مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد ٥٦ المجلد ٢ اكتوبر ٢٠٢١
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

صعوبات إستفادة طلاب الخدمة الإجتماعية من تطبيق نظام التعليم الإلكتروني عن بعد ومقترحات حلها من منظور تنظيم المجتمع

Difficulties for Social Work Students to benefit From the Application of the E-learning System and proposals to solve them from the perspective of Community Organization

دكتور/ محمد بدر صابر على

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

ملخص:

أصبح الاهتمام بتطبيق النظام الإلكترونى عن بعد فى مجال التعليم من القضايا القومية الهامة هذه الأيام والتى أصبحت تحظي بأهتمام من قبل المسئولين، لمواكبة التغيرات العالمية فى مجال تطوير التعليم على كافة المستويات، لما يتميز به نظام التعليم الإلكترونى من سهولة وسرع الوصول والتواصل مع الطلاب، وتوافر المنهج الدراسى فى صورة رقمية لإضطلاع الطلاب علية فى أى وقت، ولهذا إستهدفت الدراسة تحديد الصعوبات التى تعيق إستفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعليم الإلكترونى، وهى من الدراسات الوصفية التى استخدمت منهج المسح الاجتماعى عن طريق العينة لعدد من طلاب الخدمة الاجتماعية الفرقة الثالثة بلغ عددهم (٢٧٦) مفردة، وتوصلك الدراسة إلى أن أهم الصعوبات التى تعيق الطلاب من الاستفادة من التعليم الإلكترونى هي بالترتيب الصعوبات التى ترجع إلى معتقدات الطلاب، ثم الصعوبات التى تعود إلى إدارة الكلية، والصعوبات التى ترجع إلى عضو هيئة التدريس، وصعوبات ترجع إلى المقرر الإلكترونى، الصعوبات التى ترجع إلى منصة التعلم الإلكترونى، وتوصلت الدراسة إلى مقترحات من وجهة نظر تنظيم المجتمع تساعد فى التغلب على الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعلم الإلكترونى.

الكلمات الدالة: الصعوبات، نظام التعليم الإلكترونى عن بعد، مقترحات.

Abstract:

The interest in applying the E-learning System in the field of education has become one of the important national issues these days, which has become of interest by officials, to keep pace with global changes in the field of education development at all levels, due to the ease and speed of access and communication with students, and the availability of The curriculum is in a digital form for students to carry out at any time, and for this reason the study aimed to identify the difficulties that hinder social service students from benefiting from the e-learning system, and it is one of the descriptive studies that used the social survey method by means of a sample for a number of social work students of the third year, whose number reached (276) single, and the study concludes that the most important difficulties that hinder students from benefiting from E-learning are, in order, the difficulties that relate to the students' beliefs, then the difficulties that relate to the administration of the faculty, the difficulties that relate to the faculty member, the difficulties that relate to the electronic course, the difficulties Which is due to the e-learning platform, and the study came up with proposals from the point of view of community organization

that help in overcoming the difficulties that hinder E-learning. Social work students benefit from the E-learning system.
Keywords: difficulties, E-learning System, suggestions.

أولا: مدخل لمشكلة الدراسة:

يشهد العالم اليوم ثورة علمية وتكنولوجية هائلة أثرت فى جميع نواحى الحياة، وأدت إلى ما يسمى بالانفجار المعلوماتى نتيجة أزدياد وتراكم المعلومات الهائل والسريع، حيث أصبحت المعلومات هى ثمة العصر الذى نعيشه حتى أن البعض أطلق علية عصر المعلومات، وتكتسب المعلومات أهميتها من إنتشارها وقيمتها وتبادلها بين البشر ولا يمكن أن يتم تبادل هذه المعلومات دون وجود شبكات نقل المعلومات التى أدت إلى سرعة وسهولة الحصول على المعلومة أو نشرها بغض النظر عن بعدها الجغرافى وبمختلف المجالات العلمية، الإنسانية، الثقافية، البحثية (الهادى، ٢٠٠٤، ص ١٦)

ومع ظهور الانترنت ومع التطورات الحديثة فى الحاسب الآلى، وتقنية الاتصالات والمعلومات والوسائط المتعددة، ظهرت أنماط جديدة للتعليم والتدريب حيث أصبح من المهم تبنيها كوسيلة لتطوير العملية التعليمية، وتبلورت هذه التطورات فيما يعرف بالتعليم الإلكترونى، والذى فرض نفسه كطريقة تعليمية إبداعية عالمية تفاعلية ومرنة، وقد أثبتت نتائج العديد من الدارسات والأبحاث العلمية أن الاستخدام الأمثل لتقنيات التعليم يمكن المعلم من أداء عمله بكفاءة عالية وجودة فائقة، كما أن استخدام تقنيات التعليم يساعده على أن يطور من مستواه العلمى خاصة عندما يستفيد من البرامج المتاحة، وأيضا فإن تقنيات التعليم تتيح الفرصة أمام المتعلم لكى يتعلم وينمى مواهبه وحصيلته العلمية وفقا لقدراته ومهارته (عبد العال، ٢٠١٦، ص ٢٢)

ونتيجة لذلك شهدت تقنيات التعليم الإلكترونى تطورا كبيرا وأنتشاراً واسعا فى السنوات الأخيرة، فى معظم دول العالم وأصبحت أدوات فعالة فى نقل وإيصال المعلومات العلمية إلى المعلمين والطلبة فى مختلف البلدان، حيث أصبحت هذه التقنيات من أهم التطورات فى مجالات الاتصالات، وبالتالى أدت إلى تطوير الأساليب التعليمية طبقا لهذه المستجدات، حيث وضعت العالم أمام ثورة جديدة فى مجال التعليم وفتحت الأفاق لأنواع جديدة من التعليم فى جميع المؤسسات التعليمية (عبدالله، ٢٠١٦، ص ١٣٧)

وجدير بالذكر أن الدولة المصرية سعت إلى تطوير التعليم وإدراجه ضمن خططها المستقبلية، فجاء من بين أولويات إستراتيجية مصر ٢٠٣٠ السعي أن يكون التعليم بجودة عالية متاحا للجميع دون تمييز في إطار نظام مؤسسي كفء وعادل يسهم في بناء شخصية متكاملة لمواطن قادر على التعامل التنافسي مع الكيانات إقليمياً وعالمياً، وقادرا على اكتساب مهارات التعليم الرقمى الإلكترونى للوفاء بمتطلبات العصر الحديث (يونس، ٢٠١٧، ص ٢٠٧)

ومن الملاحظ أن تطبيق نظام التعليم عن بعد ليس بالجديد أو بالفكرة الحديثة فى المجتمعات، بل هو معروف منذ عقود لدى بعض دول الاتحاد الأوربى وأمريكا، وبات ضرورة ملحة لا سيما في أوقات الأزمات وانتشار الأوبئة التي تتطلب التباعد الاجتماعي، ففي عام ١٨٩٢ تأسست في جامعة شيكاغو أول إدارة مستقلة للتعليم بالمراسلة، وفى عام ١٩٥٦ عمدت كليات المجتمع بشيكاغو إلى تقديم خدمة التليفزيون في التدريس عبر القنوات التعليمية، وتعتبر جامعة NYSES أول جامعة أمريكية مفتوحة تأسست تلبية لرغبات المتعلمين في جعل التعليم العالي متاحاً لهم عبر الطرق غير التقليدية (كافى، ٢٠٠٩، ص ٢٧)، وبالتالي فإن التوجه نحو تطبيق نظام التعليم الإلكترونى فى مصر، لم يكن شيئاً غريباً بل كان متوقعا لكن جائحة "كوفيد ١٩" عجلت من ظهوره ودفعت به إلى الواجهة.

حيث واجه العالم في نهاية عام ٢٠١٩، انتشار فيروس كورونا المستجد أو ما يعرف "بجائحة كورونا" وشهدت المؤسسات العالمية في مختلف المجالات تحديات وصعوبات غير مسبوقة في إدارة أعمالها نتيجة تطبيق سياسة الانغلاق والحجر المنزلي مع حظر الانتقال مما خلق أزمات حقيقية في مختلف جوانب الحياة الطبيعية (حافظ، ٢٠٢٠، ص ٢٤٨) وفى هذا السياق استهدفت المنظومة التعليمية فى مصر على تحديد الإستراتيجية والاستجابة المناسبة فى ظل الجائحة لاستكمال العملية التعليمية من خلال مرحلتين المرحلة الأولى: هي الاستجابات العاجلة للأزمة، في حين ركزت المرحلة الثانية: على سبل التعامل الممتد مع الوباء وتداعياته، وتمثلت الاستجابات العاجلة فى إجراء امتحانات نصف شهرية يتم تجديدها مرةً تلو الأخرى، والتفكير في طرق بديلة لاستكمال العام الدراسي من خلال مشروعات بحثية، بينما اهتمت المرحلة الثانية فى ظل تداعيات الجائحة والتأكد بأنها ليست مجرد أزمة عابرة، حيث اتضح من خلال زيادة عدد الإصابات والوفيات بأن جائحة كوفيد_١٩، ستمتد لفترة من الزمن وفى ظل هذا شرعت الدولة في التفكير في الإجراءات التي سيتم من خلالها بدء العام الدراسي ٢٠٢٠/٢٠٢١، والتي شملت تقسيم الطلاب إلى مجموعات صغيرة لمنع التزاحم وتحقيق التباعد الاجتماعي، مع الاستمرار في مراعاة كافة الإجراءات الاحترازية، وتطبيق نظام التعليم الالكتروني الهجين الذي يجمع بين تنفيذ التعليم المباشر والتعليم عن بعد، إلى جانب استخدام العديد من التطبيقات الإلكترونية مثل: تطبيق Zoom، وتطبيق Google Classroom، وEdmodo، (سالم، ٢٠٢٠، ص ١٢٥)

ورغم المزايا العديدة للتعليم عن بعد، مثل سهولة الوصول للمحتوى التعليمي، وكسر حاجز الحدود، وتوفير الوقت، وحل أزمة كثافة الطلاب، وتخفيف الأعباء المالية التى تخصصها الأسر للإنفاق على التعليم (عليمات، ٢٠٠٢، ص ٥٤)، إلا أنة اتضح وجود

بعض التحديات التى تقف حجر عثرا أمام الاستفادة الفعلية للطلاب والدارسين من تطبيق أنظمة التعليم الالكتروني فى الجامعات والمؤسسات التعليمة من أهمها، ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فعلى الرغم من أن التعلم عن بعد حقق نجاحا كبيرا في الدول المتقدمة، الذي يتمتع ببنية تكنولوجية قوية، لكن الأمر مختلف في حالة الدول النامية، خاصة في ظل هشاشة البنية الرقمية، وارتفاع تكلفة خدمة الإنترنت بالنسبة لمستويات الدخول، وضعف مستوى التفاعلية، حيث يرى البعض أن الافتقار للنواحى الواقعية أحد أهم العيوب في التعليم عن بعد الذي يحتاج إلى لمسات إنسانية بين المعلم والطالب، العزلة الاجتماعية حيث يُعد ضعف التزام الطلاب بمتابعة برامج التعليم عن بعد أحد التحديات، جمود نظم التعليم، إذ يعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسات التعليمية في الدول النامية من أكبر التحديات التي تحول دون تغيير طرق التعليم، حيث تعاني من التركيز على الشهادات أكثر من المهارات (شاهين، ٢٠٠٥، ص ١٥)

وبالإضافة إلى ذلك هناك غياب التشريعات الداعمة للتعليم الالكتروني، وصعوبة التقييم والامتحانات، إذ ألغت العديد من الدول بالفعل الامتحانات النهائية وساد اتجاه لاستخدام المشروعات البحثية كوسيلة لتقييم الطلاب، كنتيجة لعدم القدرة على إجراء الامتحانات التقليدية بسبب ظروف الجائحة، وفى الواقع إذا كان التعليم عن بعد مختلف عن التعليم التقليدي، من ثم يجب أن تختلف عملية التقييم والامتحانات الخاصة به من حيث وضع ضوابط صارمة لضمان أن يتم ذلك بطريقة صحيحة، والتأكد أن من أدى تلك الامتحانات هو الطالب نفسه وليس أي شخص آخر، بالإضافة إلى نقص الوعي والتصور المتكامل عن التعليم عن بعد لدى كل أطراف العملية التعليمية، إذ يتطلب الأمر مراجعة تصوراتنا عن التعليم، فقد ساد في القرن الماضي تصور مفاده أن التعليم مسئولية المدرسة والمدرس، لكن في حقيقة الأمر إن التعليم عملية ممتدة تتطلب مشاركة جميع الأطراف (عبد الكريم، ٢٠١٢، ص ١٣٩)

وبسبب ذلك واجهت العديد من المهن والتخصصات العلمية المختلفة صعوبة فى إعداد الطلاب والدارسين على التأقلم حول كيفية استخدام وتطبيق أنظمة التعلم الإلكترونى عن بعد، ومهنة الخدمة الاجتماعية من هذه المهن التى تستهدف مواجهة احتياجات ومشكلات أفراد المجتمع، والمساهمة فى عملية التنمية الاجتماعية، ولن يتحقق هذا إلا من خلال الإعداد المهنى والعملى للأخصائي الاجتماعى الذي يمثل عصب عملية المساعدة المهنية، ولهذا فأن جميع برامج تعليم الخدمة الاجتماعية دون استثناء فى جميع الجامعات تتنافس فى برامجها التدريسية والتعليمية لإعداد طلاب الخدمة الاجتماعية من خلال زيادة

عدد الساعات التدريسية وحسن انتقاء طلاب الخدمة الاجتماعية، والاهتمام بانتقاء المؤسسات التدريبية، للإسهام فى الإعداد المهنى الفعال لطلاب الخدمة الاجتماعية (السروجى، ٢٠١٠، ص ٢٦٢)، حيث يجب مراعاة بأن طالب الخدمة الاجتماعية ليس مجرد طالب جامعى لدية مشكلات تعليمة، بل هو شخص اجتماعى يمر بظروف اجتماعية وبيئة ومادية تؤثر على مستواه العلمى والتحصيلى ويجب أخذها فى الاعتبار عند تحديد المشكلات والصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من التعليم الإلكترونى.

ونتيجة لذلك تستهدف طريقة تنظيم المجتمع بإعتبارها أحد الطرق الرئيسية لمهنة الخدمة الاجتماعية من الإستفادة من كل ما هو جديد فى مجال التقدم العلمى والتكنولوجى، حيث يتزايد يوما بعد يوم اعتماد الأخصائيين الاجتماعيين على تقنية المعلومات والاتصالات وبخاصة في الموضوعات والقضايا المهنية التي تتصل بالممارسة، مثل الحواسب الآلية والانترنت، وظهر ذلك واضحا بين خريجي كليات الخدمة الاجتماعية وطلبة الدراسات العليا، فقد أضحت المعلومات اليوم متاحة أمام هؤلاء بطريقة تختلف معها طرق البحث التقليدية الأخرى، ومن ثم نجد أن الأخصائي الاجتماعي، الذي يعجز عن التعامل مع هذه التقنية يتخلف عن متابعة القضايا الجديدة المتصلة بالممارسة الفعلية (عبد الموجود، ٢٠٠٧، ص ١٤)، وإهتمام طريقة تنظيم المجتمع بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومصادر التعلم الرقمى فى الممارسة المهنية مع المنظمات والمجتمعات، نابع من خطورة التحديات والمشكلات الراهنة المتمثلة فى التغييرات السريعة والمتلاحقة، التى تفرضها الألفية الثالثة من القرن الحادي والعشرين، لتكون قادرة على القيام بدورها في مساعدة العملاء على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم خاصة مع تزايد تلك الاحتياجات وتعدد المشكلات وأختلافها مع التقدم العلمى والتقنى السريع فى استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وما يصاحبها من صعوبات ومشكلات مرتبطة بكيفية استخدام تلك الوسائل (على، ٢٠٠٩، ص ٩٤)

حيث تعمل طريقة تنظيم المجتمع على الاستعانة بوسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، واستخدام مصادر التعلم الرقمى والالكتروني فى تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، من اجل تدعيم الكفايات التكنولوجية لدى المنظم الاجتماعى كى يكون قادرا على الاستجابة لمواكبة التغيرات والتطورات العالمية والمحلية، ولمقابلة احتياجات العملاء المتنوعة، ولضمان جودة الأداء المهنى الذي يستند على فلسفة ومبادئ وقيم طريقة تنظيم المجتمع، لإحداث تغيرات مقصودة فى الأفراد والجماعات والمجتمعات بهدف إيجاد التوافق الايجابي بين الأفراد والمجتمعات (السالمى، ٢٠١٤، ص ١٣٦)

وبناءا على ذلك يمكن لطريقة تنظيم المجتمع من خلال الاستعانة بالمداخل والنماذج العلمية الحديثة مثل مدخل بناء القدرات ونموذج المدافعة الإلكترونية ومدخل التعلم الإلكترونى، فى اكتشاف الصعوبات والمشكلات التعليمة الناتجة عن استخدام أنظمة التعلم الإلكترونى بين الطلاب، وباستخدام الوسائل والتكنيكات المناسبة مثل المناقشات الجماعية، وتنفيذ الندوات العليمة للطلاب، وعقد الاجتماعات المشتركة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لفتح باب الحوار المشترك حول الصعوبات والتحديات الناتجة عن تطبيق نظام التعلم الإلكترونى، والاستعانة بالخبراء والمتخصصين لعمل الدورات التدريبية حول كيفية استخدام نظام التعلم الإلكترونى للطلاب، يسهم بدرجة كبيرة فى تحديد أسباب هذه الصعوبات ووضح الحلول والخطط العلمية لمواجهتها والعمل على التغلب عليها، لتحقيق الفائدة المرجوة من تطبيق نظام التعلم الإلكترونى لطلاب الخدمة الاجتماعية.

ومما سبق يتضح أهمية حل ومواجهة الصعوبات التعليمة التى تواجه طلاب الخدمة الاجتماعية سواء كان فى النظام التعليم التقليدي، أو حاليا فى تطبيق نظام التعليم الإكترونى عن بعد، حيث لاحظ الباحث أن القوة الفعلية للطلاب الذين ينتظمون فى حضور مقررات التعليم عن بعد يمثلون ثلث القوة الفعلية لطلاب الفرقة الثالثة، وبسؤالهم عن سبب ذلك أكد كثير من الطلاب أنهم يواجهون مجموعة من الصعوبات والتحديات التى تعيقهم من الانتظام وحضور مقررات التعليم عن بعد، ولهذا استهدف الباحث القيام بهذه الدراسة لتحديد ومعرفة لأهم الصعوبات من وجهة نظر الطلاب أنفسهم، التى تعيقهم من الاستفادة من نظام التعليم الإكترونى عن بعد، كمحاولة للوصول لأهم المقترحات التى من شانها حل وتذليل هذه الصعوبات، لإتاحة الفرصة من الاستفادة الفعلية من نظام التعليم الإلكتروني، خاصة فى ظل تزايد أزمة كوفيد_١٩، ولإعتماد الجامعات المصرية على نظام التعليم الالكتروني، كأحد الوسائل التعليمية الضرورية فى تدريس واستكمال العام الدراسى فى الجامعات والمعاهد العلمية، بالإضافة للاستزادة من ما يتميز به نظام التعليم الإلكترونى عن بعد من سهولة فى وصول الطلاب للمحتوى العلمى والرقمى، ولحل أزمة الزيادة المستمرة فى أعداد الطلاب بالإضافة إلى الفوائد والمزايا العديدة التى أكدت عليها العديد من الدراسات والأبحاث التالية.

ثانيا: الدراسات السابقة:

١ - دراسة سونج (2004) Song استهدفت الدراسة التعرف على الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من التعلم عبر الانترنت، حيث أوصت الدراسة بضرورة التغلب على الصعوبات والعوائق التى تعيق تحقيق الاستفادة الفعلية للطلاب من نماذج التعلم عبر الانترنت، وأكدت الدراسة أن الصعوبات الفنية مثل الاتصال والدخول إلى المواقع العلمية، والقيود الزمنية فى برامج التعلم، وعدم توافر دورات تدريبية عبر الانترنت، تمثل أهم الصعوبات التى تعيق الاستفادة من نظام التعليم عبر الانترنت.

٢ - دراسة سمارت(2006) smart استهدفت الدراسة التعرف مدى استفادة الطلاب من نظام التعليم عن بعد، وتوصلت الدراسة انه بسبب سرعة الانتقال من التعليم التقليدي إلى استخدام نظام التعليم عن بعد، وعدم تأهيل الطلاب لاستخدام التقنيات والتطبيقات الحديثة لوسائل التكنولوجية واجه الطلاب صعوبات فى الاستفادة من النظام الجديد، حيث أوصت الدراسة بضرورة وضع الخطط المناسبة لاستيعاب وإكساب الطلاب المهارات الجديدة حول تطبيق نظام التعليم عن بعد.

٣ - دراسة أيدين(2007) Uden استهدفت الدراسة التعرف على القيود التى تضعها المؤسسات والهيئات التعليمية على الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى عبر الانترنت، حيث أوصت الدراسة بضرورة تبنى منظومة التعلم الإلكترونى عبر الانترنت لما يتميز به من مزايا وفوائد على مختلف الأصعدة، وأكدت الدراسة بأن الظروف البيئية والعوامل المادية، بالإضافة إلى العوامل الثقافية فى بعض البلدان تكون من أهم الصعوبات التى تعيق تطبيق نظام التعليم الإلكترونى، وأوصت الدراسة بضرورة تكاتف وتعاون المؤسسات التعليمية للتغلب على هذه الصعوبات من اجل تطوير أنظمة التعليم فى المؤسسات والهيئات التعليمية.

٤ - دراسة كامبا (2009) Kamba استهدفت الدراسة التعرف على التحديات التى تواجه تطبيق نظام التعلم الإلكترونى فى الجامعات النيجيرية، حيث أوصت الدراسة على أهمية العمل والأخذ بنظام التعلم الإلكترونى عبر الانترنت للارتقاء بتطوير التعلم الجامعى فى نيجيريا، وتوصلت الدراسة أن مستويات الالتزام بتطوير نظم التعليم والاعتماد على التعلم الإلكترونى كان ضعيف فى بعض الجامعات، تمثل فى عدم وجود صفحات على الانترنت للجامعات وعدم اعتماد كثير من الطلاب على استخدام الانترنت فى التعلم أو البحث، والاقتصار على استخدام الانترنت فقط فى تصفح البريد الإلكترونى وإرسال واستقبال الرسائل بين الأصدقاء.

٥- **دراسة على (٢٠١٢)** استهدفت الدراسة التعرف على مدي استعداد الجامعات باليمن على تطبيق نظام التعلم الإلكترونى من اجل مواكبة التغيرات العالمية فى التقدم العلمى والتكنولوجى وللارتقاء بمستوي كفاءة وفعالية وجودة التعليم الجامعى باليمن، وتوصلت الدراسة أن بسبب انخفاض الدعم المادى للجامعات، وعدم توافر الأجهزة والوسائل التقنية الحديثة، مع عدم وجود الصيانة والتحديث للأجهزة القديمة، بالإضافة إلى محدودية شبكات الانترنت باليمن، تعد من أهم الصعوبات فى مدى تطبيق والاستفادة من نظام التعلم الإلكترونى بالجامعات اليمنية.

٦- **دراسة زيدان (٢٠١٧)** استهدفت الدراسة التعرف على مدي توافر الكفايات التكنولوجية لدي أعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية كاستجابة لمتغيرات العصر والتقدم العلمى والتكنولوجية، حيث أوصت الدراسة بضرورة توافر المهارات والقدرة على استخدام الحاسب الآلى وشبكات الانترنت، وتوافر ثقافة التعلم الإلكترونى لدى أعضاء هيئة التدريس، والقدرة على تصميم المقررات الرقمية والتكنولوجية، وتوصلت الدراسة أن مستويات توافر الكفايات التكنولوجية للسادة أعضاء هيئة التدريس كان متوسطا، مما يستلزم الدعوة إلى تبني سياسية التعليم الرقمى وإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث العليمة فى هذه القضية.

٧- **دراسة عبد المحسن (٢٠١٩)** استهدفت الدراسة تحديد المتطلبات التكنولوجية المطلوبة من اجل تحسن عملية الإشراف التدريب فى ظل التقدم التكنولوجية، وتوصلت الدراسة إلى أهمية توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الحاسب الآلى والانترنت لمشرفى التدريب فى الهيئات الاجتماعية، مع ضرورة تنمية وعى الأخصائيين الاجتماعيين المشرفين على تدريب الطلاب باستخدام التقنيات الحديث لوسائل المعلومات، من خلال تنفيذ الندوات العلمية التى تساعد على رفع قدراتهم وإمكانيتهم.

٨- **دراسة أبنير Ebner (2020)** استهدفت الدراسة التعرف على مدي استعداد الجامعات والمؤسسات التعليمة على التحول إلى تطبيق نظام التعلم الإلكترونى للطلاب، بعد انتشار جائحة كوفيد_١٩، وأكدت الدراسة إن توفر المقومات المادية والتكنولوجية والفنية فى الجامعات ساعد فى سرعة التحول والانتقال لنظام التعلم عن بعد خاصة فى أول ثلاثة أسابيع من انتشار الجائحة، حيث أكدت الدراسة بان توافر المقومات الاقتصادية من أجهزة ومعدات، وسرعة إنشاء التطبيقات، مع توافر الوعى لدى الطلاب فى الجامعات ساعد فى سرعة الاعتماد على نظام التعلم الإلكترونى

٩- **دراسة القحطانى (2020) Alqahtani** استهدفت الدراسة التعرف على الآثار الناتجة من انتشار جائحة كوفيد_١٩، على المؤسسات التعليمة فى المملكة السعودية، وأكدت الدراسة أن الجائحة أثرت بالسلب على أكثر من ٦٠% من الطلاب فى مختلف المستويات التعليمة، وأكدت الدراسة على أهمية التحول والانتقال إلى تطبيق نظام التعلم الإلكترونى فى الجامعات، وأكدت الدراسة أن زيادة وعى الطلاب بأهمية التعليم الإلكترونى، وتدعيم البنية التحتية للجامعات، والاستعانة بالمختصين لتنفيذ الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس، يساهم بشكل فعال فى نجاح تطبيق نظام التعلم الإلكترونى عن بعد فى المؤسسات التعليمية.

١٠- **دراسة كيرمر (2020) Kumar** استهدفت الدراسة التعرف على اتجاهات الطلاب حول استخدام نظام لتعليم الإلكترونى عن بعد نتيجة انتشار جائحة كوفيد_١٩، حول العالم، وتوصلت الدراسة إلى استجابة كثير من الطلاب إلى تطبيقات التعلم عن بعد، فى تنمية مهارتهم الذاتية، وفى التواصل مع الأصدقاء والمعلمين بحرية، وأكدت الدراسة فى وجود صعوبات تعيق تحقيق الاستفادة من تطبيقات التعلم الإلكترونى للطلاب تتمثل فى صعوبة تحميل البرامج التعليمية والمقررات الالكترونية الخاصة بالمنصة الالكترونية لبعض المؤسسات التعليمة.

١١- **دراسة عبد الفتاح (٢٠٢٠)** استهدفت الدراسة التعرف على واقع تطبيق منظومة التعلم الإلكترونى بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة أسوان، ومدة توفر المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس على تطبيق نظام التعلم الإلكترونى، وتوصلت الدراسة إلى وجود بعض الصعوبات التى الاستفادة من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى مثل صعوبة دخول الطلاب على المنصة أو الموقع العلمى الخاصة بالنظام، وكذلك صعوبة رفع المقررات الرقمية على الموقع الإلكترونى، وصعوبة التواصل مع المسئولين المختصين بالموقع الإلكترونى لتطبيق النظام لحل هذه المشكلات، مع ضعف شبكة الانترنت للطلاب جعل صعوبة الاستفادة من المحاضرات العلمية التى تبث على الموقع الإلكترونى للجامعة.

١٢- **دراسة داون (2020) Dhawan** استهدفت الدراسة التعرف التحديات والصعوبات التى تواجه المدارس والمؤسسات التعليمة فى الهند نتيجة التحول إلى النظام الرقمى فى التعليم، حيث توصلت الدراسة انه بسبب جائحة كورونا تحولت معظم المدارس من النموذج التقليدي إلى النظام الرقمى، وأكدت الدراسة أن نقص الموارد والإمكانيات المادية، وعدم تأهيل المعلمين واعداهم على كيفية استخدام النظام الإلكترونى فى التعليم، بالإضافة إلى عدم استيعاب الطلاب لهذا النموذج، كانت من أهم الصعوبات التى واجهت تطبيق نظام التعليم عن بعد.

١٣- **دراسة أمين (2020) Amin** استهدفت الدراسة تحددي التحديات التى تواجه تطبيق نظام التعلم الإلكترونى عن بعض فى الجامعات الأردنية والسعودية، نتيجة لانتشار جائحة كوفيد_١٩، حيث توصلت الدراسة إلى افتقار الجامعات الحكومية إلى توافر البنية التحتية من معامل وأدوات وأجهزة حديثة، اللازمة لتطبيق نظام التعلم الإلكترونى، وأوصت الدراسة بضرورة حث المسئولين على تطوير سياسات التعليم الجامعى للانتقال إلى التعلم الرقمى وتطبيق أنظمة التعليم الإلكترونى للحفاظ على الطلاب من خطر الإصابة بالمرض، ولتحقيق تطوير التعليم الجامعى من ناحية

١٤- **دراسة حسن (٢٠٢١)** استهدفت الدراسة تحديد مدة توافر المتطلبات اللازمة لتحقيق التدريب الإلكترونى لطلاب الخدمة الاجتماعية، وأكدت الدراسة أن أهم المتطلبات اللازم توافرها لنجاح منظومة التدريب الالكترونية تتمثل فى ضرورة توافر المتطلبات التقنية والمعرفية، والمتطلبات المهاريه اللازمة لنجاح التدريب الإلكترونى لطلاب الخدمة الاجتماعية، وتوصلت الدراسة أن مستويات توافر هذه المتطلبات كان ضعيف فى مؤسسات تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية بمحافظة الفيوم.

تحليل للدراسات والأبحاث السابقة:

من خلال تحليل واستقراء الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية السابقة يتضح التالى:

- ركزت دراسة سونج Song (2004) ودراسة كامب Kamba (2009)، وودراسة داون Dhawan (2020)، و دراسة أمين Amin (2020)، على معرفة وتحديد الصعوبات والتحديات التى تعيق من تطبيق نظام التعلم الإلكترونى فى المؤسسات التعليمية المختلفة، حيث أكد معظمهم على أهمية تدعيم البنية التحتية للجامعات والمؤسسات التعليمية لكى تكون قادرة على الوفاء بمتطلبات التعليم الإلكترونى، واهتمت دراسات كل من سمارت smart (2006)، ودراسة كرامر Kumar (2020)، على التعرف على اتجاهات الطلاب على استخدام نظام التعلم الإلكترونى فى الدراسة، وأكدت النتائج رغبة واتجاه كثير من الطلاب على استخدام تطبيقات التعلم الإلكترونى، من خلال إعدادهم الإعداد المناسب لتعلم الاتجاهات الحديثة فى التعلم الإلكترونى بالالتحاق بالدورات العلمية التى تهدف تدريب وتعليم الطلاب مهارات استخدام نظام التعليم الإلكترونى عن بعد، بينما ركزت دراسة أيدين Uden (2007) على أهمية تنمية الوعى الثقافي والبيئى بين المسئولين لتغير الأفكار التقليدية والقديمة عن استخدامات الانترنت، من اجل قبول فكرة تعلم واستخدام تطبيقات الانترنت فى برامج التعلم المختلفة، وركزت دراسة زيدان (٢٠١٧)، على أهمية توفير الإعداد الكافى لأعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية فى مصر، على استخدام

التقنيات الحديثة فى مجال تكنولوجيا المعلومات، للاستطاعة على استخدام تطبيقات التعلم عن بعد الالكترونية، و ركزت دراسة القحطانى (2020) Alqahtani، ودراسة حسن (٢٠٢١)، ودراسة عبد المحسن (٢٠١٩)، ودراسة أبنير (2020) Ebner، على أهمية توفير المتطلبات الأساسية فى الجامعات والمؤسسات التعليمة من اجل سرعة الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الرقمى الإلكترونى، وأكدت هذه الدراسات على أهمية توفير المتطلبات المعرفية، والتكنولوجية، والتدريبية للاستفادة القصوى من نظام التعلم الإلكترونى، وأكدت دراسة على (٢٠١٢)، على أهمية توافر الدعم المجتمع والحكومى من قبل هيئات الرسمية فى الدولة، لمساعدة المؤسسات التعليمة على استخدام التعلم الإلكترونى، حيث أكدت إن الظروف البيئية ونقص الدعم المادى، ومحدودية تغطية شبكات الانترنت للمجتمع، من العوامل التى لا تساعد على نجاح استخدام نظام التعلم الإلكترونى فقط، بل وتوثر بالسلب على منظومة التعليم ككل.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

ويتضح من التحليل السابق أن الدراسة الحالية تتفق مع نتائج الدراسات والأبحاث السابقة فى التأكيد على أهمية استخدام وتطبيق التعليم الإلكترونى فى المؤسسات التعليمية، كضرورة أساسية فى الوقت الحالى للوقاية من خطر الإصابة بفيروس كورونا كوفيد_١٩ من ناحية، وكإستجابة للتغيرات العالمية التى أكدت على أهمية الأخذ بتطبيق نظم التعلم الإلكترونى كمدخل أساسى لتطوير النظام التعليمى، بينما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فى محاولة التعرف على صعوبات التى تعيق الطالب من الاستفادة من تطبيق نظام التعلم الإلكترونى، حيث أنة وفى حدود علم الباحث لم يتطرق احد من منظور تنظيم المجتمع، فى تناول ومعالجة مشكلات وصعوبات الطلاب الخاصة بتطبيق نظام التعلم الإلكترونى من وجهة نظرهم، ولهذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة من الباحث لتحديد أهم الصعوبات التى تعيق طلاب الخدمة الاجتماعية من الاستفادة من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى، ومحاولة إيجاد الحلول والمقترحات للتغلب عليها من منظور تنظيم المجتمع.

ثالثا: الموجهات النظرية للدراسة:

١ - نموذج التعلم عن بعد:

يعد مدخل التعلم عن بعد من المداخل العلمية المستخدمة منذ القدم، في برامج التعليم على مستويات التعليم المختلفة والذي يستهدف تقديم البرامج التعليمية للمتعلمين والمتدربين فى أى وقت من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل الانترنت، القنوات المحلية، البريد الإلكترونى، أجهزة الحاسب الآلى، لتوفير بيئة تعليمية

تفاعلية متعددة المصادر بطريقة متزامنة عن بعد، دون الالتزام بمكان محدد اعتمادا على التعلم الذاتى والتفاعل بين المتعلم والمعلم (المبارك، ٢٠٠٥، ص ١١٣)، ويتكون مدخل التعلم عن بعد من عدد من المكونات الأساسية التى تكون قابلة للتعديل والتطوير مع تطور التعلم الإلكترونى وهذه المكونات هى (خميس، ٢٠١١، ص ٥١): (التصميم: ويحتوي على نظريات التعلم والتعليم، والاستراتيجيات والأساليب التعليمية.، مكونات الوسائط التعليمية: وتشمل النصوص والرسوم البيانية، والتسجيل الصوتى، وعروض الفيديو، أدوات الانترنت: وتضم أدوات الاتصال المتزامن وغير المتزامن، وأدوات الوصول، وأدوات التصفح، وأدوات البحث، الحواسب وأجهزة التخزين: وتضم أنظمة التشغيل المختلفة، وأقراص التخزين بأنواعها المختلفة، مزودو الخدمات والاتصالات: تشمل مزودو خدمات الانترنت وخدمات التطبيقات، البرمجيات: وتضم أدوات تصميم وتأليف المحتوى العلمى، وأنظمة إدارة التعلم)

ومن هنا يمكن استخدام أبعاد التعلم عن بعد فى مساعدة طلاب الخدمة الاجتماعية فى تحديد نوعية المعوقات المرتبطة بأبعاد التعلم عن بعد التى تواجههم وتكون سببا فى إعاقة الاستفادة من تطبيقات التعليم الإلكترونى، ولتحديد المقترحات والحلول التى تلاءم أبعاد نموذج التعلم عن بعد.

٢- مدخل بناء القدرات:

أصبح مفهوم بناء القدرات يستخدم بشكل أساسى كمدخل علمى للتنمية والتطوير سواء كان فى الأفراد أو المنظمات، حيث يشير إلى تمكين أفراد المجتمع لإحداث تغيرات ايجابية فى حياتهم وتقوية قدراتهم، ورفع أى معاناة قد تواجههم فى أداء وظائفهم الاجتماعية (فتحى، ٢٠٠٢، ص ١٢٣٤)، ويقصد بمدخل بناء القدرات بأنه العمليات التى يتم من خلالها مساعدة الأفراد والمنظمات والمجتمعات على أن يتطورا من قدراتهم بشكل فردى أو جماعى من اجل حل ومواجهة المشكلات وأداء الوظائف الاجتماعية بشكل أفضل (حجازي، ٢٠٠٦، ص ٢٥٦٧)، وهو أيضا التدخلات المخططة سواء الداخلية أو الخارجية المستمرة والتى يتم من خلالها مساعدة الأفراد والمنظمات والمجتمعات على حل مشكلاتهم وزيادة كفاءة وفاعلية المنظمات فى أداء عملها، وهكذا يرتبط مفهوم بناء القدرات بالكفاءة والفاعلية فهو القدرة على القيام بالمهام والأعمال بفاعلية وكفاءة تتضمن تنمية الموارد بكافة أشكالها البشرية والمؤسسية والمالية والمعلوماتية، والتركيز على النظام أو البيئة أو السياق العام الذي يتفاعل من خلاله الأفراد والمنظمات والمجتمعات

(العمرى، ٢٠٠٠، ص ١٨٧٢)

ويتضح مما سبق أهمية الاعتماد على مدخل بناء القدرات فى تنظيم المجتمع كمدخل علمى يسهم بشكل فعال فى بناء قدرات طلاب الخدمة الاجتماعية من ناحية تنمية قدراتهم المعلوماتية والتكنولوجية من خلال عقد الدورات العلمية لتنمية قدراتهم حول تعلم تطبيقات التعليم الإلكترونى من حيث كيفية الدخول وعمل حسابات على منصة التعلم الإلكترونى وحل الصعوبات التى تواجههم أثناء استخدام نظام التعليم الإلكترونى، كما يمكن استخدام مدخل القدرات فى تنمية القدرات المعلوماتية والاتصالية للمنظمة متمثلة فى كلية الخدمة الاجتماعية من خلال حث الجامعة على تدعيم الكلية بالوسائل والأدوات التقنية الحديثة التى تساعد كل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب فى مواجهة الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى.

صياغة مشكلة الدراسة:

بناءاً على ما تم مناقشته فى مشكلة الدراسة، وما استفادت منه الدراسة من أسس وموجهات نظريه، وبعد الأضطلاع على ما توصلت إليه نتائج وتوصيات الدراسات والأبحاث السابقة، ولأهمية ملاحقة الركب العالمى فى تطور نماذج ونظريات التعليم فى مختلف المراحل، وخاصة التعليم الجامعى لما له من دور هام فى إعداد القوة الشبابية المنتجة الفعالة فى تحقيق التنمية المجتمعية فى مختلف المجالات، وكنتيجة لذلك أضحى الاهتمام بتطوير نظم التعليم الجامعى والانتقال إلى التعليم الرقمى المبنى على تقنيات التعلم الإلكترونى عن بعد، كأحد الوسائل الهامة فى تطوير التعليم الجامعى، كان من الضروري معرفة وتحديد الصعوبات والمعيقات التى تقف حاجزا أمام استفادة الطلاب من تطبيقات التعليم الإلكترونى فى الجامعة من وجهة نظرهم، من اجل تحديد المقترحات الملائمة لحل ومواجهة هذه الصعوبات لتحقيق الاستفادة الكاملة لطلاب الخدمة الاجتماعية من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى عن بعد، وبناءا على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى تساؤل عام مؤداه: ما هى الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعليم الإلكترونى ؟

رابعا: أهمية الدراسة:

١- تنطلق أهمية الدراسة اعتماداً على أهمية الأخذ بالوسائل والاتجاهات الحديثة لتطوير التعليم الجامعى، ويعد تطبيق النظام الإلكترونى من أهم أدوات المستخدمة فى الدول المتقدمة لما له من مزايا وفوائد لكل منظومة التعليم الجامعى.

٢- الانخفاض الملحوظ الذى لاحظه الباحث فى أعداد حضور طلاب الخدمة الاجتماعية فى حضور المقررات والمحاضرات على الموقع الإلكترونى، وعند سؤال الطلاب عن

ذلك أكد كثير منهم لوجود صعوبات مختلفة تعيقهم عن الحضور والاستفادة من تطبيق النظام الإلكترونى، مما يستدعى الدراسة والبحث للتعامل مع هذه الصعوبات.

٣- فى حدود ما اضطلع علية الباحث وجُد ندرة فى الدراسات والأبحاث العلمية التى تناولت معالجة قضايا صعوبات التعلم الرقمى والالكتروني من وجهة نظر الطلاب فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وفى تخصص تنظيم المجتمع بصفة خاصة.

٤- إثراء التراث النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع بالمعارف والاتجاهات الحديثة فى مجال التعلم الرقمى، وتوضيح لبعض المقترحات والحلول التى تسهم في الدراسات المستقبلة فى إفادة الباحثين حول معالجة مشكلات وقضايا التعلم الرقمية لطلاب الخدمة الاجتماعية.

خامسا: أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيسي للدراسة في محاولة تحديد الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعليم الإلكترونى، ويندرج من هذا الهدف مجموعة أهداف فرعية تتمثل في التالي:

١- تحديد الصعوبات التى ترجع إلى إدارة الكلية وتعيق استفادة الطلاب من التعلم الإلكترونى.

٢- تحديد الصعوبات التى ترجع إلى عضو هيئة التدريس وتعيق استفادة الطلاب من التعلم الإلكترونى.

٣- تحديد الصعوبات التى ترجع إلى المقرر الإلكترونى وتعيق استفادة الطلاب من التعلم الإلكترونى.

٤- تحديد الصعوبات التى ترجع إلى منصة التعلم الإلكترونى وتعيق استفادة الطلاب من التعلم الإلكترونى.

٥- تحديد الصعوبات التى ترجع إلى معتقدات الطلاب وتعيق إستفادتهم من التعلم الإلكترونى.

٦- تحديد المقترحات لمساعدة طلاب الخدمة الاجتماعية فى الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى.

سادسا: تساؤلات الدراسة:

تتمثل تساؤلات الدراسة فى تساؤل رئيسي مؤداه: ما الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعليم الإلكترونى ؟ وينبثق من هذا التساؤل تساؤلات فرعية تتمثل فى التالى:

١- ما الصعوبات الخاصة بإدارة الكلية والتى من شانها تعيق استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى ؟

٢- ما الصعوبات الخاصة بعضو هيئة التدريس والتى من شانها تعيق استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى ؟

٣- ما الصعوبات الخاصة بالمقرر الإلكترونى والتى من شانها تعيق استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى ؟

٤- ما الصعوبات الخاصة بمنصة التعلم الإلكترونى والتى من شانها تعيق استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى ؟

٥- ما الصعوبات الخاصة بمعتقدات الطلاب والتى من شأنها تعيق الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى ؟

٦- ما المقترحات التى تساعد طلاب الخدمة الاجتماعية على الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى ؟

سابعا: مفاهيم الدراسة:

مفهوم الصعوبات:

تأتي كلمة صعوبة من المصطلح اللاتيني صعب، ويشير المفهوم إلى المشكلة أو الفجوة أو القيد الذي ينشأ عندما يحاول الشخص تحقيق شيء ما، وبالتالي فإن الصعوبات هي مضايقات أو حواجز يجب التغلب عليها من أجل تحقيق هدف معين، والصعوبة يقصد بها وجود شيء لا يمكن فهمه أو تنفيذه أو تحقيقه بدون جهد أو التفكير فى حل له (نجيب، ٢٠١٥، ص ٨٧)، والصعوبات هى وضع صعب يكتنفه الغموض حول تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية، وينظر إليها باعتبارها السبب للفجوة بين مستوي الانجاز المتوقع والانجاز الفعلى، أو على أنها الانحراف فى أداء المهام عن المعايير الموضوعة مسبقا.

(darweesf, 2005, p 7)

ومن خلال ما سبق يمكن أن نوضح المقصود بالصعوبات إجرائيا فى الدراسة الحالية بأنها مجموعة العقبات التى يدركها طلاب الخدمة الاجتماعية وتمنعهم من الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى وتتمثل هذه الصعوبات فيما يلى:

- صعوبات خاصة بالطلاب أنفسهم: (ضعف الإمكانيات المادية، انخفاض الوعى التكنولوجي، عدم الاهتمام، تفضيل الطرق التقليدية فى التعليم).
- صعوبات خاصة بإدارة الكلية: (صعوبة التواصل مع المسئولين، عدم تواجد إدارة خاصة بالموقع الإلكترونى، صعوبة الحصول على البريد الإلكترونى من الكلية، الازدحام وعدم التنظيم).
- صعوبات خاصة بأعضاء هيئة التدريس بالكلية، وصعوبات ترجع إلى المقرر الإلكترونى، وصعوبات التى ترجع إلى منصة التعلم الإلكترونى على شبكة المعلومات.

٢ - مفهوم التعليم الإلكترونى عن بعد:

يقصد بالتعلم الالكتروني بأنه طريقة للتعلم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من الحاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صورة، رسومات، آليات بحث، مكتبات الكترونية وبوابات الإنترنيت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي، أي استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة (الموسى، ٢٠١٤، ص ٧) وهو تقديم البرامج التعليمية والتدريبية عبر وسائط إلكترونية متنوعة تشمل أقراص مدمجة على شبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن وباعتماد مبدأ التعلم الذاتي أو مساعدة مدرس (عبد العزيز، ٢٠٠٨، ص ١٤).

ويمكن القول إن التعليم الالكتروني هو نظام يسمح بإمكانية نقل وتوصيل المادة العلمية عبر وسائل متعددة دون حاجة الطالب الحضور إلى قاعات الدرس بشكل منتظم فالطالب هو المسئول عن تعليم نفسه (عبد الحميد، ٢٠٠٦، ص ٣٢).

ومن خلال ما سبق يمكن أن نوضح المقصود بالتعليم الإلكترونى إجرائيا فى الدراسة الحالية فى التالى:

- عملية علمية مخططة ومقصودة لتدريس المقررات الجامعية لطلاب الخدمة الاجتماعية.
- نظام الكتروني يعتمد على الاتصال المباشر بشبكة الانترنت لتعليم طلاب الخدمة الاجتماعية المقررات العلمية.
- يعتمد على استخدام الوسائل التكنولوجية فى التعلم مثل أجهزة الحاسب أو الأجهزة المحمولة.
- قد يكون تعليم متزامن بالتفاعل المباشر مع عضو هيئة التدريس أو غير متزامن بواسطة مشاهدة الصور ومقاطع الفيديو التعليمية.
- يتطلب متطلبات معرفية وتكنولوجية ومادية وتدريبية للاستفادة من برامج التعليم الإلكترونى.

ثامنا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: انطلاقا من مشكلة الدراسة وإتساقاً مع أهدافها تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة فى المجتمع، من خلال جمع البيانات عنها، وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج المرغوبة.

٢- المنهج المستخدم: حيث يشير مفهوم المنهج إلي الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الدراسة، وكل بحث يستخدم منهجاً معيناً يسير على نهجه، فالمنهج هو الكيفية أو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر البحثية (مختار، ١٩٩٥، ص ١٥٨)، واتساقاً مع نوع الدراسة وأهدافها فإن الباحث استخدم منهج المسح الاجتماعي بطريق العينة لطلاب الخدمة الاجتماعية الفرقة الثالثة.

٣- مجالات الدراسة: أ- المجال المكانى: تم تطبيق الدراسة فى كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، على عينة من طلاب الفرقة الثالثة بالكلية.

ب- المجال البشري: مجتمع الدراسة: تمثل فى جميع طلاب الفرقة الثالثة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط، والذي بلغ عددهم طبقا للسجلات الرسمية التابعة لإدارة شئون الطلاب بالكلية، حيث بلغ عدد الطلاب (١٢٢٨) طالب وطالبه وفقا للعام الدراسي (٢٠٢٠/٢٠٢١م)، وفضل الباحث اختيار الفرقة الثالثة بالكلية لإشراف الباحث على تدريس احدي المقررات التعليمية للطلاب، وباستقراء أراء الطلاب أثناء المحاضرات تأكد بوجود صعوبات متنوعة تعيقهم من الاستفادة من خدمات التعلم الإلكترونى على منصة التعليم الإلكترونى، كما أبدى كثير من الطلاب رغبتهم الصادقة فى إجراء الدراسة والتعاون مع الباحث، **إطار المعاينة**: بناء على ما سبق وبإستخدام خطوات العينة العمدية فى البحث الاجتماعى حيث تعتمد العينات العمدية بشكل كبير على قدرة الباحث وخبراته فى تشكيل عينة الدراسة التى يرى أنها مناسبة للدراسة التى يقوم بها، باختيار مجموعة من الأشخاص تنطبق عليهم شروط محددة من مجتمع البحث (شفيق، ١٩٩٣، ص ١١٥) وبناء على ذلك قام الباحث بعمل التالى أولا: توزيع جميع طلاب الفرقة الثالثة بكلية الخدمة الاجتماعية فى كشوف اشتملت على (٤١) كشفا كل كشف يتضمن عدد (٣٠) اسم مرتب ترتيبا أبجديا ورقميا ثانيا: تحديد عدد (٧) أرقام عشوائية من كل كشف ثالثا: حصر الأرقام المحددة المختارة وبلغت (٢٨٧) مفردة تم استبعاد عدد (١١) طالب لعدم انتظامهم فى تسليم أدوات الدراسة، وبهذا أصبحت عينة الدراسة (٢٧٦) مفردة من طلاب وطالبات الفرقة الثالثة بكلية الخدمة الاجتماعية.

ج- المجال الزمنى: تم جمع البيانات فى الفترة من (٢٠٢١/٦/١٢ حتى ٢٠٢١/٧/٣).

٤ - **أدوات الدراسة:** تمثلت أدوات الدراسة فى تصميم استمارة استبيان لمفردات الدراسة من طلاب الفرقة الثالثة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط، لتحديد الصعوبات والمعوقات التى تعيق الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى، واتبع الباحث الخطوات التالية عند تصميم استمارة الاستبيان.

أ- قام الباحث بالإطلاع علي ما سبق عرضة من كتابات نظرية ذات صلة بموضوع الدراسة، وما توصلت إلية نتائج الدراسات السابقة، وكذلك الإطار النظري السابق عرضه،

ب- قام الباحث بتحديد محاور الإستمارة وقد تم تقسيمها إلي: المحور الأول يشمل خصائص مفردات الدراسة، المحور الثانى يضم تحديد الصعوبات التى تعيق الاستفادة من التعليم الإلكترونى، المحور الثالث يضم مقترحات للتغلب على صعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من التعلم الإلكترونى، ج- صممت الاستمارة على تدريج ثلاثي، حيث الإستجابة والأوزان لكل عبارة (نعم= ٣، إلى حد ما= ٢، لا= ١).

د- صدق الأداة: لاختبار صدق استمارة الاستبيان لطلاب الفرقة الثالثة تم حساب معاملات الصدق لكل من: **الصدق الظاهري:** تم عرض الأداة على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وجامعة أسيوط، وذلك لإبداء الرأي في صلاحية الاستمارة من حيث السلامة اللغوية للعبارات والإرتباط، وقد تم الاعتماد على نسبة إتفاق لا تقل عن (٨٥%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناءاً على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية، **صدق المحتوى:** تم الإطلاع علي الكتب النظرية والدراسات السابقة التي تناولت التعليم الإلكترونى وصعوبات تطبيقه، وبتحليل نتائج تلك الدراسات تم تحديد الصعوبات الأساسية التى تعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى ومن هذه الدراسات دراسة سونج Song (2004) ودراسة كامب Kamba (2009)، و دراسة العسيلى (٢٠١١)، ودراسة الفاضل (٢٠٠٤)، ودراسة أيدين Uden (2007)، ودراسة سمارت smart (2006) ، ودراسة صالح (٢٠١٤).

ه- ثبات الأداة: تم حساب ثبات استمارة استبيان طلاب الفرقة الثالثة كلية الخدمة الاجتماعية، بإستخدام طريقة الإختبار وإعادته (Test-R-Test)، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من الطلاب (توافرت فيهم شروط إختيار عينة البحث، وتم إستبعادهم من عينة البحث)، وقد جاءت نتائج قياس الثبات كالتالي:

جدول رقم (١) يوضح نتائج ثبات محاور استمارة الاستبيان طلاب الفرقة الثالثة الخاصة بتحديد الصعوبات التى تعيقهم من الاستفادة من التعليم الإلكترونى (ن=١٠)

م	المحاور	عدد العبارات	معامل إرتباط ألفا كرومباخ	مستوى الدلالة
١	الصعوبات الخاصة بإدارة الكلية	١٠	٠,٧٧٨	**
٢	الصعوبات الخاصة بعضو هيئة التدريس	١٠	٠,٨٦٥	**
٣	الصعوبات الخاصة بالمقرر الإلكترونى	١٠	٠,٨٣٩	**
٤	الصعوبات الخاصة بمنصة التعلم الإلكترونى	١٠	٠,٧٨٤	**
٥	الصعوبات الخاصة بالطلاب أنفسهم	١٠	٠,٨٣٤	**
٦	المقترحات	١٠	٠,٦٨٤	**
	محاور الاستمارة ككل	٦٠	٠,٨٥٦	**

** معنوي عند (٠,٠١)

يتضح من نتائج هذا الجدول أن معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان للطلاب تتسم بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها.

و - كيفية الحكم على مستوى الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الفرقة الثالثة من تطبيق نظام التعلم الإلكترونى: تم بناء أداة الدراسة وتقسيمها إلى فئات حتى يمكن التوصل إلى نتائج الدراسة بإستخدام المتوسط الحسابي حتى يتسنى للباحث ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، وتم تحديد طول خلايا الاستمارة الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، ثم تم حساب المدى والذى يساوي= (أكبر قيمة–أقل قيمة) بمعنى (٣–١=٢)، ثم تم قسمة الناتج على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية (٣/٢=٠,٦٧)، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (١) وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية, وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من (١ إلى أقل من ١,٦٧) يكون مستوى منخفض، إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من (١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٥) يكون مستوى متوسط، إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من (٢,٣٥ إلى ٣) يكون مستوى مرتفع.

٥ - أساليب التحليل الإحصائى المستخدمة: تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، (SPSS.V. 24.0)، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية، التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، يستخدم مع المتغيرات الكمية (العددية) لتحديد متوسطها وانحرافها المعياري، والترتيب لتحديد النسبة التقديرية لاستجابات المبحوثين وترتيب العبارات حسب أعلى نسبة للمتوسط الحسابى، معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

تاسعا: النتائج الميدانية للدراسة:

١ - النتائج الخاصة بوصف عينة الدراسة من طلاب الخدمة الاجتماعية:

جدول رقم (٢) وصف خصائص مفردات عينة الدراسة من الطلاب (ن=٢٧٦)

م	الخصائص	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
١	النوع	ذكر	٢٢٨	%٨٣
		أنثى	٤٨	%١٧
	المجموع		٢٧٦	%١٠٠
٢	الحصول على دورات فى مجال الحاسب الآلى	نعم	٢٧	%١٠
		لا	٢٤٩	%٩٠
٣	المجموع		٢٧٦	%١٠٠
	محل الإقامة	ريف	١٨٧	%٦٨
		مدينة	٨٩	%٣٢
٤	المجموع		٢٧٦	%١٠٠
	متوسط دخل الأسرة	اقل من ٢٠٠٠ جنية	٥٣	%١٩
		من ٢٠٠٠ إلى ٥٠٠٠	١٠٧	%٣٩
		من ٥٠٠٠ إلى ٧٠٠٠	٦٩	%٢٥
		٧٠٠٠ فأكثر	٤٧	%١٧
٥	المجموع		٢٧٦	%١٠٠
	ممارسة مهام أو أعمال بجانب الدراسة	نعم	١٧٢	%٦٢
		لا	٥٦	%٢٠
		أحيانا	٤٨	%١٨
	المجموع		٢٧٦	%١٠٠

- تشير بيانات الجدول السابق أن الغالبية العظمى من مفردات الدراسة من الذكور بنسبة بلغت (٨٣%) وجاءت الإناث بنسبة صغيرة بلغت (١٧%)، وأن حوالى (٩٠%) من عينة الدراسة لم يحصلوا على دورات تدريبية من قبل عن الحاسب الآلى، والذي قد يكون سببا كبيرا فى عدم تفهم ومعرفة استخدام نظام التعليم الإلكترونى، وجاء متوسط دخل الأسرة لمفردات الدراسة بدرجات متفاوتة حيث جاء متوسط الدخل الخاص بالأسرة من (٢٠٠٠ إلى ٥٠٠٠) فى الترتيب الأول بنسبة بلغت (٣٩%)، وفى الترتيب الثانى من يحصلون على متوسط دخل (من ٥٠٠٠ إلى ٧٠٠٠) بنسبة بلغت (٢٥%)، وتؤكد نتائج الجدول أيضا أن غالبية الطلاب يمارسون عمل اضافى أخر بجانب الدراسة حيث بلغت نسبة من يعملون بمهام أخرى (٦٢%)، وهى نسبة كبيرة تدل على تأثير الظروف الاجتماعية والمادية على مستوي التحصيل الدراسي للطلاب، وهذا يتفق مع ما جاء فى الإطار النظري للدراسة حول تأثير الظروف المحيطة بطلاب الخدمة الاجتماعية على مدى استخدامه لنظام التعلم الإلكترونى من حيث توفر الموارد المادية، التى تسمح بتوفير الأجهزة المناسبة للاستفادة من نظام التعلم الإلكترونى.

٢ - النتائج الخاصة بالصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى:

أ- النتائج الخاصة بالصعوبات التى ترجع إلى إدارة الكلية.

جدول رقم (٣) يوضح الصعوبات العائدة لإدارة الكلية وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى (ن= ٢٧٦)

م	الصعوبات العائدة لإدارة الكلية	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتوافر وحدة أو أداره خاصة بنظام التعليم الإلكترونى بالكلية	٢,٤٤	٠,٨٧	٦
٢	الازدحام والانتظار لفترات طويلة بالكلية للحصول على المعلومات حول نظام التعلم الإلكترونى	٢,٦٨	٠,٦٥	١
٣	صعوبة الحصول على البريد الأكاديمي من إدارة الكلية	٢,٦٦	٠,٦٦	٢
٤	عدم توافر أخصائيين فنيين فى مجال تكنولوجيا المعلومات لمساعدة الطلاب فى الكلية	٢,٣٩	٠,٧٢	٨
٥	عند حدوث مشكلة يتم توجيهي بالذهاب لإدارة الجامعة لحلها	٢,٥١	٠,٧٥	٤
٦	وحدة الحاسب الآلى بالكلية غير مؤهلة بالأجهزة والمعدات المناسبة لاستخدامها	٢,٣٢	٠,٧٢	٩
٧	يتم تنفيذ دورات تدريبية على استخدام منصة التعلم الإلكترونى للطلاب فى الكلية	٢,٢٦	٠,٧٧	١٠
٨	خدمة الاتصال بالانترنت بالكلية بطيئة ومنقطعة باستمرار	٢,٤١	٠,٦٨	٧
٩	صعوبة مقابلة عميد ووكلاء الكلية للاستفسار عن المشكلات والاحتياجات الخاصة بالطلاب	٢,٥٩	٠,٦٧	٣
١٠	صعوبة الاجتماع والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس بالكلية	٢,٤٨	٠,٦١	٥
	الصعوبات ككل	٢،٦١	٠,٧٢	مرتفع

- تشير بيانات الجدول السابق أن مستوي الصعوبات التى تعود إلى إدارة الكلية وتكون سببا فى عدم استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعلم الإلكترونى كانت مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٦١) وبانحراف معياري (٠,٧٢)، وهو مستوى مرتفع يستدعى الوقوف لمعرفة أسباب هذه الصعوبات ووضع الخطط والحلول للتغلب عليها من اجل مساعدة طلاب الخدمة الاجتماعية على تحقيق الاستفادة الكاملة من نظام التعليم الإلكترونى.

- وجاء ترتيب هذه الصعوبات وفقا لقيمة المتوسط الحسابى حيث جاء فى الترتيب الأول لأهم الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعلم الإلكترونى، العائدة لإدارة الكلية صعوبة الازدحام والانتظار لفترات طويلة بالكلية للحصول على المعلومات حول نظام التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٦٨)، وجاء فى المرتبة الثانية صعوبة الحصول على البريد الأكاديمي من إدارة الكلية بمتوسط حسابى (٢,٦٦)، وفى المرتبة الثالثة صعوبة

مقابلة عميد ووكلاء الكلية للاستفسار عن المشكلات والاحتياجات الخاصة بالطلاب بمتوسط حسابى (٢,٥٩)، وفى الترتيب الرابع صعوبة عند حدوث مشكلة يتم توجيهي بالذهاب لإدارة الجامعة لحلها بمتوسط حسابى (٢,٥١)، وفى الترتيب الخامس صعوبة الاجتماع والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس بالكلية بمتوسط حسابى (٢,٤٨)، وتؤكد هذه النتائج على أهمية تنظيم الاجتماعات والمناقشات المشتركة بين السادة أعضاء هيئة التدريس والطلاب فى بداية العام الدراسي لفتح باب الحوار حول مشكلات واحتياجات الطلاب، ولتحديد العقبات التى تقف أمام الطلاب، ومحاولة وضع الحلول والتصورات المشتركة لحلها، لتحقيق الاستفادة الكاملة لطلاب الخدمة الاجتماعية.

- وتأتى هذه النتائج متفقة مع ما أكدت علية نتائج دراسة على (٢٠١٢) الذي أكد على أهمية توفير المتطلبات اللازمة لنجاح تطبيق نظام التعليم الإلكتروني فى الجامعات والهيئات التعليمية، وأهمية تدعيم مؤسسات الجامعة بالأجهزة والأدوات اللازمة لكى تكون قادرة المؤسسات التعليمية على النجاح فى تطبيق التعليم الإلكترونى.

ب- النتائج الخاصة بالصعوبات التى ترجع إلى عضو هيئة التدريس:

جدول رقم (٤) يوضح الصعوبات العائدة لعضو هيئة التدريس وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى (ن= ٢٧٦)

م	الصعوبات العائدة لعضو هيئة التدريس	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتعامل عضو هيئة التدريس بكل احترام وود وترحاب مع الطلاب	١,٥٢	٠,٥٤	٧
٢	يتفق عضو هيئة التدريس مع الطلاب على تحديد المواعيد المناسبة للمحاضرات على منصة الالكترونية	١,٤٢	٠,٤٧	٩
٣	لا استوعب الأسلوب الذي يشرح به عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى	١,٦٦	٠,٥٥	٤
٤	صوت عضو هيئة التدريس واضح ومفهوم أثناء الشرح على منصة التعلم الإلكترونى	٢,٣٤	٠,٦١	٢
٥	يتواصل عضو هيئة التدريس من خلال التفاعل المباشر مع الطلاب بالصوت والصورة	١,٥٧	٠,٤٨	٦
٦	لا يهتم عضو هيئة التدريس لاستفسارات وأسئلة الطلاب أثناء شرح المحاضرة على المنصة	٢,٣٧	٠,٥١	١
٧	يستعين عضو هيئة التدريس بملفات وسائط متعددة إضافية خاصة بالمقرر لمساعدة الطلاب	٢,٢٩	٠,٦٧	٣
٨	أرسل رسائل بريد الكتروني لعضو هيئة التدريس ويقوم بسرعة الرد والتواصل معى	١,٤١	٠,٥٩	١٠
٩	كثرة الاختبارات والتقييمات من قبل عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى	١,٦٤	٠,٦١	٥
١٠	تم استبعادي من حضور المقرر من قبل عضو هيئة التدريس	١،٤٧	٠,٦١	٨
	الصعوبات ككل	٢,٣١	٠,٦٤	متوسط

- تشير بيانات الجدول السابق أن مستوي الصعوبات العائدة لعضو هيئة التدريس وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى كانت متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٣١) وبانحراف معياري (٠,٦٤)، وهو مستوى متوسط يشير إلى وجود بعض الصعوبات الوارد حدوثها لدى أعضاء هيئة التدريس تجاه الطلاب، والتى من الضروري العمل على عقد الاجتماعات مع السادة أعضاء التدريس لمحاولة تقريب وجهان نظر الطلاب للعمل على تخطى هذه الصعوبات قبل تفاقمها، من اجل مساعدة طلاب الخدمة الاجتماعية على تحقيق الاستفادة الكاملة من نظام التعليم الإلكترونى.

- وجاء ترتيب هذه الصعوبات وفقا لقيمة المتوسط الحسابى حيث جاء فى الترتيب الأول لأهم الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعلم الإلكترونى، العائدة لإدارة لعضو هيئة التدريس صعوبة لا يهتم عضو هيئة التدريس لاستفسارات وأسئلة الطلاب أثناء شرح المحاضرة على المنصة بمتوسط حسابى (٢,٣٧)، وجاء فى المرتبة الثانية صعوبة صوت عضو هيئة التدريس واضح ومفهوم أثناء الشرح على منصة التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٣٤)، وفى المرتبة الثالثة صعوبة يستعين عضو هيئة التدريس بملفات وسائط متعددة إضافية خاصة بالمقرر لمساعدة الطلاب بمتوسط حسابى (٢,٢٩)، وفى الترتيب الرابع صعوبة لا استوعب الأسلوب الذي يشرح به عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (١,٦٦)، وفى الترتيب الخامس كثرة الاختبارات والتقييمات من قبل عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى بالكلية بمتوسط حسابى (١,٦٤)، وتؤكد هذه النتائج على أهمية زيادة الاتصالات والتواصل بمختلف الوسائل بين الطلاب والسادة أعضاء هيئة التدريس لمتابعة ردود الفعل حول جودة ومدة استفادة الطلاب من المحاضرة على منصة التعلم الإلكترونى، وتشجيع الطلاب على عمل تقييم لعضو هيئة التدريس عن أداء فى المحاضرة وإرسالها بالبريد الإلكترونى لعضو التدريس، بما يساهم فى حل الصعوبات التى يراها الطلاب من وجهة نظرهم فى عضو هيئة التدريس، بما يحقق الاستفادة الفعلية من نظام التعليم الإلكترونى.

- وهذا ما أكدت علية دراسة زيدان (٢٠١٧) على أهمية تزويد عضو هيئة التدريس بالمهارات والاتجاهات الحديثة فى مجال تكنولوجيا المعلومات، حتى يكون لدى عضو هيئة التدريس الكفاية التكنولوجية الكافية فى التعامل مع الاتجاهات الحديثة فى إدارة واستخدام نظام التعلم الإلكترونى وحل ما يكتشفه من مشكلات وصعوبات، لإرشاد وتوجيه الطلاب نحو أهمية الأخذ بالاتجاهات والأساليب التكنولوجية الحديثة فى مجال التعليم الجامعى.

ج- النتائج الخاصة بالصعوبات التى تعود إلى المقرر الإلكترونى:

جدول رقم (٥) يوضح الصعوبات العائدة لطبيعة المقرر الإلكترونى وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى (ن= ٢٧٦)

م	الصعوبات العائدة للمقرر الإلكترونى	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الترتيب
١	صعوبة الحصول على اسطوانة CD المقرر الإلكترونى من إدارة الكلية	٢,٦٢	٠,٧٣	٢
٢	غير قادر على فتح CD المقرر الإلكترونى على جهازي	٢,٧١	٠,٦٦	١
٣	وضوح الخطوط واللغة المكتوبة على المقرر الإلكترونى	٢,٤٣	٠,٥٢	٨
٤	تناسق الفصول والمقدمة والنهايات فى المقرر الإلكترونى	٢,٤٧	٠,٤٩	٦
٥	أفضل الدراسة من الكتب والمذكرات التقليدية	٢,٥٦	٠,٥١	٤
٦	لا يوجد دليل ارشادى لتعلم كيفية استخدام المقرر الإلكترونى	٢,٣٩	٠,٦٨	٩
٧	محتوى المقرر الإلكترونى غير متوافق مع ما يشرحه عضو هيئة التدريس فى المحاضرات	٢,٤٥	٠,٧١	٧
٨	صعوبة عمل نسخ من المقرر الإلكترونى لعمل ملخصات خاصة بي	٢,٤٧	٠,٤٧	٦ مكرر
٩	لا تحتوى CD على جميع المقررات الالكترونية للفرقة الدراسية	٢,٥٨	٠,٥٥	٣
١٠	يحتوى المقرر الإلكترونى على أجزاء غير مرتبطة بمنهج الدراسة.	٢,٥٤	٠,٦٦	٥
الصعوبات ككل		٢,٥٧	٠,٦٧	مرتفع

- تشير بيانات الجدول السابق أن مستوي الصعوبات العائدة لطبيعة المقرر الإلكترونى وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى كانت بمستوى مرتفع حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٥٧) وبانحراف معياري (٠,٦٧)، وهو مستوى مرتفع، يشير لتأثيرات الواضحة لصعوبات المقرر الإلكترونى على استفادة الطلاب من نظام التعلم الإلكترونى، وقد يعود هذا لاعتماد وتعود الطلاب بنسب كبيرة طوال الأعوام السابقة على الكتب التقليدية فى الدراسة والبحث، ولهذا يجب العمل على تدريب وتعليم الطلاب كيفية استخدام المقررات الالكترونية لتحقيق الإلكترونى.

- وجاء ترتيب هذه الصعوبات وفقا لقيمة المتوسط الحسابى حيث جاء فى الترتيب الأول لأهم الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعلم الإلكترونى، العائدة لطبيعة المقرر الإلكترونى صعوبة غير قادر على فتح CD المقرر الإلكترونى على جهازي بمتوسط حسابى (٢,٧١)، وجاء فى المرتبة الثانية صعوبة الحصول على اسطوانة CD المقرر الإلكترونى من إدارة الكلية بمتوسط حسابى (٢,٦٢)، وفى المرتبة الثالثة صعوبة لا تحتوى CD على جميع المقررات الالكترونية للفرقة الدراسية بمتوسط حسابى (٢,٥٨)،

وفى الترتيب الرابع صعوبة أفضل الدراسة من الكتب والمذكرات التقليدية بمتوسط حسابى (٢,٥٦)، وفى الترتيب الخامس يحتوى المقرر الإلكترونى على أجزاء غير مرتبطة بمنهج الدراسة بمتوسط حسابى (٢,٥٤)، وتؤكد هذه النتائج على أهمية تنظيم إدارة الكلية متمثلة فى العميد ووكلاء الكلية بالتعاون مع المختصين والخبراء الفنيين، على تنظيم ورش عمل لتوعية طلاب الخدمة الاجتماعية بكيفية فتح واستخدام المقررات الالكترونية على أجهزة الحاسب الآلى، أو كيفية تحويلها ملفات pdf وتحميلها على أجهزة المحمول الشخصى، لمساعدة الطلاب على الاضطلاع والاستفادة من المقرر الإلكترونى فى أى وقت، من اجل الوصول إلى تحقيق الاستفادة من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى للطلاب.

- وهذا ما أكدت علية نتائج دراسة كيرمر Kumar (2020) ودراسة عبد الفتاح (٢٠٢٠) على أهمية الاعتناء بالمحتوي العلمى للمقرر الإلكترونى للطلاب، وحل مشكلات فتح ورفع المقررات الالكترونية وإيجاد حل لمشكلة صعوبة تحميل المقرر الإلكترونى من على الموقع الإلكترونى الخاصة بالجامعة أو الكلية، حتى يتسنى للطلاب متابعة المقرر الإلكترونى بالتزامن مع ما يتناوله ويشرحه عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى.

د- النتائج الخاصة بالصعوبات التى ترجع إلى منصة التعلم الإلكترونى:

جدول رقم (٦) يوضح الصعوبات العائدة لمنصة التعلم الإلكترونى وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى (ن= ٢٧٦)

م	الصعوبات العائدة لمنصة التعلم الإلكترونى	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتم توضيح أهداف منصة التعلم الإلكترونى بشكل واضح	١,٤٤	٠,٥٥	٨
٢	القدرة على الاتصال بسهولة مع أعضاء هيئة التدريس والأصدقاء على منصة التعلم الإلكترونى	١,٤٦	٠,٤٨	٧
٣	سهولة الدخول على منصة التعلم الإلكترونى	١,٥٧	٠,٥٩	٤
٤	كثرة انقطاع الانترنت عن منصة التعلم الإلكترونى	٢,٣٠	٠,٦٥	١
٥	سهولة التنقل بين صفحات منصة التعليم الإلكترونى	١,٥٩	٠,٤٣	٣
٦	الخطوط وطريقة العرض على المنصة واضحة بشكل جيد	١,٣٧	٠,٥٦	٩
٧	كثرة الألوان الساطعة الغير مناسبة المستخدمة فى المنصة	١,٤٩	٠,٦١	٦
٨	تداخل وعدم وضوح الصوت إثناء شرح المقررات على المنصة	١,٤٤	٠,٥٤	٨ مكرر
٩	لا يتوفر فى المنصة محرك يسهل من عملية البحث بداخل منصة التعليم الإلكترونى	١,٦٤	٠,٦٨	٢
١٠	يتم توضيح المسئولين الفنيين عن المنصة للاتصال وحل المشكلات الطارئة إثناء تصفح المنصة	١،٥٥	٠,٦٩	٥
	الصعوبات ككل	١,٧٤	٠,٥٧	متوسط

- تشير بيانات الجدول السابق أن مستوي الصعوبات العائدة لطبيعة لمنصة التعلم الإلكترونى وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى كانت بمستوى متوسط حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (١,٧٤) وبانحراف معياري (٠,٥٧)، وهو مستوى متوسط، يشير إلى وجود بعض الصعوبات والمعوقات أثناء تشغيل والدخول على منصة التعليم الإلكترونى للجامعة وقد يكون بسبب عدم معرفة الطلاب بخطوات أو طرق الدخول الصحيحة للمنصة، أو بسبب الإقبال والضغط الشديد عل منصة التعلم الإلكترونى مما ينتج عنها صعوبات مؤقتة، تعمل إدارة الجامعة على حلها فى أسرع وقت.

- وجاء ترتيب هذه الصعوبات وفقا لقيمة المتوسط الحسابى حيث جاء فى الترتيب الأول لأهم الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعلم الإلكترونى، العائدة لمنصة التعلم الإلكترونى وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى صعوبة كثرة انقطاع الانترنت عن منصة التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٣٠)، وجاء فى المرتبة الثانية صعوبة لا يتوفر فى المنصة محرك يسهل من عملية البحث بداخل منصة التعليم الإلكترونى بمتوسط حسابى (١,٦٤)، وفى المرتبة الثالثة صعوبة سهولة التنقل بين صفحات منصة التعليم الإلكترونى بمتوسط حسابى (١,٥٩)، وفى الترتيب الرابع صعوبة سهولة الدخول على منصة التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (١,٥٧)، وفى الترتيب الخامس يتم توضيح المسئولين الفنيين عن المنصة للاتصال وحل المشكلات الطارئة إثناء تصفح المنصة بمتوسط حسابى (١،٥٥)، وتوضح هذه النتائج على أهمية التنسيق بين الكلية وإدارة الجامعة لعمل دورات تدريبية لطلاب الخدمة الاجتماعية بأسعار رمزية فى أجازت نصف العام والأجازات الصيفية لتدريب الطلاب وتنمية وعيهم الثقافى حول إجراءات الدخول وتشغيل منصات التعلم الإلكترونى، وطرق التواصل مع المسئولين والخبراء للحصول على مساعدات الدعم الفنى كمدخل لزيادة وعى الطلاب بأهمية تطبيق نظام التعليم الالكتروني.

- وهذا ما أكدت علية دراسة أيدين(2007) Uden و سونج (2004) Song بان الصعوبات الفنية والتقنية مثل انقطاع الانترنت، وسوء خدمة تغطية شبكات الانترنت فى بعض البلدان تؤثر بالسلب على الاعتماد على منصات الكترونية تعليمية لجميع الطلاب، حيث أكدت الدراسات أهمية توفير الحلول التقنية وتواجد المختصين الفنيين للرد وحل المشكلات الطارئة التى تواجه الطلاب على منصة التعليم، يعد من العوامل الهامة فى نجاح تطبيق نظام التعليم الإلكترونى عن بعد.

ه-النتائج الخاصة بالصعوبات التى ترجع إلى الطلاب:

جدول رقم (٧) يوضح الصعوبات العائدة لمعتقدات الطلاب وتعيق استفادتهم من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى (ن= ٢٧٦)

م	الصعوبات العائدة للطلاب	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الترتيب
١	عدم توفر جهاز محمول مناسب يساعدني على حضور المقررات على منصة التعلم الإلكترونى	٢,٦٦	٠,٧٣	٢
٢	مواعيد المحاضرات على المنصة غير مناسبة	٢,٧٣	٠,٦٦	١
٣	أفضل الطرق التقليدية فى التدريس داخل مدرجات الكلية	٢,٤٣	٠,٥٢	٩
٤	لا استوعب ما يقول المدرس أثناء شرح المقرر على المنصة الالكترونية	٢,٥٧	٠,٤٩	٤
٥	صعوبة الحصول على اتصال مباشر وسريع بالانترنت	٢,٥٢	٠,٥١	٦
٦	عدم الرد من عضو هيئة التدريس على استفسارتى واسئلتى	٢,٤٩	٠,٦٨	٧
٧	لا أجيد استخدام برامج الحاسب الآلى مثل برنامج Microsoft office professional	٢,٤٤	٠,٧١	٨
٨	لا استطيع فتح البريد الإلكترونى الخاص بى	٢,٤٩	٠,٤٧	٧ مكرر
٩	اشعر بالخجل والحرج من التفاعل مع عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى	٢,٥٣	٠,٥٥	٥
١٠	غير مقتنع بجدوى التعليم الإلكترونى	٢,٥٩	٠,٦٦	٣
	الصعوبات ككل	٢,٧٤	٠,٦٩	مرتفع

- تشير بيانات الجدول السابق أن مستوي الصعوبات العائدة لمعتقدات الطلاب وتعيق استفادتهم من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى كانت بمستوى مرتفع حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٧٤) وبانحراف معياري (٠,٦٩)، وهو مستوى مرتفع، يدل اقتناع طلاب الخدمة الاجتماعية بأفكار ومعتقدات خاطئة عن التعلم الإلكترونى، وقد ترتبط هذه الأفكار بالظروف الاجتماعية للطالب أو الظروف المادية مما يستدعى وضع الخطط من قبل إدارة الكلية وأعضاء التدريس لتصحيح الأفكار والمعلومات الخاطئة عن نظام التعليم الإلكترونى لدى الطلاب.

- وجاء ترتيب هذه الصعوبات وفقا لقيمة المتوسط الحسابى حيث جاء فى الترتيب الأول لأهم الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعلم الإلكترونى، العائدة لمعتقدات الطلاب وتعيق استفادة الطلاب من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى صعوبة مواعيد المحاضرات على المنصة غير مناسبة بمتوسط حسابى (٢,٧٣)، وجاء فى المرتبة الثانية صعوبة عدم توفر جهاز محمول مناسب يساعدني على حضور المقررات على منصة التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٦٦)، وفى المرتبة الثالثة صعوبة غير مقتنع بجدوى التعليم

الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٥٩)، وفى الترتيب الرابع صعوبة لا استوعب ما يقول المدرس أثناء شرح المقرر على المنصة الالكترونية بمتوسط حسابى (٢,٥٧)، وفى الترتيب الخامس اشعر بالخجل والحرج من التفاعل مع عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٥٣)، ولهذا يجب العمل على فتح باب الحوار والمناقشات المشتركة مع الطلاب بحرية ودن خوف أو قلق لمعرفة أفكار واتجاهات الطلاب حول نظام التعليم الإلكترونى، والعمل على تغير الاتجاهات السلبية إلى اتجاهات ايجابية من خلال الإقناع وتشجيع الطلاب على المشاركة والتفاعل مع أعضاء التدريس أثناء شرح المحارات على منصات التعلم الالكترونية.

- وهذا ما أكدت علية نتائج دراسة داون (2020) Dhawan الذي توصل إلى أن ضعف المستوي التعليمى للطالب وعدم استيعابه للدراسة الالكترونية، بالإضافة إلى عدم معرفته بإجراءات الدخول وعمل حساب على منصة التعليم الإلكترونى، من المشكلات التى تواجه الكثير من الطلاب فى تطبيق نظام التعلم الإلكترونى، ولهذا أوصت دراسة **أبنير** Ebner (2020) على أهمية تثقيف وتدريب الطلاب على كيفية استخدام تطبيقات التعليم الإلكترونى على المنصات الالكتارونية لتحقيق الاستفادة والفائدة للطلاب.

و - جدول رقم (٨) يوضح تصنيف الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعليم الإلكترونى

م	الصعوبات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	المستوي	الترتيب
١	الصعوبات العائدة لإدارة الكلية	٢،٦١	٠,٧٢	مرتفع	٢
٢	الصعوبات العائدة لعضو هيئة التدريس	٢,٣١	٠,٦٤	متوسط	٤
٣	الصعوبات العائدة للمقرر الإلكترونى	٢,٥٧	٠,٦٧	مرتفع	٣
٤	الصعوبات العائدة لمنصة التعلم الإلكترونى	١,٧٤	٠,٥٧	متوسط	٥
٥	الصعوبات العائدة للطلاب	٢,٧٤	٠,٦٩	مرتفع	١
	الصعوبات ككل	٢,٥٩	٠,٦١	مرتفع	

- يتضح من بيانات الجدول السابق أن مستوى الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية الفرقة الثالثة بالكلية من نظام التعليم الإلكترونى كانت مرتفعة بمتوسط حسابى (٢,٥٩) وبانحراف معيارى (٠,٦١)، مما يؤكد على الآثار والنتائج المترتبة على هذه الصعوبات فى إعاقة الطلاب من الاستفادة من خدمات التعلم الإلكترونى، وضرورة العمل والتكاتف بين كل من أعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية بالتعاون مع إدارة الجامعة لمواجهة وحل هذه الصعوبات.

- وجاء بالنسبة لأكثر الصعوبات تأثيراً على الطلاب هى الصعوبات التى ترجع إلى معتقدات الطلاب أنفسهم بمتوسط حسابى بلغ (٢,٧٤) وهى معوقات مرتبطة بنسبة كبير نتيجة أفكار واتجاهات خاطئة يعتقد بصحتها الطلاب حول نظام التعلم الإلكترونى، ولهذا يجب العمل باستخدام المداخل والنظريات العلمية مثل النظرية المعرفية من اجل تعديل الاتجاهات وتغير الأفكار السلبية لدى الطلاب حول التعلم الإلكترونى، وجاءت الصعوبات الخاصة بإدارة الكلية فى الترتيب الثانى لأهم الصعوبات تأثيراً على استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٦١) وقد يرجع هذا إلى الضغط وزيادة الأعباء الملقاة على إدارة الكلية مما يسبب عجزا فى أداء بعض المهام المتعلقة بشرح وتدريب الطلاب على كيفية استخدام منصة التعلم الإلكترونى، وجاءت الصعوبات الخاصة بالمقرر الإلكترونى فى الترتيب الثالث بمتوسط حسابى (٢,٥٧) وفى الرتيب الرابع الصعوبات العائدة لعضو هيئة التدريس بمتوسط حسابى (٢,٣١) وأخير الصعوبات التى تعود إلى منصة التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى (١,٧٤)، ونتيجة لذلك يجب العمل ووضع الخطوط الطويل لمواجهة وحل هذه الصعوبات كخطوة أساسية لمساعدة الطلاب على الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى، وكخطوة لتطوير برامج وخدمات التعليم الجامعى بصفة عامة.

٣-النتائج الخاصة بالمقترحات التى تساعد فى تغلب الطلاب على الصعوبات التى تعيقهم من الاستفادة من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى.

جدول رقم (٩) يوضح تصنيف المقترحات اللازمة لمساعدة الطلاب فى التغلب على المعوقات التى تعيقهم من الاستفادة من تطبيق نظام التعليم الإلكترونى (ن= ٢٧٦)

م	المقترحات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الترتيب
١	عمل حوار مشترك بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للإجابة على الاستفسارات والأسئلة حول التعلم الإلكترونى	٢,٤٦	٠,٧٣	٧
٢	تنفيذ ندوات علمية وثقافية فى الكلية لتوضيح أهمية نظام التعليم الإلكترونى	٢,٦١	٠,٦٦	٥
٣	إقامة مناقشات جماعية بين الطلاب بعضهم البعض لمناقشة النقاط المشتركة حول محتوي المقرر	٢,٥٦	٠,٥٢	٦
٤	تشجيع وحث الطلاب على أهمية التواصل مع عضو هيئة التدريس بالكلية	٢,٥٢	٠,٤٩	٨
٥	دعوة السادة أعضاء هيئة التدريس على إتاحة أرقام تلفوناتهم وبريدهم الإلكترونى للطلاب	٢,٦٦	٠,٥١	٤
٦	الاستعانة بالمختصين لتنفيذ الدورات التدريبية حول كيفية استخدام تطبيق نظام التعلم الإلكترونى	٢,٤٤	٠,٦٨	٩

م	المقترحات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	الترتيب
٧	إقناع الطلاب بعدم التخوف أو الشعور بالقلق من التفاعل مع عضو هيئة التدريس أثناء شرح المقرر	٢,٧٤	٠,٧١	١
٨	التنسيق مع المنظمات الأهلية لتدعيم الطلاب أصحاب الدخل المنخفض بالإمكانيات التى تساعدهم على الاستفادة من نظام التعلم الإلكترونى	٢,٦٩	٠,٤٧	٣ مكرر
٩	تنظيم حفلات ترفيهية فى نهاية العام الدراسي لتنمية التفاعل الايجابي والتواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس	٢,٧٠	٠,٥٥	٢
١٠	التنسيق بين إدارات الكلية لتسهيل إجراءات حصول الطلاب على البريد والمقررات الالكترونية	٢,٦٩	٠,٦٦	٣
	المقترحات ككل	٢,٥٩	٠,٦٣	مرتفع

- توضح بيانات الجدول السابق إلى أهم المقترحات من وجهة نظر تنظيم المجتمع والتى تساهم فى مواجهة الصعوبات التى تعيق طلاب الخدمة الاجتماعية من الاستفادة من نظام التعليم الإلكترونى، حيث كان مستوى هذه المقترحات مرتفع بقيم متوسط حسابى بلغ (٢,٥٩) وبانحراف معيارى (٠,٦٣) وهذا يدل على أهمية العمل بهذه المقترحات كمحاولة لحل الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعلم الإلكترونى.

- وجاء فى المرتبة الأولى لهذه المقترحات مقترح إقناع الطلاب بعدم التخوف أو الشعور بالقلق من التفاعل مع عضو هيئة التدريس أثناء شرح المقرر بمتوسط حسابى (٢,٧٤) وفى المرتبة الثانية مقترح تنظيم حفلات ترفيهية فى نهاية العام الدراسي لتنمية التفاعل الايجابي والتواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بمتوسط حسابى (٢,٧٠) وفى الترتيب الثالث بصورة مكررة كل من مقترح التنسيق بين إدارات الكلية لتسهيل إجراءات حصول الطلاب على البريد والمقررات الالكترونية، ومقترح التنسيق مع المنظمات الأهلية لتدعيم الطلاب أصحاب الدخل المنخفض بالإمكانيات التى تساعدهم على الاستفادة من نظام التعلم الإلكترونى بمتوسط حسابى(٢,٦٩) وفى المرتبة الرابعة مقترح دعوة السادة أعضاء هيئة التدريس على إتاحة أرقام تلفوناتهم وبريدهم الإلكترونى للطلاب بمتوسط حسابى (٢,٦٦) وفى الترتيب الخامس مقترح تنفيذ ندوات علمية وثقافية فى الكلية لتوضيح أهمية نظام التعليم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٦١)، وهكذا تؤكد هذه المقترحات على أهمية إزالة مشاعر القلق والخوف والسلبية من نفوس الطلاب تجاه المشاركة مع أعضاء هيئة التدريس، حيث من خلال تنفيذ ندوات العمل وفتح باب الحوار وتشجيع الطلاب، وإقامة الحفلات الترفيهية بالاشتراك مع السادة أعضاء هيئة التدريس يساهم فى تقليل الفجوة ومشاعر الخوف والقلق لدى الطلاب، مما يتيح الفرص لإبداء أرائهم الصادقة حول نظام التعليم الإلكترونى التى من خلالها يمكن لعضو هيئة التدريس بالتعاون مع إدارة الكلية على

التحديد الدقيق للمشكلات والصعوبات التى يتعرض لها الطلاب إثناء حضور مقررات التعليم الإلكترونى، وأشارت بعض المقترحات على أهمية استثمار موارد ومنظمات وقيادات المجتمع المحلى فى مساعدة الطالب ماديا ومعنويا، من اجل المساهمة فى مساعدة الطلاب على تخطى مشكلاتهم المالية والاستفادة الكاملة من خدمات تطبيق نظام التعليم الإلكترونى.

- وهذا يتفق مع كثير من نتائج الدراسات والأبحاث السابقة مثل دراسة القحطانى Alqahtani (2020)، و دراسة حسن (٢٠٢١)، و دراسة عبد المحسن (٢٠١٩)، و دراسة كامبا Kamba (2009)، و دراسة سمارت smart(2006) الذين أكدوا على أهمية تدعيم المؤسسات التعليمية بالأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة لاستيعاب القدرة على تطبيق نظم التعلم الالكترونية عن بعد، بالإضافة إلى تأهيل وتدريب الفنيين المتخصصين لمعالجة وحل المشكلات التقنية، مع تأهيل أعضاء التدريس بالمؤسسات التعليمة المختلفة من خلال عمل دورات تدريبية، على كيفية استخدام منصات التعلم الإلكترونى، وإعداد الطلاب أنفسهم على كيفية الدخول وعمل الحسابات الشخصية على المنصات الالكترونية، يسهم بشكل فعال فى حل المشكلات الوارد ظهورها على منصة التعليم الإلكترونى بما يعود بالنفع على استفادة الطلاب من ناحية، وعلى تطوير التعليم الجامعى ككل من ناحية أخرى.

عاشرا: النتائج العامة للدراسة:

١- توصلت نتائج الدراسة بأن الغالبية العظمة من مفردات الدراسة من الذكور بنسبة بلغت (٨٣%) تلاها الإناث بنسبة بلغت (١٧%)، وان (٩٠%) من الطلاب لم يحصلوا على دورات تدريبية من قبل عن الحاسب الآلى، وأن أكثر من نصف عينة الدراسة من الطلاب حوالى (٦٢%) يمارسون وظائف ومهام أخري بجانب الدراسة .

٢- توصلت الدراسة إلى أن أهم الصعوبات التى تعيق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من نظام التعلم الإلكترونى جاءت الصعوبات العائدة للطلاب فى الترتيب الأول بمتوسط مرجح بلغ (٢,٧٤) وبانحراف معياري (٠,٦٩) وتمثلت أهم هذه الصعوبات فى (مواعيد المحاضرات على المنصة غير مناسبة، عدم توفر جهاز محمول مناسب يساعدني على حضور المقررات على منصة التعلم الإلكترونى، غير مقتنع بجدوى التعليم الإلكترونى، لا استوعب ما يقول المدرس أثناء شرح المقرر على المنصة الالكترونية، اشعر بالخجل والحرج من التفاعل مع عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى)

٣- ثم جاءت الصعوبات الراجعة لإدارة الكلية فى الترتيب الثانى لأهم الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى بمتوسط حسابى (٢,٦١) وبانحراف

معيارى (٠,٧٢) وكانت أهم مظاهر هذه الصعوبات فى (الازدحام والانتظار لفترات طويلة بالكلية للحصول على المعلومات حول نظام التعلم الإلكترونى، صعوبة الحصول على البريد الأكاديمي من إدارة الكلية، صعوبة مقابلة عميد ووكلاء الكلية للاستفسار عن المشكلات والاحتياجات الخاصة بالطلاب، عند حدوث مشكلة يتم توجيهي بالذهاب لإدارة الجامعة لحلها، صعوبة الاجتماع والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس بالكلية)

٤- جاءت الصعوبات التى ترجع إلى المقرر الإلكترونى فى المركز الثالث بمتوسط حسابى (٢,٥٧) وبانحراف معيارى (٠,٦٧) وكانت أهم مظاهر هذه الصعوبات فى (غير قادر على فتح CD المقرر الإلكترونى على جهازي، صعوبة الحصول على اسطوانة CD المقرر الإلكترونى من إدارة الكلية، لا تحتوى CD على جميع المقررات الالكترونية للفرقة الدراسية، أفضل الدراسة من الكتب والمذكرات التقليدية، يحتوى المقرر الإلكترونى على أجزاء غير مرتبطة بمنهج الدراسة)

٥- جاءت الصعوبات الخاصة بعضو هيئة التدريس بالكلية فى المركز الرابع بمتوسط حسابى (٢,٣١) وبانحراف معيارى (٠,٦٤) وتمثلت أهم مظاهر هذه الصعوبات فى (لا يهتم عضو هيئة التدريس لاستفسارات وأسئلة الطلاب أثناء شرح المحاضرة على المنصة، صوت عضو هيئة التدريس واضح ومفهوم أثناء الشرح على منصة التعلم الإلكترونى، يستعين عضو هيئة التدريس بملفات وسائط متعددة إضافية خاصة بالمقرر لمساعدة الطلاب، لا استوعب الأسلوب الذي يشرح به عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى، كثرة الاختبارات والتقييمات من قبل عضو هيئة التدريس على منصة التعلم الإلكترونى)

٦- ثم جاءت الصعوبات الخاصة بمنصة التعليم الإلكترونى فى المركز الخامس والأخير بمتوسط حسابى (١,٧٤) وبانحراف معيارى (٠,٥٧) وتمثلت أهم مظاهر هذه الصعوبات فى (كثرة انقطاع الانترنت عن منصة التعلم الإلكترونى، لا يتوفر فى المنصة محرك يسهل من عملية البحث بداخل منصة التعليم الإلكترونى، سهولة التنقل بين صفحات منصة التعليم الإلكترونى، سهولة الدخول على منصة التعلم الإلكترونى، يتم توضيح المسئولين الفنيين عن المنصة للاتصال وحل المشكلات الطارئة إثناء تصفح المنصة)

٧- توصلت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات بمستوى مرتفع حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابى (٢,٥٩) وبانحراف معياري (٠,٦٣) من منظور طريقة تنظيم المجتمع يمكن أن تسهم فى حل الصعوبات التى تعيق استفادة الطلاب من نظام التعليم الإلكترونى وكانت أهم هذه المقترحات (إقناع الطلاب بعدم التخوف أو الشعور بالقلق من التفاعل مع عضو هيئة

التدريس أثناء شرح المقرر، تنظيم حفلات ترفيهية فى نهاية العام الدراسي لتنمية التفاعل الايجابي والتواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، التنسيق بين إدارات الكلية لتسهيل إجراءات حصول الطلاب على البريد والمقررات الالكترونية، التنسيق مع المنظمات الأهلية لتدعيم الطلاب أصحاب الدخل المنخفض بالإمكانيات التى تساعدهم على الاستفادة من نظام التعلم الإلكترونى، دعوة السادة أعضاء هيئة التدريس على إتاحة أرقام تلفوناتهم وبريدهم الإلكترونى للطلاب، تنفيذ ندوات علمية وثقافية فى الكلية لتوضيح أهمية نظام التعليم الإلكترونى).

توصيات الدراسة:

١- حث المسئولين على تدعيم الكليات الجامعية بالمعامل والأجهزة الحديثة لوسائل تكنولوجيا المعلومات، مع توفير الصيانة والتحديث المستر للأدوات والوسائل التكنولوجية.

٢- إدراج دورات التعلم الإلكترونى كأحد الدورات الواجب على عضو هيئة التدريس الاهتمام بها مثل دورات تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس.

٣- حث المسئولين والقيادات (رؤساء الجامعات وعمداء الكليات) على تدعيم البنية التحتية لكليات الخدمة الاجتماعية من معامل وأجهزة الحاسب الآلى ووسائل الاتصال الحديثة لمواكبة التقدم والتطور السريع فى المجتمع.

٤- تشجيع التفاعل والتواصل الاجتماعى الايجابي مع الطلاب خاصة الجدد من الفرقة الأولى للتعرف على احتياجاتهم ومشكلاتهم من خلال لقاءات أو اجتماعات لفتح المناقشات والحوارات المشتركة لتشجيع الطلاب على إبداء أرائهم ومقترحاتهم حول مشكلات التعليم الإلكترونى.

مراجع الدراسة:

حافظ، أسماء فؤاد (٢٠٢٠). التناول الإعلامي لازمة فيروس كورونا فى مصر، روي الخبراء لاستراتيجيات اتصالات الأزمة، جامعة لقاهرة، كلية الإعلام المجلة المصرية لبحوث الإعلام، عدد ٧٣.

حجازي، سناء محمد (٢٠٠٦). العلاقة بين متطلبات بناء القدرات التنظيمية وتحقيق جودة مشروعات الجمعيات الاهلية، بحث منشور، المؤتمر العلمي التاسع عشر، ضمان الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية فى مصر والوطن العربى، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

حسن، محمد إبراهيم (٢٠٢١). متطلبات تطبيق التدريب الإلكترونى عن بعد لطلاب الخدمة الاجتماعية في ظل نظام التعليم الهجين، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مجلد ٢٣، عدد ٤.

سالم، احمد عبد العظيم (٢٠٢٠). التعليم الجامعي في ظل جائحة فيروس كورونا: التأصيل التربوي للأزمة ومقترحات الطلاب لعلاجها: دراسة ميدانية، بحث منشور، مجلة العلوم التربوية، جامعة القاهرة، كلية الدراسات العليا للتربية، مجلد ٢٨، عدد ٣.

السالمى، هند عقيل (٢٠١٤). اتجاهات طلاب الخدمة الاجتماعية نحو استخدام التعلم الإلكترونى فى تدريس الخدمة الاجتماعية، بحث منشور، مجلة كلية الآداب جامعة الملك سعود، عدد ٢٤، الجزء ٤.

السروجى، صلعت مصطفى (٢٠١٠). الخدمة الاجتماعية الدولية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.

شاهين، سمير محمد (٢٠٠٥). التعليم الالكتروني فى مصر: التحديات والمكافآت، بحث منشور، الموسوعة العربية للتعلم الإلكترونى، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، عدد ٣.

شفيق، محمد (١٩٩٣). البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

صالح، عماد فاروق محمد (٢٠١٤). معوقات استخدام طلاب الخدمة الاجتماعية لتطبيقات التعلم الإلكترونى، الموودل نموذجا، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلد ٥١، عدد ١.

عبد الحميد، محمد (٢٠٠٦). منظومة التعليم عبر الشبكات، القاهرة، عالم الكتب للطباعة والتوزيع.

عبد العال، ياسر محمد (٢٠١٦). الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمى، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية

عبد العزيز، حمدي أحمد (٢٠٠٨). التعليم الالكتروني: الفلسفة، المبادئ، الأدوات، التطبيقات، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر.

عبد الفتاح، رشا عبد التواب (٢٠٢٠). واقع التعلم الإلكتروني بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان من منظور طريقة العمل مع الجماعات، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، المجلد ٦٣، العدد ٢.

عبد الكريم، سلوى السعيد (٢٠١٢). استخدام التعليم الإلكترونى فى تعزيز جودة البرامج الأكاديمية، بحث منشور، المؤتمر العلمى الدولى الثانى لكلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، بعنوان التغيرات المجتمعية المعاصرة فى العالم العربى، الأبعاد والتأثيرات.

عبد المحسن، أيمن ناصر (٢٠١٩). التخطيط لتنمية مهارات الإشراف التدريبى فى ضوء متطلبات التعليم الإلكترونى، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، مجلد ١٤، العدد ١٤.

عبد الموجود، أبو الحسن (٢٠٠٧). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية التعليم والممارسة الدولية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

عبدالله، حمد القميزى (٢٠١٦). تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، المملكة العربية السعودية. الشقرى للنشر وتقنية المعلومات.

عبدالله، حنان سالم (٢٠١٣). متطلبات تطبيق التعليم الالكتروني، بحث منشور، مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، جامعة عيس شمس، عدد ١٤٠.

العسيلى، رجاء زهير (٢٠١١). الصعوبات التي تواجه طلبة جامعة القدس المفتوحة في استخدام التعليم الإلكتروني و فرص تنميتهم المعرفية من خلال الاقتصاد المعرفي، بحث منشور، مجلة اتحاد الجامعات العربية، اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة، عدد ٦٠.

على، محمد قاسم (٢٠١٢). معوقات التعليم الإلكترونى فى التعليم الجامعى باليمن، بحث منشور، المؤتمر العلمى السنوى العشرين، التعليم والتقدم فى دول آسيا واستراليا، الجمعية المصرية للتربية المقارنة، كلية التربية، جامعة عين شمس.

عليمان، صالح ناصر (٢٠٠٢). التعليم الجامعي عن بعد المعيقات والتطلعات المستقبلية، بحث منشور، المؤتمر القومى السنوى التاسع، التعليم الجامعى عن بعد رؤية مستقبلية، جامعة عين شمس، مركز تطوير التعليم الجامعى، مجلد ١.

العمري، أبو النجا محمد (٢٠٠٠). العلاقة بين التشبيك وبناء القدرات الجمعيات الأهلية، بحث منشور، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية جامع حلوان، العدد ١٧.

الفاضل، عبد الرزاق (٢٠٠٤). التعليم الإلكترونى مفهومة ومميزاته، دراسة وصفية تحليلية، بحث منشور، مجلة جامعة صنعاء للعلوم التربوية والنفسية، مجلد ١، عدد ١.

فتحى، مديحه مصطفى (٢٠٠٢). فعالية جهود شبكة العمل لمواجهة ظاهرة أطفال الشوارع فى بناء قدرات المنظمات غير الحكومية الأعضاء بالشبكة، بحث منشور، المؤتمر العلمى الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

المبارك، أحمد (٢٠٠٥). التعليم الإلكتروني الأسس والتطبيقات، الرياض، مؤسسة شبكة البيانات للتوزيع والنشر.

محمد، إيمان قناوى (٢٠١٨. المعوقات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية للإدارة الالكترونية بجامعة الأزهر وسبل مواجهتها من وجهة نظر العاملين بالجامعة، بحث منشور، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد ١٧٧، الجزء الثانى.

مختار، عبد العزيز عبد الله (١٩٩٥). طرق البحث للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

الموسى، عبد العزيز (٢٠١٤). التعليم الالكتروني، مفهومه، خصائصه، فوائده، عوائقه، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة مدرسة المستقبل، جامعة الملك سعود.

نجيب، عماد صالح (٢٠١٥). المعوقات التى تواجه التلاميذ الموهوبين والمتفوقين فى منطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين والحلول المقترحة للتغلب عليها، بحث منشور، مجلة التربية الخاصة والتأهيل، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية، العدد ٤، المجلد ٣.

الهادى، محمد محمد (٢٠٠٤). توجهات توظيف تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية.

يونس، محسن دهشان (٢٠١٧). التعليم ورؤية مصر ٢٠٣٠، القاهرة، رابطة التربويين العرب.

Alqahtani, Ammar (2020). E-Learning Critical Success Factors during the COVID-19 Pandemic: A Comprehensive Analysis of E-Learning Managerial Perspectives, journal of Education sciences, vol 10, issue 9.

Amin, Mohammed Almaiah (2020). Exploring the critical challenges and factors influencing the E-learning system usage during COVID-19 pandemic, Education and Information Technologies journal on Springer.

Darweesh, Ali Mohamed. (2005). The applications of the electronic governments, field study on the nationality and accommodation administration in Dubi, Master research, Naif Arab University for security sciences.

Dhawan, shivangi (2020). Online Learning: A Panacea in the Time of COVID-19 Crisis, journal of educational technology systems, vo 10. issue 17.

Ebner, martin (2020). COVID-19 Epidemic as E-Learning Boost? Chronological Development and Effects at an Austrian University against the Background of the Concept of E-Learning Readiness, Future Internet journal, vol 12, issue 6.

Kamda, Manir (2009). Problems, Challenges and Benefits of Implementing E-learning in Nigerian Universities: An Empirical Study, Learning and technology library journal, vol 4, issue 1.

Kumar, V sathish (2020). E-Learning during Lockdown of Covid-19 Pandemic: A Global Perspective, International Journal of Control and Automation, vol 13, issue 4.

Smart, Karl L (2006). Students' Perceptions of Online Learning: A Comparative Study, Learning and technology library journal. Vol 5, issue 1.

Song, Liyan (2004). Improving online learning: Student perceptions of useful and challenging characteristics, journal of internet and higher education, vol 7, issue 1.

Uden, Lorna (2007). The future of E-learning: E-learning ecosystem, published in, inaugural LEEE Digital Ecosystems and technologies conference.