واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً وآليات مقترحة لتطويره

The Reality of Social Work Education Electronically and Proposed Mechanisms for its Development

دكتورة / أسماء مصطفى عبد الرازق أحمد

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسيوط

ملخص

أصبح التعليم الإلكتروني متطلباً هاماً وضرورياً، لضمان استمرار العملية التعليمية خاصة في أوقات الطوارئ والأزمات، حيث يتيح الفرصة لتوفير فرص المرونة الكافية وتخطي الحواجز الزمانية والمكانية والتي قد تقف عائقاً أحياناً أمام استمرار العملية التعليمية، لذلك هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً، وإيجابيات وسلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً، ومن ثم التوصل إلى آليات مقترحة لتطويره، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لطلاب قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة العلوم والتقنية في الفجيرة وعددهم ٩٤ مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً كما يحدده الطلاب جاء مرتفعاً، وذلك من خلال حرص أساتذة الخدمة الاجتماعية على تشجيع الطلاب على المشاركة في المناقشات بشكل مستمر، متابعة انجاز الأعمال الأكاديمية لهم، وكذلك ارتفاع مستوى إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب، وذلك من خلال سهولة الرجوع إلى المحاضرات مسجلة في أي وقت، والقدرة على متابعة الدراسة في أي مكان، وتقليل التكلفة والتخفيف من العبء المادي عند التنقل، كذلك أكدت الدراسة انخفاض مستوى سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب.

الكلمات المفتاحية: تعليم الخدمة الاجتماعية- التعليم الإلكتروني- آليات مقترحة.

Abstract:

E learning has become a significant and essential requirement to ensure the continuity of the learning process especially in the time of emergencies and crises. This type of learning provides the sufficient opportunities to out pass the time and place constraints. Theses constraints sometimes hinder the steadiness of the learning process. The current study aims at outlining the factual social work education electronically, the positives and negatives of the electronic social work education. This will aid to suggested mechanisms to develop it. This study relies on using the comprehensive social survey on 94 students in the department of sociology and social work at the university of science and technology in Fujairah. The study comes to the conclusion that the electronic work education was high. This is due to the keenness of the social work professors on encouraging students to continually participate in discussions and their continuous follow-up of the students' academic achievements. As well as the high level of positives for social work education electronically from the students' point of

view, through the ease of returning to the recorded lectures at any time, the ability to pursue studies anywhere, and reduce the cost and reduce the financial burden when moving, the study also confirmed the low level of negatives Social work education, online, from the students' point of view.

Keywords: social work education – E- learning - Proposed Mechanisms

أولاً: مشكلة الدراسة:

"يشهد الواقع العالمي تقدماً هائلاً في مجال التكنولوجيا، حيث جاءت الثورة التكنولوجية التي نعيشها اليوم، بوسائل، وأساليب لم تقتصر أهميتها على خدمة الإنسان، وممارساته الوظيفية، بل لها دور فاعل في زيادة معلوماته، ومعارفه، ورفع مستوى قدراته، وكفاياته، ومهاراته، ومسايرته لآخر تطورات العلم والتكنولوجيا". (الحيلة، ٢٠١٠، ص١٣)

كما أن ثورة المعلوماتية في العالم، أصبحت تفرض على طالبي المعرفة في عالمنا العربي أن يتحركوا بسرعة وفاعلية كي لا يفقدوا مكانتهم في خضم السباق العلمي والمعلوماتي، والعمل على التواصل والإرادة، بعد ما أصبحت وسائل إنتاج المعرفة عالمية كجزء أساسي من تفكير هذا العصر، بما يستتبعه ذلك من نتائج تتصل بالمناهج، طرق التدريس، واللغة المستخدمة، والأساليب المتبعة، والتخصصات التي نحتاج إليها بما يمكن أبنائنا من العيش، وهم مسلحون بلغة العصر الجديد ومفاهيمه وآلياته، بالقدر الذي يؤهلهم للتعامل الجيد مع آليات العصر.

"لذا ازداد الاهتمام بتكنولوجيا التعليم في الوطن العربي؛ نظراً لازدياد المعرفة وتسارعها، وزيادة أعداد المتعاملين، وللدور الكبير الذي تعلبه التكنولوجيا في تطوير عملية التعليم، وتسهيل التعلم واكتسابه بأقل وقت ممكن، وديموته إلى أقصى ما يمكن". (الحيلة، ٢٠١٠، ص١٣)

إضافة إلى أن التطور والتقدم الحادث في مجال تكنولوجيا التعليم أدى إلى ظهور كثير من المستحدثات التكنولوجيـــة والتي أصبح توظيفها في العملية التعليمية ضرورة ملحة، للاستفادة منها في رفع كفاءة العملية التعليمية، ومـــن بـــين تلك المستحدثات التعلم الإلكتروني (Learning Electronic) وقد ظهر في منتصف التسعينيات وأصبح يختصر مصطلحه إلى (E- Learning) ونتيجة للانتشار الواسع لتكنولوجيـــا المعلومـــات والاتصـــالات، وتوظيفها لخدمة العملية التعليمية، تمكنت الجامعات والكليات والمؤسسات

التعليمية الأخرى من إطلاق برامجها التعليمية والتدريبية إلكترونياً عبر الإنترنت. (أحمد، ٢٠١٢، ص٤)

ويعد التعليم الإلكتروني: هو إحدى منتجات ثورة تكنولوجيا المعلومات الحديثة في نقل وإنتاج واستهلاك المعرفة من خلال أساليب وتقنيات التعليم، باستخدام التقنية وما تشمله من أجهزة وبرامج في عمليات التعليم، بدءاً من استخدام وسائل العرض الإلكترونية لإلقاء الدروس في الفصول التقليدية واستخدام الوسائط المتعددة في عمليات التعليم الفصلي والتعليم الذاتي، و انتهاءً ببناء المدارس الذكية و الفصول الافتراضية التي تتيح للطلاب الحضور والتفاعل مع محاضرات وندوات تقام في دول أخرى من خلال تقنيات الإنترنت والتلفزيون التفاعلي وغيرها من وسائل الاتصالات. (دروش، باشيوة، ٢٠٠٦)

ولم يكن الهدف من التعليم الإلكتروني هو إلغاء التعليم التقليدي وإنما التعليم الإلكتروني أصبح متطلباً هاماً وضرورياً، لضمان استمرار العملية التعليمية خاصة في أوقات الطوارئ والأزمات، حيث يتيح التعلم عن بعد توفير فرص المرونة الكافية وتخطي الحواجز الزمانية والمكانية والتي قد تقف عائقاً أحياناً أمام استمرار العملية التعليمية.

إن أهمية الثقافة والتعليم مسألة لم تعد اليوم محل جدل في أي منطقة من العالم فالتجارب الدولية المعاصرة أثبتت أن بداية الخطوات السليمة على خارطة التقدم الحقيقية بل والوحيدة هي التعليم المتميز، وهو ما تؤكده الدول المتقدمة نفسها حيث تضع التعليم في أولوية برامجها وسياستها التنموية. (دروش وآخرون، ٢٠٠٦)

ويتجسد مفهوم التعليم الإلكتروني بالطريقة أو الوسيلة التي يتم من خلالها تقديم المحتوى التعليمي للمتعلم بأسلوب جيد وفعال بحيث يتمكن المتعلم من التفاعل مع ذلك المحتوى مختصراً فيه الوقت والجهد، مما يعني تقليل التكلفة، وضمان الوصول إلى أقصى درجات التعلم من خلال بيئة تعليمية سهلة وجذابة. وهوما فتح المجال لإحداث تغيير في دور المعلم الذي كان يعتمد على التلقين المحدد بوقت، مما أتاح فرصة أكبر في تطوير وتقديم البرامج التعليمية بصورة مباشرة وغير مباشرة. إذ يمكن للطالب أن يتابع دراسته ويستمر في تلقي الإرشادات من أساتذته من أي مكان وفي أي وقت حسب ظروفه ورغبته، من خلال الاتصال بالمواقع الإلكترونية التي تحتوي على مادة التعلم وعلى المواد الإثرائية الإلكترونية المختلفة، كذلك الاتصال بمجموعات الطلبة والمعلمين بحيث تمكنه من الاطلاع وتناول الأفكار والآراء ومناقشتها بسهولة ويسر مما يجعله عنصر ديناميكياً فعالاً. (صلاح الدين، ٢٠١٨)

وقد تناولت العديد من الدراسات التعليم الإلكتروني من عدة جوانب منها، ما يرتبط باتجاهات الطلبة نحو التعليم الإلكتروني، وأخرى عن إيجابيات التعليم الإلكتروني، وعن المعوقات التي تحول دون الاستفادة منه، وكذلك أثر التعليم الإلكتروني في زيادة تحصيل الطلاب.

وقد هدفت دراسة تشين وهيونج ولياو Liaw (2007)، Huang، Chen إلى معرفة اتجاهات المعلمين والمتعلمين نحو استخدام التعليم الإلكتروني، وأظهرت نتائج الدراسة أن اتجاهات عينة الدراسة كانت إيجابية نحو استخدام التعليم الإلكتروني، وأن هناك عوامل مؤثرة في اتجاهات المتعلمين نحو التعليم الإلكتروني كأداة تعليمية فعالة تتعلق بالتعلم الذاتي، والتعلم بقيادة المعلم، والتعلم الفعال، والتعلم باستخدام الوسائط المتعددة.

كذلك أشارت دراسة (عبداللطيف، ٢٠١١) إلى أن للتعليم الإلكتروني مميزات وإيجابيات عديدة منها؛ اختصار الوقت وتقليل الجهد، جعل التعليم أكثر تشويقاً ومتعة، تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود الزمان والمكان، تحفيز التعليم الذاتي، إمكانية استعراض كم كبير من المعلومات، وغير ذلك. كما أوضحت الدراسة سلبيات ومعوقات التعليم الإلكتروني والتي تتمثل في: ضعف التفاعل الإنساني بين الأستاذ والطالب، وافتقار نسبة كبيرة من المعلمين والطلبة لخبرة التعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم توفر مستلزمات التعليم الإلكتروني بشكل كاف، ومشكلة الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي التي تعد عقبة أساسية أمام تطبيق التعليم الإلكتروني.

وقد توصلت دراسة حسام و العبدالله، (٢٠١١) إلى عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات أعضاء الهيئة التدريسية على محور (مدى استخدام التعليم الإلكتروني، وإيجابياته، وسلبياته، ومعوقاته) تبعاً لمتغير الرتبة العلمية، وتبعاً لمتغير الخبرة التدريسية، وعدم وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات أعضاء الهيئة التدريسية على محور (مدى استخدام التعليم الإلكتروني، وإيجابياته، ومعوقاته) تبعاً لمتغير التخصص، وأكدت الدراسة وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات أعضاء الهيئة التدريسية على محور السلبيات تبعاً لمتغير التخصص لصالح التخصص الأدبي، ووجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط درجات الطلبة على محور (مدى استخدام التعليم الإلكتروني، وسلبياته) تبعاً لمتغير التخصص لصالح التخصص العلمي. وكانت نسبة اهتمام كل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة بالتعليم الالكتروني ضئيلة، حيث يعد البريد

الإلكتروني وبث المحاضرات بالصوت والصورة من أقل استخداماته، في حين أكد أفراد العينة على دور التعليم الإلكتروني في دعم التعلم الذاتي وزيادة المهارات الحاسوبية.

كما أشارت دراسة أبو عقيل، (٢٠١٤) إلى أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه استخدام التعليم الإلكتروني في التعليم الجامعي ومنها: قلة عدد الموظفين المختصين بتقديم الدعم الفني للطلبة، وعدم إلمام الطلبة بمهارات التقنيات الحديثة، وكثرة عدد المواد الدراسية، وعدم وجود ورش عمل تفاعلية في استخدام التعليم الإلكتروني، وأكدت أن الطلبة الذين يواجهون معوقات في استخدام التعليم الإلكتروني هم الإناث أكثر من الذكور، وطلبة السنة الأولى مقارنة بالسنوات الأخرى.

وقد هدفت دارسة الحنتولي، (٢٠١٦) إلى التعرف على واقع التعلم الإلكتروني من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا برامج كلية التربية وأعضاء الهيئة التدريسية، وبيان أثر متغيرات الدراسة على ذلك. وتكون مجتمع الدراسة من تسعة أعضاء هيئة تدريس في كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية، والطلبة من (٤٢٨) طالباً وطالبةً من طلبة كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية. وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية: أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمجالات واقع التعلّم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا في برامج كلية التربية قد أتت بمتوسط (٣,٧٣)، ونسبة مئوية (٧٤,٦%)، وهذا يدل على درجة مرتفعة لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وقد توافقت هذه النتيجة مع نتائج المقابلات مع أعضاء الهيئة التدريسية في كفاية البنية التحتية في الجامعة وتلبيتها إلى حد كبير لمتطلبات التعلم الإلكتروني، والدور الذي تلعبه الجامعة في مساعدتهم للتعامل مع التعلم الإلكتروني وخدمات التدريب والدعم الفني، وهذا ما أكدته نتائج تحليل الوثائق الصادرة عن مركز التعلم الإلكتروني. أما من حيث دور التعلم الإلكتروني في تحقيق التفاعل بين المتعلمين جاء بأعلى درجة (٧٨,٢%)، وهذا يتوافق بشكل كبير مع وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية حول دور التعلم الإلكتروني في تحقيق التفاعل بين المتعلمين؛ فقد اتفق معظمهم على أن التعلم الإلكتروني يزيد من التفاعل بين المتعلمين أنفسهم وبين المتعلمين والمدرس، لتنوع أدوات التفاعل والتواصل التي يوفرها.

وكذلك هدفت دراسة السالمي (٢٠٢٠) إلى تقييم تجربة التعلم الإلكتروني من حيث آلية تحويل المحاضرات والدروس من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية، وآلية التواصل بين المدرس والطلبة خلال الفصل الدراسي، بالإضافة إلى مناقشات الدروس المختلفة وآلية التقييم سواء للتكاليف المقدمة أو للامتحانات النصفية والنهائية. واعتمدت

الدراسة في تقييم هذه التجربة على مراجعة وتحليل جميع الوثائق المرتبطة بالمقرر من المحاضرات والمناقشات والتكاليف وآليات التواصل بين المدرس والطلبة بالإضافة إلى تحليل استبانة قصيرة تبين آراء الطلبة حول تجربة المقرر الإلكتروني. حيث أبرز تقييم هذه التجربة أهمية التعليم الإلكتروني من حيث تسهيل تقييم الطلبة ومتابعة تطورهم ونشاطهم خلال الفصل الدراسي من خلال التقارير المفصلة التي يتيحها نظام التعلم الإلكتروني. حيث أشار الطلاب إلى تنوع المحتوى التعليمي، وسهولة التواصل بين المدرس والطلبة، وكذلك سهولة متابعة الأنشطة التعليمية ومتابعة معدلاتهم في أساليب التقييم المختلفة، فكانت جميع وسائل التواصل متاحة سواء كان عن طريق البريد الإلكتروني أو صفحة المقرر على المودل من خلال منتديات المناقشة أو حتى من خلال مجموعة المقرر على تطبيق الواتساب. أما فيما يتعلق بالتكاليف والواجبات فإن تفاصيلها أتيحت للطلبة بفترة كافية، وبها كل التوجيهات والإرشادات التي يحتاجونها لتنفيذ التكليف وتسليمه.

وتوفر عملية التحسين المستمرة في التكنولوجيا، وفي كل ما يتعلق بتقنية المعلومات والاتصالات فرصًا لنا لفهم هذه الابتكارات ودمجها في تعليم الخدمة الاجتماعية، حيث أصبح من الممكن تقديم الدورات الخاصة بتعليم الخدمة الاجتماعية عبر الإنترنت، مع مراعاة مناسبة تلك الدورات التدريبية المقدمة عبر منصات التعليم الإلكتروني، حيث أنها يجب ألا تكون مجرد نسخة طبق الأصل من المقدمة وجهًا لوجه، ولكنها تتطلب العديد من الموارد أو الأساليب المبتكرة في التعليم والطرق التي تعزز المناقشة والتفكير النقدي لدى الطلاب، والعمل على استمرارية هذا النوع من التعليم، و عندما يكون التدريس والتعلم وجهًا لوجه صعبًا على بعض الطلاب، سيكون التعليم الإلكتروني هو الأفضل، لأنه يتيح بعض المرونة بالنسبة للطلاب الآخرين. (Craik, 2019)

وقد اتجهت الخدمة الاجتماعية في السنوات الأخيرة إلى استخدام التكنولوجيا في التعليم لمواكبة التطورات الحديثة وتوافقاً مع تغيرات ومستجدات العصر، وازدادت الحاجة الملحة لذلك في ظل أزمة جائحة كورونا، حيث اتجه العالم إلى تفعيل منظومة التعلم الإلكتروني في كافة المراحل الدراسية والتخصصات المختلفة، وكانت الخدمة الاجتماعية واحدة من ضمن هذه التخصصات، مما يؤكد على أهمية المتابعة والدراسة المستمرة لاستخدام منظومة التعلم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية من أجل تطويرها والارتقاء بها باعتبارها أضحت متطلباً ضرورياً في ظل التغيرات الحالية، وقد أكدت دراسة (Anderson, 2011) أن التعلم عبر الإنترنت له فوائد عديدة وذلك عندما يتم استخدامه

بشكل مناسب، حيث يمكن من خلاله تعزيز التفكير النقدي وإيجاد بيئة تعليمية نشطة وفعالة في تعليم الخدمة الاجتماعية، وأن طلاب الخدمة الاجتماعية يحتاجون إلى الاستعداد للممارسة في عالم تكنولوجي، والتفكير بشكل نقدي، وأن تعليم الخدمة الاجتماعية بحاجة إلى دمج مجالات جديدة للتعليم مع التركيز على أساليب التعلم الإلكتروني، والتواصل الإلكتروني.

وقد اتفقت دراسة كل من أركوفول (2014) Arkorful، ودراسة ريمير Reamer, (2013) على أهمية تفعيل التعليم الإلكتروني لطلبة التعليم العالي وأنه يتضمن العديد من المزايا منها: استخدام الأدوات التكنولوجية والرقمية للتعليم والتعلم. لتمكين المتعلمين من الدراسة في أي وقت وفي أي مكان. كما أنها تنطوي على التدريب والمعرفة، والوصول إلى مقاطع الفيديو التعليمية الإبداعية، وأنه يحفز الطلاب على التفاعل والتواصل مع بعضهم البعض في أي مكان، وكذلك تبادل واحترام وجهات النظر المختلفة، كما أنه يسهل التواصل ويحسن العلاقات، وكذلك أشارت Reamer, (2013) إلى أنه على الرغم من الفوائد التي يقدمها التعلم عبر الإنترنت إلا أنه ينطوي على العديد من التحديات المرتبطة بالنزاهة والأمانة لأكاديمية، وجودة المادة العلمية المقدمة، والأداء الأكاديمي للطلاب، والتدريب الميداني، والقدرة على إكساب الطلاب المعارف والمهارات الأساسية للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وفي دراسة (الميزر) ٢٠١٣ أشارت النتائج فيما يتعلق باتجاهات الطالبات نحو استخدام التعليم الإلكتروني في تدريس الخدمة الاجتماعية إلى أن المكون المعرفي قد جاء في الترتيب الأول بنسبة ١٧,٨٤ %، يليه في الترتيب المكون السلوكي حيث حصل على الترتيب الثاني بنسبة ١٧,٤٠ %، في حين حصل على الترتيب الثالث المكون الوجداني وبنسبة ١٧,٠٨ %. وفى ضوء تلك النتائج يتبين أن اتجاهات الطالبات نحو استخدام التعلم الإلكتروني في تدريس الخدمة الاجتماعية تعتبر ايجابية وبدرجة عالية ومتقاربة للمكونات الثلاثة لمقياس الاتجاه، كما جاءت النتائج المتعلقة باستجابات الطالبات فيما يتعلق بمزايا التعليم الإلكتروني، مرتفعة أيضاً. وقد أوضحت دراسة فورجي Forgey, (2016) من خلال استطلاع آراء ٢٣ طالب يدرسون وجهًا لوجه، و١٢ طالبًا يدرسون عبر الإنترنت والمقارنة بينهما للتحقق من تقييم جودة بيئة التعلم للخدمة الاجتماعية، وفعالية استراتيجيات التدريس من وجهة نظر الطلاب، ونماذج المهام وتقييمات مقرر الطلاب. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في نتائج التعلم كما تم قياسها بواسطة معيار تقييم

الواجبات، الدرجات وتصورات الطلاب عن مدى تحقيق أهداف التعلم والجودة في بيئة التعلم وفعالية خمسة من استراتيجيات التدريس المستخدمة. وأكدت دراسة أندريوني Andrioni, (2018) أهمية إدخال التعلم الهجين في تعليم الخدمة الاجتماعية والجمع بين التعلم بالطرق التقليدية والتعلم عبر الانترنت، وباستخدام وسائل التكنولوجيات، والمحاضرات الافتراضية، وأنه يؤدي إلى طرق جديدة للمشاركة الفعالة في عملية التعلم، ويعد إضافة قيمة ذات طابع ابتكاري، يتناسب مع الاحتياجات المتغيرة للطلاب.

وقد أشارت دراسة النجار(٢٠١٩) إلى أن أهم خصائص تعليم الخدمة الاجتماعية عن بعد جاءت كالتالي: أنه يوفر الكثير من الوقت والجهد والمال، يساعد في متابعة وإدارة المشاريع البحثية المهنية، ثم تشجيع الإبداع لتطوير أنساق العملية التعـــليمية، تطبيق نظاما للممارسة العامة يدعم المشاركة والتفاعل بين عناصر العملية التعليمية، ومشاركة المتعلم في بناء المحتوى التعليمي للمهنة، تشكل بيئة تعلم تعاوني، وأنه يعد الأسلوب الأكثر ملائمة لمواكبة التطور المعرفي والمهني. وقد توصلت دراسة (سيد، ٢٠٢٠) الي أن طلاب الخدمة الاجتماعية (عينة الدراسة) لديهم اتجاهات مؤيدة نحو استخدام التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل جائحة كورونا بل بعض الآراء تطلب استمرارها بعد الانتهاء من جائحة كورونا، وأن أفراد العينة موافقون بشدة على أهمية استخدام التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية، وأنهم يرون أنها تحفز الطالب على تنمية التفكير الإبداعي، وتكسبهم معلومات قيمة في وقت قصير وبجهد أقل، وأنها تزيد من تفاعل الطلاب بالمحاضرات، وتكسبهم المعلومة بطرق متنوعة.

وقد أوضحت دراسة أحمد (٢٠٢٠) ضرورة قياس وتقويم الكفاءات المهنية الواجب توفرها لدى عضو هيئة التدريس في التعليم عن بعد لمقررات الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال السمات الشخصية والذاتية، التدريس والتقويم، التفاعل مع الآخرين، الجانب المعرفي، وأخيراً توظيف التكنولوجيا. وأوصت بضرورة إتاحة فرص التدريب الكافي للأكاديميين سواء الرقمية وغير الرقمية لأسس التعليم والتدريس الجامعي في الخدمة الاجتماعية، وكيفية الإعداد والتخطيط لأهداف العملية التعليمية ومحتوى المقررات وطرق التدريس في الخدمة الاجتماعية، وأساليب التقويم الحديثة، ومهارات الاتصال والتواصل مع الطالب خلال التعلم الإلكتروني وذلك تحت إشراف الخبراء والمتميزين من الأساتذة. كما أكدت دراسة محمود (٢٠٢١) أن مستوى تحقيق التعليم الهجين لجودة التعليم بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية مرتفع كما حددها الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حيث يعمل علي

رفع مستوي الكفاءة المهنية لعضو هيئة التدريس، وتوفير بيئة تعليمية تفاعلية لجذب اهتمام الطلاب، وتوصلت أيضاً أن مستوى متطلبات تحقيق جودة التعليم الهجين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية كما يحددها الطلاب وأعضاء هيئة التدريس مرتفعاً ، كما أكدت الدراسة أن التخطيط، وتنمية مهارات الطلاب فيما يتعلق بالتعليم الإلكتروني من أهم متطلبات تحقيق جودة التعليم الهجين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وأنه يوجد بعض المعوقات التي تواجه تنفيذ التعليم الهجين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية وتتمثل في ضعف مستوي البرمجيات المستخدمة في التعليم الالكتروني، وافتقاد الطلاب مهارات التعامل مع تقنيات التعليم الالكتروني، وضعف البنية التحتية لخطوط اتصال متطورة (شبكة الانترنت). واتفقت معها دراسة سعيد (٢٠٢١) والتي توصلت إلى أن مستوى المتطلبات المعرفية، والمهارية، والتقنية لتطبيق التعليم الهجين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية مرتفع القوة، كما طرحت الدراسة البعض المقترحات التي قد تسهم في تحقيق متطلبات تطبيق التعليم الهجين بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، والتغلب على صعوبات تطبيقه.

ويلاحظ من الدراسات السابقة التي تم عرضها مايلي:

أشارت بعض الدراسات إلى فعالية التعلم الإلكتروني في التدريس الجامعي وقدرته على تطوير قدرات ومهارات الطالب. كما أكدت الدراسات على وجود العديد من المميزات والإيجابيات لاستخدام التعلم الإلكتروني في تعزيز التفكير النقدي وإيجاد بيئة تعليمية نشطة وفعالة في تعليم الخدمة الاجتماعية، كذلك أوضحت بعض الدراسات وجود بعض التحديات والصعوبات التي تؤثر على فاعلية التعلم الإلكتروني والتي تحتاج إلى المزيد من الخطط والبرامج التدريبية للطالب والمعلم حتى يمكن التغلب عليها. وفي ضوء ذلك تحاول الدراسة الحالية وصف واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطالب، بما يفيد ويساهم في تفعيل منظومة التعلم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية وتطويرها.

ثانياً: الإطار النظري:

مفهوم التعليم الإلكتروني:

يعرف التعليم الإلكتروني بأنه هو استخدام الحاسب الآلي وتقنيات المعلومات وشبكاتها في تقديم المحتوى والبرامج التعليمية والتربوية بطريقة متزامنة أو غير متزامنة بحيث يكون المحتوى أكثر إثارة ودافعية للطالب في تعلم المادة العلمية ويكون دور المعلم إرشاداً أو توجيها وتقديم ونصح ومساعدة ومشورة للطلاب بشكل دائم ومستمر بحيث يجعل

من الطالب العنصر الأساسي في العملية التعليمية. وهناك أيضاً من يعرف التعليم الإلكتروني بأنه هو طريقة أو أسلوب تعليمي حديث يعتمد على وسائل التكنولوجيا في توفير التعليم للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأقل تكلفة وأكبر فائدة وبطريقة تفاعلية تتناسب مع قدرات المتعلم. (عامر، ٢٠١٥)

ويعرف أيضاً بأنه الثورة الحديثة في أساليب وتقنيات التعليم والتي تسخر أحدث ما تتوصل إليه التقنية من أجهزة وبرامج في عمليات التعليم بدءاً من استخدام وسائل العرض الإلكترونية لإلقاء الدروس في الفصول التقليدية واستخدام الوسائط المتعددة في عمليات التعليم الصفي والتعلم الذاتي، وانتهاءاً ببناء المدارس الذكية، والفصول الافتراضية التي تتيح للطلبة الحضور والتفاعل مع محاضرات وندوات، تقام في دول أخرى، من خلال تقنيات الإنترنت، والتلفاز التفاعلي. (الحيلة، ٢٠١٠، ص ٤١٨)

بينما عرفت الموفوضية الأوروبية التعليم الإلكتروني بأنه:"استخدام تقنيات الوسائط المتعددة الحديثة مع الإنترنت لتعزيز جودة التعلم عن طريق تيسير التعامل مع مصادر المعرفة، وخدمات الشبكة ودعم التعاون وتبادل المعلومات عن بعد. وهو أي عملية تعليمية منظمة يحدث فيها التعليم بحيث يكون المتعلم والمعلم غير متواجدين في نفس المكان، وبحيث تستخدم تقنيات الإنترنت في إحداث الاتصال بين المعلم والمتعلمين". (عزمي، ٢٠٠٨، ص٩٤)

وقد قدم " رومبل "Rumble تعريفاً إجرائياً للتعليم عن بعد وذكر أنه لابد وأن يتكون من أربعة أجزاء:

١) في أي نظام للتعليم عن بعد؛ فلابد وأن يوجد معلم وواحد أو أكثر من الطلاب، وأيضاً مقرر أو منهج يستطيع هذا المعلم أن يقدمه إلى طلابه، وبحيث يحاول الطلاب أن يتعلمونه، كما يوجد تعاقد صريح أو ضمني بين الطلاب من جهة وبين المعلم أو المؤسسة التي توظف هذا المعلم بحيث يتضمن هذا التعاقد كل القواعد الخاصة بعملية التعليم والتعلم.

٢) التعليم عن بعد هو طريقة للتعليم يكون فيها المتعلم بعيداً مكانياً عن المعلم، وقد تستمر هذه الطريقة بمفردها أو بمصاحبة أساليب أخرى للتعليم بما في ذلك التفاعل وجها لوجه.

٣) في التعليم عن بعد؛ يكون المتعلمون بعيداً مكانياً عن المؤسسة التي تضمن وتقدم هذا النوع من التعليم.

٤) من شروط التعاقد المطروح لعملية التعليم التعلم أن يتم تعليم الطالب واختبار أداؤه وإرشاده (كلما أمكن ذلك) وإعداده للاختبارات التي تقدمها المؤسسة أو التي قد توجد خارج

نطاق هذه المؤسسة؛ ويجب أن يتم هذا بواسطة طرق للاتصال في اتجاهين، وهذا الاتصال قد يتم فردياً أو في مجموعات ولكن في كلتا الحالتين فإنه يتم بعيداً مكانياً عن المعلم. (عزمي، ٢٠٠٨).

ويمكن تعريف التعليم الإلكتروني إجرائياً في ضوء هذه الدارسة بأنه:

استخدام طلبة الخدمة الاجتماعية لمنصة التعلم الإلكتروني وإتاحة الفرصة لدراسة مقررات الخدمة الاجتماعية، والقيام بالأنشطة والمهام الدراسية عبر نظام إدارة التعلم (المودل)، من خلال التفاعل وحرية الدخول من أي مكان وفي أي وقت، ومن خلال التواصل المتزامن وغير المتزامن، بما يتيح الفرصة للتواصل بالفيديو والدردشة، وكذلك سهولة الرجوع إلى المقررات الدراسية مسجلة في أي وقت.

وبوجه عام يتم تصنيف التعليم الإلكتروني المقدم عبر الشبكات إلى:

١- تعليم متزامن :"Synchronous Education" ويطلق عليه التعليم الآني أو التفاعلي لأنه يعتمد على التعليم بشكل متزامن، حيث يقوم جميع المشتركين في الصف بالاتصال في موعد زمني واحد، ويقوم المعلم بالتفاعل مع الطلاب بشكل مباشر، كما يستطيع جميع الطلاب التفاعل مع بعضهم البعض بشكل مباشر ومع المعلم في آن واحد. ويتضمن هذا النمط من التعليم المؤتمرات التفاعلية المشتركة بالصوت والصورة، الشاشات المشتركة، اللوحات الإليكترونية المباشرة، وتبادل المعلومات، بالإضافة إلى تخزين المعلومات للاستخدام المستقبلي.

٢- تعليم غير متزامن "Asynchronous Education": ويصف التعليم الذي لا يعتمد فيه الطلاب على الاتصال في نفس الموعد الزمني، ولا يعتمد هذا النمط من التعليم على الخط المباشر، ولكن باستخدام البريد الإلكتروني أو الوصول عن بعد إلى قاعدة بيانات في أماكن بعيدة وفي أي وقت، ويتم تقديم المعلومات عن طريق الشبكة، بحيث يتلقاها شخص واحد في صف كامل في وقت لاحق مناسب لكل منهم على حدة. (عزمي، ٢٠٠٨، ص٩٦).

٣- التعليم المدمج: "Blended Education": ويقصد به توظيف المستحدثات التكنولوجية في الدمج بين كل من أسلوبي التعلم وجهاً لوجه بالاتصال المباشر والتعليم الإلكتروني لإحداث التفاعل بين عضو هيئة التدريس بكونه معلم ومرشد للطلاب مع المتعلمين وجهاً لوجه أو من خلال تلك المستحدثات التي لا يشترط أن تكون أدوات إلكترونية محددة. (عامر، ٢٠١٥، ص٣٢)

خصائص التعليم الإلكتروني:

وينفرد التعليم الإلكتروني عن غيره من أنماط التعليم التقليدي ببعض السمات الخاصة أو الخصائص المتعلقة بطبيعته، وفلسفته، فيما يلي:

١- الكونية: حيث إمكانية الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان، ودون حواجز، والمتمثلة في ربطها بشبكة الانترنت العالمية.

٢- التفاعلية: حيث التفاعل بين محتوى المادة العلمية والمستفيدين من طلبه ومعلمين وغيرهم من المستفيدين، والتعامل مع أجزاء المادة العلمية، والانتقال المباشر من جزئية إلى أخرى.

٣- الجماهيرية: حيث عدم اقتصاره على فئة دون أخرى من الناس، وليس هذا فحسب، بل يمكن لأكثر من متعلم في أكثر من مكان أن يتعامل ويتفاعل مع البرنامج التعليمي في آن واحد.

٤- الفردية: حيث يتوافق وحاجات كل متعلم، ويلبي رغباته، ويتماشى مع مستواه العلمي، مما يسمح بالتقدم في البرنامج أو التعلم وفقا لسرعة التعلم عند كل فرد.

٥- التكاملية: ويقصد بها تكامل كل مكوناته من العناصر مع بعضها البعض من تحقيق أهداف تعليمية محددة. (الميزر، ٢٠١٣).

فوائد التعليم الإلكتروني:

من فوائد التعليم الإلكتروني ما يلي:

١- التعلم (التدريب): يتم في أي وقت وعلى مدار الساعة بمعنى توصيل المعلومة وفقاً لرغبة أو حاجة المتعلم فيمكنه تلقي المعلومات بغرض التعلم من خلال الويب، أو في المنزل أو في المكتب، أو في الشارع طوال الأسبوع وعلى مدار الساعة.

٢- التوفير والفاعلية: فهو يوفر المال والوقت، ويتعدى حدود المكان، وفي هذا الصدد تشير نسبة التوفير التي تتحقق من التعلم الإلكتروني ما يقرب ٦٠% من وقت التعلم حيث يكون الطلب على عدد محدد من البرامج بما يتوافق مع احتياجاتهم، في الوقت الذي يناسبهم.

٣- المرونة: فالطالب يتعلم بالطريقة التي يختارها، وبالأسلوب الذي يناسبه، وبما يتوافق مع سرعته الذاتية في التعلم، بالإضافة إلى إمكانية الاستفادة من المصادر الإلكترونية للمعلومات، ومنها المكتبة الإلكترونية.

٤- القابلية للقياس: يمكنك تأسيس متعلمين وتسجيل نجاحهم وتقدمهم في البرامج التي يحصلوا عليها في تقارير خاصة بذلك تستخدم بغرض تقييم معلوماتهم وبراعتهم في الأنظمة المتخصصة.

٥- التفاعل والاتصال: زيادة إمكانية الاتصال بين الطلبة فيما بينهم وبين الطلبة والأستاذ من خلال البريد الإلكتروني، وغرف الحوار، المساهمة في وجهات النظر المختلفة من قبل الطلاب من خلال المنتديات وغرف الحوار والنقاش، وإتاحة الفرص للطالب أن يدلي برأيه في أي وقت دون حرج. (عامر، ٢٠١٥)

إيجابيات التعليم الإلكتروني:

يمكن أن نوضح إيجابيات التعليم الإلكتروني فيما يلي (الحيلة، ٢٠١٠، ص.ص ٤٢١-٤٢٢):

١- الملائمة والمرونة التي يوفرها التعليم الإلكتروني من حيث تمكين المتعلم من اختيار الوقت المناسب له للتعلم، وكذلك اختيار المكان الذي يريد.

٢- توظيف الوسائط المتعددة (صوت، صور، نصوص، لون) في عملية التعليم مما يساعد المتعلم على التفاعل معها وتوظيف العديد من قدراته وصقل مهاراته الفكرية.

٣- التعليم الإلكتروني أقل تكلفة من التعليم التقليدي وهذا مرتبط باقتصاديات التعليم.

٤- التعليم الإلكتروني نظام مناسب لتعليم الكبار، وتدريب الموظفين الذين قد لا تسمح لهم ظروفهم بالتوجه للمدارس والجامعات أو التدريب في المعاهد الخاصة بذلك (توسيع نطاق التعليم والتدريب).

٥- تحسين وإثراء مستوى التعليم، وتنمية القدرات الفكرية.

أيضاً من إيجابيات التعليم الإلكتروني (عبداللطيف، ٢٠١١):

١- استعمال العديد من وسائل التعليم والإيضاح السمعية والبصرية والتي قد لا تتوافر لدى العديد من المتعلمين.

٢- جعل التعليم أكثر تشويقا ومتعة والابتعاد عن الرتابة والملل في التعليم التقليدي.

٣- تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود الزمان والمكان.

٤- اختصار الوقت وتقليل الجهد المبذول في التعليم.

٥- إمكانية استعراض كم كبير من المعلومات من خلال مواقع الانترنت أو الذاكرة الالكترونية أو قواعد البيانات.

٦- المواكبة الآنية التطور العلمي المذهل الحاصل في كافة ميادين المعرفة.

٧- تشجيع التعلم الذاتي.

٨- إمكانية تبادل الحوار والنقاش.

ووفقاً لدراسة فالين phalen (2015) يشير التعلم الإلكتروني إلى استخدام التقنيات الإلكترونية، لتقديم مجموعة واسعة من الحلول التي تعزز المعرفة والأداء في تخصص الخدمة الاجتماعية، **ومن ضمن الآثار الإيجابية للتعليم الإلكتروني:**

أ) يمكن أن يساعد تقديم التعلم الإلكتروني الأخصائيين الاجتماعيين في أن يزيد المجال من وصولهم إلى المعلومات.

ب) زيادة سهولة تحديث المحتوى وإضفاء الطابع الشخصي التعليم، وتسهيل توزيع المواد التعليمية.

ج) يوفر التعلم الإلكتروني فرصًا لتقليل الأعباء المالية.

د) استخدام التعلم الإلكتروني لدعم بيئة التعلم المختلط التي تدعم المناهج الدراسية.

ه) المساعدة في زيادة خيارات الطلاب والمرونة ووسائل الراحة.

و) يقدم التعلم الإلكتروني الحلول التي يمكن أن توفر إشراف افتراضي وفرص استشارية للطلاب.

ز) يتمكن المعلمين من خلال التعلم الإلكتروني للوصول إلى الطلاب البعيدين أو المحرومين بطريقة أخرى.

ح) يمكن استخدام التعلم الإلكتروني لتحسين عملية نشر المعلومات الموحدة إلى طلاب الخدمة الاجتماعية والممارسون (على سبيل المثال، السياسات والقوانين المحدثة، الأحداث الوطنية الحالية الأحداث).

سلبيات التعليم الإلكتروني:

وكما أن هناك إيجابيات فهناك بعض السلبيات والمعوقات التحديات التي تواجه هذا التعليم نذكر منها ما يأتي:

١- ضعف للتفاعل الإنساني بين الأستاذ والطالب.

٢- صعوبة التحول من طريقة التعليم التقليدية التي تقوم على أساس إلقاء المحاضرة من قبل التدريسي، واستذكار المعلومات من قبل الطالب، إلى طريقة التعليم الالكتروني التي تعتمد على الحوار والنقاش والتحليل لكم كبير من المعلومات.

٣- افتقار نسبة كبيرة من التدريسيين والطلبة لخبرة التعامل مع وسائل تكنلوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات التعليمية.

٤- الحاجة إلى جهد أكبر وكلفة مادية أكبر بالنسبة للتدريسي، لكي يتمكن من إعداد محاضرته بصورة الكترونية، مع جهد ووقت أكبر يحتاجه الطالب لمتابعة وفهم المحاضرة.

٥- عدم توفر مستلزمات التعليم الالكتروني بشكل كافي؛ من أجهزة حاسوب ووسائل عرض الكترونية، واتصال عبر شبكة الانترنت وشبكة اتصالات بين الجامعات والمراكز البحثية ومؤسسات قواعد بيانات، وقاعات وتأثيث مناسب (عبداللطيف، ٢٠١١).

ثالثاً: أهمية الدراسة:

١- أهمية وحداثة موضوع البحث حيث أصبح التعليم الإلكتروني من أهم الركائز الأساسية التي تستند عليها العملية التعليمية في الوقت الحالي، لما يقدمه من العديد من المميزات والإيجابيات للمعلمين والدارسين على حد السواء، وهذا ما أكدت عليه الدراسات السابقة.

٢- أصبح الاهتمام بتطوير منظومة التعليم الإلكتروني للخدمة الاجتماعية هو ضرورة ملحة، تتطلب أن نضمن إعدادها بشكل جيد يمكن الاعتماد عليه في أي وقت خاصة أوقات الأزمات. وبالتالي تحاول هذه الدارسة تقديم استقراء لواقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً، بما يمكن من خلاله إفادة القائمين على تطوير تعليم الخدمة الاجتماعية.

٣- قد تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي النظري للخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بقضية هامة من قضايا تعليم الخدمة الاجتماعية، وهي تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.

٤- تعد الدراسة الأولى في حدود علم الباحثة-التي تجرى في مجال تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

١.تحديد واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب.

٢.تحديد إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب.

٣.تحديد سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب.

٤.التوصل إلى آليات مقترحة لتطوير تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

١. ما واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب؟

٢. ما إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب؟

٣. ما سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب؟

٤. ما الآليات المقترحة لتطوير تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً؟

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه، وتقوم بتحديد معالم الظاهرة المدروسة والاتجاه نحو تحليل وتفسير نتائجها، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من وجهة نظر الطلاب.

(٢) المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لطلاب قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة العلوم والتقنية في الفجيرة للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١م وعددهن (٩٤) مفردة.

(٣) مجالات الدراسة:

(أ) الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للدراسة في قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة العلوم والتقنية في الفجيرة.

(ب)الحدود البشرية: تمثل الحدود البشرية للدراسة في المسح الاجتماعي الشامل لطلاب قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة العلوم والتقنية في الفجيرة للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١م وعددهن (٩٤) مفردة.

(ج) الحدود الزمنية: تمثل الحدود الزمنية للدراسة في فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت ٢٠٢٠/١٢/٢٧م إلى ٢٠٢١/١/٢٨م.

(٤) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- **استمارة استبيان للطلاب حول واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً:**

وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان الكترونية باستخدام Google Drive Models حول واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً اعتماداً على الإطار النظري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

٢. اشتملت استمارة استبيان الطلاب على الأبعاد التالية:

- البيانات الأولية.
- واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.
- إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.
- سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.

٣. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض الأداة على عدد (٤) محكم من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٧٥%)، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي: اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان الطلاب على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من الطلاب مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح **من الجدول التالي:**

جدول رقم (١) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان الطلاب ودرجة الاستبيان ككل (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً	٠,٧٨٧	**
٢	إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً	٠,٧٠٨	**
٣	سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً	٠,٧٧٥	**

**** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)**

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٤. **ثبات الأداة:** تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا ــ كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان الطلاب، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من الطلاب مجتمع الدراسة. **وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:**

جدول رقم (٢) يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان الطلاب باستخدام معامل (ألفا ــ كرونباخ) (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً	٠,٨٨
٢	إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً	٠,٨٩
٣	سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً	٠,٩٤
	ثبات استمارة استبيان الطلاب ككل	٠,٩٣

يوضح الجدول السابق أن: معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

(٥) تحديد مستوى تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً:

للحكم على مستوى تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: موافق (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، غير موافق (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (٣ – ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية, **وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:**

جدول رقم (٣) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١,٦٧	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١,٦٨ إلى ٢,٣٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢,٣٥ إلى ٣	مستوى مرتفع

(٦) أساليب التحليل الإحصائي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل (ألفا ــ كرونباخ) للثبات، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، وطريقة الفرق المعنوي الأصغر.

الصعوبات التي واجهت الباحثة:

١- قلة المصادر والمراجع العلمية المتعلقة بموضوع البحث.

٢- صعوبة الوصول إلى بعض المراجع العلمية المتوفرة فقط بالمكتبات بسبب جائحة كورونا.

٣- صعوبة التطبيق الميداني من خلال مقابلة عينة الدراسة بسبب جائحة كورونا، وتم تصميم استبيان الكترونية باستخدام Google Drive Models.

٤- بطء استجابة عينة الدراسة لتعبئة الاستبيان الإلكتروني، مما ترتب عليه طول الفترة الزمنية الخاصة بالتطبيق الميداني.

سابعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الطلاب مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٤) يوضح وصف الطلاب مجتمع الدراسة (ن=٩٤)

م	النوع	ك	%
١	ذكر	٣٣	٣٥,١
٢	أنثى	٦١	٦٤,٩
	المجموع	٩٤	١٠٠
م	السن	ك	%
١	من ٢٠ إلى اقل من ٢٥ سنة	٣٨	٤٠,٤
٢	من ٢٥ إلى أقل من ٣٠ سنة	٢٠	٢١,٣
٣	من ٣٠ إلى اقل من ٣٥ سنة	١٩	٢٠,٢
٤	من ٣٥ إلى أقل من ٤٠ سنة	١٧	١٨,١
	المجموع	٩٤	١٠٠
	المتوسط الحسابي	٢٨	
	الانحراف المعياري	٦	
م	الفرقة الدراسية	ك	%
١	الفرقة الأولى	١٨	١٩,١
٢	الفرقة الثانية	٢٨	٢٩,٨
٣	الفرقة الثالثة	٢٨	٢٩,٨
٤	الفرقة الرابعة	٢٠	٢١,٣
	المجموع	٩٤	١٠٠
م	الحالة العملية	ك	%
١	يعمل	٦١	٦٤,٩
٢	لا يعمل	٣٣	٣٥,١
	المجموع	٩٤	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

أ) أكبر نسبة من الطلاب إناث بنسبة (٦٤,٩%)، بينما الذكور بنسبة (٣٥,١%)، وقد يعكس ذلك طبيعة التوزيع النوعي للطلاب الذكور والإناث مجتمع الدراسة.

ب) أكبر نسبة من الطلاب في الفئة العمرية (٢٠-٢٥) سنة بنسبة (٤٠,٤%)، ثم الفئة العمرية (٢٥-٣٠) سنة بنسبة (٢١,٣%)، يليها الفئة العمرية (٣٠-٣٥) سنة بنسبة (٢٠,٢%)، وأخيراً الفئة العمرية (٣٥-٤٠) سنة بنسبة (١٨,١%). ومتوسط سن الطلاب (٢٨) سنة، وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً، وقد يعكس ذلك طبيعة المرحلة العمرية للطلاب. وكذلك التحاق بعض الطلاب بالدراسة الجامعية بعد التحاقهم بالعمل رغبة منهم في تطوير وتحسين مستواهم الوظيفي.

ج) أكبر نسبة من الطلاب بالفرقة الثانية، والفرقة الثالثة بنسبة (٢٩,٨%)، ثم الفرقة الرابعة بنسبة (٢١,٣%)، وأخيراً الفرقة الأولى بنسبة (١٩,١%)، وقد يعكس ذلك توزيع الطلاب على الفرق الدراسة المختلفة.

د) أكبر نسبة من الطلاب يعملون نسبة (٦٤,٩%)، ثم لا يعملون بنسبة (٣٥,١%)، وقد يرجع ذلك إلى توجه بعض الطلاب للعمل قبل الحصول على المؤهل الجامعي، مع حرص الطلاب العاملين علي تحسين مستواهم الدراسي والوظيفي.

المحور الثاني: واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً:

جدول رقم (٥) يوضح واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً (ن=٩٤)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلى حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يعتبر نظام التعلم عن بعد مناسب في تدريس مساقات الخدمة الاجتماعية	٦٩	٧٣,٤	٢١	٢٢,٣	٤	٤,٣	٢,٦٩	٠,٥٥	١٣
٢	تدريس مساقات الخدمة الاجتماعية عن بعد يركز على المعرفة أكثر من الممارسة	٦٥	٦٩,١	٢٥	٢٦,٦	٤	٤,٣	٢,٦٥	٠,٥٦	١٥
٣	ساهم التعلم عن بعد في تزويدي بالمعارف العلمية المتنوعة حول مساقات الخدمة الاجتماعية	٧٦	٨٠,٩	١٤	١٤,٩	٤	٤,٣	٢,٧٧	٠,٥٢	٦
٤	يحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية أثناء التعلم عن بعد على متابعة انجازي للأعمال الأكاديمية	٨٤	٨٩,٤	٨	٨,٥	٢	٢,١	٢,٨٧	٠,٣٩	٢
٥	يقدم أساتذة الخدمة الاجتماعية الموضوعات بشكل ممتع عبر التعلم عن بعد	٨٠	٨٥,١	١٢	١٢,٨	٢	٢,١	٢,٨٣	٠,٤٣	٣
٦	يحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية أثناء التعلم عن بعد على ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي	٧٦	٨٠,٩	١٥	١٦	٣	٣,٢	٢,٧٨	٠,٤٩	٥
٧	يساعد التعلم عن بعد في فهم مساقات الخدمة الاجتماعية بطرق متنوعة	٧٣	٧٧,٧	١٦	١٧	٥	٥,٣	٢,٧٢	٠,٥٦	١٠
٨	ساعدني التعلم عن بعد في التعبير عن أفكاري بشكل أكثر وضوحاً	٧٧	٨١,٩	١٢	١٢,٨	٥	٥,٣	٢,٧٧	٠,٥٤	٧
٩	يساعد التعلم عن بعد في تحقيق نتائج أكاديمية بشكل أفضل	٧١	٧٥,٥	٢١	٢٢,٣	٢	٢,١	٢,٧٣	٠,٤٩	٨
١٠	ينمي التعلم عن بعد القدرة على المشاركة في حل المشكلات المجتمعية	٦٩	٧٣,٤	٢٢	٢٣,٤	٣	٣,٢	٢,٧	٠,٥٣	١٢

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلى حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١١	التعلم عن بعد هو الاختيار المفضل لي عند دراسة أي برنامج أكاديمي مستقبلاً	٧٢	٧٦,٦	١٨	١٩,١	٤	٤,٣	٢,٧٢	٠,٥٤	٩
١٢	يساهم التعلم عن بعد في تعزيز فهم الطالب لمساقات الخدمة الاجتماعية بشكل أكبر	٦١	٦٤,٩	٢٧	٢٨,٧	٦	٦,٤	٢,٥٩	٠,٦١	١٦
١٣	يكسب التعلم عن بعد الطلاب مهارات جديدة في الخدمة الاجتماعية لم يكتسبوها في التعلم التقليدي	٦١	٦٤,٩	٢٣	٢٤,٥	١٠	١٠,٦	٢,٥٤	٠,٦٨	١٨
١٤	يحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية على تشجيع الطلاب على المشاركة في المناقشات بشكل مستمر	٨٧	٩٢,٦	٥	٥,٣	٢	٢,١	٢,٩	٠,٣٦	١
١٥	أواجه صعوبة في فهم بعض موضوعات مساقات الخدمة الاجتماعية أثناء التعلم عن بعد	٢٨	٢٩,٨	٢٢	٢٣,٤	٤٤	٤٦,٨	١,٨٣	٠,٨٦	٢١
١٦	يكسب التعلم عن بعد الطالب القدرة على التفكير النقدي	٦٩	٧٣,٤	٢٣	٢٤,٥	٢	٢,١	٢,٧١	٠,٥	١١
١٧	يساعد التعلم عن بعد في اكتساب معارف جديدة عن مساقات الخدمة الاجتماعية	٦٧	٧١,٣	٢٣	٢٤,٥	٤	٤,٣	٢,٦٧	٠,٥٦	١٤
١٨	يحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية على تشجيع العمل التعاوني بين الطلاب أثناء التعلم عن بعد	٨٠	٨٥,١	١٠	١٠,٦	٤	٤,٣	٢,٨١	٠,٤٩	٤
١٩	بيئة التعلم التقليدي هي أكثر فعالية في تدريس مساقات الخدمة الاجتماعية عن بيئة التعلم عن بعد	٥٠	٥٣,٢	٢٦	٢٧,٧	١٨	١٩,١	٢,٣٤	٠,٧٨	١٩
٢٠	يساعد التعلم عن بعد في تطوير القدرة على العمل الفريقي في الخدمة الاجتماعية	٦١	٦٤,٩	٢٥	٢٦,٦	٨	٨,٥	٢,٥٦	٠,٦٥	١٧
٢١	يحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية على مناقشة الطالب، وتقديم التغذية الراجعة له في التعليم عن بعد	٨٤	٨٩,٤	٨	٨,٥	٢	٢,١	٢,٨٧	٠,٣٩	٢
٢٢	التعلم عن بعد شيء مكمل وليس أساسي في تعليم الخدمة الاجتماعية	٤٧	٥٠	٢٤	٢٥,٥	٢٣	٢٤,٥	٢,٢٦	٠,٨٣	٢٠
	البعد ككل							٢,٦٥	٠,٣٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **واقع تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً كما يحددها الطلاب** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب

الأول يحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية على تشجيع الطلاب على المشاركة في المناقشات بشكل مستمر بمتوسط حسابي (٢,٩)، يليها الترتيب الثاني يحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية أثناء التعلم عن بعد على متابعة انجازي للأعمال الأكاديمية، ويحرص أساتذة الخدمة الاجتماعية على مناقشة الطالب، وتقديم التغذية الراجعة له في التعليم عن بعد بمتوسط حسابي (٢,٨٧)، ثم الترتيب الثالث يقدم أساتذة الخدمة الاجتماعية الموضوعات بشكل ممتع عبر التعلم عن بعد بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، وأخيراً الترتيب الحادي والعشرون أواجه صعوبة في فهم بعض موضوعات مساقات الخدمة الاجتماعية أثناء التعلم عن بعد بمتوسط حسابي (١,٨٣)، وقد يوضح ذلك أن أساتذة الخدمة الاجتماعية حريصين على تشجيع الطلاب على المشاركة في المناقشات والعمل التعاوني بشكل مستمر من خلال التعلم عن بعد وذلك لتحقيق نتائج أكاديمية بشكل أفضل وتعزيز فهم الطالب لمساقات الخدمة الاجتماعية واكتساب معارف جديدة وزيادة قدرتهم على التفكير النقدي والعمل الفريقي في الخدمة الاجتماعية وذلك لتقديم التغذية الراجعة للطالب، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة (أحمد، ٢٠٢٠) التي توصلت لضرورة قياس وتقويم الكفاءات المهنية الواجب توفرها لدى عضو هيئة التدريس في التعليم عن بعد لمقررات الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال السمات الشخصية والذاتية، التدريس والتقويم، التفاعل مع الآخرين، الجانب المعرفي، وأخيرا توظيف التكنولوجيا. وأوصت بضرورة إتاحة فرص التدريب الكافي للأكاديميين سواء الرقمية وغير الرقمية لأسس التعليم والتدريس الجامعي في الخدمة الاجتماعية، وكيفية الإعداد والتخطيط لأهداف العملية التعليمية ومحتوى المقررات وطرق التدريس في الخدمة الاجتماعية، وأساليب التقويم الحديثة، ومهارات الاتصال والتواصل مع الطالب خلال التعلم الإلكتروني وذلك تحت إشراف الخبراء والمتميزين من الأساتذة، وأيضاً نتائج دراسة (Anderson,2011)التي توصلت إلي أن التعلم عبر الإنترنت له فوائد عديدة وذلك عندما يتم استخدامه بشكل مناسب، حيث يمكن من خلاله تعزيز التفكير النقدي وإيجاد بيئة تعليمية نشطة وفعالة في تعليم الخدمة الاجتماعية، وأن طلاب الخدمة الاجتماعية يحتاجون إلى الاستعداد للممارسة في عالم تكنولوجي، والتفكير بشكل نقدي، وأن تعليم الخدمة الاجتماعية بحاجة إلى دمج مجالات جديدة للتعليم مع التركيز على أساليب التعلم الإلكتروني، والتواصل الإلكتروني، ويتفق أيضاً ذلك مع نتائج دراسة (سيد، ٢٠٢٠) التي توصلت إلى أن طلاب الخدمة الاجتماعية لديهم اتجاهات مؤيدة نحو استخدام التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل جائحة كورونا بل بعض الآراء تطلب استمرارها بعد

الانتهاء من جائحة كورونا، وأن أفراد العينة موافقون بشدة على أهمية استخدام التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية، وأنهم يرون أنها تحفز الطالب على تنمية التفكير الإبداعي، وتكسبهم معلومات قيمة في وقت قصير وبجهد أقل، وأنها تزيد من تفاعل الطلاب بالمحاضرات، وتكسبهم المعلومة بطرق متنوعة.

المحور الثالث: إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً:

جدول رقم (٦) يوضح إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً (ن=٩٤)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلى حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	سهولة التفاعل مع الزملاء	٦٧	٧١,٣	١٧	١٨,١	١٠	١٠,٦	٢,٦١	٠,٦٨	٨
٢	سهولة التواصل مع الأساتذة	٧١	٧٥,٥	١٩	٢٠,٢	٤	٤,٣	٢,٧١	٠,٥٤	٦
٣	التركيز بشكل أفضل لعدم وجود ما يشتت انتباه الطالب	٦١	٦٤,٩	٢٥	٢٦,٦	٨	٨,٥	٢,٥٦	٠,٦٥	٩
٤	القدرة على المشاركة في المناقشات الافتراضية أكثر من الدراسة الصفية	٦٧	٧١,٣	١٨	١٩,١	٩	٩,٦	٢,٦٢	٠,٦٦	٧
٥	سهولة الرجوع إلى المحاضرات مسجلة في أي وقت	٩٠	٩٥,٧	٢	٢,١	٢	٢,١	٢,٩٤	٠,٣٢	١
٦	القدرة على متابعة الدراسة في أي مكان	٩٠	٩٥,٧	٢	٢,١	٢	٢,١	٢,٩٤	٠,٣٢	١
٧	استخدام الأنشطة المتنوعة في تقديم محتوى المقررات	٧٨	٨٣	١٤	١٤,٩	٢	٢,١	٢,٨١	٠,٤٥	٥
٨	المعلومات التي تم الحصول عليها في المادة العلمية تفوق المعلومات التي يمكن الحصول عليها بطرق التعليم التقليدية	٥٦	٥٩,٦	٢٤	٢٥,٥	١٤	١٤,٩	٢,٤٥	٠,٧٤	١٠
٩	تقليل التكلفة والتخفيف من العبء المادي عند التنقل	٨٦	٩١,٥	٦	٦,٤	٢	٢,١	٢,٨٩	٠,٣٧	٢
١٠	توفير الوقت والجهد للطالب	٨٥	٩٠,٤	٧	٧,٤	٢	٢,١	٢,٨٨	٠,٣٨	٤
١١	حرية الدراسة في أي وقت	٨٧	٩٢,٦	٤	٤,٣	٣	٣,٢	٢,٨٩	٠,٤	٣
	البعد ككل							٢,٧٥	٠,٣٩	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **إيجابيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً كما يحددها الطلاب** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول سهولة الرجوع إلى المحاضرات مسجلة في أي وقت، والقدرة على متابعة الدراسة في أي مكان بمتوسط حسابي (٢,٩٤)،يليها الترتيب الثاني تقليل التكلفة والتخفيف من العبء المادي عند التنقل بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، وبانحراف معياري (٠,٣٧)، ثم الترتيب الثالث حرية الدراسة في أي وقت بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، وبانحراف معياري

(٠,٤)، وأخيراً الترتيب العاشر المعلومات التي تم الحصول عليها في المادة العلمية تفوق المعلومات التي يمكن الحصول عليها بطرق التعليم التقليدية بمتوسط حسابي (٢,٤٥)، وقد يرجع ذلك إلي أن تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً يساعد علي توفير الوقت والجهد للطالب والأستاذ وذلك لسهولة التفاعل والتواصل فيما بينهم والقدرة على متابعة الدراسة في أي وقت وأي مكان وزيادة قدرتهم على المشاركة في المناقشات الافتراضية أكثر من الدراسة الصفية بالتركيز بشكل أفضل لعدم وجود ما يشتت انتباه، وسهولة الرجوع إلى المحاضرات المسجلة في أي وقت وتقليل التكلفة والتخفيف من العبء المادي عند التنقل، وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة (النجار، ٢٠١٩) التي توصلت إلى أن أهم خصائص تعليم الخدمة الاجتماعية عن بعد قد جاءت كالتالي: أنه يوفر الكثير من الوقت والجهد والمال، يساعد في متابعة وإدارة المشاريع البحثية المهنية، ثم تشجيع الإبداع لتطوير أنساق العملية التعليمية، تطبيق نظاما للممارسة العامة يدعم المشاركة والتفاعل بين عناصر العملية التعليمية، ومشاركة المتعلم في بناء المحتوي التعليمي للمهنة، تشكل بيئة تعلم تعاوني، وأنه يعد الأسلوب الأكثر ملائمة لمواكبة التطور المعرفي والمهني، وكذلك يتفق أيضاً مع نتائج دراسة كلا من (Arkorful, 2014)، (Reamer, 2013) التي توصلت إلي أهمية تفعيل التعليم الإلكتروني لطلبة التعليم العالي وأنه يتضمن العديد من المزايا منها: استخدام الأدوات التكنولوجية والرقمية للتعليم والتعلم. لتمكين المتعلمين من الدراسة في أي وقت وفي أي مكان. كما أنها تنطوي على التدريب والمعرفة، والوصول إلى مقاطع الفيديو التعليمية الإبداعية، وأنه يحفز الطلاب على التفاعل والتواصل مع بعضهم البعض في أي مكان، وكذلك تبادل واحترام وجهات النظر المختلفة، كما أنه يسهل التواصل ويحسن العلاقات. وأيضاً نتائج دراسة (الميزر، ٢٠١٣) التي توصلت إلى أن اتجاهات الطالبات نحو استخدام التعلم الإلكتروني في تدريس الخدمة الاجتماعية تعتبر ايجابية وبدرجة عالية ومتقاربة للمكونات الثلاثة لمقياس الاتجاه (المعرفي، والوجداني والسلوكي)، كما جاءت النتائج المتعلقة باستجابات الطالبات فيما يتعلق بمزايا التعليم الإلكتروني، مرتفعة.

المحور الرابع: سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً:

جدول رقم (٧) يوضح سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً (ن=٩٤)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق		إلى حد ما		غير موافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أعباء الدراسة عن بعد ثقيلة جداً	٢٠	٢١,٣	١٨	١٩,١	٥٦	٥٩,٦	١,٦٢	٠,٨٢	٥
٢	كثرة التكليفات والواجبات الدراسية	٣٩	٤١,٥	٢٤	٢٥,٥	٣١	٣٣	٢,٠٩	٠,٨٦	١
٣	صعوبة فهم ما هو مطلوب مني أثناء التعلم عن بعد	١٩	٢٠,٢	١٩	٢٠,٢	٥٦	٥٩,٦	١,٦١	٠,٨١	٦
٤	فقدان التفاعل مع الزملاء	٢٢	٢٣,٤	١٨	١٩,١	٥٤	٥٧,٤	١,٦٦	٠,٨٤	٤
٥	صعوبة التواصل مع الأساتذة	١٢	١٢,٨	٢١	٢٢,٣	٦١	٦٤,٩	١,٤٨	٠,٧١	١١
٦	الشعور بالعزلة الاجتماعية، والافتقار للتواصل مع الآخرين	١٣	١٣,٨	١٩	٢٠,٢	٦٢	٦٦	١,٤٨	٠,٧٣	١٢
٧	الشعور بالملل في المحاضرات	١٥	١٦	٢٣	٢٤,٥	٥٦	٥٩,٦	١,٥٦	٠,٧٦	٩
٨	صعوبة عمل مداخلات أثناء المحاضرات	٩	٩,٦	٢٣	٢٤,٥	٦٢	٦٦	١,٤٤	٠,٦٦	١٤
٩	صعوبة التواصل مع مؤسسات المجتمع وربط الجانب النظري بالتطبيقي	١٩	٢٠,٢	٢٨	٢٩,٨	٤٧	٥٠	١,٧	٠,٧٩	٣
١٠	عدم توافر المهارات الكافية في استخدام الأنظمة الالكترونية	١٣	١٣,٨	٢٣	٢٤,٥	٥٨	٦١,٧	١,٥٢	٠,٧٣	١٠
١١	يستغرق التعلم الإلكتروني الكثير من الوقت والجهد	١٥	١٦	١٥	١٦	٦٤	٦٨,١	١,٤٨	٠,٧٦	١٣
١٢	عدم قدرة الأساتذة على توصيل المعلومة بشكل جيد	٦	٦,٤	١٥	١٦	٧٣	٧٧,٧	١,٢٩	٠,٥٨	١٥
١٣	عدم وجود بيئة مهيئة للتعليم عن بعد في المنزل	١٤	١٤,٩	٢٧	٢٨,٧	٥٣	٥٦,٤	١,٥٩	٠,٧٤	٨
١٤	وجود مشكلات متعلقة بالتقنيات والاتصال بالإنترنت	٢١	٢٢,٣	٣٧	٣٩,٤	٣٦	٣٨,٣	١,٨٤	٠,٧٧	٢
١٥	عدم وجود أي دعم فني يقدم للطالب من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات أثناء التعلم عن بعد	١٦	١٧	٢٤	٢٥,٥	٥٤	٥٧,٤	١,٦	٠,٧٧	٧
	البعد ككل							١,٦	٠,٦	مستوى منخفض

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **سلبيات تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً كما يحددها الطلاب** منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول كثرة التكليفات والواجبات الدراسية بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، يليها الترتيب الثاني وجود مشكلات متعلقة بالتقنيات والاتصال بالإنترنت بمتوسط حسابي (١,٨٤)، ثم الترتيب الثالث صعوبة التواصل مع مؤسسات المجتمع وربط الجانب النظري بالتطبيقي بمتوسط

حسابي (١,٧)، وأخيراً الترتيب الخامس عشر عدم قدرة الأساتذة على توصيل المعلومة بشكل جيد بمتوسط حسابي (١,٢٩)، وقد يعكس ذلك أنه لا توجد بيئة مهيئة للتعليم عن بعد في المنزل لوجود مشكلات متعلقة بالتقنيات والاتصال بالإنترنت وأيضاً عدم وجود أي دعم فني يقدم للطالب من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات أثناء التعلم عن بعد ولصعوبة فهم الطلاب لما هو مطلوب منهم أثناء التعلم عن بعد يزيد شعورهم بالملل في المحاضرات, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة (Reamer, 2013) التي توصلت إلي أنه على الرغم من الفوائد التي يقدمها التعلم عبر الإنترنت إلا أنه ينطوي على العديد من التحديات المرتبطة بالنزاهة والأمانة لأكاديمية، وجودة المادة العلمية المقدمة، والأداء الأكاديمي للطلاب، والتدريب الميداني، والقدرة على إكساب الطلاب المعارف والمهارات الأساسية للممارسة, وقد يتفق ذلك أيضا مع نتائج دراسة (محمود، ٢٠٢١) التي توصلت إلي أن التخطيط، وتنمية مهارات الطلاب فيما يتعلق بالتعليم الإلكتروني من أهم متطلبات تحقيق جودة التعليم الهجين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وأنه يوجد بعض المعوقات التي تواجه تنفيذ التعليم الهجين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية، وتتمثل في ضعف مستوي البرمجيات المستخدمة في التعليم الالكتروني، وافتقاد الطلاب مهارات التعامل مع تقنيات التعليم الالكتروني، وضعف البنية التحتية لخطوط اتصال متطورة (شبكة الانترنت). وقد يتفق ذلك أيضاً مع نتائج دراسة (عبد اللطيف، ٢٠١١) التي أوضحت أن سلبيات ومعوقات التعليم الالكتروني تتمثل في: ضعف التفاعل الإنساني بين الأستاذ والطالب، وافتقار نسبة كبيرة من المعلمين والطلبة لخبرة التعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم توفر مستلزمات التعليم الالكتروني بشكل كاف، ومشكلة الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي التي تعد عقبة أساسية أمام تطبيق التعليم الالكتروني.

المحور الخامس: آليات مقترحة لتطوير تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً:

من خلال استعراض الإطار النظري للدراسة والإطار الميداني يمكن التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتطوير تعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً، **وذلك كما يلي:**

م	الآليات	أبعاد التنفيذ		جهات التنفيذ المقترحة
١	توفير البيئة الداعمة لتعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً	(١-١)	توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً من (شبكة إنترنت، منصات رقمية، مكتبات إلكترونية.	إدارة الجامعة إدارة الكليات الأقسام العلمية
		(١-٢)	توفير المقررات الدراسية بنسخ إلكترونية تتضمن برامج تدريبية لتعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.	
		(١-٣)	تطبيق التعليم الالكتروني لتعليم الخدمة الاجتماعية ببنية متمازجة مع التعليم التقليدي.	

م	الآليات	أبعاد التنفيذ		جهات التنفيذ المقترحة
		(١-٤)	إعداد الكوادر البشرية المؤهلة لتعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.	
		(١-٥)	توفير التقنيات المقروءة والمسموعة والمرئية كالكتب الإلكترونية والأقراص المدمجة والتسجيلات الصوتية والعروض التقديمية وأفلام الفيديو.	
		(١-٦)	حماية حقوق الملكية الفكرية لتعليم الخدمة الاجتماعية إلكترونياً.	
٢	التدريب وبناء القدرات	(٢-١)	تحديد الاحتياجات التدريبية للطلاب بناء على الاحتياجات الفعلية.	إدارة الجامعة إدارة الكليات الأقسام العلمية مراكز التدريب وتنمية القدرات
		(٢-٢)	عقد دورات تدريبية لتنمية مهارات الطلاب التكنولوجية.	
		(٢-٣)	تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بناء على الاحتياجات الفعلية.	
		(٢-٤)	عقد دورات تدريبية لتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس التكنولوجية.	
		(٢-٥)	توفير الدعم التقني والفني من المختصين المؤهلين لتقديم التعليم الإلكتروني لتيسير فرص التطوير والتعلم المستمر للطلاب ولأعضاء هيئة التدريس.	
		(٢-٦)	ربط معدلات الأداء بمهارات وقدرات أعضاء هيئة التدريس التكنولوجية	
		(٢-٧)	توفير مراكز تطوير التعليم الإلكتروني وذلك من أجل الاشراف الكلي، الإداري والأكاديمي، على هذا التعليم وضمان جودة مخرجاته.	
		(٢-٨)	الاعتماد على نظام الجدارة التكنولوجية لأعضاء هيئة التدريس في كافة المجالات.	

أولاً: المراجع العربية:

أبو عقيل، إبراهيم إبراهيم محمد. (٢٠١٤). واقع التعليم الإلكتروني ومعيقات استخدامه في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة جامعة الخليل، بحث منشور، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، ع.٧.

أحمد، رندا محمد سيد. (٢٠٢٠). مقياس الكفاءة المهنية لعضو هيئة التدريس في التعليم عن بعد لمقررات الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، - جامعة الفيوم، مج.١٨، ع.١٨، ج.٣.

أحمد، ريهام مصطفى محمد. (٢٠١٢). توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج.٥، ع.٩.

الحنتولي، تغريد محمد تيسير. (٢٠١٦). واقع التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية ودوره في تحقيق التفاعل بين المتعلمين من وجهة نظر طلبة كلية الدراسات العليا. رسالة ماجستير بكلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية- نابلس - فلسطين.

الحيلة، محمد محمود. (٢٠١٠). تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

السالمي، جمال بن مطر بن يوسف. (سبتمبر، ٢٠٢٠). التعليم الإلكتروني في دراسات المعلومات: تقييم تجربة قسم دراسات المعلومات بجامعة السلطان قابوس. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، ع.٢.

الميزر، هند عقيل. (٢٠١٣). اتجاهات الطالبات نحو استخدام التعلم الإلكتروني في تدريس الخدمة الاجتماعية. بحث منشور بمجلة كلية الآداب- جامعة الملك سعود، مج .٢٦، ع.٢، ٢٤٣-٢٨٢.

النجار، عاطف محمد عيد. (٢٠١٩). محددات تعليم الخدمة الاجتماعية عن بعد من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم، مج.١٥، ع.١٥.

حسامو، سهى علي، العبد الله، فواز إبراهيم. (٢٠١١). واقع التعليم الالكتروني في جامعة تشرين من وجهة نظر كل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة. مجلة جامعة دمشق –مج.٢٧.

دروش، سعد زناد، باشيوة، لحسن عبد الله. (٢٠٠٦). التعليم الالكتروني ضرورة مجتمعية " دراسة نظرية ". ورقة مقدمة لمؤتمر جامعة البحرين. البحرين.

سعيد، أيمن. (٢٠٢١). متطلبات تطبيق التعليم الهجين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، -جامعة الفيوم، ع.٢٢، ج.٢.

سيد، جمانة محمد رمضان. (٢٠٢٠). اتجاهات الطلاب نحو استخدام التكنولوجيا في تعليم الخدمة الاجتماعية في ظل جائحة كورونا. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية -جامعة الفيوم، مج.٢١، ع.٢١، ج.٤.

صلاح الدين، صفاء محمد. (٢٠١٨) دور التعليم الإلكتروني في تطوير التعليم بجمهورية مصر العربية، مجلة بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، مج.٣، ع.٤٥.

عامر، طارق عبد الرؤوف. (٢٠١٥). التعليم الإلكتروني والتعليم الافتراضي (اتجاهات عالمية معاصرة). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبد اللطيف، أحمد محمد. (٢٠١١). التعليم الإلكتروني وسيلة فاعلة لتجويد التعليم العالي. مجلة جامعة بابل. مكتبة جامعة بابل. تم الاسترداد من http://repository.uobabylon.edu.iq/papers/publication.aspx?pubid=932.

عزمي، نبيل جاد. (٢٠٠٨). تكنولوجيا التعليم الإليكتروني. القاهرة: دار الفكر العربي.

محمود، مشيرة محمود أحمد. (يناير، ٢٠٢١). تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتحقيق متطلبات جودة التعليم الهجين بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مج.٥٣، ع.٣.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

Anderson, J. (2011). Critical Thinking and E-Learning in Social Work Education. International Journal of Business, Humanities and Technology, v1.n2.17-27.

Andrioni, F. (2018). Cross-European Perspective in Social Work Education: A Good Blended Learning Model of Practice. Sustainability.v10. n5.1539.

Arkorful, V. (2014). The role of e-learning, the advantages and disadvantages of its adoption in Higher Education. International Journal of Education and Research, v2.n12.

Craik.c.(2019) Social Work Education: Challenges and Opportunities. Journal of Australian Social Work, v72.n2.

James E. Phalen. (2015). The Use of E-Learning in social work Education. National Association of Social Workers.vol60. n3. pp. 257-264.

Forgey, Mary Ann. (2016). Effectively Teaching Social Work Practice Online: Moving Beyond Can to How. ADVANCES IN SOCIAL WORK, v17.n1.

Liaw, Shu-Sheng; Huang, Hsui-Mei; Chen, Gwo-Dong. (2007). Surveying Instructor and Learner Attitudes toward ELearning. Computers & Education.v49. n4. 1066–1080.

Reamer, F. G. (2013). Distance and Online Social Work Education: Novel Ethical Challenges. Journal of Teaching in Social Work.v33. n (4-5). 369–384.