

فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتيميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

"دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الخيرية"

إعداد

د/ تامر محمد عبد الغنى إبراهيم

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان

الجزء الأول: الإطار النظري للدراسة.

أولاً: مشكلة الدراسة.

تعد تكنولوجيا التعليم جزءاً لا يتجزأ من النظام التعليمي الشامل ، ولعل التحديات التي يواجهها العالم هذه الأيام ، والتغيير السريع الذي طرأ على جميع نواحي الحياة تحتم على المؤسسات التعليمية أن توظف إمكانات التكنولوجيا ومستجداتها من أجل تحقيق أهدافها وفق المنظومة التعليمية ، ويعد الحاسوب وبرامجه التطبيقية من أبرز المستجدات التي أنتجت التكنولوجيا الحديثة في القرن العشرين ، فظهور الحاسوب فرض كثيراً من التغيرات في النواحي المعرفية والعملية جميعها ، حتى أصبحت بصمة الحاسوب واضحة المعالم في جميع الميادين لتشكيل أداة قوية لحفظ المعلومات ومعالجتها ونقلها ونشرها^(١).

فالحاسب الآلي ساهم في ابتكار وتوفير طرق حديثة وسريعة لتطوير التعليم حيث وفر المناخ التربوي الذي أدى الى تحسين أداء المتعلمين وتحصيل الطلاب حيث يستطيع المعلم والطالب الحصول على الكثير من المعلومات بأسرع وقت وجهد ممكنين^(٢).

ومع انتشار استخدام الحاسب الآلي وقدراته الفائقة ومستحدثاته المتطورة، ظهر مفهوم الوسائط المتعددة والذي يعد تقنية جديدة تسمح بالتحكم والاقتراب من العديد من الوسائط باستخدام الحاسب الآلي.

فالوسائط المتعددة تلعب دوراً هاماً في مساعدة المتدربين على استقبال الكم الهائل من المعلومات والحصول على ما يناسبهم في المهارات التكنولوجية التي يحتاجون إليها من خلال بناء قاعدة بيانات معلوماتية تمكنهم من التفاعل والتعامل بحرية مع البرنامج التدريبي والوصول الى المعرفة في أشكال وصيغ متعددة، الأمر الذي يساعد على اكتساب المعارف والمهارات وتوظيفها في العمل^(٣).

فالتدريب هو لبُّ تطوير الموارد البشرية؛ فقد أصبح من الضروري إعادة النظر في أساليب التدريب؛ لتتواءم مع تطلعات الجيل الجديد الذي هو بحاجة للتدريب والتأهيل لأن هذه التقنيات المتسارعة لا يمكن لها ان تعمل بمعزل عن العقل البشري ؛ لذلك تكمن أهمية التدريب في تأثيره الواضح على القوى البشرية لأي منظمة وجعلها قادرة على مواكبة التقدم العلمي، والاستفادة من التطور التقني الهائل والمتسارع ، فهي مزودة بالمعارف والمهارات والقدرات التي تمكنها من استيعاب المستجدات الحديثة في مجال أعمالهم ، وادائها بكفاءة وفاعلية حاضراً ومستقبلاً^(٤).

تدريب الاخصائيين الاجتماعيين عملية ضرورية يجب أن نهتم بها حتى يستطيع أن يمارس الاخصائي الاجتماعي أدواره بفاعلية من خلال التعامل مع المتغيرات المجتمعية على مستوى متصل الأنساق باستخدام علميات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، والتي تعد الركيزة الأساسية في العمل المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

ويود ان يشير الباحث هنا إلى أن غالبية البرامج التدريبية التي تقدم للأخصائيين الاجتماعيين برامج لا تعتمد على استخدام الوسائط المتعددة في التدريب، كما أن غالبية الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية لم يكن إعدادهم المهني في إطار الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، وبالتالي فإن الأخصائيين الاجتماعيين ليس لديهم معارف أساسية لعليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ولن يتم ذلك الا من خلال التدريب باستخدام التقنيات الحديثة الا وهي الوسائط المتعددة من أجل تنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين وذلك لإخراج الموقف التدريبي من التقليد والجمود إلى الفاعلية والحيوية ومشاركة أوسع من المتدرب وذلك من خلال الإثارة والتشويق التي توفرها الوسائط المتعددة.

وقد لاحظ الباحث من خلال عمله أن استخدام الوسائط المتعددة في تدريب الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الخيرية بمحافظة الأحساء تكاد تكون معدومة في حدود علم الباحث، وهذا ما دفع الباحث لدراسة الموضوع والتأكيد على أهمية استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الممارسة المهنية في مجالات الخدمة الاجتماعية وهذا ما أكدت عليه توصيات المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية^(٥).

ووصولاً لتحديد دقيق لمشكلة الدراسة فقد قام الباحث بالاطلاع على الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع ارتباطاً مباشراً أو غير مباشر ثم تصنيفها على النحو التالي.

أ- دراسات اهتمت باستخدام التكنولوجيا في الخدمة الاجتماعية.

دراسة (Seabury, B. & Maple, F (١٩٩٣) والتي استهدفت استخدام الوسائط المتعددة التفاعلية لتعليم مهارات الممارسة بصفة عامة ومهارات التدخل في الأزمات والعمل مع الجماعات بصفة خاصة، وأكدت الدراسة على مدى أهمية استخدام الوسائط المتعددة في تعليم الخدمة الاجتماعية، كما أشارت إلى زيادة معارف المبحوثون وأنهم أصبحوا قادرين على التدخل المهني بشكل أفضل، كما أوصت نتائج الدراسة بضرورة استخدام التعلم الذاتي التفاعلي في تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية^(٦).

دراسة (٢٠٠٠) **A. Elizabeth Cauble & Linda P. Thurston** والتي حاولت التعرف على مدى العائد من استخدام الوسائط المتعددة في تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على المعارف ، المواقف ، والكفاءة الذاتية ، وكانت من أهم نتائجها أن هناك خلاقات كبيرة بين الاختبار القبلي والبعدي من حيث زيادة المعرفة وكفاءة طلاب الخدمة الاجتماعية حيث أنهم أكثر راحة عند استخدام التكنولوجيا ، وأكدت الدراسة أن استخدام الوسائط المتعددة وسيلة فعالة وجيدة لتعليم طلاب بكالوريوس الخدمة الاجتماعية ، كما وأكدت الدراسة أن هناك مجموعة من التحديات التي قد تواجه تعليم الخدمة الاجتماعية منها على سبيل المثال وليس الحصر كيفية دمج طرق تدريس الخدمة الاجتماعية مع التقنية الجيدة وقلة الدراسات التي توضح أي من هذه التقنيات أكثر فعالية^(٧).

دراسة هشام عبد المجيد (٢٠٠١) حاولت الدراسة التعرف على مدى استخدام الاخصائيين الاجتماعيين للحاسب الآلي في العمل مع الحالات الفردية، وكانت من أهم نتائجها وجود درجة عالية من القصور في الاعتماد على الحاسب الآلي في أنشطة الممارسة، كما أظهرت النتائج أيضاً اهتمام المتخصصين في العمل مع الحالات الفردية في الاستفادة من استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات وأنشطة التدخل المهني وإكساب الأخصائيين مهارات الممارسة وغيرها^(٨).

دراسة منى أحمد عبد الموجود (٢٠٠٣) والتي استهدفت التعرف على مدى أهمية استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات الفردية في المجال المدرسي، وكانت من أهم توصياتها التأكيد على مدى استخدام الحاسب الآلي في تطوير العمل المهني^(٩).

دراسة ايمن إسماعيل محمد يعقوب (٢٠٠٤) التي حاولت التعرف على مدى استخدامات الحاسبات الآلية في أنشطة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، وكانت من أهم توصياتها تدريب الكوادر البشرية بالمؤسسات المختلفة على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بفاعلية كبيرة^(١٠).

دراسة فوزي محمد الهادي (٢٠٠٥) والتي اهتمت بالتعرف على مدى إمكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الاخصائي الاجتماعي للسرية، وكانت من أهم مقترحاتها ضرورة تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على وسائل تكنولوجيا المعلومات وأستخدامها في ممارستهم المهنية^(١١).

دراسة أحلام عبد المؤمن على (٢٠٠٥) حاولت التعرف على مدى اتجاهات الاخصائيين الاجتماعيين نحو استخدام الحاسب الالى في مجال عملهم، وكانت من اهم نتائجها بان الأخصائيين الاجتماعيين لديهم اتجاه نحو استخدام الحاسب الالى عدم درايتهم بالتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات^(١٢).

دراسة رمضان عبد الحكم محمد (٢٠٠٦) والتي حاولت التعرف على البرامج التطبيقية للحاسوب وتطور عملية التسجيل في الخدمة الاجتماعية، وكانت من اهم نتائجها ان برامج التقنية للحاسب الالى يمكن الاعتماد عليها لتطوير عملية التسجيل، كما اكدت على ضرورة أهمية استخدام الحاسب الآلي لدعم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية^(١٣).

دراسة حمدي عبد الله عبد العال (٢٠٠٦) والتي قامت بتقويم البرنامج التدريبي للأخصائي الاجتماعي المدرسي على استخدام الحاسب الالى في تحسين مستوى ادائه المهني، وكانت من أهم توصياتها ان شبكة الانترنت يمكن من خلالها تطوير عمل الاخصائي الاجتماعي وخاصة فيما يتعلق بمهارة الاتصال واتخاذ القرار^(١٤).

دراسة (٢٠٠٨) **Carol Tosone & Caroline Rosenthal Gelman** استهدفت الدراسة تحديد وسائل تعليم الاخصائيين الاجتماعيين كيفية استخدام تكنولوجيا الوسائط المتعددة في شئون خدمة المجتمع ومن أهم هذه الاستخدامات، استخدام وسائل الاعلام في مجال الخدمة الاجتماعية وذلك عن طريق استخدام التقنيات البصرية لخدمة الفئات المعرضة للخطر، وأكدت الدراسة على ضرورة الاهتمام بدمج تكنولوجيا الوسائط المتعددة مع تعليم الخدمة الاجتماعية حتى يصبح خريجو الخدمة الاجتماعية لديهم إلمام كاف بكيفية استخدام وسائل الاعلام من أجل خدمة أنساق التعامل على مستوى الأنساق حتى يصل إلى المستوى العالمي^(١٥).

دراسة (٢٠٠٨) **Neil Ballantyne** ركزت الدراسة على توضيح أهمية استخدام الوسائط المتعددة في تعليم الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال استعراض لعدد من الأدبيات والدراسات التي تناولت استخدام تلك الوسائط في تعليم الخدمة الاجتماعية، حيث تم تناول ذلك في ضوء الإطار النظري والعملية للدراسات التي تناولت التعليم بشكل عام باستخدام الوسائط المتعددة، وقد ناقشت هذه الدراسة أهم القضايا حول تأثير وفاعلية استخدام الوسائط المتعددة في التعليم، كما ناقشت أيضاً أهم المبادئ الأساسية من أجل تحقيق استخدام فعال للوسائط المتعددة في التعليم ، وقد توصلت هذه الدراسة لكيفية تحقيق استخدام فعال للوسائط المتعددة فيجب ربط تلك الوسائل التكنولوجية بالمفاهيم الأساسية،

وبالأطر النظرية وأيضاً بنتائج الدراسات السابقة التي أجريت على استخدام التكنولوجيا في التعليم، كما أكدت على ضرورة تحديد أي الأدوات أو الوسائل التكنولوجية أكثر ملائمة في التعليم، وأيضاً ضرورة التقييم المستمر لتحديد نتائج وأثار استخدام هذه الوسائل في تعليم الخدمة الاجتماعية، وأيضاً لتحديد مدى فاعليتها في تحقيق مخرجات تعلم أكثر جودة^(١٦).

دراسة أحمد حسني إبراهيم أحمد (٢٠٠٩) والتي حاولت التعرف على الجوانب التي يسهم فيها التعلم الذاتي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يرتبط بالممارسة المهنية، وكانت من أهم توصياتها ضرورة توفير نظام معلوماتي مهني إلكتروني يتميز بسهولة الوصول إليه والتعامل معه ويحقق فوائد للأخصائيين الاجتماعيين وخاصة فيما يرتبط بالجوانب المرتبطة بعناصر الممارسة المهنية^(١٧).

دراسة أحمد محمد محمد حسن (٢٠١٢) والتي استهدفت استكشاف أثر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على زيادة فاعلية ممارسي الخدمة الاجتماعية بأهمية استخدام البحث العلمي في ممارساتهم مع المجتمعات المحلية، وكانت من أهم توصياتها بأنها تؤكد على تقوية العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين ممارسة الخدمة الاجتماعية بهدف تطوير الممارسة والتعليم والبحث، كما أكدت على ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في الدراسات العلمية^(١٨).

دراسة Tomislav (٢٠١٢) ركزت على توضيح مدى ملائمة استخدام الوسائل التقليدية لتعليم وتعلم الخدمة الاجتماعية مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، مثل الوسائط المتعددة، وعرضت هذه الدراسة لبعض أنماط الاتصال الشخصية ومدى قدرتها على دعم وسائل تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإعلامية الحديثة في عملية التعلم عن بعد، كما عرضت هذه الدراسة لبعض وسائل التعلم التقليدية واستخدامها في التعلم عن بعد من خلال دعمها بأجهزة الحاسب، والانترنت، والوسائط المتعددة، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن الطلاب استطاعوا أن يستخدموا كل الوسائل التعليمية سواء في التعليم أو التعلم كما كانت تستخدم من قبل في الفصول التقليدية، كما أوضحت نتائج هذه الدراسة أن الطلاب استطاعوا ان يتعلموا بشكل فردي أو بشكل جماعي (التعلم التعاوني) ، وأيضاً أوضحت نتائج هذه الدراسة أن وسائل تكنولوجيا المعلومات، والوسائط المتعددة تمكن من تعزيز الاتصال الشخصي في عملية التعلم عن بعد، وبالتالي فإن هذه الوسائل تكون ذات جدوى في استخدامها في التعليم والتعلم عن بعد^(١٩).

دراسة ناصر صالح العود (٢٠١٤) والتي استهدفت اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الأساليب التكنولوجية في إكساب الطلاب مهارات الممارسة المهنية المباشرة في الخدمة الاجتماعية، وكانت من أهم توصياتها تصميم برامج إلكترونية خاصة بالتدريب الميداني وتنمية المهارات المهنية الأخرى مثل مهارات التدخل المهني على كافة مستويات الممارسة بدءاً من الأفراد وحتى المجتمعات والمنظمات (٢٠).

دراسة (٢٠١٥) **Stephanie Cosner Berzin and other** ركزت تلك الدراسة على تحديد مدى أهمية دمج التكنولوجيا في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، وتحديد أهمية التركيز على الابتكارات والإبداعات في الممارسة المهنية بواسطة استخدام التكنولوجيا، وأكدت الدراسة على ضرورة اهتمام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بعقد شراكات مع متخصصين في مجال التكنولوجيا لتطوير نظم تقديم الخدمات الاجتماعية لان ذلك سوف يعد ثقافة نوعية لمهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال إعداد اخصائيين اجتماعيين قادرين على مواجهة التكنولوجيا الجديدة والاستفادة من استخداماتها في الممارسة المهنية في جميع المجالات النوعية، وأيضاً لتحقيق مستوى عال من جودة وفاعلية الخدمات الاجتماعية المقدمة لانساق التعامل (٢١).

ب- دراسات اهتمت بعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

دراسة زينب معوض علي الباهي (٢٠٠٧) والتي حاولت تحديد متطلبات استخدام الاخصائيين الاجتماعيين لعملية التقدير، وكانت من أهم توصياتها تنظيم دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين حديثي التخرج أو العاملين منذ فتره لإكسابهم المعارف المرتبطة بالأسس النظرية لعملية التقدير بصفة عامة والتقدير في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة (٢٢).

دراسة محمد مصطفى محمد شاهين (٢٠٠٨) حاولت التعرف على جوانب القصور أو الضعف في أداء الاخصائي الاجتماعي لعملية المتابعة حتى يمكن اتخاذ الإجراءات المناسبة للارتقاء بمستوى أدائه في عملية المتابعة، وأوصت الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية متخصصة حول عملية المتابعة لتنمية معارف ومهارات الاخصائيين الاجتماعيين لكيفية تطبيق العلمية (٢٣).

دراسة رضا رجب عبد القوي (٢٠١١) والتي هدفت الى تحديد ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعلمية الإنهاء في خدمة الفرد، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى ان متطلبات ممارسة الاخصائي الاجتماعي متوسطة الاحتياج ولأقرب الى الأكثر احتياجاً ولذلك فإن الاخصائيين الاجتماعيين في حاجة الى

تدريب على تطبيق عملية الانهاء في خدمة الفرد، كما توصلت الدراسة الى تصور مقترح لبرنامج تدريبي لإكساب الاخصائيين المعارف والمهارات المهنية المرتبطة بعملية الانهاء^(٢٤).

دراسة حسام رفعت راغب (٢٠١٢) استهدفت الدراسة تحديد مدى التزام الاخصائي الاجتماعي كممارس عام بعملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي والعوامل والمؤثرة عليها، وكانت من أهم توصياتها التأكيد على إعداد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لاكتسابهم معارف ومهارات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وعملية التقدير بصفة خاصة^(٢٥).

ت- دراسات اهتمت بتدريب الاخصائيين الاجتماعيين.

دراسة جمال شكري (١٩٩٣) والتي حاولت اختبار فعالية برنامج تدريبي لزيادة مهارات خدمة الفرد مؤداها ضرورة الاستفادة، وكانت من اهم نتائجها تطوير مناهج إعداد الأخصائيين الاجتماعيين لتواصل المعرفة وزيادة المهارة^(٢٦).

دراسة نظيمة احمد محمود سرحان (١٩٩٨) حاولت الدراسة تصميم برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات رعاية المعاقين، وكانت من أهم توصياتها التأكيد على إنشاء مركز تدريب للأخصائيين الاجتماعيين بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لتميتهم مهنيًا وتحسين مستوى أدائهم لأدوارهم المهنية^(٢٧).

دراسة Hansen et al (٢٠٠٢) والتي استهدفت اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة في تعليم مهارة الاستماع للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الصحي، وأكدت الدراسة على مدى الاستفادة الكبيرة التي اكتسبها الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الصحي من فهم المفاهيم وإكساب الثقة في استخدام مهارة الاستماع^(٢٨).

دراسة سمير الجوهرى على، زكنية عبد القادر خليل (٢٠٠٧) حاولت الدراسة تحديد مستوى مهارات (الاتصال، التنسيق، الإشراف، التفاوض) لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالإدارة الاجتماعية في تعاملهم مع الجمعيات الاهلية، وكانت من اهم نتائجها التوصل إلى برنامج مقترح لتنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالإدارة^(٢٩).

دراسة طارق محرم (٢٠٠٧) استهدفت الدراسة إكساب الأخصائيين الاجتماعيين المعارف النظرية المرتبطة بنموذج التركيز على المهام وكيفية تطبيقه عملياً مع الحالات الفردية لطلاب المدارس من

خلال برنامج تدريبي، وكانت من أهم توصياتها ضرورة تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على تطبيق العديد من الاتجاهات والمداخل والنماذج العلاجية في مختلف المجالات وذلك لرفع مستوى الاداء المهني^(٣٠).

دراسة فتحي فتحي السيسي (٢٠٠٧) حاولت الدراسة اختبار تأثير فعالية البرنامج التدريبي لتنمية الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأحداث الجانحين بجمعية الدفاع الاجتماعي، وكانت من أهم توصياتها أعداد برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لإكسابهم المعارف والمهارات بصفة مستمرة^(٣١).

دراسة هنداوي عبد اللاه حسن (٢٠١٠) والتي كان هدفها تحديد العلاقة بين استخدام البرنامج التدريبي وإكساب الاخصائيين الاجتماعيين المهارة في استخدام النماذج العلمية لطريقة خدمة الجماعة بالمجال المدرسي، وتوصلت نتائج الدراسة الى نجاح البرنامج التدريبي في إكساب الاخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي المهارة في استخدام النماذج العلمية في طريقة خدمة الجماعة^(٣٢).

دراسة تامر محمد عبد الغنى إبراهيم (٢٠١١) والتي حاولت اختبار فعالية برنامج تدريبي لتنمية معارف ومهارات الاخصائيين الاجتماعيين لتطبيق عمليات المساعدة في إطار الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي، وكانت من اهم نتائجها فعالية البرنامج التدريبي لتطبيق عمليات المساعدة في الخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي ، وأكدت الدراسة علي أن الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الميدان لديهم خبرة طويلة للعمل الميداني، لأن الواقع الميداني أصبح يفرض عليهم العمل في الميدان باستخدام الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية^(٣٣).

دراسة حسن عبد السلام محمد الشيخ (٢٠١١) والتي حاولت التحقق من مدى فاعلية البرنامج التدريبي المقترح في إشباع الحاجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين، وكانت من اهم نتائجها أن البرنامج التدريبي قد أتاح للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الاسرية اشباع الحاجات المعرفية المرتبطة بالمشكلات الأسرية وتشخيص وعلاج المشكلات^(٣٤).

دراسة وصل الله بن عبد الله حمدان السواط (٢٠١٣) والتي حاولت بناء برنامج تدريبي يهدف إلى تنمية مهارات المرشد الطلابي في دراسة الحالة، وكانت من أهم نتائجها إقامة دورات تدريبية متخصصة للمرشدين الطلابيين الذين هم على رأس العمل^(٣٥).

تعقيب على الدراسات السابقة:

١. ركزت بعض الدراسات السابقة على أهمية استخدام الوسائط المتعددة في تعليم معارف ومهارات الخدمة الاجتماعية وممارسات الخدمة الاجتماعية، إلا أنها لم تركز على تنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.
 ٢. الدراسات التي اهتمت بعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية اكدت على أهمية تنفيذ برامج تدريبية لتنمية الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين في عمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.
 ٣. إن الدراسات والبحوث التي تناولت تدريب الاخصائيين الاجتماعيين ركزت على التدريب التقليدي النظري، إلا أنها لم تركز على استخدام الوسائط المتعددة "المالتي ميديا" في التدريب وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.
 ٤. لم تتعرض الدراسات السابقة (في حدود علم الباحث) إلى استخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.
 ٥. استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وتحديد أهدافها وتساؤلاتها، وكذلك تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة فضلاً عن إثراء التحليل التي انتهت إليه هذه الدراسة.
- وفى إطار ما سبق يتبين مدى الاهتمام بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على عمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية باستخدام الوسائط المتعددة "المالتي ميديا".**
- مما دعا الباحث إلى إعداد برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي ووسائطه المتعددة، والتي تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من إكساب الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة في إطار الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، بأقصر وقت ممكن وبأقل جهد وبأعلى مستويات الجودة.

وعلى ذلك تحدد مشكلة الدراسة اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: أهمية الدراسة.

1. القاء الضوء على أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة وكيفية الاستفادة منها في إعداد برامج تدريب للأخصائيين الاجتماعيين.
2. إعداد برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة "المالتى ميديا" لإكساب الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة في إطار الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
3. إكساب الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة في إطار الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الميدان.
4. إتاحة الفرصة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الإسهام الإيجابي في عملية التعليم، حيث يتولد لديهم القدرة على التعليم الذاتي.
5. يعد البحث إضافة جديدة في مجال التدريب باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" يمكن الاستفادة منها في إعداد برامج تدريبية وتعليمية اخرى.
6. تتميز الوسائط المتعددة بنقل المعلومة بأكثر من وسيلة تعمل على توصيل المعلومات في أفضل صورها.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيس للدراسة في:

اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

وينبثق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1. اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعمليات الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٢. اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٣. اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية التخطيط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٤. اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية التنفيذ (التدخل) للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٥. اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية تقييم التدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٦. اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية الإنهاء للتدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٧. اختبار فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية متابعة عائد التدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

رابعاً: فروض الدراسة:

يتحدد الفرض الرئيس للدراسة في:

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

١. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
٢. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
٣. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية التخطيط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
٤. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية التنفيذ(التدخل) للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
٥. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية تقييم التدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
٦. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية الإنهاء للتدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
٧. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعملية متابعة عائد التدخل المهني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

خامساً: مفاهيم الدراسة.

١. مفهوم الوسائط المتعددة:

نمط من أنماط تكنولوجيا التعليم تهدف إلى تقديم فكرة أو موضوع يعرض عن طريق الكمبيوتر لتقديم مجموعه من العناصر " الصوت، الصورة، الحركة، الفيديو، النص المكتوب " تتكامل وتتفاعل مع بعضها تكاملاً وظيفياً^(٣٦).

برامج الكمبيوتر التي تتكامل فيها عدة وسائط للاتصال مثل النص والصوت والموسيقى والصور الثابتة والمتحركة والرسوم الثابتة والمتحركة والتي يتعامل معها المستخدم بشكل تفاعلي^(٣٧).

ويمكن تحديد مفهوم الوسائط المتعددة في هذه الدراسة كما يلي:

استخدام الكمبيوتر في عرض الإطار النظري لمعارف عمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية من خلال النصوص المكتوبة والرسومات الخطية والصور الثابتة والمتحركة والصوت لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين المعارف الأساسية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في نظام متكامل، وربط هذه العناصر ببعضها بحيث يمكن للممارس العام المتدرب أن ينتقل ويتحرك ويتفاعل بنفسه مما يجعل العملية التدريبية أكثر إثارة وفاعلية.

٢. مفهوم العمل الخيري:

العمل الذي يشمل الأعمال الإنسانية التي تؤديها الجمعيات التي تأخذ على عاتقها خدمة بعض فئات المجتمع، أو التوجه بالخدمة الاجتماعية، نحو منحى معين في قضايا تشكل خطراً على المجتمع^(٣٨). الجهود التي يبذلها الإنسان لخدمة المجتمع دون الحصول على فوائد مادية بدافع إنساني يتحمل مسؤولياته، ويشترك في أعمال تستغرق وقتاً وجهداً وتضحيات شخصية ويبدل المتطوع كل ذلك عن رغبته وباختياره معتقداً بأنه واجب لزم تأديته، فهو بمثابة خدمة إنسانية نبيلة يقدمها الإنسان الى أخيه الإنسان^(٣٩).

ويمكن تحديد مفهوم العمل الخيري في هذه الدراسة إجرائياً كما يلي:

١. عمل يمارس في مؤسسات خيرية لا تهدف الى الربح.
٢. جهود يبذلها الافراد بدافع إنساني من أجل التعاون مع الآخرين لبناء وتنمية المجتمع.
٣. يقدم خدمات متنوعة في كافة المجالات من خلال متخصصين.
٤. مفهوم البرنامج التدريبي:

المعارف المتصلة بالموضوع " محتوى البرنامج " كيفية بأسلوب التعليم البرنامجي الذي يعده المبرمج^(٤٠).

نشاط متجدد ومستمر يبدأ بالتخطيط وينتهي بالتقييم، ويهدف إلى تزويد الأفراد بمعارف ومهارات في مجالات محددة لتحسين أدائهم في العمل، أو تغيير اتجاهاتهم وانباط سلوكهم لأداء عملهم الحالي أو المستقبلي بما يساعد على تحقيق غايات هذا العمل^(٤١).

ويمكن تحديد مفهوم البرنامج التدريبي في هذه الدراسة إجرائياً فيما يلي:

١. منظومة تدريبية في صورة إلكترونية متعددة الوسائط.
٢. برنامج مخطط له مدى زمني محدد.
٣. برنامج يتضمن معارف أساسية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
٤. برنامج تم صياغته وفق أسلوب منظم يبدأ بمرحلة الارتباط وينتهي بمرحلة الإنهاء وفق مراحل عمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

سادساً: الإطار النظري للدراسة:

يتضمن الإطار النظري للدراسة العناصر الآتية:

أ- الوسائط المتعددة.

تعنى استخدام تشكيلات عديدة من الأدوات، والمواد والوسائل لعرض المعلومات، وإذا استخدمت من خلال الحاسوب فإن هذا المعنى يتداخل بمعنى مصطلح الهايبرميديا، والهايبرتكست وسوف يوضح ذلك من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (١) يوضح

معنى الوسائط المتعددة الهايبرميديا، والهايبرتكست



يبدو من الشكل أن الوسائط المتعددة مصطلح شامل يتضمن الهايبرميديا والهايبرتكست ، والمصطلح مركز الاهتمام هو الهايبرتكست ، الذي هو عبارة عن فروع لكل من الهايبرميديا ، والوسائط العديدة ، فإذا لم يتضمن الهايبرميديا أشكالاً ، وصوراً ورسومات ، بل يحتوي نصاً فقط ، فلا يدعى هايبرميديا ، فالفرق الرئيس بين الهايبرميديا ، والهايبرتكست ، هو ان الهايبرميديا يمكن ان يتضمن أيضاً وسائط متحركة تتغير بمرور الزمن ، مثل مقطوعات أفلام وصوت ، ويُعد مصطلح الوسائط المتعددة الأكثر عمومية ، حيث يتضمن استخدام الوسائط المتعددة المبنية على الحاسوب (٤٢).

• عناصر الوسائط المتعددة (٤٣).

١. النص: هو المادة التعليمية التي تفرض على المتعلم بشكل مطبوع، ويعد استخدام النص التعليمي وحده أمر غير مرغوب فيه، إلا أننا لا نستطيع الاستغناء عنه، وذلك لأهميته في توضيح المواد التي لا تعتمد على الصوت فقط، حيث أن بعض الطلبة يحتاجون لرؤية المعلومة على " الشاشة" لتثبيتها أكثر، وكلما استخدمت صور معبرة أو أصوات أو موسيقى. كان أفضل، وعند كتابة النص يجب

الاهتمام بالمعنى أو المحتوى واستخدام الخطوط والألوان المناسبة، ويمكن كتابة النص في صورة قوائم أو على الصورة نفسها، أي نعدّها بمثابة خلفية نكتب عليها ويمكن استخدام الحركة أيضا مع النص لجذب انتباه واهتمام الطلبة.

٢. الصورة: هي إحدى عناصر الوسائط المتعددة، وتستخدم وتوظف بتتابع معين لتكون عاملاً متكاملًا، أوقصة، ويجب ان يراعى في استخدام الصورة درجة الوضوح والنقاء، وخاصة فيما يتعلق بالألوان، ويجب ان تكون معبرة ومتصلة بالموضوع.

٣. الحركة: يرتبط هذا العنصر بعنصري النص والصورة، بمعنى أن الحركة يجب أن تكون مطلوبة ومعبرة، حيث ان الصورة المتحركة أفضل وأكثر وقعاً على نفس المتعلم من الصور الثابتة، لأنها تزيد من الجاذبية والتشويق وتجعل المتعلم أكثر تفاعلا مع البرنامج التعليمي.

٤. الصوت: يلعب الصوت دوراً مهماً، خاصة أنه يستخدم في كثير من الأحيان كبديل أفضل من استخدام النص في العملية التعليمية، ولا يشترط ان يكون الصوت كاملاً يلقي على الطلبة في عمليات التعليم المختلفة، فالتعزيز دائماً يسعد المتعلم ويساعده في التقدم في عملية التعلم، حيث ان استخدام الصوت وإعادة بنائه وتركيبية يعد من اهم ما يميز استخدام الحاسوب في العملية التعليمية.

٥. الفيديو: يلعب الفيديو دوراً كبيراً وهاماً كعنصر من عناصر الوسائط المتعددة ويعطي إحياء بالحركة والحيوية والمصدقية أيضاً والتكنولوجيا الحديثة ساعدتنا على إدخال الفيديو إلى الحاسوب من أجل تكامل جميع العناصر: النص، والصورة، والحركة، والصوت معا، للحصول على وسائط أكثر فاعلية في عمليتي التعليم والتعلم.

وسوف يركز الباحث: اثناء تصميم البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتيميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية على العناصر الآتية (النص، الصورة، الحركة، الفيديو).

ب- العمل الخيري:

يعد العمل الخيري ركناً مهماً في الحياة حيث يقع على عاتقه أعباء ومسئوليات كبيرة من أهمها إشباع احتياجات المجتمع لكي يتحقق له الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي، ففي المملكة العربية السعودية كان للعمل الخيري أشكالاً كثيرة، بدأت بالجهود الفردية في الإطار العائلي والقبلي، ثم تطورت الى ما يعرف بصناديق البر ، " فعندما أنشئت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية عام ١٣٨٠ هـ - ١٩٦٠م لم

يكن العمل الخيري حديث إلا ان الوزارة عند إنشائها قامت بتنظيم صناديق البر الخيرية الموجودة وسجلتها كجمعيات خيرية وفق لوائح نظمت عملها وإجراءات تأسيسها، حيث صدرت لائحة لتنظيم العمل بها عام ١٣٩٥هـ ثم صدرت لائحة الجمعيات والمؤسسات الخيرية بقرار مجلس الوزراء رقم "١٠٧" في ١٠/٦/٢٥هـ مشجعة الاستمرار والتوسع في هذا المجال" (٤٤).

ت- جمعية البر بالأحساء نموذجاً (٤٥).

- تأسست عام ١٤٠٠هـ برئاسة سمو الأمير محمد بن فهد بن جلوي أمير الأحساء.
- رؤية الجمعية: قيادة التنمية المجتمعية والعمل الخيري في المملكة.
- رسالة الجمعية: تنمية العمل الاجتماعي في الأحساء، من خلال المشاريع والبرامج المبتكرة والفاعلة، وإدارة شراكات مع الجهات العامة والخاصة ومعالجة أسباب الفقر وتقليصه بتبني نظم متقدمة في إدارة المؤسسات الخيرية.
- قيم الجمعية: (المواطنة، الإبداع، العدالة، الشفافية).
- الجهاز الإداري: يضم مجلس إدارة واللجان الآتية (التنفيذية، تطوير وتنمية الموارد، الاجتماعية، المراجعة).
- عدد مراكز الجمعية ١٣ مركز.
- برامج ومشاريع الجمعية (الحقبة المدرسية، العيادة الطبية، الزكاة والصدقة، عيدية يتم، ترميم البيوت، زكاة التمور، تدوير الورق، ماء السبيل، التنمية الدراسية، الأسر المنتجة، لحوم الأضاحي، المصروف المدرسي، معونة الشتاء، رياض الأطفال، الكسوة، كفالة الأسر، كفالة أسر السجناء، الهاتف الاستشاري، الحقبة المدرسية، المواد الغذائية، زكاة الفطر، الاستقطاع الشهري، إصلاح ذات البين، الأجهزة المنزلية، إكرام الموتى، إفطار صائم، التبرع بالدم، سداد الفواتير، كفالة الأيتام، بطاقات الصرف الآلي، حفظ النعمة، التقوية الدراسية).

ث- الجوانب النظرية والتطبيقية للبرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
وتناول الباحث هذا الجزء من خلال المحاور الآتية:

• إعداد البرنامج التدريبي:

مرت عملية بناء وإعداد البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بمراحل عديدة، وهي على النحو التالي:

١. مرحلة التصميم والإعداد والتجهيز لموضوع البرنامج التدريبي:

وهي المرحلة التي تم فيها وضع تصور كامل لمشروع البرمجة للبرنامج التدريبي وما ينبغي أن يحتويه من أهداف والإطار النظري الخاص بالممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بشكل عام والجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بشكل خاص، وتدرجات.

٢. أهداف البرنامج التدريبي:

تم صياغة الأهداف التدريبية بطريقة توضح ما الذي يجب ان يكون عليه المتدرب بعد التدريب، ثم صياغة الأهداف الخاصة بكل جزء من الأجزاء التي يتكون منها البرنامج التدريبي، وقد تمثل الهدف العام للبرنامج التدريبي في إكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية المعارف المرتبطة بعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي، يكون المتدرب قادراً على أن:

- يتعرف على مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يتعرف على خطوات عمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يفهم المكونات الأساسية لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يتزود بالمعلومات الأساسية لخصائص عملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يتعرف على مكونات عملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يذكر الخطوات اللازمة لإجراء عملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يتعرف على خطوات عملية التخطيط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يستوعب المعلومات الأساسية اللازمة لعملية التنفيذ للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يتزود بالمعلومات الأساسية لعملية التقييم للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يحدد الأسباب الأساسية لعملية الإنهاء للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- يتزود بالمعلومات الأساسية لعملية المتابعة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٣. تحديد محتوى البرنامج التدريبي وتنظيمه:

يأتي تحديد محتوى البرنامج التدريبي كخطوة تالية لمرحلة تحديد الأهداف، وقد روعي عند تحديد المحتوى ارتباطه بالأهداف التدريبية المراد تحقيقها، وقد احتوى البرنامج على^(٤٤):

- التعرف على مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على خطوات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على المكونات الأساسية لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على خصائص ومكونات وخطوات عملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على خطوات عملية التخطيط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على المعلومات الأساسية اللازمة لعملية التنفيذ للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على المعلومات الأساسية لعملية التقييم للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على الأسباب الأساسية لعملية الإنهاء للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على المعلومات الأساسية لعملية المتابعة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.
- فيديو تعليمي عن عمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٤. انتاج عناصر البرنامج التدريبي:

قام الباحث باستخدام مجموعة من البرامج في بناء عناصر البرنامج التدريبي وهي:

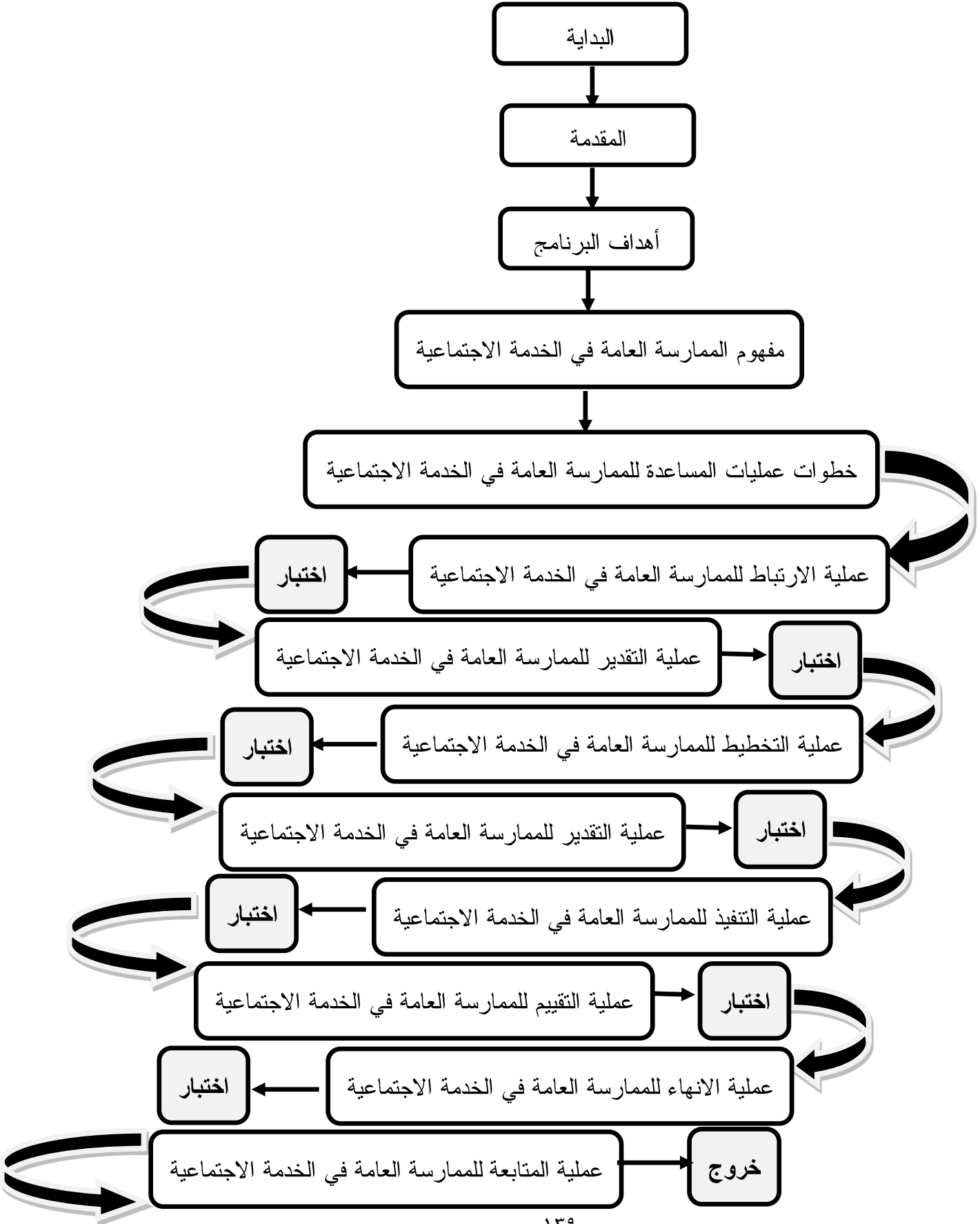
جدول رقم (١)

يوضح البرامج الالكترونية التي تم استخدامها في البرنامج التدريبي

Adobe Dreamweaver CC	لغة برمجة تستخدم لكتابة البرامج وكذلك لتصميم وتنفيذ واجهات التفاعل	١
Flash Mx	إنتاج ملفات الصور	٢
Adobe Photoshop 10	إنتاج ملفات الصور الثابتة بالبرنامج	٣
Ulead Video Express 5	إنتاج ملفات الفيديو بالبرنامج	٤
Microsoft Word 2010	يستخدم لكتابة وإضافة المحتوي النصي بالبرنامج	٥

مجلة الخدمة الاجتماعية □

٥. خريطة سير البرنامج التدريبي: شكل رقم (٢)
يوضح خريطة سير البرنامج التدريبي



٦. اختيار أسلوب العرض:


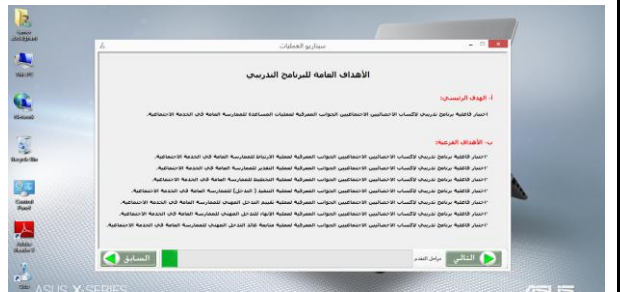
أعتمد الباحث أن يكون البرنامج التدريبي بالتصميم المتفرغ Branching Design ويقصد بالتفرغ داخل البرنامج قدرة المتدرب على التقدم للأمام أو الرجوع للخلف أو الذهاب الى أي نقطة في البرنامج بناءً على طلبه.

٧. سيناريو البرنامج:

تم تقسيم سيناريو البرنامج الى ٢٩ شاشة، تتنوع الإطارات بها حسب طبيعة ومحتوي كل منها وسوف نعرض بعض من نماذج السيناريو التنفيذي للبرنامج التدريبي.

جدول رقم (٢)

يوضح نماذج من السيناريو التنفيذي للبرنامج التدريبي

م	شكل الإطار	الوصف
١		مقدمة توضح العنوان (برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتى ميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية)، ومفتاح التالي للدخول للبرنامج
٢		تظهر هذه النافذة بعد الشاشة الثانية وتحتوي على الأهداف العامة والاهداف الفرعية التي سوف يحققها البرنامج التدريبي للبرنامج، ومفتاح التالي للدخول على مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح السابق للعودة الى الشاشة الثانية.

تظهر هذه النافذة بعد الشاشة الثالثة وتحتوي على مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح التالي لعرض مراحل عمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح السابق للعودة الى الشاشة الثالثة.



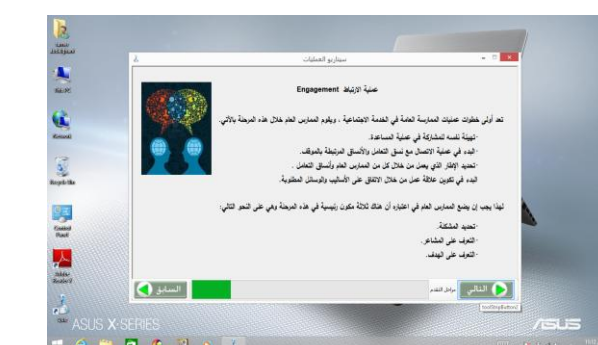
٣

تظهر هذه النافذة بعد الشاشة الرابعة وتحتوي على مراحل عمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح التالي لعرض عملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح السابق للعودة الى الشاشة الرابعة.



٤

تظهر هذه النافذة بعد الشاشة الخامسة وتحتوي على عملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح التالي لعرض عملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح السابق للعودة الى الشاشة الخامسة.





٥

تظهر هذه النافذة بعد الشاشة السادسة وتحتوي على مكونات عملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح التالي لعرض فيديو تعليمي لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح السابق للعودة الى الشاشة السادسة.



٦

مجلة الخدمة الاجتماعية □

<p>تظهر هذه النافذة بعد الشاشة السابعة وتحتوي على فيديو تعليمي لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح التالي لعرض اختبار لقياس مدى اكتساب المتدرب الجوانب المعرفية لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح السابق للعودة الى الشاشة السابعة.</p>	 <p>نافذة فيديو</p>	<p>٧</p>
<p>تظهر هذه النافذة بعد الشاشة الثامنة وتحتوي على اختبار لقياس مدى اكتساب المتدرب الجوانب المعرفية لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، ومفتاح التالي لعرض عملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إذا كانت جميع الإجابات صحيحة، ومفتاح السابق للعودة الى الشاشة الثامنة.</p>		<p>٨</p>
<p>تظهر هذه النافذة بعد الشاشة الثامنة والعشرون وتحتوي على تم اجتياز البرنامج التدريبي بنجاح.</p>		<p>٩</p>

الجزء الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.

أولاً: نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من دراسات قياس عائد التدخل المهني.

ثانياً: المنهج المستخدم: تستخدم هذه الدراسة المنهج شبه التجريبي لقياس تأثير المتغير المستقل وهو (البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة "المالتي مديا") على المتغير التابع وهو (الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية)، تستخدم الدراسة الحالية تصميم المجموعة الواحدة.

ثالثاً: مجالات الدراسة.

(أ) المجال المكاني: جمعية البر الخيرية بمحافظة الأحساء بالمملكة العربية السعودية وتم اختيار الباحث لهذه الجمعية للأسباب الآتية:

- يوجد اتفاقية تعاون بينها وبين جامعة الملك فيصل بمحافظة الأحساء.
- تنوع برامج ومشاريع جمعية البر في محافظة الأحساء وعددها (٢٨).
- حصولها على المركز الأول على مستوى المملكة في جائزة الملك خالد الخيرية لعام ١٤٣٧.
- تضم (١٣) مركز خيري على مستوى محافظة الأحساء.

(ب) المجال البشري: إطار المعاينة يتمثل في جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في جميع مراكز جمعية البر الخيرية وعددهم (٣٢) مفردة.

(ج) المجال الزمني: تم تطبيق البرنامج التدريبي من ١٨ / ٩ / ٢٠١٦ حتى ٦ / ١٠ / ٢٠١٦ بشكل متواصل ما عدا يومي الجمعة والسبت.

رابعاً: أدوات الدراسة:

- مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

▪ وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. بناء مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في صورته الأولية اعتماداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة، وتم حذف وإضافة بعض العبارات المرتبطة بالدراسة.

٢. قام الباحث بتحديد الأبعاد التي يشتمل عليها المقياس والتي تمثلت في سبعة أبعاد وهي بعد مرحلة الارتباط، وبعد مرحلة التقدير، وبعد مرحلة التخطيط، وبعد مرحلة التنفيذ، وبعد مرحلة التقييم،

وبعد مرحلة الإنهاء، وبعد مرحلة المتابعة، ثم قام الباحث بتحديد وصياغة العبارات الخاصة بكل بعد، والذي بلغ عددها (٧٠) عبارة مقسمة (١٠) عبارات لكل بعد.

٣. اعتمد المقياس على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، فالاستجابات تأخذ الأوزان التالية: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).

٤. طريقة تصحيح مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

تم بناء مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وتقسيمه إلى فئات حتى يمكن التوصل إلى نتائج الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (٣)

يوضح مستويات أبعاد مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٥
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٥ : ٣

٥. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري للأداة:

- تم عرض الأداة على عدد (٨) من أعضاء هيئة التدريس تخصص خدمة اجتماعية، وعدد (٢) من الخبراء الميدانيين من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية، وذلك لإبداء الرأي في صلاحية الاداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بمتغيرات الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة المقياس في صورته النهائية.

• كما تم عرض البرنامج التدريبي على عدد (٦) مجموعة من أعضاء هيئة التدريس تخصص خدمة اجتماعية، وعدد (٤) من الخبراء الميدانيين من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية، للتأكد من سلامته من الناحية العلمية، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%).

(ب) صدق المحتوي "الصدق المنطقي":

وللتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما يلي:

١. الاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت متغير الدراسة بصفة عامة وأبعاد المقياس بصفة خاصة.

٢. تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، من حيث التعرف على استخدامات الوسائط المتعددة "المالتي ميديا" في تنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

(ج) الصدق العاملي (الاتساق الداخلي):

حيث اعتمد الباحث في حساب الصدق العاملي على معامل ارتباط كل متغير في الاداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول (٤)

يوضح الاتساق الداخلي بين متغيرات مقياس الجوانب المعرفية لعمليات

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ودرجة المقياس ككل (ن=١٠)

م	المتغير	معامل الارتباط	الدلالة
١	مرحلة الارتباط	٠.٩١٣	**
٢	مرحلة التقدير	٠.٧٩٥	**
٣	مرحلة التخطيط	٠.٩٠٩	**
٤	مرحلة التنفيذ	٠.٨٠٨	**
٥	مرحلة التقييم	٠.٨٤٤	**
٦	مرحلة الإهاء	٠.٩٤٧	**
	مرحلة المتابعة	٠.٨٥٥	**

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

ويتضح من بيانات الجدول رقم (٤) : أن معظم متغيرات الاداة دالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لكل متغير، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الاداة والاعتماد على نتائجها.

٥. ثبات الاداة:

تم حساب ثبات الاداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (٥)

يوضح نتائج ثبات مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية باستخدام

معامل (ألفا - كرونباخ) (ن=١٠)

م	المتغيرات	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	مرحلة الارتباط	٠.٨٨
٢	مرحلة التقدير	٠.٨١
٣	مرحلة التخطيط	٠.٨٣
٤	مرحلة التنفيذ	٠.٧٩
٥	مرحلة التقييم	٠.٨٣
٦	مرحلة الإنهاء	٠.٧٨
٧	مرحلة المتابعة	٠.٨٤
	ثبات المقياس ككل	٠.٨٥

ويتضح من بيانات الجدول رقم (٥) : أن هذه المستويات مقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الاداة، وللوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية للمقياس فقد تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات المقياس وذلك باستخدام معادلة سبيرمان - براون **Brown - Spearman** للتجزئة النصفية **Split - half** ، حيث تم تقسيم عبارات كل متغير إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وجاءت نتائج الاختبار كالتالي:

جدول (٦)

يوضح نتائج ثبات مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية باستخدام

معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية (ن=١٠)

م	المتغيرات	معادلة سبيرمان براون
١	مرحلة الارتباط	٠.٩١
٢	مرحلة التقدير	٠.٨٤
٣	مرحلة التخطيط	٠.٨٧
٤	مرحلة التنفيذ	٠.٨٢
٥	مرحلة التقييم	٠.٨٦
٦	مرحلة الإنهاء	٠.٨١
٧	مرحلة المتابعة	٠.٨٧
	ثبات المقياس ككل	٠.٨٩

ويتضح من بيانات الجدول رقم (٦) : أن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وبذلك أصبحت الاداة في صورتها النهائية.

خامساً: أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات مقياس الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٢. المتوسط الحسابي: يستخدم مع المتغيرات الكمية (العددية) لتحديد متوسطها، كما يساعد في ترتيب العبارات بالمتوسط الحسابي.

وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:

▪ المتوسط الحسابي = ك (نعم) x ٣ + ك (إلى حد ما) x ٢ + ك (لا) x ١ / ن

٣. الإحراف المعياري: ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي، حيث أنه في حالة تساوي العبارات في المتوسط المرجح فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأعلى.
٤. المدى: ويتم حسابه من خلال الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة.
٥. معامل ثبات (ألفا . كرونباخ): لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.
٦. معادلة سبيرمان - براون **Brown-Spearman** للتجزئة النصفية **Split - half** : وذلك لثبات أدوات الدراسة.
٧. معامل ارتباط بيرسون **R**: وذلك لحساب الصدق العملي من خلال معامل ارتباط كل متغير في الأداة بالدرجة الكلية.
٨. اختبار (ت) لعينتين مرتبطتين **Paired - Samples T-Test** : وذلك لاكتشاف معنوية الفروق بين متوسطي متغيرين لمجموعة (عينة) واحدة، وذلك لاختبار الفرق بين القياس القبلي والقياس البعدي للأخصائيين الاجتماعيين.

الجزء الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية:
أولاً: وصف مجتمع الدراسة:

جدول (٧)

يوضح وصف مجتمع الدراسة (ن=٣٢)

م	السن	ك	%
١	٢٥ -	١٠	٣١.٣
٢	٣٥ -	٦	١٨.٨
٣	٤٥ -	١٦	٥٠
المجموع		٣٢	١٠٠
المتوسط الحسابي		٤٢	
الانحراف المعياري		٩	
المدى		٢٩	
م	المؤهل الدراسي	ك	%
١	بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية	٧	٢١.٩
٢	ليسانس آداب اجتماع	١٧	٥٣.١
٣	دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	٤	١٢.٥
٤	ماجستير في الخدمة الاجتماعية	٤	١٢.٥
المجموع		٣٢	١٠٠
م	مدة العمل في الجمعيات الخيرية	ك	%
١	٥ -	٤	١٢.٥
٢	١٠ -	٦	١٨.٨
٣	١٥ سنة فأكثر	٢٢	٦٨.٨
المجموع		٣٢	١٠٠
المتوسط الحسابي		١٥	
الانحراف المعياري		٤	
المدى		١٢	

يتضح من بيانات الجدول رقم (٧) :

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية في الفئة العمرية (٤٥-٥٥) سنة بنسبة (٥٠%)، ثم الفئة العمرية (٢٥-٣٥) سنة بنسبة (٣١.٣%)، يليها الفئة العمرية (٣٥-٤٥) سنة بنسبة (١٨.٨%)، ومتوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية (٤٢) سنة، وبانحراف معياري (٩) سنوات، والفرق بين أكبر سن للأخصائيين الاجتماعيين وأصغر سن (٢٩) سنة، وهذا يشير إلى توافر الخبرة في العمل الخيري.

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية حاصلين على ليسانس آداب اجتماع بنسبة (٥٣.١%)، ثم حاصلين على بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٢١.٩%)، يليها حاصلين على دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية، والحاصلين على ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (١٢.٥%)، وهذا يشير إلى أن غالبية الباحثين ليس لديهم جوانب معرفية عن عمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية حيث غالبيتهم ليسانس آداب قسم اجتماع ، وهذا يتطلب إعداد برامج تدريبية لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وهذا ما تسعى إليه هذه الدراسة.

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية مدة عملهم بالجمعيات الخيرية تقع في الفئة (١٥ سنة فأكثر) بنسبة (٦٨.٨%)، ثم الفئة (١٠-١٥) سنة بنسبة (١٨.٨%)، يليها الفئة (٥-١٠) سنوات بنسبة (١٢.٥%)، ومتوسط مدة عمل الأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الخيرية (١٥) سنة، وبانحراف معياري (٤) سنة، والفرق بين أكبر وأصغر مدة لعمل الأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الخيرية (١٢) سنة ، وهذا يشير إلى تمكن الباحثين من الإجابة على أسئلة المقياس وبالتالي تعطي صورة دقيقة للواقع وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

ثانياً: الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:
(١) مرحلة الارتباط:

جدول (٨)

يوضح الفروق بين القياس القبلي والبعدي للجوانب المعرفية لمرحلة الارتباط (ن=٣٢)

م	الجوانب المعرفية لمرحلة الارتباط	القياس القبلي								القياس البعدي								
		نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك			%	ك	%	ك	%	ك			
١	معارف متصلة بطبيعة المشكلة	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	-	-	٢.٩٤	٠.٢٥	٣١	٩٦.٩	١	٣.١	-	-	٢.٩٧	٠.١٨	١
٢	معارف متصلة بمهارات عملية الارتباط	-	-	-	-	١	١٠٠	١	٠	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	-	-	٢.٩٤	٠.٢٥	٢
٣	معارف متصلة بنظريات النمو الإنساني	١	٣.١	٢	٦.٣	٢٩	٩٠.٦	١.١٣	٠.٤٢	٢٨	٨٧.٥	١	٣.١	٣	٩.٤	٢.٧٨	٠.٦١	٦
٤	معارف متصلة بأساليب تشجيع أنساق التعامل	١	٣.١	٣	٩.٤	٢٨	٨٧.٥	١.١٦	٠.٤٥	٢٧	٨٤.٤	١	٣.١	٤	١٢.٠	٢.٧٢	٠.٦٨	٧
٥	معارف متصلة بالخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية	٢٩	٩٠.٦	٢	٦.٣	١	٣.١	٢.٨٨	٠.٤٢	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	-	-	٢.٩٤	٠.٢٥	٢
٦	معارف متصلة بإجراءات تحديد أهداف عملية المساعدة	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٢٨	٨٧.٥	١.١٩	٠.٥٤	٢٨	٨٧.٥	٣	٩.٤	١	٣.١	٢.٨٤	٠.٤٥	٥
٧	معارف متصلة بكيفية بناء علاقة مهنية مع أنساق التعامل	٢٢	٦٨.٨	٦	١٨.٨	٤	١٢.٥	٢.٥٦	٠.٧٢	٢٩	٩٠.٦	٣	٩.٤	-	-	٢.٩١	٠.٣	٣
٨	معارف متصلة بخصائص المجتمع المحلي المحيط بالجمعية	١٦	٥٠	١١	٣٤.٤	٥	١٥.٦	٢.٣٤	٠.٧٥	٢٤	٧٥	٦	١٨.٨	٢	٦.٣	٢.٦٩	٠.٥٩	٨
٩	معارف متصلة بتهيئة الذات قبل المشاركة في عملية المساعدة	-	-	١	٣.١	٣١	٩٦.٩	١.٠٣	٠.١٨	٣٠	٩٣.٨	-	-	-	-	٢.٨٨	٠.٤٩	٤
١٠	معارف متصلة بمشاعر أنساق التعامل المرتبطة بالموقف الإشكالي	٢	٦.٣	٣	٩.٤	٢٧	٨٤.٤	١.٢٢	٠.٥٥	٢٨	٨٧.٥	٣	٩.٤	١	٣.١	٢.٨٤	٠.٤٥	٥
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجوانب المعرفية لمرحلة الارتباط							١.٧٤	٠.١١							٢.٨٥	٠.٣٢	مستوى مرتفع

يتضح من بيانات الجدول رقم (٧):

- مستوى مرحلة الارتباط بالقياس القبلي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٧٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بطبيعة المشكلة بمتوسط حسابي (٢.٩٤)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بالخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي (٢.٨٨)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بكيفية بناء علاقة مهنية مع أنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٥٦)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بمهارات عملية الارتباط بمتوسط حسابي (١).

وقد يرجع ذلك إلى التزام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الأهلية بأساسيات العمل المهني وذلك من خلال التعرف على طبيعة المشكلات وهذا ما أكدت عليه دراسة نبيل أبو الحسن^(٤٦).

- مستوى مرحلة الارتباط بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٨٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بطبيعة المشكلة بمتوسط حسابي (٢.٩٧)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بمهارات عملية الارتباط ، ومعارف متصلة بالخدمات التي تقدمها الجمعيات الخيرية بمتوسط حسابي (٢.٩٤)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بكيفية بناء علاقة مهنية مع أنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٩١)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بخصائص المجتمع المحلي المحيط بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢.٦٩).

وقد يرجع ذلك إلى نجاح البرنامج التدريبي في إكساب المتدربين الجوانب المعرفية لعملية الارتباط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

جدول (٨)

(ن=٣٢)

يوضح الفروق بين القياس القبلي والبعدي للجوانب المعرفية لمرحلة التقدير

القياس البعدي									القياس القبلي									م	الجوانب المعرفية لمرحلة التقدير
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا		إلى حد ما		نعم		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك				%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠.١٨	٢.٩٧	-	-	٣.١	١	٩٦.٩	٣١	١	٠.٣	٢.٩١	-	-	٩.٤	٣	٩٠.٦	٢٩	١	معارف متصلة بأسباب الموقف الإشكالي
٩	٠.٨	٢.٤١	١٨.٨	٦	٢١.٩	٧	٥٩.٤	١٩	٥	٠.٨٢	٢.٣١	٢١.٩	٧	٢٥	٨	٥٣.١	١٧	٢	معارف متصلة بجوانب القوة لدى نسق العمل
٨	٠.٨٨	٢.٤٤	٢٥	٨	٦.٣	٢	٦٨.٨	٢٢	٢	٠.٣٤	٢.٨٨	-	-	١٢.٥	٤	٨٧.٥	٢٨	٣	معارف متصلة بجوانب القوة لدى أنساق التعامل
٥	٠.٦١	٢.٥٩	٦.٣	٢	٢٨.١	٩	٦٥.٦	٢١	٤	٠.٧٦	٢.٤٤	١٥.٦	٥	٢٥	٨	٥٩.٤	١٩	٤	معارف متصلة بالجوانب البيئية لأنساق التعامل
١٠	٠.٩	٢.٣١	٢٨.١	٩	١٢.٥	٤	٥٩.٤	١٩	٧	٠.٩	٢.١٩	٣١.٣	١٠	١٨.٨	٦	٥٠	١٦	٥	معارف متصلة بالجوانب الشخصية لأنساق التعامل
٣	٠.٦	٢.٦٦	٦.٣	٢	٢١.٩	٧	٧١.٩	٢٣	٦	٠.٧٦	٢.٢٥	١٨.٨	٦	٣٧.٥	١٢	٤٣.٨	١٤	٦	معارف متصلة بإجراءات كيفية تسجيل المقابلات المهنية
٧	٠.٨٨	٢.٥	٢٥	٨	-	-	٧٥	٢٤	٩	٠.٥٥	١.٢٢	٨٤.٤	٢٧	٩.٤	٣	٦.٣	٢	٧	معارف متصلة بأنساق التعامل المتأثرة بالموقف الإشكالي
٢	٠.٤٩	٢.٨٨	٦.٣	٢	-	-	٩٣.٨	٣٠	١٠	٠.٥٤	١.١٩	٨٧.٥	٢٨	٦.٣	٢	٦.٣	٢	٨	معارف متصلة بإجراءات تحديد مستويات الموقف الإشكالي
٦	٠.٨	٢.٥	١٨.٨	٦	١٢.٥	٤	٦٨.٨	٢٢	٣	٠.٤	٢.٨١	-	-	١٨.٨	٦	٨١.٣	٢٦	٩	معارف متصلة بالفروق الفردية والجماعية لدى أنساق التعامل
٤	٠.٧٥	٢.٦٣	١٥.٦	٥	٦.٣	٢	٧٨.١	٢٥	٨	٠.٤٩	١.٢٢	٨١.٣	٢٦	١٥.٦	٥	٣.١	١	١٠	معارف متصلة بأنساق التعامل التي تسهم في مواجهه الموقف الإشكالي
مستوى مرتفع	٠.٣٩	٢.٥٩							مستوى متوسط	٠.١٧	٢.١٤								المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجوانب المعرفية لمرحلة التقدير

يتضح من بيانات الجدول رقم (٨):

- مستوى مرحلة التقدير بالقياس القبلي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.١٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بأسباب الموقف الإشكالي بمتوسط حسابي (٢.٩١)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بجوانب القوة لدى أنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٨٨)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بالفروق الفردية والجماعية لدى أنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٨١)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بإجراءات تحديد مستويات الموقف الإشكالي بمتوسط حسابي (١.١٩).

وقد يرجع ذلك إلى التزام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الأهلية بأساسيات العمل المهني من خلال التعرف على أبعاد المشكلات وهذا يتفق مع الجدول رقم (٧).

- مستوى مرحلة التقدير بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بأسباب الموقف الإشكالي بمتوسط حسابي (٢.٩٧)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بإجراءات تحديد مستويات الموقف الإشكالي بمتوسط حسابي (٢.٨٨)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بإجراءات كيفية تسجيل المقابلات المهنية بمتوسط حسابي (٢.٦٦)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بالجوانب الشخصية لأنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٣١).

وقد يرجع ذلك الى أن البرنامج التدريبي أثر إيجابياً في إكساب المتدربين الجوانب المعرفية لعملية التقدير للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

جدول (٩)

يوضح الفروق بين القياس القبلي والبعدى للجوانب المعرفية لمرحلة التخطيط

(ن=٣٢)

م	الجوانب المعرفية لمرحلة التخطيط	القياس القبلي								القياس البعدي								
		نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب	نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب	
		%	ك	%	ك	%	ك			%	ك	%	ك	%	ك			
١	معارف متصلة بالموارد المتاحة	٢٧	٨٤.٤	٣	٩.٤	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٢	٨٧.٥	٢٨
٢	معارف متصلة بخطوات عملية التخطيط	٣	٩.٤	٢	٦.٣	٢٧	٨٤.٤	٦	٠.٦٢	١.٢٥	١٥.٦	١	١٥.٦	٥	٨١.٣	٢٦	٢.٧٨	٠.٥٥
٣	معارف متصلة بمستويات التدخل المهني	٢	٦.٣	١	٦.٣	٢٩	٩٠.٦	٩	٠.٥١	١.١٦	٩.٤	٣	٨٧.٥	٢	٠.٤٥	٢.٨٤	٢.٨١	٠.٥٤
٤	معارف متصلة ببنود صياغة العقد المهني	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٢٨	٨٧.٥	٨	٠.٥٤	١.١٩	٢٥	٨	٦٨.٨	٢٢	٠.٦١	٢.٦٣	٢.٦٣	٠.٦١
٥	معارف متصلة بإجراءات تحديد خطوات العمل	٢	٨.٣	٨	٢٥	٢٢	٦٨.٨	٤	٠.٦١	١.٣٨	١٨.٨	٦	٧١.٩	٢٣	٠.٦٦	٢.٦٣	٢.٦٣	٠.٦٦
٦	معارف متصلة بإجراءات تقييم مستويات التدخل	٢	٦.٣	١	٦.٣	٢٩	٩٠.٦	٩	٠.٥١	١.١٦	٩.٤	٣	٨٧.٥	٢٨	٠.٤٥	٢.٨٤	٢.٨٤	٠.٤٥
٧	معارف متصلة بالمشكلات المهمة لأنساق التعامل	٨	٢٥	٦	١٨.٨	١٨	٥٦.٣	٣	٠.٨٦	١.٦٩	٢٥	٨	٦٥.٦	٢١	٠.٦٧	٢.٥٦	٢.٥٦	٠.٦٧
٨	معارف متصلة بالقرارات الوزارية المنظمة للعمل بالجمعيات الأهلية	٣٢	١٠٠	-	-	-	-	١	٠	٣	-	-	-	٣٢	١٠٠	-	-	٠
٩	معارف متصلة بإجراءات تحويل المشكلات إلى احتياجات	١	٣.١	٥	١٥.٦	٢٦	٨١.٣	٧	٠.٤٩	١.٢٢	٩.٤	٣	٥٦.٣	١٨	٠.٩٤	٢.٢٢	٢.٢٢	٠.٩٤
١٠	معارف متصلة بمشاركة أنساق التعامل في تحديد أهداف التدخل	٢	٦.٣	٦	١٨.٨	٢٤	٧٥	٥	٠.٥٩	١.٣١	١٢.٥	٤	٥٩.٤	١٩	٠.٩	٢.٣١	٢.٣١	٠.٩
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجوانب المعرفية لمرحلة التخطيط							مستوى منخفض	٠.٢٨	١.٦١				مستوى مرتفع	٢.٦٦			٠.٣٤

يتضح من بيانات الجدول رقم (٩):

- مستوى مرحلة التخطيط بالقياس القبلي منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بالقرارات الوزارية المنظمة للعمل بالجمعيات الأهلية بمتوسط حسابي (٣)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بالموارد المتاحة بمتوسط حسابي (٢.٧٨)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بالمشكلات المهمة لأنساق التعامل بمتوسط حسابي (١.٦٩)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بمستويات التدخل المهني، ومعارف متصلة بإجراءات تقييم مستويات التدخل بمتوسط حسابي (١.١٦).

وقد يرجع ذلك إلى مدى اهتمام الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية باللوائح المنظمة للعمل الخيري وهذا لا يتفق مع دراسة خالد الكندري^(٤٧).

- مستوى مرحلة التخطيط بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بالقرارات الوزارية المنظمة للعمل بالجمعيات الأهلية بمتوسط حسابي (٣) ، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بمستويات التدخل المهني، ومعارف متصلة بإجراءات تقييم مستويات التدخل بمتوسط حسابي (٢.٨٤)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بالموارد المتاحة بمتوسط حسابي (٢.٨١)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بإجراءات تحويل المشكلات إلى احتياجات بمتوسط حسابي (٢.٢٢).

وقد يرجع ذلك إلى نجاح البرنامج التدريبي في إكساب المتدربين الجوانب المعرفية لعملية التخطيط للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

جدول (١٠)

(ن=٣٢)

يوضح الفروق بين القياس القبلي والبعدي للجوانب المعرفية لمرحلة التنفيذ

م	الجوانب المعرفية لمرحلة التنفيذ	القياس القبلي								القياس البعدي											
		نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب	نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب				
		%	ك	%	ك	%	ك			%	ك	%	ك	%	ك						
١	معارف متصلة بالمدخل الوقائية	١٦	٥٠	٧	٢١.٩	٩	٢٨.١	٢.٢٢	٠.٨٧	٢	٢	٢٠	٦٢.٥	٤	١٢.٥	٨	٢٥	٢.٣٨	٠.٨٧	٩	
٢	معارف متصلة بالمدخل العلاجية	١٧	٥٣.١	٦	١٨.٨	٩	٢٨.١	٢.٢٥	٠.٨٨	١	١	٢٢	٦٨.٨	٦	١٨.٨	٤	١٢.٥	٢.٥٦	٠.٧٢	٤	
٣	معارف متصلة بالمدخل التنموية	١٥	٤٦.٩	٤	١٢.٥	١٣	٤٠.٦	٢.٠٦	٠.٩٥	٤	٣	٢١	٦٥.٦	٣	٩.٤	٨	٢٥	٢.٤١	٠.٨٧	٧	
٤	معارف متصلة بنماذج التدخل المهني	١٢	٣٧.٥	٣	٩.٤	١٧	٥٣.١	١.٨٤	٠.٩٥	٥	٢	١٨	٥٦.٣	٢	٦.٣	١٢	٣٧.٥	٢.١٩	٠.٩٧	١٠	
٥	معارف متصلة بأدوار الممارس العام	٥	١٥.٦	٦	١٨.٨	٢١	٦٥.٦	١.٥	٠.٧٦	٨	٥	٢٣	٧١.٩	٥	١٥.٦	٤	١٢.٥	٢.٥٩	٠.٧١	٣	
٦	معارف متصلة بنظريات التدخل المهني	٢	٦.٣	٨	٢٥	٢٢	٦٨.٨	١.٣٨	٠.٦١	٩	٦	٢٤	٧٥	٦	١٨.٨	٢	٦.٣	٢.٦٩	٠.٥٩	١	
٧	معارف متصلة بإجراءات دعم أنساق التعامل	٦	١٨.٨	٩	٢٨.١	١٧	٥٣.١	١.٦٦	٠.٧٩	٧	٦	٢١	٦٥.٦	٥	١٥.٦	٦	١٨.٨	٢.٤٧	٠.٨	٥	
٨	معارف متصلة بأساليب الاتصال بين الأنساق	١٢	٣٧.٥	١١	٣٤.٤	٩	٢٨.١	٢.٠٩	٠.٨٢	٣	١٨	٥٦.٣	٨	٢٥	٦	١٨.٨	١٨.٨	٢.٣٨	٠.٧٩	٨	
٩	معارف متصلة بأساليب أدوات التدخل المهني	٢	٦.٣	٧	٢١.٩	٢٣	٧١.٩	١.٣٤	٠.٦	١٠	٢٥	٧٨.١	٤	١٢.٥	٣	٩.٤	٩.٤	٢.٦٩	٠.٦٤	٢	
١٠	معارف متصلة بالأنشطة التي تستخدم أثناء عملية التنفيذ	٥	١٥.٦	١١	٣٤.٤	١٦	٥٠	١.٦٦	٠.٧٥	٦	١٩	٥٩.٤	٨	٢٥	٥	١٥.٦	١٥.٦	٢.٤٤	٠.٧٦	٦	
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجوانب المعرفية لمرحلة التنفيذ							١.٨	٠.٢٤									٢.٤٨	٠.٣٩		مستوى مرتفع

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٠):

- مستوى مرحلة التنفيذ بالقياس القبلي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بالمداخل العلاجية بمتوسط حسابي (٢.٢٥)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بالمداخل الوقائية بمتوسط حسابي (٢.٢٢)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بأساليب الاتصال بين الأنساق بمتوسط حسابي (٢.٠٩)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بأساليب أدوات التدخل المهني بمتوسط حسابي (١.٣٤).
- وقد يرجع ذلك إلى مدي اهتمام الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية بمعرفة المداخل العلاجية التي تساعدهم على التدخل العلاجي مع المشكلات وهذا يتفق مع جدول رقم (٧) وجدول رقم (٨)، او قد يرجع ذلك إلى مدي اهتمام لجنة تطوير وتنمية الموارد بالجمعية بتنفيذ مجموعة من الدورات التدريبية المهنية التي تساعد على تحسين مستوى اداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية وهذا يتفق مع دراسة إيمان عطا الله (٤٨).
- مستوى مرحلة التنفيذ بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بنظريات التدخل المهني بمتوسط حسابي (٢.٦٩)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بأساليب أدوات التدخل المهني بمتوسط حسابي (٢.٦٩)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بأدوار الممارس العام بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بنماذج التدخل المهني بمتوسط حسابي (٢.١٩).
- وقد يرجع ذلك إلى تحقيق هدف البرنامج وهو إكساب المتدربين الجوانب المعرفية لعملية التنفيذ للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وهذا يتفق مع دراسة Seabury, B.Maple (٤٩).

جدول (١١)

(ن=٣٢)

يوضح الفروق بين القياس القبلي والبعدي للجوانب المعرفية لمرحلة التقييم

م	الجوانب المعرفية لمرحلة التقييم	القياس البعدي								القياس القبلي									
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		إلى حد ما		نعم		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		إلى حد ما		نعم			
				لا	ك	%	ك	%	ك			%	ك	%	ك	%			
١	معارف متصلة بأهداف التقييم	٩	٠.٨٥	٢.٢٨	٢٥	٨	٢١.٩	٧	٥٣.١	١٧	٣	٠.٧١	١.٦٣	٥٠	١٦	٣٧.٥	١٢	١٢.٥	٤
٢	معارف متصلة بعملية التقييم	٤	٠.٨٤	٢.٤٤	٢١.٩	٧	١٢.٥	٤	٦٥.٦	٢١	٨	٠.٦٧	١.٤١	٦٨.٨	٢٢	٢١.٩	٧	٩.٤	٣
٣	معارف متصلة بأساليب التقييم	٢	٠.٧٦	٢.٥٣	١٥.٦	٥	١٥.٦	٥	٦٨.٨	٢٢	١٠	٠.٥٤	١.٣١	٧١.٩	٢٣	٢٥	٨	٣.١	١
٤	معارف متصلة بأهداف التدخل	١٠	٠.٨٣	٢.١٣	٢٨.١	٩	٣١.٣	١٠	٤٠.٦	١٣	٢	٠.٧٨	٢.٠٣	٢٨.١	٩	٤٠.٦	١٣	٣١.٣	١٠
٥	معارف متصلة بالذي تغير في الموقف الإشكالي	٧	٠.٨٣	٢.٣٨	٢١.٩	٧	١٨.٨	٦	٥٩.٤	١٩	١	٠.٤٩	٢.٦٣	-	-	٣٧.٥	١٢	٦٢.٥	٢٠
٦	معارف متصلة بالذي لم يتغير في الموقف الإشكالي	٨	٠.٨٣	٢.٣٤	٢١.٩	٧	٢١.٩	٧	٥٦.٣	١٨	٤	٠.٧١	١.٥٩	٥٣.١	١٧	٣٤.٤	١١	١٢.٥	٤
٧	معارف متصلة بالجوانب الايجابية الناتجة عن التدخل المهني	٥	٠.٨٨	٢.٤٤	٢٥	٨	٦.٣	٢	٦٨.٨	٢٢	٦	٠.٨	١.٥	٦٨.٨	٢٢	١٢.٥	٤	١٨.٨	٦
٨	معارف متصلة بالجوانب السلبية الناتجة عن التدخل المهني	٣	٠.٨	٢.٤٤	١٨.٨	٦	١٨.٨	٦	٦٢.٥	٢٠	٧	٠.٥٧	١.٤٧	٥٦.٣	١٨	٤٠.٦	١٣	٣.١	١
٩	معارف متصلة بمشاركة أنساق التعامل في تقييم خطة التدخل المهني	١	٠.٧١	٢.٥٩	١٢.٥	٤	١٥.٦	٥	٧١.٩	٢٣	٩	٠.٦١	١.٣٨	٦٨.٨	٢٢	٢٥	٨	٦.٣	٢
١٠	معارف متصلة بمدى تأثير أنشطة التدخل المهني على الموقف الإشكالي	٦	٠.٨٧	٢.٤١	٢٥	٨	٩.٤	٣	٦٥.٦	٢١	٥	٠.٨	١.٥٦	٦٢.٥	٢٠	١٨.٨	٦	١٨.٨	٦
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجوانب المعرفية لمرحلة التقييم	مستوى مرتفع	٠.٤٧	٢.٤							مستوى منخفض	٠.٣٤	١.٦٥						

يتضح من بيانات الجدول رقم (١١):

- مستوى مرحلة التقييم بالقياس القبلي منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بالذي تغير في الموقف الإشكالي بمتوسط حسابي (٢.٦٣)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بأهداف التدخل بمتوسط حسابي (٢.٠٣)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بأهداف التقييم بمتوسط حسابي (١.٦٣)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بأساليب التقييم بمتوسط حسابي (١.٣١).

وقد يرجع ذلك إلى استخدام الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الاهلية أسلوب تقييم العمل المهني بصفة مستمرة وهذا يتفق مع دراسة نفين محمد توفيق (٥٠).

- مستوى مرحلة التقييم بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بمشاركة أنساق التعامل في تقييم خطة التدخل المهني بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بأساليب التقييم بمتوسط حسابي (٢.٥٣)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بالجوانب السلبية الناتجة عن التدخل المهني بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بأهداف التدخل بمتوسط حسابي (٢.١٣).

وقد يرجع ذلك إلى تحقيق هدف البرنامج وهو إكساب المتدربين الجوانب المعرفية لعملية التقييم للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

جدول (١٢)

يوضح الفروق بين القياس القبلي والبعدي للجوانب المعرفية لمرحلة الإنهاء

(ن=٣٢)

القياس البعدي									القياس القبلي									م	الجوانب المعرفية لمرحلة الإنهاء
الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا		إلى حد ما		نعم		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك				%	ك	%	ك	%	ك		
٢	٠.٤٥	٢.٨٤	٣.١	١	٩.٤	٣	٨٧.٥	٢٨	٩	٠.٥٤	١.١٩	٨٧.٥	٢٨	٦.٣	٢	٦.٣	٢	١	معارف متصلة بأسباب الإنهاء
٣	٠.٥٤	٢.٨١	٦.٣	٢	٦.٣	٢	٨٧.٥	٢٨	٨	٠.٥٥	١.٢٢	٨٤.٤	٢٧	٩.٤	٣	٦.٣	٢	٢	معارف متصلة بصعوبات الإنهاء
١	٠.٣٩	٢.٩١	٣.١	١	٣.١	١	٩٣.٨	٣٠	١٠	٠.٤٢	١.١٣	٩٠.٦	٢٩	٦.٣	٢	٣.١	١	٣	معارف متصلة بمراحل تحويل أنساق التعامل
١٠	٠.٨٤	٢.٢٥	٢٥	٨	٢٥	٨	٥٠	١٦	٢	٠.٨٣	١.٧٨	٤٦.٩	١٥	٢٨.١	٩	٢٥	٨	٤	معارف متصلة بخطوات إنهاء العلاقة المهنية
٧	٠.٨	٢.٤١	١٨.٨	٦	٢١.٩	٧	٥٩.٤	١٩	١	٠.٧٢	٢.٤٧	١٢.٥	٤	٢٨.١	٩	٥٩.٤	١٩	٥	معارف متصلة بنواحي القوة عند أنساق التعامل
٩	٠.٨٧	٢.٣٨	٢٥	٨	١٢.٥	٤	٦٢.٥	٢٠	٤	٠.٨	١.٥٩	٥٩.٤	١٩	٢١.٩	٧	١٨.٨	٦	٦	معارف متصلة بنوع الخدمة المقدمة لأنساق التعامل
٥	٠.٥١	٢.٧٥	٣.١	١	١٨.٨	٦	٧٨.١	٢٥	٦	٠.٥٩	١.٣١	٧٥	٢٤	١٨.٨	٦	٦.٣	٢	٧	معارف متصلة بالأهداف التي تم الاتفاق عليها في العقد
٤	٠.٥٥	٢.٧٨	٦.٣	٢	٩.٤	٣	٨٤.٤	٢٧	٧	٠.٥٧	١.٢٥	٨١.٣	٢٦	١٢.٥	٤	٦.٣	٢	٨	معارف متصلة بالاحتياجات الجديدة التي تحتاج إلى تقدير
٨	٠.٧٩	٢.٣٨	١٨.٨	٦	٢٥	٨	٥٦.٣	١٨	٣	٠.٨٢	١.٦٩	٥٣.١	١٧	٢٥	٨	٢١.٩	٧	٩	معارف متصلة بالتغيرات الإيجابية التي تحققت من التدخل المهني
٦	٠.٦	٢.٦٦	٦.٣	٢	٢١.٩	٧	٧١.٩	٢٣	٥	٠.٨	١.٥	٦٨.٨	٢٢	١٢.٥	٤	١٨.٨	٦	١٠	معارف متصلة بالخطط المستقبلية لأنساق التعامل
مستوى مرتفع	٠.٤٤	٢.٦٢							مستوى منخفض	٠.٣٧	١.٥١								المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجوانب المعرفية لمرحلة الإنهاء

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٢):

- مستوى مرحلة الإنهاء بالقياس القبلي منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٥١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بنواحي القوة عند أنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بخطوات إنهاء العلاقة المهنية بمتوسط حسابي (١.٧٨)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بالتغيرات الايجابية التي تحققت من التدخل المهني بمتوسط حسابي (١.٦٩)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بمراحل تحويل أنساق التعامل بمتوسط حسابي (١.١٣).

وقد يرجع ذلك إلى مدى التزام الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية بمعارف الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) (٥١).

- مستوى مرحلة الإنهاء بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بمراحل تحويل أنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٩١)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بأسباب الإنهاء بمتوسط حسابي (٢.٨٤)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بصعوبات الإنهاء بمتوسط حسابي (٢.٨١)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بخطوات إنهاء العلاقة المهنية بمتوسط حسابي (٢.٢٥).
وقد يرجع ذلك إلى تحقيق هدف البرنامج وهو إكساب المتدربين الجوانب المعرفية لعملية الإنهاء للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

جدول (١٣)

(ن=٣٢)

يوضح الفروق بين القياس القبلي والبعدي للجوانب المعرفية لمرحلة المتابعة

م	الجوانب المعرفية لمرحلة المتابعة	القياس القبلي								القياس البعدي							
		نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب	نعم		إلى حد ما		لا		الانحراف المعياري	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك			%	ك	%	ك	%	ك		
١	معارف متصلة بأساليب المتابعة	١٠٠	٣٢	-	-	-	-	٠	٩	١٠٠	٣٢	-	-	-	-	٠	٩
٢	معارف متصلة بعملية إعادة التقدير	١٠٠	٣٢	-	-	-	-	٠	٩	١٠٠	٣٢	-	-	-	-	٠	٩
٣	معارف متصلة بنتائج التدخل المهني	٥٩.٤	١٩	٢١.٩	٧	١٨.٨	٦	٠.٨	٥	٥٦.٣	١٨	٢٨.١	٩	١٥.٦	٥	٠.٧٦	٥
٤	معارف متصلة بخطة التدخل المهني	٨١.٣	٢٦	٦.٣	٢	١٢.٥	٤	٠.٦٩	٧	٧٨.١	٢٥	٩.٤	٣	١٢.٥	٤	٠.٧	٧
٥	معارف متصلة بقدرات أنساق التعامل	٧٥	٢٤	-	-	٢٥	٨	٠.٨٨	٦	٧١.٩	٢٣	٦.٣	٢	٢١.٩	٧	٠.٨٤	٦
٦	معارف متصلة بأهداف عملية المتابعة	١٠٠	٣٢	-	-	-	-	٠	٨	٩٣.٨	٣٠	٣.١	١	٣.١	١	٠.٣٩	٨
٧	معارف متصلة بالمشكلات التي يعاني منها أنساق التعامل	٧٥	٢٤	٩.٤	٣	١٥.٦	٥	٠.٧٦	١	٦.٣	٢	٢٥	٨	٦٨.٨	٢٢	٠.٦١	١
٨	معارف متصلة بالمعوقات التي تواجه نسق العمل في حياته الخاصة	٨٤.٤	٢٧	٣.١	١	١٢.٥	٤	٠.٦٨	٢	١٢.٥	٤	١٢.٥	٤	٧٥	٢٤	٠.٧١	٢
٩	معارف متصلة بالأهداف التي تم التعامل معها أثناء عملية المساعدة	٥٩.٤	١٩	٦.٣	٢	٣٤.٤	١١	٠.٩٥	٤	١٨.٨	٦	٥٦.٣	١٨	٥٦.٣	١٨	٠.٨٦	٤
١٠	معارف متصلة بالصعوبات التي تواجه نسق العمل في علاقاته بالآخرين	٦٨.٨	٢٢	٩.٤	٣	٢١.٩	٧	٠.٨٤	٣	١٢.٥	٤	٢٥	٨	٦٢.٥	٢٠	٠.٧٢	٣
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للجوانب المعرفية لمرحلة المتابعة							٠.٣٣								٠.١٢	
	مستوى مرتفع							٢.٦٦								١.٧٦	

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٣):

- مستوى مرحلة المتابعة بالقياس القبلي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بالمشكلات التي يعاني منها أنساق التعامل بمتوسط حسابي (٢.٦٣)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بالمعوقات التي تواجه نسق العمل في حياته الخاصة بمتوسط حسابي (٢.٦٣)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بالصعوبات التي تواجه نسق العمل في علاقاته بالآخرين بمتوسط حسابي (٢.٥)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بأساليب المتابعة، ومعارف متصلة بعملية إعادة التقدير بمتوسط حسابي (١).

وقد يرجع ذلك إلى مدي اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية في تحسين ادائهم المهني من خلال متابعتهم لأنساق التعامل، وذلك في إطار تحقيق الجودة الشاملة بالجمعيات الأهلية، وهذا يتفق مع دراسة أبو النجا العمري^(٥٢).

- مستوى مرحلة المتابعة بالقياس البعدي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول معارف متصلة بأساليب المتابعة، معارف متصلة بعملية إعادة التقدير، معارف متصلة بأهداف عملية المتابعة بمتوسط حسابي (٣)، وجاء بالترتيب الثاني معارف متصلة بالمعوقات التي تواجه نسق العمل في حياته الخاصة بمتوسط حسابي (٢.٧٢)، وجاء بالترتيب الثالث معارف متصلة بخطة التدخل المهني بمتوسط حسابي (٢.٦٩)، وجاء في نهاية الترتيب معارف متصلة بالأهداف التي تم التعامل معها أثناء عملية المساعدة بمتوسط حسابي (٢.٢٥).

وقد يرجع ذلك إلى تحقيق هدف البرنامج وهو إكساب المتدربين الجوانب المعرفية لعملية المتابعة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال إدراك المتدربين أهمية عملية المتابعة وكيفية تطبيقها.

ثالثاً: اختبار فروض الدراسة:

جدول (١٤)

الفروق المعنوية بين القياس القبلي والقياس البعدي للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بالجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

(ن=٣٢)

الدلالة	قيمة (ت)	القياس البعدي			القياس القبلي			المراحل	م
		الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
**	١٧.٢٩٥	١	٠.٣٢	٢.٨٥	٤	٠.١١	١.٧٤	مرحلة الارتباط	١
**	٦.٢٨٢	٥	٠.٣٩	٢.٥٩	١	٠.١٧	٢.١٤	مرحلة التقدير	٢
**	٩.٩٧١	٣	٠.٣٤	٢.٦٦	٦	٠.٢٨	١.٦١	مرحلة التخطيط	٣
**	٨.٧٦٧	٦	٠.٣٩	٢.٤٨	٢	٠.٢٤	١.٨	مرحلة التنفيذ	٤
**	٥.٧٩١	٧	٠.٤٧	٢.٤	٥	٠.٣٤	١.٦٥	مرحلة التقييم	٥
**	٨.٠٨٩	٤	٠.٤٤	٢.٦٢	٧	٠.٣٧	١.٥١	مرحلة الإهاء	٦
**	١٤.٦٨٩	٢	٠.٣٣	٢.٦٦	٣	٠.١٢	١.٧٦	مرحلة المتابعة	٧
**	١٠.٦٥٠	مستوى مرتفع	٠.٣٤	٢.٦١	مستوى متوسط	٠.١٤	١.٧٥	المراحل ككل	

* معنوية عند (٠.٠٥)

** معنوية عند (٠.٠١)

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٤):

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين القياس القبلي والقياس البعدي للأخصائيين الاجتماعيين فيما يتعلق بإكسابهم الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مما يشير إلى فاعلية البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتيميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

مما جعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتيميديا" لإكساب الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الخيرية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

الجزء الرابع: مناقشة نتائج الدراسة ومؤشرات لبحوث مستقبلية.

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة:

أوضحت نتائج الدراسة والتي استهدفت اختبار فعالية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتيميديا" لتنمية الجوانب المعرفية لعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وقد أوضحت نتائج الدراسة صحة الفروض الفرعية حيث:

- بالنسبة للفرض الأول: أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الأول، حيث ساهم البرنامج في تنمية الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بعملية الارتباط حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (١٧.٢٩٥) وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) وهذا ما أكدت عليه دراسة Tomislav بأن استخدام الوسائط المتعددة تساعد في تعزيز الارتباط والاتصال بأنساق العملاء (٥٣).

- بالنسبة للفرض الثاني: أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثاني، حيث ساهم البرنامج في تنمية الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بعملية التقدير حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٦٠.٢٨٢) وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١).

- بالنسبة للفرض الثالث: أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثالث، حيث ساهم البرنامج في تنمية الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بعملية التخطيط حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٩.٩٧١) وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١).

- بالنسبة للفرض الرابع: أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الرابع، حيث ساهم البرنامج في تنمية الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بعملية التنفيذ (التدخل) حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٨٠.٧٦٧) وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) وهذا

ما اكدت عليّة دراسة Seabury, B & Maple, f بأن استخدام الوسائط المتعددة ساعدت الاخصائيين الاجتماعيين على زيادة معارفهم ليصبحوا قادرين على التدخل المهني بشكل أفضل (٥٤).

• بالنسبة للفرض الخامس: أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الخامس، حيث ساهم البرنامج في الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بعملية التقييم حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٥.٧٩١) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١).

• بالنسبة للفرض السادس: أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض السادس، حيث ساهم البرنامج في تنمية الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بعملية الإنهاء حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٨.٠٨٩) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١).

• بالنسبة للفرض السابع: أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض السابع، حيث ساهم البرنامج في تنمية الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بعملية المتابعة حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (١٤.٦٨٩) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١).

- وتتفق نتائج فروض الدراسة الحالية مع دراسة A. Elizabeth Cauble & Linda P. Thurston والتي اكدت على أن استخدام الوسائط المتعددة وسيلة فعالة وجيدة، وتساعد على اكتساب معارف الخدمة الاجتماعية (٥٥).

* ويود أن يشير الباحث هنا إلى ملاحظة هامة وهي أنه بالرغم من أن جميع المتدربين المشاركين في هذه الدراسة لم يتم إعدادهم المهني في ضوء الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلا أنهم كان لديهم استعداد لاكتساب الجوانب المعرفية لعمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: مؤشرات لبحوث مستقبلية أخرى:

في حدود علم الباحث لم تهتم البحوث الميدانية في الخدمة الاجتماعية باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" بصفة عامة وعمليات المساعدة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة ومن هذا المنطلق يؤكد الباحث على أهمية توجه البحوث والدراسات إلى استخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" في الخدمة الاجتماعية وفي هذا الصدد يمكن أن نقترح بعض المؤشرات لبحوث مستقبلية هي على النحو التالي:

١. فعالية برنامج تدريبي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لتنمية مهارات عمليات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٢. فاعلية برنامج تعليمي باستخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" لتعليم طلاب الخدمة الاجتماعية الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٣. تقييم استخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" في تدريس الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٤. تقييم استخدام الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" في تدريب الاخصائيين الاجتماعيين.

٥. أثر برنامج الوسائط المتعددة " المالتي ميديا" على تعزيز قيم الخدمة الاجتماعية.

مراجع البحث

١. جمال الشرهاني : الوسائل التعليمية ووسائل ومستجدات تكنولوجيا التعليم (الرياض : مطابع الحميضي ، ٢٠٠٠) ص ٧٨.
٢. عقيل عبد المحسن احمد، فاطمة بنت محمد البلوشي: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بجامعة البحرين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأثر ذلك في عمليتي التعليم والتعلم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد ١٠ سبتمبر ٢٠٠٩ ص ١٦.
٣. عبد الوهاب القصير: استخدام الوسائط المتعددة في "التعليم - التصميم - الإنتاج - التقييم" سوريا : دار شعاع للنشر والعلوم، ٢٠٠٩ (ص ٢١٤).
٤. جمال صالح محمد أبو غليون : تحديد الاحتياجات التدريبية، المؤتمر العربي الثاني، سلطنة عمان ، ٢٠١٠ ، ص ٥٥٧.
٥. توصيات المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٩، ص VI.
- 6 . Seabury, B. & Maple, F. : **Using computers to teach practice skills**, Social Work, 1993, pp. 430-439.
- 7 . A. Elizabeth Cauble & Linda PThurston : **Effects of Interactive Multimedia Training on Knowledge, Attitudes, and Self-Efficacy of Social Work Students**, Research on Social Work Practice, Vol. 10 No. 4, 2000, p.p 428-437 .
Can be found at : <http://rsw.sagepub.com> تم الزيارة الموقع والتحميل يوم الثلاثاء ٢٠١٦ /٣/١
٨. هشام عبد المجيد: توقعات المتخصصين في العمل مع الحالات الفردية من استخدامات الحاسب الآلي في أنشطتهم المهنية: المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر " الخدمة الاجتماعية ومنظمات المجتمع"، جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، فرع الفيوم، ٢٠٠١.
٩. منى أحمد عبد الموجود: استخدام الحاسب الآلي في تسجيل الحالات الفردية في المجال المدرسي، المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠٠٣.
١٠. ايمن إسماعيل محمد يعقوب: استخدام الحاسبات الآلية في أنشطة وممارسات تنظيم المجتمع " دراسة ميدانية"، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٤.

١١. فوزي محمد الهادي: السرية في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المؤتمر العلمي السادس عشر، الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات، الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٥.

١٢. أحلام عبد المؤمن على: اتجاهات الاخصائيين الاجتماعيين نحو استخدام الحاسب الآلي في مجال عملهم، المؤتمر العلمي السادس عشر، الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات، الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٥.

١٣. رمضان عبد الحكم محمد: البرامج التطبيقية للحاسوب وتطوير التسجيل في الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠٠٦.

١٤. حمدي عبد الله عبد العال: تقويم البرنامج التدريبي للأخصائي الاجتماعي المدرسي على استخدام الحاسب الآلي في تحسين مستوى أدائه المهني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠٠٦.

15. Caroline Rosenthal Gelman and & Carol Tosone : **Teaching Social Workers to Harness Technology and Inter-Disciplinary Collaboration for Community Service**, The British Association of Social Workers, Oxford University, 2008.

تم الزيارة الموقع والتحميل يوم الخميس ٢٠١٦/١٠/٢٧ <https://www.jstor.org>

16- Neil Ballantyne: **Multimedia Learning and Social Work Education**, Journal Social Work Education, 2008, pp. 613–622.

تم الزيارة الموقع والتحميل يوم السبت ٢٠١٦/١٠/١٥ <http://www.tandfonline.com>

١٧. أحمد حسني إبراهيم أحمد: التحديات التي تواجه التعلم الذاتي للأخصائيين الاجتماعيين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠٠٩.

١٨. أحمد محمد حسن البريري: استكشاف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قناعات الاخصائيين الاجتماعيين باستخدام البحث العلمي في الممارسة: دراسة على عينة من الاخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية بمحافظة أسيوط من منظور طريقة تنظيم المجتمع، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٢.

19. Tomislav Topolovcan : **Communication And Teaching And Learning Methods (Social Work Forms) In Multimedia Online Distance Education , Practice and Theory in Systems of Education ,Croatia, University of Zagreb,2012.**

٢٠. ناصر صالح العود: فاعلية برنامج تدريبي باستخدام الأساليب التكنولوجية في إكساب الطلاب مهارات الممارسة المهنية المباشرة في الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في *المجلة التربوية - الكويت*، (٢٠١٤).

21 . Stephanie Cosner Berzin and other : **Practice Innovation through Technology in the Digital Age: A Grand Challenge for Social Work,** American Academy of Social Work and Social Welfare, 2015

تم الزيارة الموقع والتحميل يوم الاربعاء ٢٠١٦/٩/٤ <http://aaswsw.org> Can be found at:

٢٢. زينب معوض على الباهي: متطلبات استخدام عملية التقدير في الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧.

٢٣. محمد مصطفى محمد شاهين: تقييم أداء الاخصائي الاجتماعي لعملية المتابعة في خدمة الفرد، *المؤتمر العلمي الحادي والعشرون*، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة، ٢٠٠٨.

٢٤. رضا رجب عبد القوي علي: متطلبات ممارسة الاخصائي الاجتماعي لعملية الإنهاء، *المؤتمر العلمي الرابع والعشرون*، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة، ٢٠١١.

٢٥. حسام رفعت راغب: تقييم التزام الأخصائي الاجتماعي بعملية التقدير كأحد عمليات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، بحث منشور في *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٢.

٢٦. جمال شكري محمد: فاعلية برنامج تدريبي لزيادة مهارات خدمة الفرد للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الإدمان، بحث منشور في *المؤتمر العلمي السادس*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ١٩٩٣.

٢٧. نظيمة احمد محمود سرحان: برنامج تدريبي لتحقيق التنمية المهنية وتحسين تفهم الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية وتأهيل المعاقين لأدوارهم المهنية، بحث منشور في *المؤتمر الدولي*، كلية الدراسات الإنسانية، جامعة القاهرة، ١٩٩٨.

28.Hansen, F. C. B., Resnick, H. & Galea, J 'Better listening: **paraphrasing and perception checking—a study of the effectiveness of a multimedia skills training program**' Journal of Technology in Human Services,2002, pp. 317–331

٢٩.سمير الجوهري على، زكنيه عبد القادر خليل: برنامج مقترح لتنمية مهارات الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالإدارة الاجتماعية لتحسين أدائهم المهني في العمل مع الجمعيات الاهلية: دراسة مطبقة على إدارة شمال القاهرة الاجتماعية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧.

٣٠.طارق محرم صدقي السيد عبد الله: فعالية برنامج تدريب الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي في تطبيق نموذج التركيز على المهام في خدمة الفرد مع الحالات الفردية لطلاب المدارس، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧.

٣١.فتحي فتحي احمد السيسي: نحو برنامج تدريبي لتنمية فعالية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الاحداث المنحرفين دراسة تطبيقية بفرع الجمعية العامة للدفاع الاجتماعي بمحافظة بورسعيد، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧.

٣٢.هنداوي عبد اللاهى حسن عبد الله: برنامج تدريبي لإكساب الاخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي المهارة في استخدام النماذج العلمية لطريقة خدمة الجماعة، المؤتمر العلمي الثالث والعشرون، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة، ٢٠١٠.

٣٣.تامر محمد عبد الغني إبراهيم: فعالية برنامج تدريبي لتطبيق عمليات المساعدة للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١١.

٣٤.حسن عبد السلام محمد الشيخ: فعالية برنامج تدريبي في إشباع الحاجات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين دراسة مطبقة على مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة البحيرة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١١.

٣٥. وصل الله بن عبد الله حمدان السواط: فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات دراسة الحالة لدى المرشدين الطلابيين بمدارس التعليم العام بمحافظة الطائف، بحث منشور في *مجلة عالم التربية*، القاهرة، ٢٠١٣.
٣٦. هبه الله على عبد العليم: فعالية وحده برنامج منهج في مادة التذوق الملبسي باستخدام الوسائد المتعددة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية النوعية، جامعة عين شمس، ١٩٩٩، ص ٨.
٣٧. نبيل جاد عزمي: الثقافة البصرية والتعليم البصري (القاهرة: مكتبة بيروت، ٢٠٠٧) ص ٧٤.
٣٨. طلعت إبراهيم لطفى: العمل الخيري والإنساني في دولة الإمارات العربية المتحدة (الإمارات: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ٢٠٠٤) ص ١٨.
٣٩. أيمن يعقوب: أولويات بحوث ودراسات (جدة: المركز الدولي للأبحاث والدراسات "مداد"، ٢٠٠٨).
٤٠. محمد رضا البغدادي: تكنولوجيا التعليم والتعلم (القاهرة: مكتبة دار الكلمة، ط ١، ٢٠٠٣) ص ٢٣٢.
٤١. أكرم رضا: برنامج تدريب المتدربين (القاهرة: دار التوزيع والنشر الإسلامية، ٢٠٠٥) ص ٥٦.
٤٢. محمد محمود الحيلة: تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٤).
٤٣. صالح الضبيان: منظومة الوسائط المتعددة في التعليم الرسمي، دراسات عربية تحرير مصطفى عبد السميع محمد، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، ص ١٣٩، ١٥٩.
٤٤. فايز العطيات: دور الجمعيات الخيرية في تنمية المجتمع المحلي، دراسة حالة مطبقة على جمعية الملك عبد العزيز الخيرية بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، ٢٠٠٥.
٤٤. تم الاعتماد على هذا الجزء من الآتي:
- موقع الجمعية على شبكة الانترنت. <http://ahsaber.org>
- الوثائق التي تم الحصول عليها من مسئول الجمعية.
٤٥. راجع كل من:

- Karen K. Kirst- Ashman & Grafton H. Hull, Jr.: **Understanding Generalist Practice** (U.S.A: Brooks \Cole, Thomson Learning, 3 rded, 2002).

- الفيديو التعليمي من إعداد الدكتور اديان فام بريدا أستاذ بقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة جوهانسبرج بجنوب أفريقيا وهو متاح على التويتوب <https://www.youtube.com/watch?v=tcghtMrTw8o> وتم التواصل مع الدكتور شخصياً من خلال البريد الإلكتروني وتم ارسال الموافقة من قبل الدكتور اديان فام باستخدام الفيديو في البرنامج. ٤٦. نبيل محمد محمود أبو الحسن: المتطلبات المعرفية والمهارية للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في مجال العمل الخيري، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٥.

٤٧. خالد الكندري: تنمية الموارد البشرية وأهميتها في المؤسسات الخيرية، مؤتمر العمل الخيري الخليجي

الثالث، دائرة الشؤون الاسلامية والعمل الخيري، دبي، الامارات العربية المتحدة، ٢٠٠٨م.

٤٨. إيمان محمد محمود عطا الله: إدارة الموارد البشرية كمدخل تنظيمي وتحسين مستوى أداء الاخصائيين العاملين بالمنظمات غير الحكومية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٩.

49. Seabury, B. & Maple, F. : **Op. Cit.**, .

٥٠. نفين محمد توفيق: دراسة لتحديد مواصفات الاخصائي الاجتماعي العامل بمنظمات المجتمع المدني: مطبقة على عينة من الجمعيات الاهلية بمنطقة شمال القاهرة، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٩.

51- Charles H. Zastrow : **The practice of social work**, 6th Ed., (London: Brooks / Cole publishing company, 1999) p.p. 24-25.

٥٢. أبو النجا محمد العمري: استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٦.

53. Tomislav Topolovcan : **Op. Cit.**, .

54. Seabury, B. & Maple, F: **Op. Cit.**, .

55. A. Elizabeth Cauble & Linda PThurston : **Op. Cit.**, .