف المتطلب أيضاً بأنه : الشئ الذي يعد توافره أسياسياً للوصول إلي النتائج المرجوة (طلعت السروجي،٢٠٠٧،٢١٢) ، ويؤكد آخر علي أن المتطلبات هي : مجموعة الصفات والخصائص والعناصر التي تتجمع وتتألف وتتوافر معاً في الأفراد وفق ظروف مختلفة وتعد بمثابة محددات للسلوك الظاهري ، كما تمثل ركائز ثابتة في تكوين الشخصية(أحمد ابراهيم ،٢٠٠٨،٤٦٤).

وتعرف متطلبات الجودة بالنسبة لدراسة الحالية بأنها : الاحتياجات أو المؤشرات (الكفاءة الثقافية – التنمية المهنية)التي تعد متطلبات لجودة الممارسة المهنية في المجال المدرسي.

٢- **مفهوم الجودة : في اللغه** : الجودة في اللغة أصلها الاشتقاقي(ج و د) وهو اصل يدل علي التسمح بالشئ وكثرة العطاء ، وجاد بالشئ جودًه وصار جيداً ، أجاد : أتي بالجيد من القول والفعل ، ويقال : اجاد فلان في عملة واجود وجاد عمله، وأجاد الشئ جودًه تجويداً واستجاده أعده جيدا وجمع الجود جياد ، والجيد ضد الردئ ورجل مجيد : أي يجيد كثيراً (ابن منظور،١٩٨٤ :٧)، تُعرف على أنها المقاييس التي تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها(يحيى درويش ،١٩٩٨،١٢٣) .

وعرفت الجودة في التعليم بأنها عبارة عن قدرة الإدارة التعليمية في مستوياتها ومواقعها المختلفة علي أعمالها بالدرجة التي تمكنها من إعداد خريجين يمتلكون من المواصفات ما يمكنهم من تلبية احتياجات التنمية في مجتمعهم طبقاً لما تم تحديد من أهداف ومواصفات لهؤلاء الخريجين(أحمد الشافعي ، محمد السيد ،٢٠٠٣).

كما تعرف في الخدمة الاجتماعية بانها العمليات والإجراءات والأساليب الفنية الهادفة إلى ضمان أن الخدمات التي تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية للعملاء، تشبع احتياجاتهم بالكفاءة، والتفوق المطلوب(linn Robert,2002:279) .

تعرف بالنسبة للإخصائيين الاجتماعيين بأنها مقاييس تضمن كفاءة الخدمة وتحدد في التخرج من مدارس الخدمة الاجتماعية المعتمدة والعمل بشرف فني متوافر ونظام الامتحانات والتعليم المستمر واحترام الميثاق الأخلاقي وتقييم العمل وتوقيع العقاب علي المستحق، ويمكن أن تتضمن الضمانات وضع نظام لتقييم عمل الأخصائي الاجتماعي نفسه من ناحية تداول حالة العميل وتحديد الأهداف وأسلوب التدخل(محمد رفعت ،مصطفى عبدالعظيم ،٢٠٠٦: ٣٦٠١).

ويمكن تحديد مفهوم الجودة في هذه الدراسة إجرائياً فيما يلي:

١- محددات جودة الكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

٢- المتطلبات التي يجب مراعاتها الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بالتنمية المهنية في المجال المدرسي.

٣- **مفهوم التعليم الإليكتروني** : هو طريقة للتعليم باستخدام أليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكات ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ورسومات واليات بحث ومكتبات الكترونية وكذلك بوابات الانترنت سواء كان عن بعد أم في الفصل الدراسي (الموسي ٢٠١٢م، ص٢)

كما يعرف **التعليم الإليكتروني** أيضا بأنه : مستحدث تكنولوجي يقوم علي تقديم بيئة تعلم تفاعلية متمركزة حول المتعلم ومصممة مسبقا بشكل جيد في ضوء مبادئ التصميم التعليمي المناسب لبيئة التعلم المفتوحة والمرنة وتستخدم نصادر الانترنت والتقنيات الرقمية ومتاحة لكل فرد في أي مكان وزمان .(اسماعيل شمي ٢٠١٨م ، ص ٣٠) .

ويمكن تحديد مفهوم التعليم الإليكتروني في هذه الدراسة إجرائياً فيما يلي:

١. استخدام أليات الاتصال الحديثة في التعليم من الحاسوب وبرامجه وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ورسومات .
٢. أليات بحث ومكتبات الكترونية وأقراص مدمجة وبرمجيات تعليمية وكذلك بوابات الانترنت من استخدام المتصفح والبريد الإليكتروني وغيرها من المواقع التي تسمح بالنقاش .
٣. سواء أكان ذلك عن بعد أم في الفصل الدراسي .
٤. بهدف الوصول إلي جودة ممارسة الخدمة الاجتماعية .

الإطار النظري للدراسة :

المبحث الأول : الجوده "الماهية .... وألاصول العلمية":

اولاً: مفهوم الجودة: هي عبارة عن تحقيق الدقة والإتقان من خلال التحسين المتسمر باستخدام إدارة الجودة الشاملة، من أجل تكوين فلسفة عن العمل والناس والعلاقات الإنسانية ، في إطار قاسم مشترك من القيم. وعرفها أخر بأنها " نوع من الأداء الفريد يتحقق فقط في ظروف محددة ، وفي نوعية معينة من الطلاب ، وينطبق هذا المفهوم على مؤسسات التعليم العالي ذات الشهرة مثل جامعة (Harvard) وجامعة (Cambridge).

والجودة هي العملية التي تهدف إلي توعية المتعلم وزيادة أهتمامة بالجودة من حيث معارفها وميادينها ونظرياتها وأساليب تطبيقها، وتزويده بالمعلومات والمهارات وتكوين الاتجاهات والدوافع والقيم التي تساعدة علي تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها في حياتة العلمية وفي علاقتة مع ذاتة ومع الأخرين(محمد البنداري ، رشدي طعيمة،٢٠٠٢ :٥).

مفهوم ضمان الجودة :عرف ضمان الجودة بأنه "جميع الأنشطة المنهجية والمخطط لها، المطبقة ضمن نظام الجودة، ويتم إثباتها عند الحاجة، لتوفير

الثقة الكاملة بأن المؤسسة قادرة على تلبية متطلبات الجودة، وأن ضمان الجودة يعتمد على الوقاية أو منع حدوث العيوب بدلاً من الكشف عنها ويركز على الحاجة إلى تطبيق أساليب ضبط موثوقة على الأنشطة المنفذة في جميع مراحل الإنتاج (أحمد الخطيب ،٢٠٠٥: ١١٨).

ويقصد بضمان الجودة بأنها المقاييس والوسائل التي تتخذها لضمان منتجاتها وخدماتها التي تطابق المستويات الموضوعة لها ، وهذا قد يتم بالإشراف ومراجعة النظراء ، أو مراجعة ممثلي المستهلكين أو المراقبين الرسمين المعنيين لفحص العمل ومراجعة مواصفاتة أو تقييم نظام الأنتاج ، ورفض المنتجات أو الخدمات التي لا تتطابق مع المستوي ، وربما تتخذ إجراءات لمراجعة استكمالها ويمكن توقيع الجزاء علي مقدمها(أحمد السكري ،٢٠٠٠: ٢٦٢).

ثانياً:مراحل تطور مفهوم الجودة: لقد تطور مفهوم الجودة عبر التاريخ ومر **بسبع مراحل رئيسية هي** (سوسن شاكر ،٢٠٠٧: ٤٤- ٤٦):

المرحلة الأولي: مرحلة ما قبل الثورة الصناعية: مرحلة ضبط العامل المنفذ للجودة(Operator)، حيث يقوم عامل أو مجموعة محدودة من العمال بتصنيع المنتج، ويكونون مسئولين عن جودته، ويشعر العامل بالفخر والإنجاز مما يحفزه على العمل.

المرحلة الثانية: مرحلة ما بعد الثورة الصناعية. ضبط رئيس العمال للجودة (Forman)، حيث اتسع عمل المصانع وظهرت صناعات جديدة تتطلب أن يتوزع العمل على أكثر من عامل، مما جعل رئيس العمال مسئولاً عن جودةً المنتج.

المرحلة الثالثة: مرحلة الإدارة العلمية: مرحلة ضبط الجودة والتفتيش (Inspection) في بداية القرن العشرين ظهرت النظرية العلمية في الإدارة على يد فريدريك تايلور، وتنوعت أساليب الانتاج في المصانع، وأصبح رئيس

العمال مسئولاً عن عدد كبير من العمال، مما استوجب وجود المفتش الذي يتابع سير العمل من خلال عمليات تفتيش صارمة (Police Control).

المرحلة الرابعة: مرحلة ضبط الجودة إحصائياً (Statistical Quality Control): أصبح نظام التفتيش غير قادر على أداء دوره بسبب الزيادة الكبيرة في الإنتاج، فتطلب فحص عينات من المنتج كبديل عن عملية التفتيش، وهو ما يعرف بضبط الجودة (بناء على مواصفات محددة) ويعد العالم(Walten Shewart) من مؤسسي ومطوري نظرية ضبط الجودة الإحصائية.

المرحلة الخامسة : مرحلة ضمان الجودة (Quality Assurance): بدات في اليابان عندما سعوا إلى منتج خال من العيوب وتطلب منهم أن يقوموا برقابة شاملة على جميع العمليات من بداية الإنتاج إلى نهايته ، فالتركيز والرقابة تكون على جميع مكونات النظام وليس على المخرج فقط ، مما يضمن مخرجاً ممتازاً.

المرحلة السادسة: مرحلة إدارة الجودة الاستراتيجية (Strategic Quality Management) في عصر المنافسة الشديدة بين كبرى الشركات العالمية سعت المؤسسات إلى تطبيق إدارة الجودة الاستراتيجية والتي ترتكز على **المعايير التالية:**

١- إرضاء العملاء والمستفيدين .

٢- مسئولية تحقيق الجودة في كل شيء.

٣- مطلوب تحقيق الجودة في كل شيء.

المرحلة السابقة: مرحلة إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): مع التطور الهائل في الصناعات اليابانية ، وازدياد حدة المنافسة بين الشركات، وخاصة بين الشركات اليابانية والأمريكية، عمدت الشركات الأمريكية إلى تطوير مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية إلى إدارة

الجودة الشاملة، التي ارتكزت على مبادئ أكثر شمولاً، واستخدمت أساليب حديثة لتحسين الجودة من أجل إرضاء المستفيدين.

ثالثاً:أهداف ضمان الجودة : حددها (أحمد مصطفى ،٢٠٠١ :٧٠) في:

١- وضع أهداف أساسية للجودة ومتابعة تنفيذها من منظور شامل.

٢- وضع موازنات لمراقبة الجودة ومتابعة الأداء على ضوئها.

٣- تقييم نظام مراقبة الجودة من حيث فاعليته وتكلفته.

٤- تقليل المخاطر المترتبة على انخفاض الثقة بالمنتج أو الاعتماد)

رابعاً:عناصر نظام الجودة: تتكون الجودة من ثلاثة عناصر رئيسية هي:

١- **مراقبة الجودة:** وتعني تصميم معايير مخططة، وتنفيذ مجموعة من القياسات المخططة للتفتيش والفحص والمقارنة بالمعايير ، للتأكد من التوافق مع المواصفات واتخاذ إجراءات تصحيحية مانعة للخطأ، وتبدأ مراقبة الجودة قبل تقديم المنتج أو الخدمة ، وهنا يجب التمييز بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة، حيث أن ضمان الجودة أعم وأشمل فهو يقوم على مبدأ أساسي للجودة ،وهو يجب ألا تفحص في المنتج بل يجب أن تبنى فيه.

٢- **هندسة الجودة:** ويقصد بها تخطيط استراتيجي لتحقيق بناء الجودة في المنتج، حيث يتم التعرف على رغبات العميل ومن ثم تصميم المنتج ليحقق هذه الرغبات، وكذلك التنبؤ بمشكلات الجودة المتوقع حدوثها والتغلب عليها.

٣- **سياسة الجودة** :يقصد بسياسة الجودة مجموعة الأهداف والتوجيهات التي تضعها الإدارة العليا ضمن ممارستها لإدارة الجودة لتمثل دليلاً مرشداً للعاملين بمجالات الأداء المختلفة(أحمد مصطفى ،٢٠٠١ :٨١-٨٢) .

خامساً: سياسات ضمان الجودة:

١- **السياسات المتمركزة حول عمليات المؤسسة** :تقوم هذه السياسة على تحسين مخرجات المؤسسة من خلال التركيز على عمليات المؤسسة المرتبطة بالمناهج وأدوات التقويم ومؤهلات الطلبة وملائمة التسهيلات، حيث توضع مجموعة من المعايير يتم بموجبها بمراجعة الأداء.

٢- **السياسات المتمركزة حول جودة المخرجات:** يتم التركيز فيها على جودة المخرجات وقدرتها على تحقيق المنافسة ، دون النظر إلى العمليات التي تقوم بها المؤسسة.

٤- **السياسات المختلطة:** وهي السياسات التي تمزج بين السياستين السابقتين، أي أنها تتمركز على مخرجات المؤسسة وفي الوقت نفسه فإنها تركز على عمليات المؤسسة (Colardyn, D,1998 ,22-23).

سادساً: متطلبات ضمان الجودة: هناك مجموعة من المتطلبات لضمان الجودة وهي (Belawati,T, & Zuhairi, Amin,2007:2) :

١- **سياسة ضمان الجودة:** تتمثل هذه السياسة في وضع الممارسات الجيدة موزعة على مجالات تسعة وهي : السياسة والتخطيط، متطلبات الموارد البشرية وتطويرها، والإدارة، والمتعلمون، وتصميم وتطوير المناهج، ودعم التعليم، وتقويم تعليم الطلبة، والإعلام للتعليم.

٢- **التقويم الذاتي ووضع الأولويات لتحسين الجودة :** هنا يتم تحويل الممارسات الجيدة التي وضعت في المراحل السابقة إلى أداة للتقويم الذاتي ، ويجرى التقويم الذاتي لكل خطوة من خطوات التنفيذ وكذلك يجرى تقويم ذاتي كلي للمؤسسة، ومن خلال التقويم الذاتي يتم تحديد نقاط الضعف والانجازات والإخفاقات ووضع الأولويات للتنفيذ.

٣- **تحديد وتطوير الوظائف في المؤسسة:** لدعم التحسين المستمر في داخل المؤسسة يتم تحديد وتطوير الوظائف لكل وحدة في المؤسسة، وتعريف كل فرد في المؤسسة بدوره، وتكامل الأدوار بين أفراد المؤسسة هذا التكامل بين أفراد المؤسسة يؤدي إلى تكامل وظائف وحدات المؤسسة الذي ينتج مخرجات متكاملة لجميع جوانب عمل المؤسسة .

٤- **التنفيذ والمراجعة:** وتعني معرفة خارطة الطريق التي توصلهم لأهدافهم وللقيادة في المؤسسة دور مهم في توضيح رؤيا المؤسسة والتوقعات منها، وحث العاملين على القيام بمهامهم اليومية لتحقيق هذه التوقعات. ويجب أن تكون القيادة قدوة للعاملين، وتوفر لهم فرصاً للتعليم والتدريب، وتقدم لهم خدمات إشرافيه لتلبية احتياجاتهم، وجعلهم قادرين على التحدي والتغيير.

٥-**التقويم المستمر لتنفيذ ضمان الجودة:** إن التنفيذ الفعال لضمان الجودة يتطلب تغييراً في فكر العاملين ، وتغييراً في ثقافة المؤسسة ، ودور الموارد البشرية في المؤسسة هو تطبيق ضمان الجودة لتحقيق معايير الأداء والتوقعات وتواجه القيادة تحديات إدارة التغيير والإبداع في المؤسسة ، فعليها تقديم الدعم للعاملين ورفع الروح المعنوية لديهم، والتزام الجميع بتنفيذ ضمان الجودة.

المبحث الثاني : ممتطلبات جودة ممارسة الخدمة الاجتماعية:

اولاً : معوقات جودة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي(مدحت أبو النصر،٢٠١٧ :١٧٨-١٩٠):

١- معوقات ترجع إلى الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي:

منها ضعف الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية ، فعلى سبيل المثال فإن موضوع الخدمة الاجتماعية فيا لمجال المدرسي هو جزء من كمادة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي، ويتم تدريسه على مدار فصل دراسي واحد لمدة ٣ ساعات فقط كل اسبوع بالفرقة الثانية بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية أي أن موضوع الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي مخصص له ساعة ونصف فقط كل اسبوع على مدار فصل دراسي واحد في خريطة الدراسة لطلاب الخدمة الاجتماعية ، وهذا بدوره يؤدي إلى خريجين يفتقرون إلى المعارف التي تؤهلهم لممارسة عملهم في المجال المدرسي.

٢- **معوقات مرتبطة بالتدريب الميداني أو العملي الذي يحصل عليه طلاب الخدمة الاجتماعية:** ومنها أن طلاب الخدمة الاجتماعية يحصلون على تدريب ميداني أو عملي ليس على المستوى المطلوب أو غير مطابق لمعايير جودة التدريب الميداني أو العملي... وهذا بدوره يؤدي إلى خريجين يفتقرون إلى الخبرات والمهارات اللازمة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وفي المجال المدرسي بالطبع.

٣- : **معوقات مرتبطة بالمدارس:** ومنها عدم الفهم الكامل والصحيح من جانب المدرسين والعاملين بالمدارس بحقيقة وفلسفة وأهمية وأهداف وأدوار مهنة الخدمة الاجتماعية ... مما ترتب عليه أمور كثيرة معوقة لعمل الأخصائي الاجتماعي المدرسي، **منها:**

عدم توفير مكان مناسب له لممارسة عمله بالشكل المطلوب ، عدم توفير الميزانية الكافية لممارسة الأنشطة الاجتماعية المطلوبة منه ، تكليفه بمهام ليست تدخل ضمن تخصصه مثل حصر الغياب والعمل في مقصف المدرسة، عدم الموافقة له بالقيام بالزيارات المنزلية لأسر التلاميذ والطلاب عندما يتطلب الأمر ذلك عدم توفير فرص النمو المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي ومنها عدم توفير البرامج التدريبية المناسبة له لتنمية معارفه ومهاراته في هذا المجال ، وعدم إتاحة الفرصة للأخصائيين الاجتماعيين من التفرغ للالتحاق بالدراسات العليا، بل أن شرط ترقية الأخصائي الاجتماعي المدرسي في وظيفته تتطلب حصوله على دراسات عليا في مهنة التربية وليس في مهنة الخدمة الاجتماعية .

٤- **معوقات مرتبطة بالعملية التعليمية اليوم الدراسي:** ومنها تركيز العملية التعليمية على الوظيفة التعليمية فقط وأن كان وبأسلوب غير صحيح حيث التركيز على الحفظ والدرجات والمجموع وليس على تعلم المهارات

واكتساب الخبرات وتنمية القدرات مما أفقد الوظيفة التربوية والاجتماعية الأهمية المرجوة منها ، وبالتالي افتقد الأخصائي الاجتماعي المدرسي أهميته نظراً لضعف الطلب على الوظيفة الاجتماعية، أيضاً أصبحت المدارس وخاصة الحكومية فارغة تقريباً من التلاميذ والطلاب نظراً لعدم قيام المدرسين بالعمل المطلوب منهم وتركيزهم على الدروس الخصوصية .. وبالتالي لمن ينظم الاخصائي الاجتماعي المدرسي البرامج والأنشطة الطلابية ؟ وفي حالة وجود تلاميذ وطلاب بالمدرسة فإن في اليوم الدراسي المزدحم بالحصص الدراسية المتوالية لا يوفر أي وقت لممارسة الأنشطة الطلابية اللاصفية.

٥- معوقات مرتبطة بالملفات والسجلات المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي المدرسي:

ومنها الأخصائي الاجتماعي المدرسي مكبل بالعديد من السجلات والملفات المطلوب منه عملها والتسجيل بها مما يعوق عمله المهني في مساعدة التلاميذ والطلاب على التوافق الاجتماعي وعلى إشباع احتياجاتهم الاجتماعية ومواجهة مشكلاتهم الاجتماعية، ومن السجلات المطلوب عملها بواسطة الأخصائي الاجتماعي المدرسي على سبيل المثال: سجل الحالات الفردية سجل التأخر الدراسي سجل المواقف الفردية السريعة ، سجل الإرشاد والتوجيه الجمعي ، سجل الأنشطة المدرسية، سجل مركز الخدمة العامة، سجل اجتماعات مجلس الأمناء والآباء والمعلمين، سجل الحفلات، سجل الندوات ، سجل الرحلات.

ومن أمثلة الملفات المطلوب عملها بواسطة الأخصائي الاجتماعي المدرسي على سبيل المثال: ملف الشطب ، ملف حالات الغياب ، ملف الحالات الخاصة ، ملف حالات التلاميذ أو الطلاب كبار السن وتكرار الرسوب، ملف الحالات الاقتصادية ، ملف الحالات السلوكية (تقويم وتوجيه سلوك التلاميذ أو الطلاب)، ملف التواصل مع المنظمات والمؤسسات والجمعيات والشركات

القائمة في البيئة المحيطة بالمدرسة ، والمشكلة أن التوجيه الاجتماعي والإشراف التربوي على الأخصائي الاجتماعي المدرسي يركز على مدى قيام الأخصائي الاجتماعي بعمل هذه الملفات والسجلات.

٦- **معوقات ترجع إلى التلاميذ/الطلاب:** ومنها عدم وعي الغالبية العظمى من التلاميذ والطلاب بدور الأخصائي الاجتماعي المدرسي، واعتقادهم بأن دوره هو تنظيم رحلة لهم أو إعطاء إعانات للطلاب الفقراء فقط، كذلك هناك من التلاميذ والطلاب يرى أن الأنشطة المدرسية سوف تحصلهم عن التحصيل الدراسي، أيضاً من المعوقات في هذا الشأن إحجام كثير من التلاميذ والطلاب من المشاركة في الأنشطة الاجتماعية وفي جماعات النشاط المدرسي التي ينظمها الاخصائي الاجتماعي المدرسي.

٧- **معوقات ترجع إلى أولياء الأمور:** ومنها عدم وعي الغالبية العظمى من أولياء الأمور بدور الأخصائي الاجتماعي المدرسي، وأنه عندما يستدعي أحدهم يكون هناك مشكلة كبيرة قام بها أبنهم ، وبالتالي تكون مقابلة أولياء الأمور للأخصائي الاجتماعي المدرسي سيئة بالنسبة لهم وغير محببة وغير مرغوبة لهم.

٨- **معوقات مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم:** اثبتت كثير من البحوث والدراسات التي أجريت على عينات من الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي أن معظمهم مهاراته متواضعة ، وذلك نظراً لضعف الإعداد المهني الذي حصل عليه ، مما يجعله يمارس أي أعمال أخرى غير ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية أو أن يقوم مدير المدرسة أو وكيل المدرسة بتكليفه بأعمال لا تدخل تحت مظلة مهنة الخدمة الاجتماعية.

كذلك أثبتت البحوث والدراسات بأن الغالبية العظمى من الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي يعاني من الإحباط الإداري والاحتراق

المهني نظراً لكل العوامل والمعوقات السابق ذكرها، أيضاً بسبب ضعف مرتباتهم وقلة فرص الترقية أمامهم وعدم إتاحة فرص حقيقية للتنمية الإدارية والمهنية لهم.

أيضاً كثير من الإخصائيين الاجتماعيين ليس لديهم فرص لزيادة دخلهم كما فعل الغالبية العظمى من المدرسين الذين يحققون دخولاً عالية من خلال الدروس الخصوصية مما دفع بعض الأخصائيين الاجتماعيين إلى الحرص على الحصول على جداول دراسية كمدخل لإعطاء دروس خصوصية في بعض المواد القريبة الصلة بمهنة الخدمة الاجتماعية، مثل المواد التالية: علم الاجتماع وعلم النفس والفلسفة والدراسات الاجتماعية، ولقد أشارت أحدى الدراسات بأن نسبة ١٧% من العينة لا يستطيعون مقابلة الأخصائي الاجتماعي للاستفادة منه في الاستشارة والمساعدة للتغلب على بعض المواقف، ولقد أوضح البحث أن هناك أسباب وراء ذلك منها:

١- انشغال الأخصائي الاجتماعي ببعض الأعمال الإدارية التي يكلفه بها مدير أو وكيل المدرسة.

٢- الأخصائي لا يتحدث إلا مع الطلاب الذي يعرفهم وله علاقة صداقة بهم.

٣- أنه لا يستطيع أن يفهم الطلبة أو يقنعهم بالأسلوب الصحيح.

٤- تحديد وقت مقابلة في الفسحة وهو وقت محدود لا يتمكن الطلبة خلاله مناقشة احتياجاتهم.٥

٥- العنف في المعاملة من جانب الأخصائي الاجتماعي وعدم انبساط الوجه مما جعل الطلبة يهابون مقابلته.

٦- عدم الحرص الكامل من جانب الأخصائي الاجتماعي المدرسي على تطبيق مبدأ السرية.

ثانياً : متطلبات جودة ممارسة الخدمة الاجتماعية: كما إن تطبيق الجودة يتطلب أرضية معينة في كافة البنية التنظيمية والادارية والاجتماعية داخل المنظمة وخارجها ، بحيث توفر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، فلابد من

توافر القناعة التامة لدى الإدارة العليا بأهمية هذا المفهوم، وجعل الجودة في مقدمة استراتيجيات الإدارة العليا ، والعمل على نشر هذه القناعة ، كما يتطلب قادة قادرين على توجيه الأفراد باتجاه تحقيق الأهداف وليس هناك أ مؤسسة أحرزت تقدماً ضمن مفهوم الجودة دون قيادة ذات قدرة إدارية عالية، فإذا أُريد للجودة أن تلقى النجاح في نطاق التعليم ، فيتعين على القادة ألا يتشبثوا بإمكانية تطبيقها وفق معناها الاصطلاحي فقط، بل ينبغي عليهم أيضاً أن يعملوا على الإعداد لتنفيذ الجودة إعداداً بارعاً بحيث تكون ملائمة لبيئة المدرسة، كما يتطلب البدء بتطبيق الجودة ضرورة توافر قاعدة البيانات تشتمل معلومات دقيقة لواقع التعليم ، والخدمات التي تقدمها ، والمستفيدين منها (مها جويلي ،٤٠،٢٠٠٢).

ومن الطرح السابق يمكن القول بأن العمليات المنوط بها لضمان الجودة تستلزم عدداً من المتطلبات لتفعيلها، وإن ندرة توافر هذه المتطلبات يعوق تطبيق ضمان الجودة بالتعليم **من هذه المتطلبات(سوسن شاكر ، محمد الزيادات،٢٠٠٧ :١٢٢-١٢٣):**

- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام ضمان الجودة.
- ترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة .
- التأهيل الكافي لأعضاء هيئة التدريس للقيام بمهام التدريس الجيد، وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لأحداث التجديد التربوي المطلوب.
- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء .
- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.

- التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجين وهم عناصر المجتمع المحلي ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة.
- المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل.

وقد حدد البعض متطلبات جودة ممارسة تعليم الخدمة الاجتماعية فيما يلي:

١- **الأخلاقيات والقيم:** يجب على الأخصائي الاجتماعي المدرسي الالتزام بأخلاقيات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية ، كما يجب عليه الاسترشاد بالميثاق الأخلاقي للجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين عند اتخاذ القرارات، كما يجب عليه فهم الجوانب المميزة في ممارسة الخدمة الاجتماعية المدرسية إضافة لاحتياجات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع المحلي المحيط بالمدرسة.

٢- **المؤهلات:** يجب على الأخصائي الاجتماعي المدرسي الوفاء بقواعد الممارسة المهنية اتي وضعتها الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين والإدارة التعليمية بالمحافظة، كما يجب عليه امتلاك المعرفة وفهم اساسيات مهنة الخدمة الاجتماعية ونظام التعليم على المستوى المحلي.

٣- **التقدير:** يجب على الأخصائي الاجتماعي المدرسي أن يقوم بإجراء التقدير أنساق التعامل في المجال المدرسي وذلك بهدف تحسين النتائج الأكاديمية والجوانب الاجتماعية والعاطفية والسلوكية للطلاب.

٤- **صنع القرار وتقييم الممارسة:** يجب على الاخصائي الاجتماعي المدرسي استخدام البيانات كموجه لتقديم الخدمات وتقييم الممارسة بشكل منتظم وتحسين وتوسيع مجال تقديم هذه الخدمات.

٥- **حفظ السجلات:** يجب على الأخصائي الاجتماعي المدرسي أن يحافظ على دقة البيانات والسجلات المرتبطة بالتخطيط والتنفيذ والتقييم لخدمات الخدمة الاجتماعية المدرسية.

٦- **إدارة اعباء العمل:** يجب على الأخصائي الاجتماعي المدرسي تنظيم اعباء العمل للقيام بالمسئوليات على أكمل وجه وتوضيح أدوارها في المهمة التعليمية للمدرسة أو المجتمع المحيط بالمدرسة.

٧- **التنمية المهنية:** يجب على الأخصائي الاجتماعي المدرسي أن يعمل على التطوير المستمر للمعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمات أكثر إفادة وملائمة للطلاب وأسرهم.

٨- **الكفاءة الثقافية:** يجب على الأخصائي الاجتماعي المدرسي أن يضمن بأن الخدمات المقدمة للطلاب وأسرهم تتم في ضوء فهم التعددية الثقافية.

٩- **التعاون مع القادة:** يجب على الاخصائي الاجتماعي المدرسي أن يسهم في القيادة وفي تطوير البيئة المدرسية الإيجابية ، وأن يعمل على زيادة إمكانية الحصول على الخدمات وفاعليتها ، بالتعاون مع إدارة المدرسة والعاملين بها وأولياء الأمور والمهنيين الآخرين بالمجتمع حسب الحاجة.

المبحث الثالث : متطلبات تفعيل التعليم الإليكتروني في الخدمة الاجتماعية:

أولا : استراتيجيات التعليم الإليكتروني

١. **الإلقاء الإليكتروني :** ويتم ذلك بمصاحبة بعض المواد التعليمية من خلال موقع الباحث الإليكتروني بالعرض المتزامن وغير المتزامن بجانب قاعات التدريس .

٢. **استراتيجية الوسائط المتعددة والفائقة** : التي يمكن استخدامها في تحليل المفاهيم والمهارات الإليكترونية وتنميتها وعرض المحتوى التعليمي من خلالها بدلا من الطرق التقليدية المملة .

٣. **التجريب العلمي الإليكتروني** : ويمكن استخدام هذه الاستراتيجية لإتاحة الفرصة للطلاب للتجريب بأنفسهم في أداء مهارات تعليم وتعلم التعليم الإليكتروني مع توفير التغذية الراجعة .

٤. **التعليم التعاوني** : وتستخدم هذه الاستراتيجية لتبادل المعلومات الإليكترونية بين الطلاب من خلال الوسائط والمواقع الإليكترونية .

٥. **التدريب الإليكتروني** : ويستخدم التدريب الإليكتروني لتدريب الطلاب علي اتقان مفاهيم ومهارات التعليم والتعلم الإليكتروني وذلك لتكون وسيلة مساعدة يدعمها التجريب العلمي ليجرب الطالب بنفسه بعد تدريبه.

والتعليم الفعال يبدأ بالتخطيط الفعال والجزء الحيوي من هذا التخطيط يتضمن الاستراتيجيات التعليمية وبالرغم من أن التعليم الإليكتروني مجال جديد إلا ان معظم الاستراتيجيات التي استخدمت في البيئة التقليدية من المكمن أن تستخدم في التعليم الإليكتروني .

ثانيا : الفرق بين التعلم الإليكتروني والتعليم التقليدي

يمكن تلخيص الفرق بين التعليم التقليدي والتعليم الإليكتروني في الآتي :.

التعليم التقليدي	التعليم الإليكتروني
١. المعلم هو المتحكم في العملية التعليمية وهو الناقل للمعلومة للطالب . ٢. الطلاب فقط متلقيين . ٣. تفاعل قليل بين الطلاب .	١- الطالب هو المتحكم الفعلي في العملية التعليمية أما المعلم فيوجه الطالب . ٢- الطلاب مشاركين في العملية التعليمية .

٤. استخدام عدد قليل من الوسائل المساعدة والاكتفاء بالشرح اللفظي .	٣- تفاعل بين الطلاب وبين المعلم . ٤- استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تعليم مختلفة .

ثالثا :مشكلات تفعيل التعليم الإلكتروني لجودة الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية :

١. سوء المناخ التعليمي لقاعات الدراسة والمعامل المحدودة التجهيزات والموارد المالية المحدودة .
٢. عدم توفر البيئات الإليكترونية أو ضآلة المتوافر منها داخل المنظومات التعليمية.
٣. عدم وجود تدريب كاف لأعضاء هيئة التدريس علي المجال الإليكتروني وكذا الطلاب .
٤. وجود قصور في أسلوب ضخ المعلومات للطلاب مما لا يحقق الإلمام الجوهري بمضمون المعلومة .
٥. عدم إدراك الطلاب لمعرف ونواتج التعلم في مجال الدراسة والتي من المفترض أن يدركها الطالب قبل دخوله مجال الدراسة ليحدد إن كان متوافقا مع ميوله أم لا.

الإطار الميداني للدراسة : أولاً :الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- **نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية حيث تهدف إلى تحديد دور التعليم الإليكتروني في تحقيق جودة الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية .

٢- **المنهج الدراسي:** تعتمد هذه الدراسة على استخدام المنهج الكمي والكيفي معا .

٣- طرق البحث : تعتمد هذه الدراسة علي المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل وجميع موجهي التربية الاجتماعية بإدارات التربية الاجتماعية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الفيوم.

٤- **أدوات الدراسة:** تتمثل أدوات الدراسة في

أ _ **أدوات جمع البيانات وهي** : استمارة استبيان للموجهين للتربية الاجتماعية عن تحديد دور التعليم الإليكتروني كألية لتحقيق جودة الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية .

ب _ **أدوات تحليل البيانات وهي** : باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss

٥- **مجالات الدراسة:**

أ- **المجال المكاني:** توجيه التربية الاجتماعية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الفيوم.

ب-**المجال البشري:** تتمثل مفردات الدراسة في عدد ٢٩ من الممارسين(الموجهين للتربية الاجتماعية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة الفيوم)

ج-**المجال الزمني:** فترة إجراء البحث.

ثانياً :عرض نتائج الدراسة:

أ- مطلب توفر الكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

جدول رقم(١)

مطلب توفر الكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في ظل التعليم الإليكتوني

م	المؤشرات	ممارس (ن-٢٩)							
		ملائم		مع التعديل		غير الملائم		متوسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	ان يكون ملماً بمعتقدات المجتمع المحيط بالمدرسة .	٢٢	٧٥.٩	٧	٢٤.١	-	-	٢.٧٦	٠.٤٤	٣
٢	ان يلتزم بتقاليد وأعراف المجتمع المحيط بالمدرسة.	٢١	٧٢.٤	٨	٢٧.٦	-	-	٢.٧٢	٠.٤٥	٤
٣	أن يحترم حقوق الآخرين في اعتناق القيم والاتجاهات والآراء التي تختلف عما يعتنقه	٢٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٤	أن يراعي الخلفية لأنساق التعامل عند تقديم المساعدة.	٢٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٥	أن يكون قادراً على التعامل مع المعوقات الثقافية التي تحد من الإنجاز الأكاديمي للطلاب.	٢٠	٦٩	٩	٣١	-	-	٢.٦٩	٠.٤٧	٥
٦	أن يكون قادراً على تدعيم العوامل البيئية التي تساعد على زيادة التحصيل الدراسي.	٢١	٢٧.٤	٨	٢٧.٦	-	-	٢.٧٢	٠.٤٥	٤
٧	أن يكون ملماً بالمناسبات والاحتفالات المرتبطة بالخلفية	٢٠	٦٩	٩	٣١	-	-	٢.٦٩	٠.٤٧	٥

م	المؤشرات	ممارس (ن-٢٩)							
		ملائم		مع التعديل		غير الملائم		متوسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
	الثقافية لأنساق التعامل.									
٨	أن يكون لديه القدرة على التعامل المهني فيي بيئة متعددة الثقافات.	٢٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٩	أن يكون لديه وعي ذاتي بخلفيته الثقافية.	٢٣	٧٩.٣	٦	٢٠.٧	-	-	٢.٧٩	٠.٤١	٢
١٠	أن يكون ملتزماً بالحيادية عند التعامل مع جماعات للطلاب ذوي المرجعيات الثقافية المتعددة.	٢٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
	المتغير ككل							٢.٨٤	٠.١٣	مستوى مرتفع

يتضح من بيانات الجدول السابق رقم (١) الآتي:

- جاء في الترتيب الأول أن يحترم حقوق الآخرين في اعتناق القيم والاتجاهات والآراء التي تختلف عما يعتنقه، أن يراعي الخلفية الثقافية لأنساق التعامل عند تقديم المساعدة، أن يكون لديه القدرة على التدخل المهني في بيئة متعددة الثقافات ، أن يكون ملتزماً بالحيادية عند التعامل مع جماعات الطلاب ذوي الاحتياجات المرجعية الثقافية المتعددة بمتوسط حسابي(٣)، وجاء في الترتيب الثاني أن يكون لديه وعي ذاتي بخلفيته الثقافية بمتوسط حسابي (٢.٧٩)، وجاء في الترتيب الثالث أن يكون ملماً بمعتقدات المجتمع المحيط بالمدرسة بمتوسط حسابي (٢.٧٦)، وجاء في الترتيب الرابع أن يلتزم بتقاليد وأعراف المجتمع المحيط بالمدرسة، أن يكون قادراً على تدعيم العوامل البيئية التي تساعد على زيادة التحصيل الدراسي

بمتوسط حسابي(٢.٧٢)، ثم جاء في الترتيب الخامس أن يكون قادراً على التعامل مع المعوقات الثقافية التي تحد من الإنجاز الأكاديمي للطلاب، أن يكون ملماً بالمناسبات والاحتفالات المرتبطة بالخلفية الثقافية لأنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٦٩)، وقد يرجع ذلك إلى مد تأكيد الممارسين على أهمية الثقافة المهنية للأخصائي الاجتماعي .

- **وبالنظر للجدول** نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لمؤشرات معيار توفر الكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي كما يحدده الممارسون بلغ(٢.٨٤) وهو معدل مرتفع مما يعكس ضرورة الاهتمام بالكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي.

ب- مطلب التزام الأخصائي الاجتماعي كممارس عام بالتنمية المهنية في المجال المدرسي.

جدول رقم (٢) مطلب التزام الأخصائي الاجتماعي بالتنمية المهنية في المجال المدرسي في ظل التعليم الإليكتروني

م	المؤشرات	ممارس (ن-٢٩)							
		ملائم		مع التعديل		غير الملائم		متوسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أن يلتزم ببذل كل جهد ممكن في سبيل الرقي بالمهنة وتطويرها,.	٢٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	-	١
٢	أن يلتزم بالعمل وفق إجراءات مهنية تتفق مع اختصاص الممارس وتدريبه	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٣	أن يلتزم بالسعي لتحصيل	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١

م	المؤشرات	ممارس (ن-٢٩)						متوسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		ملائم		مع التعديل		غير الملائم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	معارف مرتبطة بالتنشئة الاجتماعية للطلاب.									
٤	أن يلتزم بتنمية معارفه بنظريات السوك الإنساني في البيئة.	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٥	أن يلتزم بنقل خبراته ومعارفه لزملائه من الاخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي.	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٦	أن يلتزم بتنمية معارفه بنتائج الدراسات والبحوث المتعلقة بالمجال المدرسي.	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٧	أن يلتزم بالأبداع والابتكار في القيم بأدوار الممارس العام في المجال المدرسي.	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٨	أن يلتزم بمتابعة التطورات التي تحدث في الميدان المهني باستمرار.	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٩	أن يلتزم بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين الجدد العاملين بالمجال المدرسي	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
١٠	أن يلتزم بتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي.	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
	المتغير ككل							**٣**	**٠**	**مستوى مرتفع**

يتضح من بيانات الجدول رقم (٢):

- جاء في الترتيب الأول: أن يلتزم ببذل كل جهد في سبيل الرقي بالمهنة وتطويرها، وأن يلتزم بالعمل وفق إجراءات مهنية تتفق مع اختصاص الممارس وتدريبه، وأن يلتزم بالسعي لتحصيل معارف مرتبطة بالتنشئة الاجتماعية للطلاب، وأن يلتزم بتنمية معارفه بنظريات السوك الإنساني في البيئة. و أن يلتزم بنقل خبراته ومعارفه لزملائه من الاخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي. و أن يلتزم بتنمية معارفه بنتائج الدراسات والبحوث المتعلقة بالمجال المدرسي. وأن يلتزم بالأبداع والابتكار في القيم بأدوار الممارس العام في المجال المدرسي، و أن يلتزم بمتابعة التطورات التي تحدث في الميدان المهني باستمرار. و أن يلتزم بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين الجدد العاملين بالمجال المدرسي، و أن يلتزم بتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي. بمتوسط حسابي(٣)، وقد يرجع ذلك إلى مدى تأكيد الأكاديميين والممارسين على ضرورة رفع مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي من خلال الدورات التدريبية الإجبارية لكل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي من خلال الدورات التدريبية الإجبارية لكل الأخصائيين العاملين بالمجال المدرسي قبل إسناد المهام المهنية والتدريب أثناء العمل وهذا ما أكدت عليه دراسة (مدحت فتوح،١٩٨٠) ، أو من خلال إرسال الإدارة العامة للتربية الاجتماعية بوزارة التربية والتعليم أو المديريات بالمحافظات نشرات توجيهية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بصفة مستمرة.
- وبالنظر إلى الجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لمؤشرات معيار التزام الأخصائي الاجتماعي بالتنمية المهنية في المجال المدرسي كما يحدده الأكاديميون والممارسون بلغ(٣) وهو معدل مرتفع مما يعكس

ضرورة التزام الأخصائي الاجتماعي المدرسي بالتنمية المهنية في المجال المدرسي و ذلك لتحقيق جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

جدول رقم(٣)

مطلب تفعيل التعليم الإليكتروني لتحقيق جودة ممارسة الخدمة الاجتماعية

م	المؤشرات	ممارس (ن-٢٩)							
		ملائم		مع التعديل		غير الملائم		متوسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يرفه مستوي التحصيل لدي الطلبة	٢٩	١٠٠	-	-	-	-	٣	-	١
٢	يمكن الطلبة من التعلم الذاتي	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٣	يمكن الطلبة من التواصل مع الأستاذ في أي مكتن وزمان من خلال البريد الإليكتروني	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٤	يزيد من خبرات ومهارات الطلبة الحاسوبية	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٥	يساعد الطلبة علي الاحتفاظ بالمعلومات فترة طويلة	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٦	يراعي الفروق الفردية بين الطلبة	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٧	ينمي المهارات المعلوماتية	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٨	ينمي التفكير النافد والإبداعي	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
٩	يعمل علي إيجاد بيئة تعلم حقيقية	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١
١٠	يعطي تغذية راجعة ومباشرة	٢٩	١٠٠		-	-	-	٣	-	١

م	المؤشرات	ممارس (ن-٢٩)							
		ملائم		مع التعديل		غير الملائم		متوسط حسابي	انحراف معياري	ترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
	المتغير ككل							٣	٠	مستوى مرتفع

وبالنظر إلي الجدول رقم ٣ يتبين أن الترتيب الأول جاء يرفع مستوي التحصيل لدي الطلبة ويمكن من التعليم الذاتي وجاء في الترتيب الأخير أنه يعطي تغذية راجعة ومباشرة.

ثالثاً: نتائج الدراسة وتوصياتها:

أولاً: بالنسبة للتساؤل الاول : توفر الكفاءة الثقافية للأخصائي الاجتماعي في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي والذي لابد وان يكون الاخصائي لدية ادراك بالأتي:

- أن يكون على وعي بتقاليد وأعراف المجتمع المحيط بالمدرسة .
- أن يحترم حقوق الآخرين في اعتناق القيم والاتجاهات والآراء التي تختلف عما يعتنقه.
- أن يراعي الخلفية الثقافية لأنساق التعامل عند تقديم المساعدة.
- أن يكون قادر على تدعيم العوامل الاجتماعية التي تساعد على زيادة التحصيل الدراسي.

ثانياً :بالنسبة للتساؤل التاني: التزام الأخصائي الاجتماعي بالتنمية المهنية في المجال المدرسي والذي لابد وان يكون الاخصائي لدية ادراك بالأتي:

- أن يلتزم ببذل كل جهد ممكن في سبيل الرقي بالمهنة وتطويرها.
- أن يلتزم بالعمل وفق إجراءات مهنية تتفق مع اختصاص الممارس وتدريبه

- أن يلتزم بتنمية معارفه بنظريات السوك الإنساني في البيئة.
- أن يلتزم بالأبداع والابتكار في القيم بأدوار الممارس العام في المجال المدرسي.
- أن يلتزم بمتابعة التطورات التي تحدث في الميدان المهني باستمرار.

بالنسبة للتساؤل الثالث:

- ادراج مقررات التعليم الاليكتروني وتنقيحها وتبسيطها للطلاب .
- اقامة دورات تدريبية حول مجال التعليم الإليكتروني ومتطلباته والادوار الجديدة التي ينبغي أن تكون .
- عقد دورات تدريبية مخصصة للأساتذة لإكسابهم مهارات تصميم الدروس إلكترونيا يشرف عليها متخصصون في هذ المجال .
- نشر الوعي العلمي والتقني حول فوائد التعلم الإلكتروني .
- العمل علي توظيف التعلم الإليكتروني في مجال التعلم الذاتي

رابعاً: مقترحات وتوصيات لتطوير جودة ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي : في البداية فإن تحقيق المقترحات والتوصيات السابقة سوف يسهل عمل الأخصائي الاجتماعي المدرسي وييسر مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، هذا ويمكن أن نضيف مقترحات وتوصيات أخرى **كالتالي:**

١. ضرورة تحسين تعليم الخدمة الاجتماعية وإعطاء ساعات أكثر لمادة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، بحكم أنه في المجالات الرئيسية في مهنة الخدمة الاجتماعية ، وأقدم مجالات الممارسة المهنية بها، والأكثر انتشارا في مختلف محافظات مصر من شمالها إلى جنوبها ومن شرقها إلى غربها.
٢. ضرورة الاهتمام بالتدريب الميداني أو العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية وخاصة التدريب الذي يتم في المجال المدرسي.

٣. ضرورة توفير البرامج الكافية والمناسبة للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي بما يساهم في زيادة معارفهم وتحسين مهاراتهم وزيادة خبراتهم.
٤. ضرورة أن يجتهد الأخصائيين الاجتماعيين بشكل اكبر في أداء المهام والواجبات والأدوار المطلوبة والمتوقعة منهم في المجال المدرسي.
٥. ضرورة أن يحرص الأخصائيين الاجتماعيين على التعاون مع جميع العاملين في المدرسة من خلال الاستفادة من ثقافة وتقنيات العمل الفريقي Team Work.
٦. ضرورة أن يتعلم الأخصائيين الاجتماعيين مهارات الحاسب الآلي Computer ووسائل التواصل الاجتماعي social Media بما يساهم ذلك في تسهيل عمل الاتصالات التي يحتاجونها وعملية التواصل السريع مع الآخرين والتنظيمات المدرسية والمنظمات القائمة في البيئة المحيطة بالمدرسة.
٧. زيادة التفاعل مع أنظمة التعلم الإليكتروني وبرمجياته .
٨. الاعتماد بشكل كبير في العمليات التعليمية علي التعليم التعاوني الإليكتروني .
٩. إعطاء أكبر اهتمام لتصميم التعليم الإليكتروني .

المراجع :

أولاً: المراجع العربية

١- ابن منظور : لسان العرب ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٨٤، ص٧.
٢- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم: **تصور مقترح لأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة التنظيمات المدرسية" دراسة**

مطبقة على مجالس الأمناء والآباء والمعلمين بالمدارس الابتدائية بقنا، المؤتمر العلمي الرابع والعشرون، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١١.

٣- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم: **إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية**، بحث منشور في المؤتمر العلمي التاسع عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٦.

٤- أحمد الخطيب: **إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية**، الأردن، عمان، جدارا للكتاب العالمي، 2005،ص١١٨.

٥- أحمد الشافعي ، محمد السيد: ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوى الياباني وإمكانية الاستفاده منه في مصر، بحث منشور **أبحاث اليرموك** ، العدد (١) ، الأردن ، ٢٠٠٣.

٦- أحمد حسني أبراهيم : متطلبات دور الريادة الطلابية في مواجهة ظاهرة التطرف لدى بعض طلاب الجامعة ، بحث منشور في **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، العدد الرابع والعشرين ، الجزء الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة لأجتماعية ، ٢٠٠٨، ص٤٦٤.

٧- السيد البهواشي، سعيد الربيعي:**ضمان الجودة في التعليم العالي "مفهومها – مبادئها –تجارب عال** "، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٥، ص ص ٣٢، ٣٣.

٨- أمل محمد منصور: **معايير ضمان جودة البرنامج "رؤية مهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الشباب" دراسة مطبقة على مراكز الشباب بمدينة أسوان**، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ،العدد السادس والعشرون ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٩.

٩- أمينة محمود حسين وآخرون: **تقييم منظومة التعليم المفتوح من منظور الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة القاهرة** بحث منشور في المجلة العلمية ، العدد الثاني بكلية التجارة ، جامعة عين شمس،١٩٩٨.

١٠- احمد شفيق السكرى :**قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية** ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية،٢٠٠٠،ص٢٦٢.

١١- أحمد مصطفى:إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000،الكتاب الجامعي، جامعة الزقازيق، ٢٠٠١ ، ص٧٠.

١٢- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد: دليل الطالب، القاهرة، ٢٠٠٩،ص١١.

١٣- بلقاسم بن على محمد عاطف الراشدي: امكانية التطبيق بعض المعايير الجودة الشاملة في ممارسة الإشراف التربوي اداء معلمي العلوم من وجهة نظر المختصين والمشرفين والمعلمين ، مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة ام القري،٢٠١٠،ص١١٦.

١٤- جمال مصطفي عبد الرحمن : تنمية مفاهيم التعليم والتعلم الإليكتروني ومهاراته لدي طلاب كلية التربية لسلطنة عمان ، مجلة كلية التربية ، مسقط ، مايو ٢٠٠٥م .

١٥- عدنان بن أحمد بن راشد الورثان :مدي تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم ، دراسة ميدانية بمحافظة الاحساء ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، ٢٠٠٥م.

١٦- سوسن شاكر ، محمد عواد: إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم ، دار الصفاء للنشر والتوزيع الأردن، عمان ،2007، ص٤٤-٤٦.

١٧- سمير حسن منصور : مقياس جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي، بحث منشور في المؤتمر العلمي التاسع عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٦

١٨- صفية سعيد حمدان : نموذج مقترح لمواصفات القائد المدرسي المعاصر في مدارس التعليم العام بالمملكه العربيه السعودية "دراسة ميدانية تحليلية، رسالة ماجستير غير منشوره ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠١١، ص٤٩.

١٩- طلعت مصطفي السروجي: التنمية الاجتماعية من الحداثة إلي العولمة ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٧، ص٢١٢.

٢٠- غسان عبد الحميد سرحان: رؤية مقترحة لتوطين التدريب في المدارس في ضوء إدارة الجودة الشاملة، بحث منشورفي المؤتمر العلمي الثامن، جودة واعتماد مؤسسات التعليم العام في الوطن العربي في الفترة من ٢٣-٢٤ مايو ٢٠٠٤، ص٣٤٥.

٢١- ماهر أبو المعاطي على: جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث ، ورقة عمل منشوره في المؤتمر العلمي السابع عشر ، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٤.

٢٢- مدحت أبو النصر: الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ،٢٠١٧، ص٧.

٢٣- مصطفى أحمد حسان: إدارة الجودة الشاملة في مجالات الخدمة الاجتماعية ، ورقة عمل للمؤتمر العلمي الأول ، لجنة قطاع معاهد

الخدمة الاجتماعية ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببور سعيد ، ٢٠٠٥ ، ص٢٦٩.

٢٤- مرفت أحمد أبو النيل: دور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تحقيق معايير جودة المدرسة الفعالة ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد العشرون، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية ،٢٠١١.

٢٥- منال طلعت محمود: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، المؤتمر العلمي الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ٢٠٠٥.

٢٦- مجمع اللغة العربية : المعجم الوجيز ، وزارة التربية والتعليم ، القاهرة ، ١٩٩٢، ص٣٩٢.

٢٧- محمد رفعت ، مصطفي عبدالعظيم :متطلبات ضمان الجودة والاعتماد في الخدمة الاجتماعية " تجارب محلية ودولية " ورقة عمل منشوره في المؤتمر العلمي التاسع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٦، ص٣٦٠١.

٢٨- محمد بن سليمان البندارى ، طعيمة رشدى أحمد : تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة ، وزارة التعليم العالي ، سلطنة عمان ، ٢٠٠٢ ، ص٥.

٢٩- مدحت أبو النصر: الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، مرجع سبق ذكرة، ص ص١٧٨- ١٩٠.

٣٠- مها جويلي: المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية "دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرين"، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص٤٠.

٣١- مدحت فؤاد فتوح: معوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ١٩٨٠.

٣٢- نادية عبدالعزيز حجازي : متطلبات جودة الأداء المهني الأحصائي الأجتماعي في العمل مع الجماعات بمداراس الدمج، بحث منشورفي مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، العدد الخامس والعشرين ، الجزء الرابع ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، اكتوبر ٢٠٠٨، ص١٧٥٩.

٣٣- نعيم عبد الوهاب شلبي، عبد العزيز حسين: تقييم جودة التعليم العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان، العدد الخامس العشرون،٢٠٠٨.

٣٤- نبيل محمد محمود أبو الحسن: معايير جودة الممارسة المهنية لخدمة الاجتماعية في مجال التوسط الأسري "، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد التاسع والعشرين ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية،٢٠١٠.

٣٥- يحيي حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية ، الشركة العالمية للنشر ، القاهرة ،١٩٩٨ ، ص ١٢٣.

ثانيا المراجع الاجنبية

1- arthur, elizabeth: school social workers perception of actual preferred engagement in role related activities ,**phd** dissertation ,Virginia, university of virginia,2009.

2- linn Robert: **Reporting school Quality In standards based Accountability,USA, California University system** , 2002 , p.279.

3- Colardyn, Danielle:**Quality Assurance in Continuing Vocational Training**, European Training Foundation,1998,pp22−23.

4- Belawati,Tian, & Zuhairi, Amin:The Practice of Quality Assurance System in Open and Distance Learning: Acase Study at Universitas Terbuka, International Review of Research in Open and Distance Learning,V8,2007,p2.

5- Pond,W,M: **Twenty First Century Education And Training Implications For Quality Assurance** , The Internet And Higher Educationmvolm4,2002.

6- Cheng,Y :Q**uality Assurance In Education M Internal, Interface And Future, Journal Of Quality In Education**, Vol,11. No4.2003.

7- National Association Of Social Workers: NASW **Standards For School Social Workers Services** (USA,NASW Press,2002),P9.

8- Robert Constable: **The Role Of School Social Workers** (USA: Loyola University, 2008), P3.