المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسوان - المجلد (4) العدد(2) يوليو 2023

ورقة بحثية بعنوان

تصور مقترح لتطبيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع

الباحث

د/ محمد عبد الرازق أمين

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

ملخص الدراسة:

"تصور مقترح لتطبيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع "

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد متطلبات تطبيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية ؛ وتحديد معايير تطبيق التعليم الالكتروني وكذلك التحديات التي تواجه تطبيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية؛ والتوصل الي تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتطبيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية. وقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة لمجتمع الدراسة؛ وتوصلت في نتائجها إلى أن هناك العديد من المتطلبات اللازمة لتطبيق التعليم الالكتروني منها (البشرية والتكنولوجية) وكذلك المتطلبات المرتبطة بالمؤسسة التعليمية والمتطلبات المرتبطة بالطلاب والمادة العلمية واليات تسويق المقررات الالكترونية وكذلك معايير وضع المقررات الالكترونية وحددت الدراسة كذلك اهم معايير التسويق للتعليم الالكتروني ومنها تحديد مواقع ومنصات تعليمة مناسبة للطلاب. كما توصلت إلى الي وجود العديد من التحديات منها ما يرجع الي البنية التحتية ومنها ما يرتبط بأعضاء هيئة التدريس ومنها ما يرتبط بالطلاب وكذلك ثقافة المجتمع التي يجب مراعاتها عند تطبيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية؛ وتم التوصل الي تصور مقترح لتطبيق التعليم الالكتروني من منظور طريقة تنظيم المجتمع وتحديد اهم المهارات والأساليب والاستراتيجيات والأدوار المهنية اللازمة لذلك".

الكلمات المفتاحية:

التعليم الالكتروني؛ الخدمة الاجتماعية؛ طريقة تنظيم المجتمع .

Abstract:

"A proposed vision for the application of e-learning in social work from the perspective of community organization method "

The current study aimed to determine the requirements for the application of e-learning in social work; Determining the criteria for applying e-learning as well as the challenges facing the application of e-learning in social work; And to come up with a proposed vision from the perspective of how community organization method the application of e-learning in social work. The sample social survey method was used for the study population. In its results, it concluded that there are many requirements necessary for The necessary requirements for the application of e-learning, including (human and technological), as well as the requirements related to the educational institution, the requirements related to students, the scientific material, the mechanisms of marketing electronic courses, as well as the criteria for developing electronic courses. It also concluded that there are many challenges, including what is due to the infrastructure, including what is related to faculty members, including what is related to students, as well as the culture of society that must be taken into account when applying e-learning in social service;. A proposed vision for the application of e-learning was developed from the perspective of community organization method and identifying the most important skills, methods, strategies, and professional roles necessary for that. key words: E-Learning; Social Service; community organization method.

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتبر قضايا تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر، بل والعالم أجمع من القضايا التي تبرز الحاجة إلي تطوير تقنيات التعليم بما يسمح بتخريج ممارس لديه القدرة علي تحقيق أهداف المهنة وفي ذات الوقت التعامل مع المتغيرات المتلاحقة في العالم سواء أكانت تلك المتغيرات سياسية أم اقتصادية أم اجتماعية. (سليمان ، عبد المجيد ،200،ص 6).كما تنظر غالبية الدول إلي تعليم الخدمة الاجتماعية علي انه المنفذ الذي يمكن أن يخلصها مما تعانيه من مشكلات اجتماعية واقتصادية وصحية وبيئية، حيث تعتبر الأداة التي تمكنا من السير قدما مع غيرها من أنواع التعليم بمستوياته المختلفة إلي مرحلة تنموية أكثر تقدما.

فتعليم الخدمة الاجتماعية لا يقتصر علي التدريس النظري لطرائق المهنة فحسب، بل كذلك برامج التدريب التي تتضمن مجموعة من الاجراءات التي تصمم لمساعدة المتدربين علي اكتساب المعرفة والمهارات والاتجاهات الضرورية لتطوير أدائهم المهني.(Healy، 2014،p76).

ويسعي مجتمع تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر إلي تطوير المناهج التعليمية في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بحيث تكون أوثق صله بما هو قائم في المجتمع وما هو مستجد عليه نتيجة للتطورات الاجتماعية والاقتصادية السريعة والمتواصلة. ويهدف تعليم الخدمة الاجتماعية إلى التأكيد على حصول الطلاب على المنفعة الكاملة من الخبرات التعليمية المقدمة(عثمان واخرون ،2003،ص ص399-401).

حيث أشارت دراسة(Janes & George, 2003) الي أن العديد من المنظمات تسعى إلى تنمية مواردها البشرية لإكساب العاملين بها مهارات جديدة تتواكب مع التكنولوجيا المعلوماتية إلى جانب الحرص على إكسابهم مهارات وأساليب أخرى جديدة لازمة لإنجاز المهام . وتعد كليات تعليم الخدمة الاجتماعية أحد المنظمات التي تهتم بتطوير ادائها واساليبها التعليمية تمشيا مع التطورات العالمية .

لذا سعت مهنة الخدمة الاجتماعية واستعانت بالعديد من الاستراتيجيات والتقنيات التي تطورت في العلوم ذات الصلة لمحاولة الاستفادة منها وتوظيفها في زيادة فعالية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، والوصول لعدد من الأساليب الحديثة لتحسين مستوى ممارسة الخدمة الاجتماعية والارتقاء بها ، لذا فقد انفتحت المهنة على المهن والتخصصات ذات الصلة لتستعين بما لديها من تقنيات حديثة يمكن أن تؤدي لتقنين الممارسة وتطويرها لتصل لمستوى يرضي القائمين عليها من أكاديميين وممارسين وكذلك من المستفيدين من خدماتها على حد سواء.

كما يعتبر تطوير تعليم الخدمة الاجتماعية أحد محاور تطوير التعليم المصري ككل سواء بالنسبة لمرحلة التعليم قبل الجامعي أو بالنسبة للتعليم العالي والجامعي، وذلك لما تقوم به مهنة الخدمة الاجتماعية من أدوار

وما تتحمله من مسئوليات في مجال المعاونة علي تحقيق الأهداف التربوية والاجتماعية لكل من التعليم قبل الجامعي والتعليم العالي والجامعي الحكومي والخاص، وفي مجال تحقيق الارتباط الوظيفي بين التعليم من ناحية وبين الاحتياجات الفعلية الحالية والمستقبلية لسوق العمل من ناحية أخري.(مختار ،2006، ص 3630). ويعد احداث التغير في العنصر احد الاهداف التي تسعي اليها الخدمة الاجتماعية ويتحقق ذلك من خلال التنوع في الاساليب التعليمية المتنوعة. واكدت دراسة (العرنوسي، حربي. 2014)على أهمية إعادة النظر في مدخلات العملية التدريسية وإجراءات تنفيذها من اجل استيعاب مفاهيم الثورة المعرفية والالكترونية، والتعبئة المجتمعية، لتحقيق متطلبات المرحلة الراهنة، والسير بركب الحداثة والتطوير والتغيير.

ويعد الاخصائي الاجتماعي هو ذلك الشخص الذي تتوفر فيه الميول المهنية والاجتماعية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وقد يكون بعضها وراثي بالفطرة والبعض الاخر مكتسب من خلال ما يمر به من عمليات تعليمية وتدريبية تشمل كافة الجوانب التي تحتاجها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية(عبد اللطيف،2008،ص13).

ومن الضروري الاهتمام بالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي ليكون أكثر نشاطا ليمارس دورة في اطار منهج دراسي دولي يقدم فيه منهج يعكس الطبيعة العالمية للخدمة الاجتماعية ، والاهتمام بتدريس نماذج عملية تمثل قضايا مشتركة بين دول العالم مع الاعتراف بالتنوع والاختلاف الدولي والتأكيد علي القيم التي تبرز هوية الخدمة الاجتماعية كمهنة عالمية ، ومواصفات خاصة لتدريب هؤلاء الاخصائيين في ضوء متطلبات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية(علي ،2009، ص 438).

كما يعتبر الإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية هو العملية التي يتم من خلالها إكساب الطلاب الملتحقين بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لممارسة عملهم بعد التخرج ، ويتم ذلك من خلال التكامل بين الاعداد النظري والاعداد العملي بعد التأكد من توفر الاستعداد الشخصي لدي الطلاب المتقدمين لدراسة الخدمة الاجتماعية ويتضمن ذلك الاعداد اكتساب الطلاب قيم واخلاقيات الممارسة المتعددة للخدمة الاجتماعية (عفيفي،2012،ص12). حتي تستطيع تخريج جيل قادرا علي مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي وتلبية متطلبات سوق العمل.

حيث أن التحدي الذي نواجهه هو حتمية التحول إلى مجتمعات يترابط فيها ثلاثي العلم والتكنولوجيا والتنمية، بحيث تكون المجتمعات قادرة على التعامل مع التكنولوجيا كمحرك فعال للتطور يبعدنا عن خطر التخلف، والتهميش الاقتصادي ، والاجتماعي، والسياسي. لذا أصبح من المحتم مواجهة المتغيرات المتعددة التي يموج بها العالم اليوم، فالتعليم هو أهم وسيلة لبناء الشعوب ومواجهه المتغيرات الهائلة والتحديات الكبيرة

فهو البداية الحقيقة للتقدم، فالعالم الجديد الذي يحيط بنا يدفعنا من كل اتجاه لمزيد من التعلم، حيث لا يمكن الهروب منه أو الابتعاد عنه، ولا يمكننا أن نتعلم بكفاءة بعيدا عن تقنيات التعليم العصري بكل منافعها وفوائدها الجديدة وبكل الآثار المترتبة على تقدمها المتسارع والمذهل.

حيث يبرز القرن الحادي والعشرين مجموعة من التحديات والتحولات السريعة والمتلاحقة، وتتمثل هذه التحديات في التقدم العلمي والتكنولوجي غير المسبوق في شتى المجالات، والاتجاه نحو العولمة بشتى مظاهرها الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، ناهيك عن ثورة الاتصالات والمعلومات والتي تسببت في تضاعف المعرفة الإنسانية وفي مقدمتها المعرفة العلمية والتكنولوجية في فترات زمنية قصيرة جداً، حيث حدثت طفرة هائلة في مجال تكنولوجيا الأقمار الصناعية والوسائط المتعددة والشبكة العنكبوتية للمعلومات (الإنترنت)(عثمان،2005،ص2). وتواجه المهنة العديد من التحديات التي تتفاعل معا لمواكبة التقدم التكنولوجي وتطوير مقرراتها واساليبها التعليمة .

وفي ضوء ما يواجه العالم اليوم من التقدم الالكتروني المذهل كان لزاماً على مؤسسات التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة أن تأخذ زمام المبادرة في توجيه برامجها ومقرراتها عبر شبكة المعلومات " الإنترنت " لأن الجامعة واحدة من أهم المؤسسات القادرة على مواجهة تلك التحديات، وهي مركز الإشعاع العلمي والحضاري والتكنولوجي لأي مجتمع يريد الحفاظ على هويته وحضارته الإنسانية.(العبد الكريم،2009،ص7). وتعد الخدمة الاجتماعية أحد روافد المجتمع الذي يعتبر البيئة الخصبة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية .

كما أن التحديات التي يطرحها عصر المعلومات، والتي يواجها العالم المعاصر تقود إلى مراجعة شاملة ودقيقة لأسس التعليم ونظمه التي لم يعد معها هدف التعليم هو تحصيل المعرفة لفترة محددة، لأن المعرفة في حد ذاتها لم تعد هدفاً، بل المهم هو توظيف هذه المعرفة في تشكيل البنية المعرفية والتفكيرية للفرد. وأضافت دراسة (Anderson، 2008) أكتر التحديات بروزاً في مساق التعليم الالكتروني في سريلانكا، وحددت الدراسة سبع تحديات رئيسة في المجالات التالية: مساعدة الطلبة، المرونة، فعاليات التعليم والتعلم، المداخلات (البنية التحتية والربط مع شبكة الحاسوب)، الثقة الأكاديمية نوعية الطلبة، والمواضيع التي تدرس سابقا)، المحلية (اللغة) والاتجاهات.

وتحاول معظم مؤسسات التعليم العالي تطوير برامج التعلم عن بُعد لتواكب متطلبات وفرص العمل بالسوق، لما لها من سرعة في الاستجابة للمتغيرات الحديثة وأنها أكثر مرونة وغير مكلفة اقتصادياً، وهذا يتطلب من المؤسسات الجامعية أن تعيد بناء تركيبها مرة أخرى(Levink,Thurston.1996,PP46-50).

حيث أشارت دراسة (Baker 2002,) إلى أهمية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وإمكانية توظيفها في دعم البرامج التعليمية المقدمة، فضلاً عن دور التعليم الإلكتروني في توفير المراجع العلمية ومحتوى المقررات بشكل جذاب وعلى مدار الساعة، وإسهامه في استيعاب الأعداد المتزايدة من المتقدمين للدراسة بالجامعات من خلال التعليم الإلكتروني غير المتزامن، ولما لهذا النوع من التعليم من دور واضح في تسهيل التواصل بين عضو هيئة التدريس وطلابه من خلال الصفحات الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمحادثات.

وأبرز التقدم التكنولوجي العديد من الأساليب التعليمية ومنها التعليم الإلكتروني أحد الأساليب الجديدة للتعلم من بُعد، ففي البداية كان التعليم من بعد بالمراسلة، وأدى بدء البث الإذاعي إلى استخدام الراديو في التعليم، ثم ظهر التلفاز، وتلاه الفيديو، وبانتشار الحاسوب الشخصي وشبكات الحاسوب أصبحت تطبيقات الحواسب خاصة تلك القائمة على التفاعل، من أهم وسائل التعلم عن بُعد وأكثرها فاعلية، وعلى وجه الخصوص في ميدان التعلم الذاتي(عثمان ،2005، مرجع سبق ذكره ، ص4).

هذا ويرجع الاهتمام المتزايد لتطبيق نظام التعليم الإلكتروني لما له من مميزات وفوائد كثيرة في الارتقاء بالعملية التعليمية وجعل المتعلم هو محور تلك العملية بخلاف التعليم في الفصول الدراسية والتي غالباً ما تجعل المعلم هو محور العملية التعليمية. حيث استهدفت دراسة (Gary Michael McDavid, 2003) التعرف على آراء عينة من طلاب جامعة الينوي بشيكاغو The University of Illinois at Chicago وذلك من أجل فهم أفضل لمدى تقبلهم أو رفضهم لتطبيق التكنولوجيا في عملية التعليم ، وقد توصلت الدراسة إلى أن التعليم الإلكتروني يقدم إدارة مرنة للوقت الخاص بالطلاب، وأن التعليم الإلكتروني يوفر الوقت ويعمل على تجويد العملية التعليمية.

هذا ويرجع الاهتمام المتزايد لتطبيق نظام التعليم الإلكتروني لما له من مميزات وفوائد كثيرة في الارتقاء بالعملية التعليمية وجعل المتعلم هو محور تلك العملية بخلاف التعليم في الفصول الدراسية والتي غالباً ما تجعل المعلم هو محور العملية التعليمية.

ومع انتشار أنماط التعليم الإلكتروني وزيادة الإقبال على استخدامها، وتوظيفها في العملية التعليمية، ظهرت بعض الصعوبات التي قد تحول من تطبيقها أو فاعليتها ومنها غياب الاتصال الاجتماعي المباشر بين عناصر العملية التعليمية – المعلمون ،والطلاب ، والإدارة – مما يؤثر سلباً على مهارات الاتصال الاجتماعي لدى المتعلمين، كما أن تطبيق أنماط التعليم الإلكتروني يحتاج إلى بنية تحتية من أجهزة ومعدات تتطلب تكلفة عالية قد لا تتوفر في كثير من الأحيان لدى المؤسسات التعليمية المختلفة، ونتيجة لهذه

الصعوبات ظهرت الحاجة لنمط جديد يجمع بين مزايا التعليم الإلكتروني ومزايا التعليم التقليدي.(سلامه،2006،ص2).

حيث لا يعد التعليم باستخدام التكنولوجيا بديلاً عن التعليم التقليدي للحصول علي الشهادة الجامعية في معاهد كليات الخدمة الاجتماعية أنما يجب ان يكون جزء اساسي من تعليم الخدمة الاجتماعية وستكون له نفس السلبيات اذا لم يحدث تطوير في المحتوي العلمي ومهارات عضو هيئة التدريس والمعاونين ومشرفي التدريب ، فيجب أن ينظر الية كرافد من روافد المعرفة الحديثة يتطلب اليات ودراسات ليكون جزء من مكون العملية التعليمية(إبراهيم ،2014،ص30).

ويمكن للتعلم الإلكتروني أن يقدم حلولاً عملية لرفع نسبة الملتحقين بالتعليم الجامعي، خاصة في ظل منجزات الثورة التكنولوجية والمعرفية، كما يمكن للتعليم الإلكتروني أن يسهم في حل مشكلات التمويل التي تواجه التعليم الجامعي المصري (عثمان ،2005،مرجع سبق ذكرة،ص13).

وقد أكدت دراسة(، Davey 2003,)على ضرورة تعظيم الاهتمام بالتعليم الإلكتروني خاصة في ظل التحديات الحالية وقد استهدفت دراسته التعرف على الدارسين بالجامعات وبعض من أعضاء هيئة التدريس الذين شاركوا في تدريس مقررات عبر شبكة الإنترنت في بعض الجامعات والمعاهد في مدينة هونج كونج، وذلك من أجل التعرف على العوامل التي تسهم في ضمان جودة العملية التعليمية عبر شبكة الإنترنت، وقد أشارت نفس الدراسة إلى موافقة المشاركون على أهمية الدعم المؤسسي وتطوير المقررات والاستفادة من الأساس العلمي للتعليم الإلكتروني والعمل على تفعيله في المرحلة القادمة .

والخدمة الاجتماعية هي مهنه متخصصة تعتمد على اسس علميه ومهارية خاصه تستهدف تنميه واستثمار قدرات الافراد والجماعات والتنظيمات الاجتماعية لإعطائها حياه اجتماعيه أفضل تتفق مع أهداف التنمية الاجتماعية. تحتاج الي مواكبة روح التقدم العلمي والمعلوماتي بما يمنحها متطلبات البقاء والاستمرار والانخراط بشكل اكبر في الممارسات المجتمعية ، ومنها تطوير اساليبها التعليمية بما يتناسب والتقدم التكنولوجي الحديث . حيث حدد جيمس ميد جلي James Midgley التحديات التي تواجه عالمية الخدمة الاجتماعية في غياب الرؤية الدولية أو العالمية للخدمة الاجتماعية وعدم وجود محتوي دولي للمقررات الدراسية في الخدمة الاجتماعية ، وكذلك عدم وجود حركات للتبادل الدولي للدارسين والممارسين المهنين وكذلك للأساتذة والطلاب في الخدمة الاجتماعية(حبيب،حنا،2011 ، ص526). وغياب التنوع العلمي والتكنولوجي في الاساليب التعليمية والممارسة المهنية.

لذا فإن تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها يمر بمرحلة من الاضطراب نتيجة احتياجها الي النضج المهني واثراء المهارات التي تتطلبها ممارسة المهنة خاصة وأن احتياج المجتمع الي المهنة يرتبط بتوفير أخصائيين ذوي مهارات عالية فضلا عن الاعداد الجيد والتدريب الذي يمكنهم من ممارسة عملهم بفاعلية، مما يستوجب إعطاء درجة اكبر من الاهمية لدراسة جدوي تعليم وممارسة المهنة وكيفية التوصل لأقصي درجة من جودة تلك الجهود(عبد الرحمن ،2018،ص180). ومنها استخدام الأساليب العلمية الحديثة وتطبيق التعليم الالكتروني.

واتساقًا مع ما تقدم وانسجامًا مع الإقرار بأهمية التعليم الإلكتروني، فقد بات التعليم الإلكتروني سمة أساسية من سمات التعليم في الخدمة الاجتماعية ، خاصة في هذا العصر، وذلك نظرًا للتغيرات والتطورات التي شهدها العالم في المجالات التقنية والاجتماعية والاقتصادية، وقد كثرت وتزايدت المؤسسات التعليمية والجامعات التي تقدم التعليم عن بُعد في تخصص الخدمة الاجتماعية نظرًا لموافقته لأساليب العصر الحاضر وتقدم برامج التعليم من بُعد للراغبين في إكمال تعليمهم وتدريبهم في أوقات مناسبة وبمقررات تلبي حاجاتهم التعليمية، فالتعليم من بُعد يقدم فرصًا لمن لا يجد له مكانًا في الجامعات(Apels,2005.p18).

ثانياً : أهمية الدراسة:

تتجلي أهمية الدراسة الحالية في النقاط التالية:

1.زيادة الاهتمام بقضايا تعليم الخدمة الاجتماعية والتحديات التي تواجه مؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية نحو التطوير والتغيير.

2.الاهتمام بقضايا تطوير التعليم ودمج التكنلوجيا الحديثة في برامج ومقررات المؤسسات التعليمية بما يتواكب مع التقدم العلمي والتكنولوجي.

3.ضرورة التركيز على الأنماط الحديثة، والمستحدثة في تعليم الخدمة الاجتماعية مثل التعليم الالكتروني ، والتعليم المدمج ، والتعليم الرقمي والعمل على ربط تلك الأنماط الجديدة في تعليم الخدمة الاجتماعية بخصوصية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في كافة مجالات الممارسة.

4.اصبحت برامج التعليم الالكتروني واقع يفرض نفسة علي البرامج التعليمية في الخدمة الاجتماعية ويساهم في تطوير المهنة وتلبية متطلبات المجتمع.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

1.تحديد متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية.

2.تحديد التحديات التي تواجه تطبيق التعليم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية.

3.تحديد معايير جودة التعليم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية .

4.التوصل لتصور مقترح لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية من منظور تنظيم المجتمع.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما متطلبات تحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1.ما متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية؟

2.ما التحديات التي تواجه تطبيق التعليم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية؟

3.ما معايير جودة التعليم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية ؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

تتمثل المفاهيم الأساسية للدراسة في كل من:

1. مفهوم التعليم الالكتروني.

2.مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية.

(1) مفهوم التعليم الالكتروني: E-learning

يعرف التعليم الإلكتروني على أنه " ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في تحقيق الأهداف التعليمة وتوصيل المحتوي التعليمي إلى المتعلمين دون اعتبار للحواجز الزمانية والمكانية، وقد تتمثل تلك الوسائط الإلكترونية في الأجهزة الإلكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال من الأقمار الصناعية ... أو من خلال شبكات الكمبيوتر المتمثلة في الانترنت وما أفرزته من وسائط أخري مثل المواقع التعليمية والمكتبات الإلكترونية (عبد الحميد،2010، ص16).

كما يعرف التعليم الإلكتروني بأنه " تقديم محتوى تعليمي (إلكتروني) عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء أكان ذلك بصورة متزامنة أم غير متزامنة وكذا إمكانية إتمام هذا التعليم في الوقت والمكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلا عن إمكانية إدارة هذا التعليم أيضا من خلال تلك الوسائط(زيتون ، 2004، ص 21).

ويحدد مفهوم التعليم الالكتروني في الدراسة الحالية على أنها:

1-استخدام الوسائط الالكترونية من جانب مؤسسات التعليم العالي ومنها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية .

2-متطلبات توظيف التعليم الإلكتروني لنقل المحتوى التعليمي إلى الطلاب خارج الحرم الجامعي أو داخله وتطوير المقررات الدراسية .

3-آليات استخدام التعليم الإلكتروني لإتاحة عملية التعلم لكل أفراد المجتمع ورفع كفاءة وجودة العملية التعليمية بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية .

4-تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية بين مختلف الطلاب والفئات التعليمية علي مختلف المستويات (بكالوريوس وماجستير ودكتوراه) من خلال التعليم الإلكتروني.

5-يسعى التعليم الإلكتروني إلى تدريب الطلاب على الممارسة المهنية بإيجابية واستقلالية.

(2) مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية.

فتعرف علي انها تدريب منهجي وخبرات تفاعلية تعد الاخصائيين الاجتماعيين لأدوارهم المهنية ويعتبر المنهج التدريبي أساسي في الكليات والجامعات المعتمدة علي مستوي البكالوريوس وفي المدارس المهنية المعتمدة علي مستوي الماجستير والدكتوراه ، ويشمل تعليم الخدمة الاجتماعية أنشطة دراسية ونظرية مكثفة بحصولهم علي الدرجة المطلوبة ، فمعظم الأخصائيين الاجتماعيين بعد تخرجهم يقدمون خدمات تحت أشراف زملاء أكثر خبرة ثم يحصلون بعد ذلك علي مقررات دراسية إضافية تسمي "تعليم مستمر".(السكري،2000، ص30).

وهناك من عرفها علي أنها تلك الممارسات المتميزة بالمستويات العالية والمقننة قياسياً للعملية التعليمية بما تحتويه من مكونات واليات وما تلتزم به من موجهات تحقق الأهداف المرغوبة من تعليم الخدمة الاجتماعية من حيث تكوين وإعداد خريجين قادرين علي استخدام وتوظيف معارفهم ومهاراتهم بما يتمشى مع متطلبات ومتغيرات العمل المختلفة في المجالات التي يتطلبها المجتمع (منقريوس،2005، ص332) .

كما تعرف علي أنها مجموعة من المعارف المتخصصة علي اعتبار أن عنصر الممارسة يحتاج إلي تلك المعارف التي توجه الممارس المهني وتفوده الي التصرف التكنيكي في المجال العلمي بالكينونة الإنسانية من جانب وكيفية تحقيق التكيف وعملياته من جانب أخر وبناءً علي ذلك تحتل المعارف العلمية مكانة بارزة في ممارسة الخدمة الاجتماعية(المليجي،2010، ص5331).

وتعرف ايضاً علي أنها عملية تعليمية تقوم بها مؤسسات أكاديمية لتكوين الشخصية المهنية للأكاديميين والممارسين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية علي كافة مستويات الاعداد بتعليمهم أساسيات المهنة والاتجاهات السليمة في مجال التفاعل الوظيفي ، وتزويدهم بالمعارف والقيم والخبرات والمهارات في إطار

برنامج تعليمي (نظري ، وعملي) يرتبط بمستوي الأعداد يمكنهم من ممارسات عملهم بفاعلية وفقاً لما يتطلبه كل مستوي من مستويات التخرج من أدوار ومهام (علي ،2013، ص40).

ويتحدد مفهوم تعليم الخدمة الاجتماعية في نطاق البحث الحالي علي النحو التالي:

1-عملية تعليمية منظمة تمارس من قبل مؤسسات متخصصة لا عداد ممارسين قادرين علي العمل في مختلف مجالات الممارسة المهنية.

2-تهدف الي اكساب الطلاب المعارف والقيم والمعارات العلمية المناسبة من خلال برامج تعليمية معدة اعداد جيد .

3-تتنوع اساليب التعليم من خلال المحاضرات والتدريبات والمناقشات والابحاث العلمية والانشطة المتنوعة علي المستوي البكالوريوس والدراسات العليا .

4-تسعي الي تبني الاساليب التعليمية المستحدثة التي ابرزها التقدم العلمي مثل التعليم الالكتروني لمواكبة التطورات العلمية الحديثة .

سادساً: الاطار النظري للبحث

1- متطلبات تحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية:

هناك العديد من المتطلبات الأساسية لتوظيف التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية

-القدرة على اختيار أنسب (أسلوب أو نشاط أو وسيلة) من بين بدائل كثيرة. وهذا يعتمد على:

- مستوى الطلبة ورغباتهم، وميولهم، وقدراتهم، ومهاراتهم.
- طبيعة المحتوى العلمي او المهارات التي ينبغي ان يتقنها الطلبة.
- التطبيقات الحياتية التي ينبغي أن يوظف الطلبة فيها نتاجات التعليم.
- نوعية التصاميم والأنشطة التدريسية والإثرائية والبدائل المتاحة.
- البيئة التعليمية المناسبة والمجهزة لمثل هذه الاساليب من التعليم .
- ثقافة المجتمع ومدي تقبله لمثل تلك الأساليب التعليمية.
- القوانين واللوائح التي تكفل توظيف مثل هذه الأساليب التعليمية في العملية التعليمة.

وهناك عدد من الأمور التي يجب مراعاتها عند تخطيط وتطوير برامج التعليم الإلكتروني(الهادي،2005، ص103):

- دراسة الأبحاث السابقة حول التعليم الإلكتروني وأخذ نتائجها بعين الاعتبار.
- دراسة المقررات الحالية ومعرفة ما الذي يحتاج إلى تطوير وإضافة معلومات جديدة أو تعديل.

– تحديد حاجات المتعلمين ومتطلبات المقرر الدراسي قبل اختيار نوع التكنولوجيا المستخدمة.

– عمل برامج تدريب للمعلم والطالب حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها.

– تجهيز كل موقع بالتسهيلات التكنولوجية المحتاج إليها والوصول إليها بسهولة، مع توفير خطوط الاتصالات الفورية لحل المشكلات التي تواجه المتعلمين.

– البدء مع عدد محدود من الطلاب لمعرفة المشكلات التي تواجه عملية التطبيق والعمل على السيطرة عليها ومعالجتها.

كما أن نجاح تطبيق التعليم الإلكتروني يتوقف على الآتي (حساني،2008، ص94):

1.تحديد نوعية البرامج المستخدمة في تأليف البرمجية.

2.تحديد استراتيجية التعليم المناسبة للطلاب.

3.تحديد استراتيجية المزج بين التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي.

4.مراعاة طبيعة المنهج والمادة العلمية.

5.مراعاة حاجات المتعلمين.

6.إعداد مشاريع للبرمجية يمكن تحقيقه.

7.إعداد البرمجية والتطبيق الأولى.

وتتحدد متطلبات التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية في البحث الحالي في:

أ–المتطلبات البشرية: وهي متطلبات تتعلق بالطالب والمعلم أما ما يخص المعلم فيجب ان يكون لديه المقدرة على التدريس التقليدي مصحوبا بالتطبيق العملي باستخدام الحاسب وتمتعه بقدر من المهارات تمكنه من التعامل مع البرامج المختلفة لتصميم المقررات فضلا عن مقدرته في استخدام البريد الالكتروني في الاتصال مع الطلاب وتمتعه بالحد الادنى من المهارات التي تمكنه من ان يحول كل ما يقوم بشرحه من صورته الجامدة الى واقع حي يثير انتباه الطلاب مستخدما في ذلك الوسائط المتعددة والفائقة المقدمة من خلال شبكة الانترنت.

ب– المتطلبات التكنولوجية والتقنية : وتشمل عدد من المتطلبات تمثلت في توفير كل من مقرر الكتروني ونظام لإدارة التعليم ونظام لإدارة المحتوى وبرامج تقييم الكترونية ومواقع للحوار الالكتروني مع الخبراء والمتخصصين في المجال والاجهزة والبرمجيات اللازمة لهذا النمط من التعليم وتوفير فصول افتراضية ومنصات تعليمية ، بجانب الفصول التقليدية واستخدامها وفقا للاستراتيجية التعليمية المقترحة.

2– معايير جودة التعليم الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية:

نتيجة لأهمية التعليم الإلكتروني في التعليم العالي بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة وانتشار تطبيقه في دول العالم ازداد الاهتمام في الآونة الأخيرة بتحسين جودته وضمان نوعيته وأصبحت قضية الجودة وضمانها والتأكيد عليها في التعليم الإلكتروني تحدياً إضافياً وجديداً أمام منظومة التعليم الإلكتروني في التعليم العالي بجميع ما تضمه من جامعات حكومية وخاصة ومعاهد عليا وغيرها، وقد اشارت بعض الدراسات الي معايير الجودة في التعليم الالكتروني كما يلي:

دراسة (جيا فريدنبيرج) (Jia Frydenberg, 2002) معايير الجودة في التعليم الالكتروني، حيث أشارت إلى تسع مجالات لمعايير جودة التعليم الالكتروني تتمثل في:

1)الالتزام المؤسسي Institutional Commitment: ويشمل الالتزام المؤسسي الالتزام المالي والتخطيط المادي، والفنون والسياسات الأحرى والدعم التقني، والشكاوى القضائية والقانونية، وكي يلتزم مركز التعليم الالكتروني هذا الالتزام فإنه يحتاج لعملية بشرية للإدارة ومواجهة الأسئلة الشائعة والمعقدة، ويأخذ على عاتقه مواجهة أخطاء الطلاب والمعلمين.

2)التكنولوجياTechnology : فالبنية التحتية التكنولوجية ضرورية لتوصيل برنامج التعليم الالكتروني بجودة عالية حيث تمكن من وجود فرص تكنولوجية للتفاعل التزامني بين المعلم والطالب وكذلك توفر عامل الأمان والمحافظة على البيانات والاتصالات، وإمكانية تطوير عناصر التعليم القابلة للاستخدام ودمجها بطريقة منظمه وتخزينها في قاعدة البيانات؛ لاسترجاعها مرة أخري لخلق خبرات تعلم للمستخدم.

3)تصميم التدريس وتطوير المقررInstructional Design and Course Development: يعتمد تصميم التدريس لشبكة الانترنت على نماذج تزامنية منظمة للتحدث، مما يجعل الحاجة إلى عناصر إدارة ذات مهارات متعددة، لديهم القدرة للوصول للحل في دقيقة واحدة، والتحكم في التعليم الخطي وغير الخطي؛ مما يسهم في دراسة تطبيقات التعليم الالكتروني، وتطويرها وفق مهارات الإنتاج الجديدة للمدير التعليمي.

4)التدريس وخدمات المعلم Instruction and Instructor Services: حدد الاتحاد الأمريكي للمعلمين مبادئ سبعة لجودة التدريس تتمثل في: إعطاء الطلاب معلومات متقدمة عن متطلبات المقرر والتجهيزات والتقنيات، والتدريب الفني والدعم من خلال المقرر، ومتابعة مراقب للمقررات بين الطلاب والمعلمين والطلاب بعضهم البعض، وإتاحة المكتبة الالكترونية وفرص البحث، والتقييم الدقيق لمعرفة مستوى مهارات الطالب ومعرفته، وإتاحة المشورة الأكاديمية والنصائح، وتشكيل وتثبت وتقويم المقررات الالكترونية من قبل المؤسسة، وشمولية المقررات للطلاب القادرين على المشاركة في التعليم الصفي وغيرهم.

5)توصيل البرنامج Program Delivery: فلا بد من التوافق مع توقعات المتعلمين؛ بهدف الشعور بالرضا، كوسائل الاتصال الواضحة حول التوقعات وسياسات الربط مركزية، ولا بد من حماية حق طلابنا للخصوصية في حجرات الصف على النت، ودعم الطلاب بصورة تمكنهم من التعليم الهادف.

6)التكاليفFinances: تتبع إدارة التعليم الالكتروني المؤسسات التعليمية الحكومية أو الخاصة، والممارسات الحالية للتطوير، وتوصيل التعليم عبر الانترنت تتكلف مبالغ كبيرة؛ الأمر الذي يوجب وجود نموذج لإعطاء هذه المؤسسات مبالغ مالية تساعدها على التطوير؛ نظراً لارتفاع تكاليف المقررات على الانترنت.

7)متطلبات الانتظام والشرعية Regulatory and Legal Compliance: إن التغيرات السريعة في البيئة حول حقوق النسخ وحقوق الملكية الفكرية، تعني الموازنة بين الاحتياجات، ووضع برامج إبداعية مقابل الاحتياجات؛ للحماية ضد الأخطاء غير المتعمدة.

8)برامج التقويم Program Evaluation: وهي تقوم بالتقويم الشامل لبرنامج التعليم الالكتروني، ويظهر من خلال هذه البرامج اختلافات في وجهات النظر حول معايير التقويم عبر الشبكات.

وتشير بعض الدراسات إلي أن هناك سبعة مؤشرات لتقويم جودة المقررات الالكترونية في الخدمة الاجتماعية يمكن إيجازها فيما يلي:(الشربيني،2014)

1)المرونةFlexibility : حيث تشير الدراسات إلى أن تفضيل الطلاب للمقررات الالكترونية مرتبط بمرونة تلك المقررات لما يقدمه الانترنت من استقلالية الزمان والمكان ويتمكن الطلاب من الحصول على مستويات عليا من المرونة.

2)التجاوب ودعم الطالب Responsiveness & Student Support

حيث ينبغي تزويد الطلاب وتدعيمهم في المقررات الالكترونية حتى يمكنهم الانتهاء من البرنامج ويتضمن هذا التدعيم المصدر البشرى وأيضاً المصدر الالكتروني الذي يحافظ على استمرار اتصال الطالب بالبرنامج.

3)التفاعل والمشاركة في عملية التعليم Interaction–Participation in Learning حيث ينبغي أن تدعم خبرات التعليم عملية التفاعل بين الأساتذة وطلابهم، وفيما بين الطلاب أنفسهم حيث يعتبر العديد من المعلمين أن التفاعلية في المقرر الالكتروني أحد أعظم تحديات التعليم الالكتروني.

4)الفائدة المتوقعة وسهولة استخدام التكنولوجيا :

حيث أن سهولة التكنولوجيا وفائدتها تؤثر على اتجاهات الطلاب نحوها ومن ثمَّ على قرارهم نحو أخذ مقررات الكترونية أخرى في المستقبل.

5)الدعم الفني: Technical Support

إن الدعم الفني أمر حيوي في بيئة التعليم الالكتروني فلو لم يستطع الطالب أن يحصل على محتويات المقرر فلن تتم مشاركته في المقرر. ولسوء الحظ فإن الإحباط الأوليَّ الناتج عن المشكلات الفنية في المقررات الالكترونية يؤدى إلى ترك الطلاب للبرنامج بسرعة مكوناً تصورات سلبية عن هذه المقررات على المدى الطويل، بل ويمنع باقي الطلاب من مواصلة المقرر.

6)رضا الطالب : Student Satisfaction

إن رضا الطالب عن المقرر الالكتروني يحدد إلى حد كبير هل سيأخذ الطالب مقررات الكترونية بالتتابع عن طريق هذا النمط أم لا.

3- التحديات التي تواجه التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية:

هناك العديد من التحديات التي تحول دون توظيف تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في العملية التعليمية بصفة عامة منها ما يلي(عبد الحميد،2010، ص28):

1.عدم وضوح أسلوب وأهداف هذا النوع من التعليم للمسؤولين عن العمليات التربوية.

2.الأمية التقنية مما يتطلب جهداً كبيراً لتدريب وتأهيل المدرس والطالب استعداداً لهذه التجربة.

3.التكلفة المادية من شراء المعدات اللازمة والأجهزة الأخرى المساعدة والصيانة.

4.إضعاف دور المدرس كمشرف تربوي وارتباطه المباشر مع طلابه، وبالتالي قدرته على التأثير المباشر.

5.إبراز دور الجامعة كمؤسسة تعليمية هامة في المجتمع لها دورها الهام في تنشئة الأجيال المتعاقبة.

6.ظهور الكثير من الشركات التجارية والتي هدفها الربح فقط والتي تقوم بالإشراف على تأهيل المدرسين وإعدادهم وهي في الحقيقة غير مؤهلة علماً لذلك.

7.كثرة الأجهزة العلمية المستخدمة في التعلمية التعليمية قد يصيب المتعلم بالفتور في استعمالها.

وفي ضوء كل ما قيل وكتب عن التعليم الالكتروني من حسنات وفوائد، تبرز بين حين وآخر بعض المعوقات التي تعترض من قريب أو بعيد سبل تطبيق التعليم الالكتروني وهي(سليم،2018، ص45):

- تدني مستوى الخبرة والمهارة عند بعض الطلبة والمدرسين في التعامل بجدية مع تكنولوجيا التعليم والأجهزة الحاسوبية ومرفقاتها.

- تطور أجهزة الحاسوب من جيل إلى آخر قد تقف أحيانا عائقا في سبيل اقتنائها لدى بعض الطلبة والمدرسين والجهات الأخرى.

- تدني مستوى المشاركة الفعلية للمختصين في المناهج في صناعة المقررات الإلكترونية.

- تدني مستوى فاعلية نظام الرقابة والتقويم والتصحيح والحضور والغياب لدى الطلبة.

– التغذية الراجعة والحوافز التشجيعية والتعويضية قد لا تتوفر أحيانا.

– بعض المراحل الدراسية وخاصة الابتدائية، وبعض المناهج والمقررات الدراسية وخاصة تلك التي تحتاج الى مهارات عملية، قد لا يجدي فيها استخدام التعليم الالكتروني.

– التركيز على الجوانب المعرفية والمهارية لدى الطلبة اكثر من الجوانب العاطفية

ومن اهم المعوقات المباشرة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تعليم الخدمة الاجتماعية فيما يلي(عبد المجيد،2005،مرجع سبق ذكرة):

–المعوقات المالية:

تعد المعوقات المالية هي الاساس لأن المال يمثل في الغالب عصب أي تقدم تكنولوجي أو حتى حضاري– وذلك بمعايير العصر الحالي– لقدرته على توفير المستلزمات الضرورية بشرية أو مادية لأي مهنة أو عمل، وسوء توزيع هذه الأموال وفقا للمتطلبات الضرورية وترتيب الأولويات.

–المعوقات الإدارية:

لا تتوقف معوقات الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات فقط على الموازنات الضعيفة، ولكن قد يكون الأخطر من ذلك هو القواعد الإدارية العقيمة التي لا تسمح في كثير من الأحيان باستخدام التكنولوجيا أو الاستفادة منها. فاللوائح الإدارية لا تسمح بالحصول على هذه الموارد إلا من خلال الأساليب القديمة البالية من مناقصات وسجلات تجارية وغيرها من اللوائح الجامدة.

–المعوقات الثقافية:

ترتبط المعوقات الثقافية بطريقة استخدامنا للتكنولوجيا الحديثة والهدف من استخدامنا والأنماط السلوكية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا، فمجتمعاتنا لا تخلو من توافر هذه الأجهزة الاليكترونية سواء في المنازل أو المقاهي أو المنتديات العامة وفي المدارس، والمعاهد، والجامعات، وغيرها.

–المعوقات التعليمية:

توجد العديد من المعوقات التعليمية التي تحول دون الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية. ولعل من أهم وأخطر هذه المعوقات الأعداد الهائلة من الطلاب الذين يلتحقون بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية، ومن هنا تظهر المشكلة بوضوح ما هي المعامل والأماكن التي تستوعب هذه الأعداد الهائلة من الطلاب، عدد المدربين أو أعضاء هيئة التدريس الذين يمكنهم التعامل معهم.

كما يمكن عرض التحديات التي تواجه التعليم الإلكتروني والتي تتمثل فيما يلي(إسماعيل 2009.ص 64–65):

1)ضعف قدرات بعض الطلاب في مجالات استخدام الكمبيوتر الإنترنت.

2)من الممكن أن يتعثر الطلاب في متابعة المنهج وذلك إذا لم يكن هناك تعليمات واضحة عن تنظيم المنهج.

3)بعض اتصالات الإنترنت تكون بطيئة وكذلك هناك أجهزة حاسب تكون قديمة مما يعطل سير العملية التعليمية.

4)عدم قدرة عضو هيئة التدريس على متابعة الطلاب المشاغبين مباشرة أثناء تنفيذ أنشطة التعليم الإلكتروني ، ومن الممكن عدم تواجد عضو هيئة التدريس في الوقت الذي يريده الطالب للمساعدة.

5)الافتقار إلى تطبيقات توظيف تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في المجالات التعليمية، وما يصاحبها من تدريب الطلاب هيئة التدريس على كيفية التعامل معها، وكيفية زيادة التفاعل بين الطلاب عبر الوسائط الإلكترونية ، وعدم إمكانية تنفيذ المهارات المتصلة بالتجارب العملية في المعامل.

6)الحاجة إلى وجود بنية تحتية تكنولوجية والتي لا تكون متوافرة لدى كل المؤسسات التعليمية من مدارس ومعاهد وجامعات .

9)عدم قدرة الطالب على متابعة المنهج والشعور بالعزلة لعدم وجود تفاعل اجتماعي مباشر مع أقرانه وهيئة التدريس والمتخصصين، وغياب النماذج الفعالة والمناسبة المدعمة للتعلم، والتي يتم تصميمها لدعم الطلاب في بيئات التعليم الإلكتروني.

سابعاً: تصور مقترح تحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع

(1) الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح:

(أ) الإطار النظري للدراسة.

(ب) النماذج والمداخل العلمية لطريقة تنظيم المجتمع.

(ج) نتائج التحليل الكمي والكيفي للدراسات السابقة المرتبطة بالتعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية

(2) أهداف التصور المقترح:

يهدف التصور المقترح إلى تحديد متطلبات تحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية، ويتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

(أ) تحديد المتطلبات الواجب توافرها في الطلاب لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية.

(ب) تحديد المتطلبات الواجب توافرها في اعضاء هيئة التدريس لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية.

(ج) تحديد المتطلبات الواجب توافرها في المؤسسة التعليمية لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية.

(د) تحديد المتطلبات الواجب توافرها في المقررات الدراسية لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية.

(هـ) تحديد المتطلبات المعرفية لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية.

(و) تحديد آليات مواجهة معوقات تحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية.

(ز) تحديد العائد من تحقيق التعليم الالكتروني في المؤسسات التعليمية للخدمة الاجتماعية.

(3) النظريات والنماذج والمداخل التي يستند عليها التصور المقترح:

يستند التصور المقترح على بعض نماذج ونظريات ومداخل تنظيم المجتمع نتناول منها ما يلي:

(أ) نظرية الانساق:

وهي النظرية التي تقوم بتحليل المنظمات والمؤسسات المختلفة إلى مدخلات، وعمليات تحويلية ومخرجات وتغذية عكسية.

(ب) نظرية المنظمات:

تساهم في فهم طبيعة العمل بمؤسسات تعليم الخدمة الاجتماعية والقدرة علي تحليلها أو تقويمها، كما تفيد في تحديد اليات توفير المتطلبات التنظيمية المناسبة اللازمة لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية في كافة الجوانب التعليمية والممارسة المهنية في المجالات المختلفة.

(ج) نموذج العمل مع مجتمع المنظمة :

حيث تعتبر العمليات التطبيقية للنموذج بمثابة آليات لتطوير الأداء المؤسسي بالمؤسسات التعليمية ، فهي تهدف إلي التعامل مع مكونات المؤسسات التعليمية لمساعدتها على تقديم خدمات وبرامج تتناسب مع احتياجات المستفيدين منها .

(د) مدخل التسويق الاجتماعي:

يساهم في نشر الوعي بأهمية التحول التكنولوجي في العملية التعليمية بما يحقق رواج اجتماعي ويساهم في كسب التأييد حول اهمية توظيف التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية وكذلك التسويق المناسب للخدمات الالكترونية للطلاب واعضاء هيئة التدريس والمجتمع الخارجي.

(هـ) مدخل التدريب:

يساهم التدريب في تطوير أداء المنظمات ، حيث يلعب التدريب دوراً هاماً في تحديد الفعالية والكفاية لكل منظمة، وذلك بتحسين أداء العاملين وزيادة مهاراتهم والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة ويساعد في بناء قدرات الفئات المختلفة التي تمثل مدخلات للمؤسسات التعليمية.

(4) الأدوات المهنية لطريقة تنظيم المجتمع التي يستند عليها التصور المقترح:

يعتمد هذا التصور على مجموعة من الأدوات هي:

(أ) الاجتماعات:

ويمكن الاستفادة منها من أجل تبادل الحوار وتبادل المعلومات مع الطلاب واعضاء هيئة التدريس حول استخدام التعليم الالكتروني في المقررات الدراسية، حيث ترجع أهمية الاجتماعات كأداة في تنظيم المجتمع لأهميتها في تبادل الآراء والمعلومات مع جماعة كبيرة من الأفراد في قضية معينة من القضايا.

(ب) المناقشات الجماعية عبر الانترنت:

تساهم في التعرف على وجهات نظر المختلفة وتحليلها، وكذلك تقريب وجهات النظر حول قضايا التعليم الالكتروني للوصول الي اليات مناسبة لتطبيق التعليم الالكتروني .

(ج) وسائل العرض والشرح الالكتروني:

حيث يمكن الاستفادة منها في توضيح كيفية استخدام التعليم الالكتروني في المقررات الدراسية، من خلال الاستعانة بالعروض والأشكال ومؤتمرات الفيديو والصوت والبريد الالكتروني.

(د) التدريب الالكتروني:

ويستخدم التدريب الالكتروني لتدريب الطلاب علي مفاهيم ومهارات التعليم الالكتروني وذلك تكون وسيلة مساعدة يدعمها التجريب العلمي ليجرب الطالب بنفسه بعد تدريبه.

(هـ) المحاضرة الالكترونية:

وتعد المحاضرة طريقة لتقديم الحقائق والمعلومات يمكن تقديمها من خلال ملفات الصوت، او ملفات الفيديو او من خلال احد نظم تأليف عروض الوسائط المتعددة.

(ز)العصف الذهني الالكتروني:

هو اسلوب يهدف الي اثارة التفكير وقدح الذهن.

(5) استراتيجيات تنظيم المجتمع التي يستند عليها التصور المقترح:

(أ) استراتيجية الإقناع: حيث إن لها العديد من الفوائد ويمكن الاستفادة منها من خلال الآتي:

1) توضيح الجوانب الايجابية والسلبية من استخدام التعليم الالكتروني من اجل الاستفادة من تلك الجوانب الايجابية، والتقليل من الجوانب السلبية.

2)توضيح للقائمين على العمل داخل المؤسسات التعليمية أهمية استخدام التعليم الالكتروني في المقررات الدراسية، لما لها من مزايا متعددة مثل السرعة، وتوفير الوقت، وسهولة الاسترجاع ،والحفظ.

3)كسب تأييد المجتمع الجامعي حول تبني اساليب التعليم الالكتروني في تعليم الخدمة الاجتماعية لتحقيق التقدم والتطور في الممارسة المهنية.

(ب) استراتيجية الاتصال: ويمكن أن تتضح أهميتها في التالي:

1)تدعيم جوانب الاتصال بين كل الانساق المشتركة في العملية التعليمية (طلاب – اعضاء هيئة تدريس – ادارة – .....الخ) .

2)توضيح أهمية التعليم الالكتروني وثقافة المعلومات ودورها في تحقيق التنمية في المجتمعات.

3)التواصل والاتصال مع وسائل الإعلام المختلفة للاستفادة منها في توضيح أهمية استخدام وسائل التعليم الالكتروني في الجامعات.

(ج) استراتيجية الضغط :

1)حيث يمكن الاستفادة منها في التأثير علي متخذي القرارات والجهات المعنية بالعملية التعليمية بالمؤسسات الجامعية علي تبين فكرة دمج التعليم الالكتروني في المقررات والمناهج التعليمية ، وإعادة هيكلة اللوائح والقوانين الجامعية بما يضمن توظيف التعليم الالكتروني في العملية التعليمية ، بالإضافة الي توفير المتطلبات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق ذلك.

(د) استراتيجية التنسيق: حيث يمكن أن تستخدم استراتيجية التنسيق في التالي:

1)إقامة شبكات عمل بين المؤسسات بعضها بعضا للاستفادة من خدمات وموارد كل منهما للآخر.

2)إقامة شبكات تنسيق بين الجامعة والمجتمع المحلي لتبادل المعلومات.

3)تبادل الخطط والخبرات بين المؤسسات والأجهزة الحكومية في مجال التعليم الالكتروني لتدعيم الخدمات المقدمة للطلاب.

(و) استراتيجية التعليم المدمج الالكتروني:

1)هو اسلوب من اساليب التعليم او التدريس الالكتروني يتم فيه اكتساب الطالب للخبرة التي تؤدي للتعلم عن طريق التفاعل الايجابي بينه وبين برنامج حددت فيه وبعناية فائقة كل الخبرات التعليمية التي يحصل عليها.

(6) مهارات المنظم الاجتماعي التي يستند عليها التصور المقترح:

أ. مهارة المشاركة مع فرق العمل والطلاب.

ب. مهارات التواصل المعلوماتي.

ت. مهارة الاطلاع والبحث.

ث. مهارة البحث والاستقصاء والتعليم الذاتي لدي المتعلمين.

ج. مهارة الاستفادة من المعرفة واختيارها وتوظيفها لدي المتعلم.

ح. مهارة ادارة جلسة الصفوف الافتراضية

خ. مهارة في استخدام الانترنت والشبكات.

(7) تكنيكات وأساليب طريقة تنظيم المجتمع التي يستند عليها التصور المقترح:

يعتمد الإطار التصوري على مجموعة من الأساليب المهنية منها:

(أ) أساليب تشكيل المعارف والقيم والسلوكيات.

(ب) أساليب التوضيح والتغيير.

(ج) أساليب التعليم الذاتي والجماعي.

(د) اساليب النمذجة ولعب الادوار

(هـ) اساليب التعلم بالمشاركة.

(8) أدوار المنظم الاجتماعي المستخدمة من خلال التصور المقترح:

يقوم الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات التعليمية بمجموعة من الأدوار المهنية التي تسهل من مهمة العمل عند استخدام التعليم الالكتروني في المقررات الدراسية ومن هذه الأدوار:

(أ) دور المنمي:

يظهر في استثمار البيانات والمعلومات الخاصة بالمؤسسات التعليمية، من أجل زيادة الموارد والإمكانات المادية والبشرية.

(ب) دور الخبير:

من خلال تزويد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالمعلومات والمعارف المرتبطة بأساليب التعليم الالكتروني وكيفية الاستفادة منها.

(ج) دور محلل البيانات:

من خلال قيامه بجمع وتحليل البيانات الخاصة بالمؤسسات التعليم والموارد المادية والبشرية، وتصنيفها توظيفها لتحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية.

(د) دور المرشد والموجه:

يساهم في تقديم المعلومات والبيانات عن احتياجات ورغبات العملاء إلى الجهات المختصة، وكذلك إرشاد المؤسسات التعليمية الي الاليات المناسبة لتطبيق التعليم الالكتروني.

(هـ) دور المعالج:

يتمثل في تقديم المقترحات والنصائح حول معوقات تطبيق التعليم الالكتروني وكيفية التغلب عليها .

(و) دور المحفز:

يساهم في توليد المعرفة والإبداع وتتبني الافكار المناسبة حول كيفية استثمار التعليم الالكتروني في العملية التعليمة.

(ز) دور الميسر:

تسهيل اجراءات تطبيق التعليم الالكتروني وتيسير مساعدة الطلاب علي إقامة علاقات تعاونية بينهم وتنمية روح الولاء داخلهم وامداد الطلاب بالمعلومات عن اهمية التعليم الالكتروني.

(9) متطلبات تحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية:

(أ) المتطلبات الواجب توافرها في الطلاب:

1)القدرة في التعامل مع الكمبيوتر واستخدام الإنترنت.

2)لديه الوقت كاف للمشاركة في دراسة المقرر بدرجة تجعله يلتزم بالجدول الزمني المحدد للدراسة.

3)الرغبة في التعليم الالكتروني لأن بعض الطلاب يفضلون نموذج التعليم التقليدي.

4)القدرة علي استكمال التكليفات المقررة الكترونيا بشكل منتظم.

5)القدرة على استخدام بعض خدمات الإنترنت الأكثر شيوعًا، كخدمة كيفية البحث عن المعلومات، وخدمة نقل الملفات، وخدمة مجموعات الأخبار، بالإضافة إلى خدمة البريد الإلكتروني التي تمكنه من إرسال الرسائل واستقبالها.

(ب) المتطلبات الواجب توافرها في اعضاء هيئة التدريس:

1)فهم خصائص الطلاب واحتياجاتهم من خلال اساليب التعليم الالكتروني.

2)الإلمام بمهارات استخدام الكمبيوتر وشبكة المعلومات بمستوى أعلى من مستوى طلابهم.

3)توفر الوقت المناسب للرد على استفسارات الطلاب واستجاباتهم (تغذية راجعة فورية).

4)الاستمتاع باستخدام التكنولوجيا في التدريس، بالإضافة إلى الحاجة لأسلوب تدريس يلائم بيئة الإنترنت.

5)القدرة علي تصميم الاختبارات وأساليب التقويم الالكترونية المختلفة.

6)القدرة التوجيه والإشراف العلمي والتربوي للطلاب الكترونيا.

(ج) المتطلبات الواجب توافرها في المؤسسة التعليمية :

1)تسهيل اجراءات اعداد المقررات الالكترونية وتوفير البيئة المناسبة لتطبيق ذلك.

2)تسهيلات تكنولوجية واسعة وشاملة لعرض المقررات عبر الإنترنت.

3)تدريب اعضاء هيئة التدريس علي متطلبات التعليم الالكتروني.

4) وضع الجدول الزمني للمقررات الالكترونية والاختبارات الالكترونية.

5)تقسيم الطلاب المقيدين في المقررات الالكترونية الي مجموعات يسهل التفاعل معهم.

6)توفير قاعات مجهزة لتصميم وتدريس المقررات الالكترونية .

7)التسويق لأساليب التعليم الالكتروني بشكل مناسب .

(د) المتطلبات الواجب توافرها في المقررات الدراسية:

1)ان يتناسب محتوي المقررات الالكترونية مع القدرات العقلية والذهنية للطلاب.

2)تتناسب مع معايير الجودة التعليمية وبما يحقق متطلبات التعليم.

3)تساهم في تنمية المهارات المعرفية والذهنية والمهارات العامة للطلاب.

4)تنمي لدي الطلاب القدرة علي التفكير الابداعي والابتكاري .

5)تتضمن انشطة وتدريبات تساعد في فهم واستيعاب المادة العلمية بسهولة .

6)أمكانية تطوير وتحديث المادة العلمية لتتناسب مع كل ما هو جديد في التخصص.

(هـ) المتطلبات المعرفية لتحقيق التعليم الالكتروني:

1)معارف المتصلة بالقدرة علي توظيف التعليم الالكتروني في المقررات الدراسية.

2)معارف المتصلة بالعمل الفريقى في تقييم كفاءة نظم المعلومات .

3)معارف المتصلة باستراتيجيات وتكنيكيات توظيف التعليم الالكتروني في العملية التعليمية.

4)معارف متصلة بالأساليب العلمية اللازمة لمواجهة معوقات تطبيق التعليم الالكتروني .

5)معارف متصلة بقواعد البيانات والمعلومات المختلفة للحصول على المعلومات والاستفادة منها.

(10) آليات مواجهة معوقات تحقيق التعليم الالكتروني في الخدمة الاجتماعية:

(أ) كفاية المعلومات المتاحة في الانترنت للرد علي كافة تساؤلات الطلاب عن موضوع الدراسة.

(ب) التوعية الكافية للباحثين للتعرف علي كل ما هو جديد في مجال التعليم الالكتروني.

(ج) أن يكون التعليم الالكتروني تحت اشراف متخصصين.

(د) وضع برامج لتدريب الطلاب والمدرسين والاداريين للاستفادة من التعليم الالكتروني.

(11) العائد من تحقيق التعليم الالكتروني في المؤسسات التعليمية للخدمة الاجتماعية:

(أ) المرونة:

بحيث يمكن للطلاب الدخول للمواد التعليمية في اي وقت وفي اي مكان .

(ب) الوقت الكافي:

اتاحة الوقت الكافي للطلاب للتفكير في الافكار ومراجعة المراجع المتاحة عن موضوع الدراسة.

(ج) التعليم طبقا للمواقف:

والذي يعطي الامثلة للطلاب ويساهم في فهم اكبر للأفكار التي تم مناقشتها في المقرر.

(د) تقليل التكلفة:

فمعظم النصوص غير المتزامنة تتطلب تكلفة منخفضة اقل بكثير عن الفصول الدراسية العادية.

(12) عوامل نجاح التصور المقترح:

هناك مجموعة من العوامل التي يجب مراعاتها لنجاح التصور المقترح، وهذه العوامل هي:

(أ) أن يكون من أهداف التعليم الإلكتروني تدريس المدرسين وفق حاجاتهم وإمكانياتهم.

(ب) وضع أهداف للتعليم الإلكتروني واضحة ومحددة للمعلمين.

(ج) الأخذ برأي الخبراء والمختصين في مجال التعليم الإلكتروني وتوظيفه في التدريس.

(د) وضع خطط التعليم الإلكتروني وفق الإمكانيات المتاحة في الجامعة.

(هـ) الإعداد والتدريب المستمر للمعلمين إلكترونياً.

(و) ضرورة توافر مراكز التعليم الالكتروني في الجامعات.

(ز) الاهتمام بعملية الصيانة والمعالجة المستمرة للأجهزة والوسائل الالكترونية الموجودة في الجامعات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. حسين حسن سليمان وهشام عبد المجيد.(2005). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة ، بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع
2. عبد الرحمن صوفي عثمان وآخرون. (2003). مدخل الخدمة الاجتماعية " التطور – الطرق – المجالات"، القاهرة : مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان.
3. عبد العزيز عبد الله مختار. (2006) . معايير الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمي التاسع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد السابع.
4. سعد محمد جبر العرنوسي، ضياء عويد حربي. (2014). التعلم المزيج وضمان الجودة في التدريس الجامعي دراسة نظرية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، مج. 1، ع 17.
5. رشاد احمد عبد اللطيف . (2008). مهارات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية ،الاسكندرية : دار الوفا ء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع.
6. ماهر ابو المعاطي علي. (2009). الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث.
7. عبدالخالق محمد عفيفي. (2012). طريقة تنظيم المجتمع المهنية والممارسة العملية مع رؤية تطبيقية في إطار البحث العلمي، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
8. السعيد محمود سعيد عثمان. (2005). التعلم الإلكتروني وإمكانية تطبيقه بالجامعات المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية: جامعة الأزهر.
9. مشاعل عبد العزيز العبد الكريم. (2009). واقع استخدام التعلم الإلكتروني في مدارس المملكة الأهلية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية: جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
10. علي حمود. (2008). كفايات إعداد المعلم في ضوء التحديات المعاصرة. ورقة عمل منشورة في مجلة كلية التربية – جامعة الخرطوم العدد الثالث، السنة الثانية، ديسمبر ذو القعدة 1429 هـ.
11. السعيد محمود سعيد عثمان.(2005). التعلم الإلكتروني وإمكانية تطبيقه بالجامعات المصرية، مرجع سبق ذكره.
12. حسن علي سلامة. (2006). التعلم الخليط التطور الطبيعي للتعلم الإلكتروني.المجلة التربوية، كلية التربية بسوهاج، جامعة جنوب الوادي،ع22.
13. أبو الحسن عبد الموجود ابراهيم. (2014). تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية بين التعليم والممارسة ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العليم السابع والعشرون للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
14. السعيد محمود سعيد عثمان. (2005). التعلم الإلكتروني وإمكانية تطبيقه بالجامعات المصرية

15. طلعت مصطفى السروجي ، ماهر ابو المعاطي. (2009). ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية . القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد.
16. جمال شحاتة حبيب، مريم ابراهيم حنا. (2011). الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث.
17. محمود محمد احمد عبد الرحمن. (2018). تعليم الخدمة الاجتماعية في ضوء المتغيرات المجتمعية المعاصرة " دراسة تحليلية للعلاقة بين التعليم ومتطلبات سوق العمل"، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
18. عبد العزيز طلبة عبد الحميد. (2010). التعلم الإلكتروني ومستحدثات تكنولوجيا التعليم، المنصورة ، القاهرة : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
19. كمال عبد الحميد زيتون. (2004). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، القاهرة :عالم الكتب.
20. احمد شفيق السكري. (2000). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
21. نصيف فهمي منقريوس. (2005). الموجهات الاساسية لتصميم برنامج ضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمي للجنة قطاع معاهد الخدمة الاجتماعية ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد .
22. ابراهيم محمد المليجي. (2010). تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر بين الواقع والمأمول ، انعكاسات الأزمة المالية العالمية علي سياسات الرعاية الاجتماعية ، المؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرون ، كلية الخدمة الاجتماعية : جامعة حلوان ، مج 10 ،ع 23.
23. ماهر ابو المعاطي علي. (2013). الاتجاهات الحديثة في تعليم الخدمة الاجتماعية " مع نماذج مصرية وعربية وعالمية"، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
24. محمد الهادي. (2005). التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت ، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، ط1.
25. شوقي محمود حساني. (2008). تقنيات وتكنولوجيا التعليم. القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1.
26. محمد سعد علي فرج الشربيني. (2014). النموذج التنموي في طريقة العمل مع الجماعات وتنمية اتجاهات طلاب الخدمة الاجتماعية نحو التعلم الالكتروني ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم .
27. عبد العزيز عبد الحميد. (2010). التعليم الالكتروني ومستحدثات تكنولوجيا التعليم. مصر : المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

28. تيسير إند ا روس سليم. (2018). اتجاهات طلبة جامعة البلقاء التطبيقية نحو التعلّم المدمج–الاردن. Dirasat: Educational Sciences.

29. هشام عبد المجيد. (2005). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكرة.

30. الغريب زاهر اسماعيل. (2009). التعليم الإلكتروني من التطبيق إلى الاحتراف والجودة. القاهرة: عالم الكتب .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

31. Healy, K. (2014). Social work theories in context: Creating frameworks for practice. Macmillan International Higher Education.

32. Frydenberg, J. (2002). Quality standards in eLearning: A matrix of analysis. The International Review of Research in Open and Distributed Learning, 3.(2)

33. Abel's, P. (Ed.). (2005). Distance education in social work: Planning, teaching, and learning. Springer Publishing Company.

34. Young, D. (2003). Toward an effective quality assurance of Web-based learning: The perspective of distance learning students. Turkish Online Journal of Distance Education, 4.(1)

35. McDavid, G.M. (2003) College students' perceptions of instructional interactions in distance education courses. Ph.D. thesis, Indiana University of Pennsylvania .

36. Kathleen Fulton. (2011). Learning Circles, Department of Education, U.S.A.

37. Andersson, A. (2008). Seven major challenges for e-learning in developing countries: Case study eBIT, Sri Lanka. International Journal of Education and Development using ICT, 4.(3)

38. Levin, J., & Thurston, C. (1996). Educational electronic networks: A review of research and development. Educational Leadership, 54(3)

39. Baker, D. R. (2002). Teacher perceptions of the educational outcomes for direct instruction compressed video classroom environment within remote classrooms at the secondary school level. Widener University.

40. Meier, B., & Lock, J. E. (2003). Contemporary management of patent foramen ovale. Circulation, 107.(1)