متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي

Requirements for achieving quality performance for generalist practitioner in the school field in light of digital transformation

دكتـــــور

حمادة السيد رمضان رمضان العيسوي

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية كفر صقر- الشرقية

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وتمثل المجال البشري في (٣٢) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس إدارة أولاد صقر التعليمية بمحافظة الشرقية، وقد تم تطبيق الدراسة على عدد (١٣) مدرسة تابعة لإدارة أولاد صقر التعليمية بمحافظة الشرقية، ومن أهم نتائج الدراسة:

١- التأكيد على أهمية تدعيم المتطلبات القيمية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي ومن أهمها يجب أن يسعي الأخصائي الاجتماعي لإنجاز الأبحاث الخاصة بالحالات الفردية إلكترونياً.

٢- التأكيد على أهمية تدعيم المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي ومن أهمها يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية اجراء المقابلات والاجتماعات عن بعد.

٣- التأكيد على أهمية تدعيم المتطلبات المهارية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي ومن أهمها يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام الأجهزة الإلكترونية والتقنيات الحديثة في مواجهة المشكلات.

٤- التأكيد على أهمية تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات الكافية حول استخدام الحاسب الآلي.

٥- التأكيد علي أهمية زيادة الدورات التدريبية اللازمة لتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التقنيات التكنولوجية والرقمية الحديثة بالمدارس والتي تمكنهم من مواكبة التحول الرقمي المنشود.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الأداء المهني، المجال المدرسي، التحول الرقمي.

Abstract

The current study aimed to determine the requirements for achieving quality performance for generalist practitioner in the school field in light of digital transformation,This study belonged to the type of analytical descriptive studies, and the social survey method was used with a sample, and the human field was represented by (32) of social workers working in the schools of the Awlad Saqr Educational Administration in the Sharkia Governorate, The study was applied to (13) schools affiliated with the Awlad Saqr Educational Administration in Sharkia Governorate,The most important results of the study were:

1- Emphasizing the importance of strengthening the value requirements to achieve the quality of performance of generalist practitioner in the school field in light of the digital transformation, the most important of which was that the social worker must strive to complete research on individual cases electronically.
2- Emphasizing the importance of strengthening the cognitive requirements to achieve the quality of performance of generalist practitioner in the school field in light of the digital transformation, the most important of which was that the social worker must have knowledge on how to conduct interviews and meetings on line.
3- Emphasizing the importance of strengthening the skill requirements to achieve the quality of performance of generalist practitioner in the school field in light of digital transformation. The most important of these was that the social worker must have the ability to use electronic devices and modern technologies in confronting problems.
4- Emphasizing the importance of providing social workers with sufficient skills in using computers.
5- Emphasizing the importance of increasing the training courses necessary to qualify social workers to use modern technological and digital technologies in schools, which will enable them to keep pace with the desired digital transformation.

key words: Quality, professional performance, school field, digital transformation

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة

يتعين التأكيد على أن البشر هم الثروة الحقيقة للأمم، التنمية البشرية ليست مجرد غايةً، بل وسيلةً للمضي قدماً في هذه الأزمان القلقة المضطربة، ويذكرنا بأننا نحن البشر، بكل تعقيداتنا وتنوعنا وإبداعنا، بما لا يدعوا مجالاً للشك بأننا الثروة الحقيقية للأمم(تقرير التنمية البشرية:٢٠٢٢،٣).

لذا تقوم التنمية بصفة عامة والتنمية بصفة خاصة على محاور رئيسة 'يشكل العنصر البشري فيها الغاية والوسيلة فهو محور عملية التنمية في أى مجتمع من المجتمعات، هذا ويعد العنصر البشرى المحرك الأول لعملية التنمية وهو كذلك المستفيد الأساسي منها، الأمر الذي يقتضي الاستثمار الأمثل لكافة الطاقات البشرية (Cowling:2007,46).

ولذلك يجب النظر إلى الإنسان على أنه عنصر أساسي في التنمية الدائمة فهو أداتها وهو وسيلتها في نفس الوقت فإن تنميته ليست مجرد تنمية تكنولوجية فحسب، بل أيضاً تنمية في المجالات الاجتماعية والثقافية والفنية والأخلاقية والصحية والتعليمية، وغيرها من المجالات الإنسانية المختلفة وتعتمد، ثروة المجتمع على صحة ما يملكه من الثروة البشرية، وليست كما كانت في الماضى على قدر ما تملكه من إمكانات وموارد طبيعية(بهاء الدين : ٢٠٠٣ ، ١٥٠).

ومن ثم جاءت أهمية التركيز على تنمية الموارد البشرية ، وذلك بوصفها أساس كل تقدم، ولذلك عكفت العديد من الدول على تعليم العناصر البشرية وتدريبها وتثقيفها بما يتفق مع متطلبات العصر، فضلاً عن التأكيد على أن الاستثمار الأمثل للموارد البشرية وضمان مشاركتها في كافة مناحى الحياة(Cowling:2007,27).

هذا ويعد قطاع الطلاب قبل الجامعي من أهم عناصر الموارد البشرية الأساسية في تحقيق التنمية المنشودة ومن ثم كان هناك اهتماماً متزايداً من مختلف العلوم الانسانية والاجتماعية بدراسة أوضاع قطاع الطلاب في مرحلة التعليم ما قبل الجامعي واحتياجاتهم والتحديات التي تواجههم بل والعمل على تحقيق جودة العملية التعليمية المقدمة لهم ولا ينطلق هذا الاهتمام من فراغ إنما جاء وفقاً لما يمثله قطاع التعليم قبل الجامعي من ثقل ديموجرافي حيث أشارت إحصاءات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لعام ٢٠٢٢م إلى أن أعداد الطلاب في كافة مراحل التعليم قبل الجامعي في مصر طبقاً لبيانات النشرة السنوية للتعليم قبل الجامعي لعام ٢٠٢٢/٢٠٢١م، وصل إلى نحو (٢٤.٤٠٣.٩٢٤) مليون طالب وطالبة بنسبة ٢٤٪ من إجمالي عدد السكان بجمهورية مصر العربية، منهم(١٢.٥٥٧.٧٥٥) ذكور ،(١١.٨٤٦.١٦٩) إناث من إجمالي عدد السكان بجمهورية مصر العربية البالغ عددهم نحو(١٠٢.٨) مليون نسمة، لعام ٢٠٢٢م (الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء: ٢٠٢٢).

وفي إطار ما تقدم يتضح مدى الثقل الديموجرافي الذي يمثله قطاع الطلاب في مرحلة التعليم ماقبل الجامعي كما تشير هذه الاحصاءات الرسمية إلى حقيقة مؤداها أن هذه الشريحة العمرية يجب أن تحظى في المقام الأول باهتمام المؤسسات المجتمعية والعلماء والمتخصصين بهدف التعرف على مشكلاتهم والتحديات التي تواجههم ووضع الحلول والمقترحات لها باعتبارهم شريكاً أساسياً في تحقيق التنمية المنشودة(عليوه: ٢٠٠٤ ، ١٤٥-١٤٦).

وعطفاً على ماسبق فإن الخدمة الاجتماعية تعمل في مجالات عديدة ومتنوعة، غالباً ما تغطي جميع قطاعات وشرائح وفئات ومناطق أي مجتمع، بهدف مساعدة هذه القطاعات والشرائح والفئات والمناطق على تنمية قدراتها وزيادة فرص الحياة لهم وإشباع حاجاتهم ومواجهة المشكلات لديهم على مستوى الوقاية والعلاج، ومن هذه المجالات المجال المدرسي(أبو النصر:٢٠١٧،١٦).

وتأسيساً على ما تقدم فإن الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تتعامل مع الإنسان في مختلف مراحل نموه وخاصةً في مرحلة التعليم، حيث يعتبر المجال المدرسي من المجالات الهامة لممارسة الخدمة الاجتماعية، لذلك فهي تسهم بطرقها المختلفة بجانب التخصصات الأخرى في التعامل والتجاوب مع التغيرات الاجتماعية وما يصاحبها من مشكلات اجتماعية متباينة لتحقيق أهداف تنموية ووقائية وعلاجية(سليم : ٢٠٢٠، ٦٨٦).

والراصد يلاحظ دون جهد أنه يتوقف نجاح ممارسة الخدمة الاجتماعية كمهنة في أي مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني على عدة عناصر أهمها كفاءة وجودة أداء الممارس العام بها، والذي يمثل حجر الزاوية في الممارسة المهنية وبقدر ما يتوافر له من معارف علمية ومهارات وقيم مهنية ودافعية للعمل بقدر ما تصبح ممارسته فعالة ويصبح أكثر تأثيراً على العملاء الذين يتعامل معهم وأكثر قدرة على أدائه الوظيفي وإدارته المختلفة داخل المؤسسة وخارجها(محمد : ٢٠٢١ ، ٢٩٤).

واتساقاً مع ما تقدم ففي ظل التحديات التي تواجهها المنظمات الاجتماعية عامةً والمنظمات التعليمية خاصةً في الوقت الحاضر والمتمثلة في التغيرات السريعة والمتلاحقة والتحديات التي تفرضها الألفية الثالثة من القرن الحادى والعشرين مع الحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز وتحسين أداء تلك المنظمات خاصةً مع الزيادة الهائلة في أعداد العملاء المستفيدين من تلك المنظمات والتقدم السريع والمتلاحق وغير المسبوق في وسائل الاتصالات وتأثيرها على آليات العمل الاجتماعي ووسائله وأدواته تظهر الحاجة إلى أهمية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات(علي:٢٠٠٦، ٢٥٩)

فلقد جاءت الثروة المعلوماتية (الرقمية) لتفرض نفوذها على الشعوب والأمم وتشكل القوة الضاربة للنظام العالمي الجديد، وفي ظل النقلة الجديدة والمتطورة جداً السريعة والمتلاحقة لتكنولوجيا المعرفة يبدو العالم متقسماً إلى ثلاثة أقسام على نحو أن يكون (١٥٪) من سكان العالم يوقرون تقريباً كل الابتكارات التكنولوجية الحديثة، في حين أن (٥٠٪) من سكان العالم قادرون على استيعاب هذه

التكنولوجيا استهلاكاً أو إنتاجاً، بينما بقية سكان العالم (٣٥٪) يعيشون في حالة انقطاع وعزلة عن هذه التكنولوجيا(الدبيسي والطاهات:٢٠١٢، ٧).

والمدقق للنظر يلاحظ دون جهد أن مصر تشهد الآن أهم مراحلها في التحول الرقمي والذي تتعاون فيه جميع أجهزة الدولة بإعتباره أساس عملية الإنتقال إلى إقتصاد المعرفة حيث يعمل على نقل الدولة في مجال تقديم الخدمات ومجال إندماج الاقتصاد المحلى مع الإقتصاد العالمي(وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري:٢٠١٩).

حيث تساعد التقنية الرقمية في تحسين التواصل مع المواطنين بشأن أنشطة الحكومة وبالتالي تفتح مسارات تشاركية جديدة للديمقراطية كما يصاحب تحسين كفاءة القطاع العام في العادة زيادة الطلب على الخدمات الإلكترونية للحكومة كما تستفيد الحكومات من الرقمنة في تحليل البيانات والتعرف على الرأى العام والتوجهات والمتغيرات، واستخدام المنصات الرقمية لإختبار وصنع السياسات بشكل أسرع، ويساهم الإنترنت في رفع كفاءة الحكومة وخدماتها وإنتاجيتها(جامعة الدول العربية:٢٠١٩، ٣٢).

ولما كان تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية للعملاء في البيئة الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية الحالية هو المفتاح لبقاء المنظمة فإن المنظمات تستهدف إحداث تغييرات جذرية لتحسين مستوي تقديم الخدمات وتحقيق أعلى جودة ممكنة لعملائها، وأنه إذا ما أرادت منظمة ما أن تحقق الرضا للعملاء أن تركز على تنمية الموارد البشرية الموجودة لديها بمواكبة التحول الرقمي الآن(sharma,Renu & ravikant:2015,60).

وبالتالي جاءت أهمية استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مجال عملهم باعتبار أن ذلك يشكل درجة كبيرة من الأهمية في عملية التنمية المهنية بجوانبها المختلفة المعرفية والمهارية والقيمية(Coos, M:2013,54).

وتأسيساً على ما تقدم وانسجاماً مع الإقرار بأهمية توجه الدولة المصرية نحو التحول الرقمي بكافة مؤسساتها لتقديم خدماتها للمواطنين بكفاءة وجودة عالية، الأمر الذى يحتم ضرورة التركيز على تحقيق كفاءة وجودة أداء القائمين عليها، ويتطلب العمل الجاد والدؤوب من قبل الباحثين والمتخصصين والقائمين على مهنة الخدمة الاجتماعية لإيجاد السبيل ولوضع آليات وبدائل سريعة وآمنة تتوافق وطبيعة المرحلة الراهنة وما فرضته من تحديات جديدة طرأت على المهنة وتتطلب العمل بكل قوة في ظل المناداة لمواكبة التحول الرقمي بكافة مؤسساتها وتماشياً مع توجهات الدولة المصرية الآن، وكأحد متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي وهذا ما تصبوا إليه الدرسة الراهنة.

ومن خلال الاطلاع علي البحوث والدراسات السابقة التي تناولت متغير جودة الأداء وجودة أداء الممارس العام بصفةٍ عامة ومتغير التحول الرقمي بصفة خاصة يمكن طرح هذه البحوث والدراسات في ضوء المحاور التالية:

المحور الأول: البحوث والدراسات التي تناولت متغير جودة الأداء وجودة أداء الممارس العام بصفةٍ عامة

فقد أشارت **دراسة قصي عبد الله إبراهيم ٢٠١١م** إلى التعرف علي مستوي جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين أثناء الممارسة المهنية والتي تضمنها الميثاق الأخلاقي لمهنة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الفلسطينيين، وأوصت الدراسة بضرورة إلتزام الأخصائيين الاجتماعيين بالمبادئ المهنية للممارسة التي أقرها الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين لتحقيق جودة أدائهم المهنى(إبراهيم:٢٠١١).

وقد أكدت **دراسة أحمد عبد العال أحمد أبو الحسن ٢٠١٩م** على أهمية التعرف على الإطار المفاهيمى للأخصائي الاجتماعي والأدوار التي فرضتها معايير الجودة والاعتماد عليه في المعاهد الثانوية الأزهرية في المشاركة المجتمعية، وأوصت الدراسة بضرورة الأخذ بنظام الجودة لأنه يتيح الكشف عن مواطن القوة والضعف ويساعد علي وضع التوصيات اللازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في ضوء معايير الجودة والاعتماد(أبو الحسن:٢٠١٩).

وقد **استهدفت دراسة آية أحمد عبد الحميد علي ٢٠٢٠م** تقييم الأدء المهني للأخصائيين الاجتماعيين كممارس عام، وأوصت الدراسة بأهمية تعظيم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للحد من انتكاسة مدمنى العقاقير المخدرة والمعوقات التي تعوق الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين والتي تحد من انتكاسة مدمني العقاقير المخدرة(علي:٢٠٢٠).

كما أفادت **دراسة Ahmed Zaki Mohamed&Mohamed Abdel-Hamid Morsy 2021** بأهمية الأداء المهني للممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتحسين خدمات الرعاية الصحية، وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز الأداء المهني للممارس العام في الخدمة الاجتماعية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة للعملاء(Mohamed &Morsy:2021).

كما أوضحت **دراسة حورية محمود حسن الرميح ٢٠٢١م** بأهمية تطوير جودة أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وأوصت الدراسة بأهمية الإعداد المهني المستمر للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية الجوانب المعرفية والمهارات المهنية لتحسين أدائهم في تقديم الخدمات بمختلف مؤسسات الرعاية الاجتماعية(الرميح:٢٠٢١).

فقد أشارت **دراسة قماشة عبد الله فقيهي ٢٠٢٢م** لأهمية تحديد معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض وجدة من منظور الخدمة الاجتماعية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل علي مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي

الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية حتي يتسني للأخصائي الاجتماعي العمل بكفاءة وفعالية في تلك المراكز (فقيهي:٢٠٢٢).

وقد أكدت **دراسة Fahrurrozi, Muh.&et.all 2022** على أهمية تقييم جودة الخدمة التعليمية في المدارس الثانوية المهنية في أندونسيا، وأوصت الدراسة بأهمية تقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بها لأنهم يساهمون بشكل فعال في تحقيق جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب. (Muh&et.al:2022).

المحور الثاني: البحوث والدراسات التي تناولت متغير التحول الرقمى

فقد أشارت **دراسة Fonseca Picoto2020** إلى أنه بسبب التقنيات المتقدمة فإن المؤسسات تواجه تغييرات هائلة في عملها والأهم من ذلك هو كيفية تواصلها مع عملائها وتأتي هذه الدراسة كمحاولة لمساعدة المؤسسات على إعادة التفكير في إستراتيجيات جديدة لتطوير الكفاءات استجابة للتحول الرقمي حيث توصلت الدراسة ضمن نتائجها إلى أن الكفاءات الخمس الأكثر أهمية لتحقيق التحول الرقمي هي تقييم البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي، والعمل على تصفح وبحث وتصفية البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي، وكيفية التفاعل من خلال التقنيات الرقمية، والقدرة على إدارة البيانات والمعلومات والمحتوى الرقمي والتعاون من خلال التقنيات الرقمية(Picoto& Fonseca:2020).

كما أستهدفت **دراسة عصام بدري أحمد محمد٢٠٢١م** تحديد واقع التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية وتحديد فوائده وتقنياته وتحديد المعوقات التي تواجه استراتيجية التحول الرقمي والمقترحات التي تساعد في تفعيل التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية خاصةً في سرعة الأدوار وتعزيز الشفافية والحوكمة وعدالة توزيع الخدمات وأهمية نشر الثقافة الرقمية داخل المنظمة وتوعية وتدريب العاملين علي عملية التحول الرقمي(محمد:٢٠٢١).

كما اشارت دراسة **Bennett 2021** إلي أهمية الربط بين التحول الرقمي وجائحة كورونا (covid-١٩) وأشارت إلى أن التحول الرقمي بالفعل كان سيحدث بسبب التطورات والتغيرات التكنولوجية ولكن حدوث الأزمات الوبائية قد سرع من إتجاه المنظمات نحو التحول الرقمي، فمن ثم تناولت تلك الدراسة لدور الموارد البشرية والإفتراضية في الأزمات الوبائية وتوصلت إلى أنه يجب على المنظمات توقع المزيد من التحول الرقمي ووضع إستراتيجيات لذلك، والعمل على تنمية المهارات الرقمية لدى العاملين بها لضمان استمرارية العمل خاصة في ظل إنتشار الأوبئة، كما تهم تلك الدراسة أولئك

الذين عليهم أن يساعدوا مؤسساتهم ليس فقط على التعافي من الأزمات ولكن على الأزدهار في عصر جديد من العمل الذي تم تغييره بشكل أساسي بواسطة التكنولوجيا(E.E, Bennett:2021).

كما أوضحت **دراسة هبة الله عادل عبد الرحيم محمد ٢٠٢١م** قياس العائد الاجتماعي لبرامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، وأوصت الدراسة بأهمية برامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية لتعظيم العائد الاجتماعي منها. (محمد:٢٠٢١).

كما أشارت **دراسة أحمد مجدي منصور راشد،محمد حسني محمد الجمل ٢٠٢٢م** إلى محاولة تحديد إلى أي مدي تؤثر مظاهر فعالية التحول الرقمي في تعزيز الشفافية بمنظمات المجتمع المدني، وأوصت الدراسة بأهمية التحول الرقمي في تعزيز الشفافية بمنظمات المجتمع المدني(راشد، والجمل:٢٠٢٢).

كما أوضحت **دراسة إسلام محمد فارس مصطفي ٢٠٢٢م** التي أجريت حول تحديد واقع مستوي تحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية وفق سياسة التحول الرقمي بأشكالها الثلاثة وهي(العدالة الإجرائية – العدالة التوزيعية – العدالة التعويضية)، وأوصت الدراسة بأهمية وضرورة تعزيز التحول الرقمي لتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية(مصطفي:٢٠٢٢).

وقد أشارت **دراسة مدحت محمد أبو النصر ٢٠٢٣م** إلى إلقاء الضوء حول فوائد وأهمية ومراحل التحول الرقمي في ممارسة الخدمة الاجتماعية وأسس وممارسة الخدمة الاجتماعية في ضوء التحول الرقمي وتوفير متطلباته وتخصيص الموارد اللازمة لتحويلة من رغبة إلي واقع حقيقي يساهم في تطوير كل أبعاد ومراحل وعناصر ومجالات مهنة الخدمة الاجتماعية(أبو النصر:٢٠٢٣).

وباستقراء وتحليل البحوث والدراسات السابقة يمكن للباحث أن يحدد موقف الدراسة الراهنة منها على النحو التالي:

١- اتفقت العديد من البحوث والدراسات السابقة مع الدراسة الراهنة إلى أن هناك أهمية بالغة من جانب الباحثين والمتخصصين بمتغير الأداء المهنى للممارس العام على كافة التخصصات العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية ، مثل دراسة(قصي عبد الله إبراهيم، أحمد عبد العال أحمد أبو الحسن، آية أحمد عبد الحميد ،-Ahmed Zaki Mohamed&Mohamed Abdel Hamid Morsy).

٢- اتفقت البحوث والدراسات السابقة مع الدراسة الراهنة على أهمية تحقيق جودة الأداء المهنى للممارس العام مثل دراسة (حورية محمود حسن الرميح، قماشة عبد الله فقيهي، Fahrurrozi, Muh.&et.al).

٣- اتفقت البحوث والدراسات السابقة مع الدراسة الراهنة على أهمية التحول الرقمي كأحد المتطلبات الراهنة لتطوير كافة مؤسسات الخدمة الاجتماعية ويتماشي مع توجه الدولة

المصرية الآن نحو التحول الرقمي بكافة مؤسسات الدولة ، مثل دراسة(Fonseca Picoto، عصام بدري أحمد محمد، Bennett، هبة الله عادل عبد الرحيم محمد، أحمد مجدي منصور راشد،محمد حسني محمد الجمل، دراسة إسلام محمد فارس مصطفي، مدحت أبو النصر).

٤- اختلفت الدراسة الراهنة مع البحوث والدراسات السابقة لتلقي الضوء على متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني للممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

٥- اختلفت الدراسة الراهنة مع البحوث والدراسات السابقة في تناول التحول الرقمي كأحد متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني للممارس العام في المجال المدرسي.

٦- اختلفت الدراسة الراهنة عن البحوث والدراسات السابقة في تناول متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني للممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي ، حيث يؤدي ذلك حسبما ورد في بعض الأطروحات السابقة إلى ضرورة الوقوف على طبيعة تحقيق جودة الأداء المهنى للممارس العام خاصةً في ظل التحول الرقمي المنشود بجمهورية مصر العربية بكافة مؤسساتها، الأمر الذي يحقق ضمان جودة الأداء المهنى للممارس العام.

إلا أن تناول الباحث للدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بقضية الدراسة الراهنة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عادت على الباحث بالفائدة في نواحي عدة منها الإهتداء إلى مصادر ومراجع ودراسات وبحوث وأدبيات تتعلق بطبيعة الدراسة الراهنة ساعدت الباحث في صياغة المشكلة البحثية الراهنة وأهداف البحث وتساؤلاته وتحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة ،... وتأسيساً على ما تقدم تأتي الدراسة الراهنة لتؤكد علي أهمية التركيز على متطلبات تحقيق جودة الأداء المهنى للممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

هذا ويتعيين التأكيد على أن مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي يمكنها التفاعل مع العديد من الأنساق المختلفة وتسعى إلى مساعدة الإنسان على استثمار ما لديه من إمكانات وقدرات فضلاً عن إنها تهتم بأساليب الممارسة التي تستند إلى المشاركة وتقديم الخدمات الاجتماعية للفئات المعرضة للخطر، بالإضافة إلى أن مهنة الخدمة الاجتماعية تتميز عن غيرها من المهن بخاصية التدخل المهني في تفاعلها مع النسق المستهدف ومن ثم يمكن الاعتماد على المعطيات النظرية لنموذج جودة الخدمة من منظور الخدمة الاجتماعية لتحقيق متطلبات جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي، ولذلك فإنه يجب على الممارسين للخدمة الاجتماعية إذا ما أرادوا التمسك بالتزاماتهم والعمل على إشباع احتياجات العملاء، أيضاً التمسك بالدقة والواقعية كما أنه يجب التعرف على طبيعة المشكلات والمخاطر التي يعاني منها عملاءهم.

وتأسيساً على ذلك فإن متطلبات جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي أصبح ضرورة حياتية تفرضها منظومة القيم الاجتماعية السائدة ويأتي ذلك من منطلق أن قطاع

التعليم قبل الجامعي لها العديد من الاحتياجات الأساسية التي لا يمكن أن تستطيع أن تستمر بدونها في القيام بوظيفتها داخل المجتمع وفي ذات الوقت فإن أعداد الطلاب في مرحلة التعليم قبل الجامعي، تمثل ثقلاً ديموجرافياً واضحاً في الهرم السكان لا يمكن تجاهلهم ولذلك فإن لهم احتياجات مختلفة تحتاج إلى إشباع كافٍ والقيام بذلك من جانب بعض الجهات المعنية يضمن تحقيق التنمية الشاملة التي ينشدها المجتمع ويتواكب ذلك مع ما أكدت عليه استراتيجية الأمم المتحده لعام ١٩٩٠م، والمتضمنة ضرورة تجاوب عملية التنمية مع الاحتياجات المجتمعية حتى يمكن إدماج كافه الفئات في التنمية المنشودة لتحقيق الاستثمار الأمثل للموارد البشرية.

واتساقاً مع ما تقدم يؤكد الباحث على أن الخدمة الاجتماعية 'تعد من المهن التي تتميز بخاصية التدخل المهني فضلاً عن تعاملها مع الإنسان في شتى صوره، بالإضافة إلي ذلك فإن هناك العديد من النماذج العلمية الحديثة والمعاصرة والتي يمكن للخدمة الاجتماعية الاستفادة منها والاستناد إلى ما انطوت عليه من معطيات نظرية ومنطلقات فكرية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

ومن هذه النماذج نموذج جودة الخدمة حيث 'يعد نموذج جودة الخدمة من النماذج العلمية الحديثة والمعاصرة فى الخدمة الاجتماعية، كما'يعد مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم بالغة الأهمية فى الكتابات الحالية فى الخدمة الاجتماعية، ويهتم مباشرة بالتعامل مع الأفراد والجماعات ومساعدتهم على تحسين ظروفهم الحياتية، ومن هنا يمكن الاستناد إلى نموذج جودة الخدمة لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

ونظراً لطبيعة مشكلة الدراسة الراهنة ومقتضيات الكتابات العلمية السابقه فإن هذه الدراسة تستند في منظومتها الفكرية وسياقاتها النظرية إلى نموذج جودة الخدمة من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي المنشود.

وفي ضوء العرض السابق يمكن للباحث تحديد مشكلة الدراسة الراهنة في التساؤل التالي "ما متطلبات تحقيق جودة الأداء المهني للممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي ؟"

ثانياً:مفاهيم الدراسة :

١- المتطلبات

يقصد بالمتطلبات في الاصطلاح هي الاحتياجات اللازمة لإنجاز عمل ما والقيام به وفق معايير محددة مسبقاً (بدوي:١٩٧٧، ٤٢).

كما يمكن تعريفها على أنها مجموع التغييرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات العاملين ومهاراتهم واتجاهاتهم حتى يتسنى الارتفاع بمستوى أداء العمل المسند إليهم إلى المستوى المأمول (السلمي:١٩٨٣، ٣٧٢).

وفي إطار مهنة الخدمة الاجتماعية يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية المتطلبات بأنها احتياجات فردية وجسمية ونفسية واقتصادية واجتماعية لازمة لبقاء الإنسان ومساعدته على الإنجاز والشعور بالسعادة(Barker:1987,105).

كما تم تعريفها بأنها مواطن الضعف أو النقص الموجودة أو المتوقعة والتي يمكن أن تكمل عن طريق شمولية الأساس المعرفي والمهارى للأخصائي الاجتماعي ليمكنه تحديد العناصر المختلفة للتدخل في مناطق المشكلات (عبد الوهاب:١٩٩٢، ١٨).

٢- الأداء

' يعرف المعجم الوجيز الأداء لغوياً على أنه " أدي الشيء أي قام به وأنجزه، والأداء هو العمل الإنجاز، التنفيذ الفعل الممارس أو الجهد المبذول (المعجم الوجيز:٢٠٠٠، ١٠).

ومن منظور إداري فإن الأداء هو السلوك الفعلي الذي يقوم به الموظف أو العامل عند ممارسة عمله أو وظيفته (أبو النصر: ٢٠١٥، ٤٠).

ويعرف الأداء في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية بأنه سلوك مهني يقوم به الأخصائي الاجتماعي وفقاً لمحددات وظيفية ومهنية طبقاً للمجال الذي يعمل به، وتتحدد درجة هذا الأداء طبقاً للكفاءة التي يتمتع بها، فالأداء المهني لا يتأتى إلا من خلال الجودة والكفاءة المهنية (خضير:٢٠١٣، ٤٠٤٢)

٣- جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

'يشير مصطلح الجودة بأنه الاتقان والإخلاص في العمل وعدم الغش. أيضا الجودة هي مطابقة المنتج سواء سلعة أو خدمة للمواصفات أو المعايير (أبو النصر: ٢٠١٧، ٢٠).

أيضا هناك من عرف الجودة بأنها المقاييس التي تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو خدماتها التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها (درويش:١٩٩٨، ١٢٣).

ومن منظور الخدمة الاجتماعية تعرف بأنها " العمليات والإجراءات الأساسية الفنية الهادفة إلى ضمان أن الخدمات التي تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية للعملاء تشبع احتياجاتهم بالكفاءة والتفوق المطلوب"(عبد الغني:٢٠١٣، ٣١٨٣).

كما' تعرف أيضاً بأنها مقاييس ضمان كفاءة الخدمة وتتحدد في التخرج من مدارس الخدمة الاجتماعية المعتمدة والعمل بإشراف فني متوافر ونظام الامتحانات والتعليم المستمر واحترام الميثاق الأخلاقي وتقييم العمل (قاسم وفرماوي:٢٠٠٦، ٣٦٠١)

في ضوء ما سبق من طرح يمكن تحديد أهم العوامل أو المحددات التي تساهم في تطوير جودة لأداء في هذا البحث بأنها مجموعة من المحددات العلمية والعملية والتنظيمية والأخلاقية المستمدة من مفهوم الجودة في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية وهذه العوامل تستخدم كمقاييس لتحديد مستوى كفاءة الأداء للأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتتمثل هذه المحددات في بعض

الاستراتيجيات المرتبطة بتطوير الجوانب المعرفية والمهارية منها (التدريب التعليم المستمر التقييم). وبعض جوانب التنظيم الإداري للمؤسسة الاجتماعية لعل أهمها (التخصص – تقسيم العمل ومن الجوانب القيمية (المسؤولية الاجتماعية) (حجازي:٢٠١٨، ٦٠).

٤- مفهوم التحول الرقمي.

هو عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لإنشاء أعمال تجارية جديدة أو تعديل أعمال سابقة بهدف ابتكار ثقافة تسوق مختلفة وتجربة عملاء جديدة من أجل تلبية المتطلبات المتغيرة للأعمال والسوق (Westerman:2019,27).

كما' يعرف التحول الرقمي بأنه مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة (البلوشية & وآخرون:٢٠٢٠، ٥).

كما يمكن تعريفه على أنه التحول الكامل أو الجزئي إلى العمليات الإلكترونية تنفيذياً مع أتمته الإجراءات وحكومتها (الحجيلان:٢٠١٨، ١٥).

كما يشير التحول الرقمي إلى الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل وفي ضوء مجموعة من المتطلبات المتمثلة في وضع استراتيجية للتحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي وتصميم برامج تعليمية رقمية وإدارة وتمويل التحول الرقمي بالإضافة إلى المتطلبات البشرية والتقنية والأمنية والتشريعية (أمين:٢٠١٨، ١٨).

كما يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه عملية تبادل البيانات والمعلومات والمراسلات والوثائق والصور وتقديم السلع والخدمات والبرامج والاستشارات بطريقة إلكترونية عن بعد وبطريقة آمنة وسهلة وذات جودة في أقل وقت وجهد وتكاليف داخل وبين المنظمات بأنواعها المختلفة حتى تصل إلى نظام عمل بلا أوراق (أبو النصر:٢٠٢٣، ١٤٣).

ومما سبق يمكن وضع تعريف للتحول الرقمي على النحو التالي: مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وتحويلها من شكلها التقليدي إلى نموذج عمل يعتمد على نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل، لتوفير قنوات جديدة من العائدات يهدف لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي.

ثالثا: أهداف الدراسة :

تنطلق الدراسة الحالية من هدف رئيس مؤداه " **تحديد متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام فى المجال المدرسي فى ظل التحول الرقمي** ". هذا وينبثق عن الهدف الرئيس أهدافاً فرعية مفادها ما يلي:

١-تحديد المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

٢- تحديد المتطلبات القيمية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

٣- تحديد المتطلبات المهارية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

٤- تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

رابعاً: أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية في الأسباب التالية:

١- شغلت قضايا التعليم بصفة عامة الطلاب بصفة خاصة مرتبة متميزه في سلم الأولويات على المستوى المحلي والدولي باعتبار أن جميع الدول التي تقدمت وحققت طفرة إقتصادية هائلة وغير مسبوقة كانت من باب الإهتمام بالتعليم.

٢- احتلال قطاع التعليم قبل الجامعي بجمهورية مصر العربية من الطلاب حوالي ثلثي الهرم السكاني من تعداد السكان في مصر فهم نصف الحاضر وكل المستقبل ورجال الغد وعماد الوطن والأمل المنشود لتحقيق الرقي والتقدم والإزدهار لمستقبل البلاد وذلك وفقاً للإحصاءات الرسمية الأخيرة لعام ٢٠٢٢م الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء الأمر الذي يدعو المتخصصين في كافة التخصصات بتوجيه المزيد من الدراسات حول هذه الفئة وما يواجهها من تحديات ومشكلات.

٣- أهمية التحول الرقمي الأن بمؤسسات التعليم والخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة العملية التعليمية وما يتطلبه من تحسين أداء الممارس العام بالمجال المدرسي لمواكبة هذا التحول الرقمى المنشود والذى يتفق مع توجهات الدولة المصرية نحو ضرورة التحول الرقمي بكافة مؤسساتها بكل قوة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

٤- عوامل التغير الإجتماعي والإقتصادي التي يمر بها المجتمع من كل حدبٍ وصوب والأزمات السريعة والمتلاحقة وما صاحبها العديد من المتغيرات الإجتماعية الأمر الذي يستوجب التدخل السريع من جانب الجهات المعنية بالدولة بمواكبة الثورة المعرفية والرقمية بأهمية التوجة نحو التحول الرقمي الآن.

٥- أهمية تحسين جودة الأداء المهني للممارس العام في المجال المدرسي باستمرار ليواكب ذلك الثورة المعرفية والرقمية المنشودة الأن لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالمجال التعليمى .

٦- تركز هذه الدراسة على تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي، إيماناً من الباحث بأهمية التحول الرقمي بمؤسسات الخدمة الاجتماعية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

٧- في حدود علم الباحث لا توجد دراسات عديدة في الوقت الحالي تناولت متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي من منظور الممارسة العامة، خاصةً فيما يتعلق بمتغيرالتحول الرقمي الأمر الذي دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة الحالية انطلاقاً من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة.

٨- يمكن أن تثري هذه الدراسة الإطار النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية عامةً ومجالات الخدمة الاجتماعية خاصةً من خلال تحديد متطلبات جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

خامساً:تساؤلات الدراسة :

تنطلق الدراسة الحالية من تساؤل رئيس مؤداه : "**ما متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام فى المجال المدرسي فى ظل التحول الرقمي ؟**" هذا وينبثق عن التساؤل الرئيس تساؤلات فرعيه مفادها ما يلي:

١-ما المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي؟

٢- ما المتطلبات القيمية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي؟

٣- ما المتطلبات المهارية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي؟

٤- ما التوصيات اللازمة لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي؟

سادساً: المنطلقات النظرية للدراسة:

نموذج جودة الخدمة من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية

يقع علي عاتق الأكاديميين في مهنة الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين مسئولية التوصل إلي مهام ووظائف وأدوار جديدة لهذه المهنة، وأن يتحرروا من القوالب الجامدة والممارسات التقليدية النمطية في مواجهة المشكلات الحالية، نظراً لكونها في الوقت الحالي مشكلات غير تقليدية ومعقدة ومتداخلة ولها جوانب وأبعاد متنوعة ومستويات متعددة، وهذا يتطلب التحرك نحو استخدام نماذج حديثة في مواجهة هذه المشكلات، بشرط أن تتناسب مع واقع مشكلاتنا وظروف مجتمعنا ويهتم هذا البحث بإلقاء الضوء علي نموذج جودة الخدمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية كأحد النماذج الحديثة التي يمكن الاستناد إليها في تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي.

مفهوم جودة الخدمة

عرف Zeithaml and Berry جودة الخدمة على أنها مدى التناقض أو التباعد بين توقعات ورغبات العملاء وبين إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة(S.Sany& et.al:2011,32.).

كما قدم Payane التعريف التالي تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء(العجارمة:٢٠١٣، ٣٣١).

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمة علي إنها بمثابة معيار لمدي قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء وإشباع رغباتهم ونيل رضاهم، وهذا من خلال مطابقة توقعاتهم عن أبعاد جودة الخدمة مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم مما يضمن رضاً للعميل ويحقق ميزة تنافسية للمؤسسة .

أبعاد جودة الخدمة

يتعين التأكيد علي أنه حتى تتمكن المؤسسة من تقديم خدمة تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم، فعليها أن تتعرف على أهم الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم للحكم على جودة الخدمة من خلال الأبعاد التالية(A, Parasuraman &et.al:1985, 43):

١. **جودة المؤسسة:** ويرتبط هذا البعد بالصورة الذهنية للمؤسسة لدى العملاء.
٢. **الجودة المادية:** والتي تتضمن الجوانب المادية للخدمة مثل التجهيزات والمباني.
٣. **الجودة التفاعلية:** هي الجودة الناتجة عن التفاعل بين مقدمي الخدمة والعملاء، والتفاعل فيما بين العملاء .
٤. **الجودة الفنية:**تعني ما يتم تقديمه للعميل فعلاً، ويمكن قياسها بشكل موضوعي عن طريق العميل كما هو الحال في المنتجات الملموسة، فالجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية.
٥. **الجودة الوظيفية:** تتمثل في طريقة وأسلوب تقديم الخدمة للعميل، وهي مرتبطة بالتفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها، وبالتالي فمن الصعب تقديرها بطريقة موضوعية كما هو الحال في الجودة الفنية.

نماذج قياس جودة الخدمة

١.**نمـوذج جـودة الخدمـة (ServQual)** : ظهـر هـذا النمـوذج نتيجـة لدراسـة (Parasuraman,Zeithaml and Berry) سنة ١٩٨٥م، إذ تقاس جودة الخدمة بالاعتماد على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وادراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات باستخدام أبعاد جودة الخدمة ، حيث يعتمد هذا المقياس على استبيان متكون من(١١) عبارة تتعلق بالتوقعات، و(١١) عبارة تتعلق بالادراكات، وكلاهما يستخدم مقياس ليكرت السباعي، وبطرح الفرق بين الإجابات)الأداء – التوقعات يتم تحديد خمس فجوات أربع منها من جهة

مقدم الخدمة، وفجوة من جهة العميل والتي يمكن أن تؤدي لتدني مستوى جودة الخدمة والقصور في تحقيقها(N,Seth&et.al:2005,16).

٢.**نموذج أداء الخدمة:(ServPerf)**: ظهر هذا االنموذج سنة ١٩٩٢م على يد الباحثين (Taylor and Cronin) وذلك نتيجة للانتقادات التي وجهت لنموذج جودة الخدمة فيما يتعلق بجانب التوقعات حيث يقوم على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، إذ يرى الباحثان أنه من غير المناسب قياس جودة الخدمة اعتماداً على الفرق بين التوقعات والإدراكات، وهو ما دفعهم لتقديم مقياس يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة وذلك باعتباره شكلاً من أشكال الاتجاهات(جبلي:٢٠١٠، ٩٩) .

حيث يعتمد هذا المقياس على نفس العبارات ونفس الأبعاد التي اقترحها Zeithaml and Berry Parasuraman لقياس إدراكات الأداء الفعلي للخدمة، ويتم القياس بالاعتماد على مقياس ليكرت السباعي(Cronim&et.al:1994, 125).

فوائد تطبيق الجودة للمؤسسة التعليمية

توجد مجموعة من فوائد تطبيق الجودة للمؤسسة التعليمية منها(عبده،وأخرون:٢٠١٨، ٥٦٣)

١. تقليل حجم الفاقد في العملية التعليمية.
٢. زيادة مستوى الإشباع والرضا بين مكونات المنظومة التعليمية(الطالب، القائم بالتدريس، العاملين، وسوق العمل).
٣. مشاركة القطاع الخاص في العملية التعليمية مع وضع الضوابط والقواعد التي تحكم مشاركته.
٤. زيادة الاستثمار في مجال التعليم، والربط الجيد بين المراكز التعليمية والوحدات الإنتاجية.
٥. تطوير المناهج الدراسية بما يخدم سوق العمل.
٦. ومن مميزات برامج الجودة الشاملة في إطارها المنظومية إمكانية توقع مستوى التطور الذي يمكن الحصول عليه على المدى القصير والبعيد من واقع تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة المبنية على أساس:

أ- توصيات المدارس المختلفة وخططها.

ب- الأفكار المنظومية المنبثقة من خلال الحوار المبني على أساس الانتماء والأمانة وسبل لتوجهات في خدمة المدرسة فيما بين المدارس والمسئولين عن إدارة الجودة الشاملة.

فوائد الاهتمام بجودة الخدمات الاجتماعية

هناك أسباب عديدة ومتنوعة ومترابطة معاً لكل هذا الاهتمام بجودة الخدمات الاجتماعية ، نذكر منها(أبو النصر:٢٠١٨، ١٦.)

١- كسب رضاء العملاء الحاليين.

٢- الحفاظ على استمرار العملاء الحاليين.

٣- كسب عملاء جدد.

٤- الحصول على ولاء العملاء.

٥- تحسين الأداء المهني.

٦- تخفيض تكاليف تقديم الخدمات.

٧- تحسين سمعة المؤسسة أو الجمعية التي تقدم هذه الخدمات.

٨- تعزيز سمعة مهنة الخدمة الاجتماعية.

٩- تحسين المكانة المهنية للأخصائي الاجتماعي.

١٠- تقليل نسبة الخطأ في تقديم الخدمات.

١١- تقديم خدمات متميزة.

١٢- زيادة الطلب على الخدمات الاجتماعية المقدمة من المؤسسة أو الجمعية.

١٣- القدرة على التنافس.

١٤- تجنب شكاوى العملاء في المستقبل.

١٥- تسهيل عمل الأخصائي الاجتماعي.

١٦- المساهمة في انجاح العمل الفريقي.

١٧- الحصول على شهادات الجودة والاعتماد.

سابعاً: الاطار المنهجي للدراسة

١- **نوع الدراسة** : انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها فإن الدراسة الحالية تنتمي إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى وصف وتحليل الظاهرة من كافة أبعادها.

٢- **المنهج المستخدم** : اتساقاً مع نوع الدراسة الحالية اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلاله إلى نتائج أكثر صدقاً حيث يمكن استخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً على الجوانب التي تتضمنها مشكلة الدراسة.

٣- **مجالات الدراسة** :

(أ) **المجال البشري** : حصر بالعينة للأخصائيين الاجتماعيين بإدارة أولاد صقر التعليمية – محافظة الشرقية وعددهم (٣٢) أخصائياً اجتماعياً. وتكون مجتمع الدراسة الأصلى من (١١٠) أخصائياً اجتماعياً بإدارة أولاد صقر التعليمية محافظة الشرقية. وتمثل إطار المعاينة في الأخصائيين الاجتماعيين التابعين لإدارة أولاد صقر التعليمية محافظة الشرقية وعددهم (١١٠) أخصائياً اجتماعياً وتم اختيار (٣٢) أخصائياً اجتماعياً منهم ويرجع ذلك للأسباب التالية:

- من أكثر الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الخبرة بالمجال المدرسي.

- من أكثر الأخصائيين الاجتماعيين ترحيباً وتفاعلاً وتعاوناً ومع الباحث أثناء اجراء الدراسة الميدانية.
- من أكثر الأخصائيين الاجتماعيين الحريصين على تحسين جودة أدائهم المهنى باستمرار.
- من أكثر الأخصائيين الاجتماعيين المؤمنين بأهمية التحول الرقمي في عملهم بالمجال المدرسي لتحسين جودة أدائهم المهنى وضمان سرعة تقديم الخدمات للعملاء بالمجال المدرسي.

(ب) المجال المكاني : تم إجراء الدراسة الميدانية على عدد (١٣) مدرسة بإدارة أولاد صقر التعليمية بمحافظة الشرقية ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي.

جدول رقم(١)

م	اسم المدرسة	عدد الأخصائيين الاجتماعيين
١	مدرسة أبوطاحون الثانوية العامة	٣
٢	مدرسة أبوطاحون الإعدادية	٣
٣	مدرسة أبوطاحون الإبتدائية	٢
٤	مدرسة المنشر الإعدادية	٣
٥	مدرسة المنشر الإبتدائية	٢
٦	مدرسة أبوسعد الإعدادية	٢
٧	مدرسة أبوسعد الإبتدائية	٢
٨	مدرسة الفرايحة الثانوية الفنية التجارية	٣
٩	مدرسة الفرايحة الإعدادية	٢
١٠	مدرسة الفرايحة الإبتدائية	٢
١١	مدرسة إبراهيم حسن الثانوية الفنية التجارية	٣
١٢	مدرسة إبراهيم حسن الإعدادية	٣
١٣	مدرسة إبراهيم حسن الإبتدائية	٢

وتتحدد مبررات اختيار المجال المكانى كالتالي:

١-وقع اختيار الباحث على هذه المدارس لقربها من محل إقامة الباحث .

٢-ترحيب السادة مديري المدارس والأخصائيين الاجتماعيين بمساعدة الباحث في إجراء الدراسة الراهنة.

٣- لعمل الباحث بمعظم هذه المدارس سابقاً .

٤-علاقة الباحث الطيبة بمديري هذه المدارس والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها منذ فترة كبيرة.

(ج) المجال الزمني : استغرقت هذه الدراسة ما يزيد عن ستة أشهر، بدأ الباحث فيها من نهاية شهر أبريل وحتى بداية شهر أكتوبر ٢٠٢٣م ، وذلك بشقيها النظري والميداني .

٤-أدوات الدراسة : تم الاعتماد في جمع البيانات من الميدان على المقياس كأداة رئيسة حول (متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام بالمجال المدرسي في ظل التحول الرقمي) وقد تم الإلتزام بالإستراتيجية العلمية في تصميم المقياس وذلك على الوجه التالي :

أ-إجراءات تصميم الأداة : اعتمدت الدراسة في تصميم الأداة على الخطوات العملية المتعارف عليها في هذا الشأن، وذلك وفقاً للخطوات التالية :

١- الاطلاع على الكتابات العلمية المتخصصة حول قضية الدراسة الحالية.

٢- الاطلاع على الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية ذات الصلة بقضية الدراسة.

٣- الاطلاع على العديد من المقاييس واستمارات الاستبيان والاختبارات والأدوات ذات الصلة بقضية الدراسة الحالية (متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام بالمجال المدرسي في ظل التحول الرقمي) .

٤- تحديد أبعاد الأداة وذلك وفقاً لأهداف الدراسة وتساؤلاتها.

ب-صدق وثبات أداة الدراسة :

ويمكن عرض صدق وثبات أداة الدراسة علي النحو التالي:

١-الصدق الظاهري للأداة: تم عرض الأدوات على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية التنموية جامعة بنى سويف والمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالشرقية والمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، لإبداء الرأي في صلاحية الأدوات من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بمتغيرات الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٧٪)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناءً على ذلك تم صياغة المقياس في صورته النهائية.

٢-صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

- وللتحقق من هذا النوع من الصدق قام الباحث بما يلي:
- الإطلاع علي الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.
- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة.

٣-ثبات الأداة : تم حساب ثبات الأدوات باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للاستمارة، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين وذلك بنظام إعادة الاختبار.

وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(٢) نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ) للمقياس (ن=١٠)

م	المتغيرات	معامل (ألفا . كرونباخ)
١	ثبات مقياس متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي	٠.٩٣

يوضح الجدول السابق وجود درجة عالية من الثبات في جميع أبعاد الاستمارات بحيث يمكن للباحث الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأدوات. مما يشير إلى أن الاستمارات تتمتع بدرجة مناسبة من الثبات، وللوصول لنتائج أكثر مصداقية تم استخدام معادلة سبيرمان – براون Brown – Spearman للتجزئة النصفية Split – half ، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجات العبارات الفردية ودرجات العبارات الزوجية لعينة قوامها (١٠) من الأخصائيين الاجتماعيين ، وجاءت نتائج الاختبار كالتالي:

جدول رقم (٣) نتائج الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية (ن=١٠)

م	المتغيرات	معادلة سبيرمان براون
١	ثبات مقياس متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي	٠.٩١

يوضح الجدول السابق وجود درجة عالية من الثبات في جميع أبعاد المقياس بحيث يمكن للباحث الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأدوات. مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة مناسبة من الثبات.

رابعاً: 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.

٢. المتوسط الحسابي

وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:

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

كيفية الحكم على المستوى:

يمكن الحكم على المستوى باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم(ثلاثة درجات)، إلي حد ما (درجتين)، لا(درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) ، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (٣ – ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢ / ٣ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية،، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (٤) المستويات

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

٣. **الانحراف المعياري:** ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي، حيث أنه في حالة تساوى العبارات في المتوسط الحسابي فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأعلى.

٤. **معامل ثبات (ألفا . كرونباخ):** لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

٥. **معامل جاما.**

سادساً: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها:

أولا: البيانات الأولية:

أ- البيانات الخاصة بالأخصائيين:

جدول رقم (٥) النوع والسن والمؤهل الدراسي ومدة العمل للأخصائيين (ن= ٣٢)

م	النوع	ك	النسبة المئوية
١	ذكر	١٤	٪٤٣.٧
٢	أنثي	١٨	٪٥٦.٣
	إجمـــــــــــالي	٣٢	٪١٠٠
م	السن	ك	النسبة المئوية
١	أقل من ٣٠ سنه	٦	٪١٨.٨
٢	من ٣٠ – اقل من ٣٥ سنه	٢	٪٦.٣
٣	من ٣٥– اقل من ٤٠ سنه	١٥	٪٤٦.٩
٤	٤٠ سنه فأكثر	٩	٪٢٨.١
	إجمـــالي.	٣٢	٪١٠٠
م	المؤهل الدراسي	ك	النسبة المئوية
١	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٢٠	٪٦٢.٥
٢	ليسانس آداب اجتماع	٥	٪١٥.٦
٣	دبلوم دراسات عليا	٥	٪١٥.٦
٤	ماجستير	–	–
٥	دكتوراه	٢	٪٦.٣
	إجمـــالي.	٣٢	٪١٠٠
م	سنوات الخبرة	ك	النسبة المئوية
١	من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات	١٧	٪٥٣.١
٢	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنوات	٥	٪١٥.٦
٣	١٥ سنة فأكثر	١٠	٪٣١.٣
	إجمـــالي.	٣٢	٪١٠٠

	الدرجة الوظيفية	ك	النسبة
١	أخصائي اجتماعي (معلم)	٩	٢٨.١٪
٢	أخصائي اجتماعي أول (معلم أول)	٦	١٨.٨٪
٣	أخصائي اجتماعي أول أ (معلم أول أ)	١٠	٣١.٣٪
٤	أخصائي اجتماعي خبير (معلم خبير)	٥	١٥.٦٪
٥	أخصائي اجتماعي كبير (معلم كبير)	٢	٦.٣٪
	إجمـــالي.	٣٢	١٠٠٪

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن أكبر نسبة من الأخصائيين إناث بنسبة (٥٦.٣٪)، بينما نسبة (٤٣.٧٪) منهم ذكور، وذلك يؤكد أن معظم الأخصائيين الاجتماعيين إناث.
- أن أكثر نسبة من الأخصائيين تتراوح أعمارهم (من ٣٥– اقل من ٤٠ سنه) وجاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٤٦.٩٪)، يليها (٤٠ سنه فأكثر) سنة وجاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٢٨.١٪)، يليها (أقل من ٣٠ سنه) وجاءت في المرتبة الثالثة بنسبة (١٨.٨٪)، وجاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة (من ٣٠ – اقل من ٣٥ سنه) بنسبة (٦.٣٪).
- أن أكثر نسبة من الأخصائيين حاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية وجاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٦٢.٥٪)، يليها دبلوم دراسات عليا وليسانس آداب اجتماع وجاءت في المرتبة الثانية بنسبة (١٥.٦٪)، كان أقلهم الحاصلين على دكتوراه وجاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة (٦.٣٪).
- أن غالبية الأخصائيين لديهم خبرة بالعمل حيث تتراوح سنوات الخبرة (من ٥سنوات لأقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٥٣.١٪) في المرتبة الأولى، يليها الفترة (١٥ سنه فأكثر) بنسبة (٣١.٣٪) في المرتبة الثانية، بينما جاءت الفترة (من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنوات) بنسبة (١٥.٦٪) في المرتبة الثالثة والأخيرة.
- أن أكثر نسبة من الأخصائيين يعملون بوظيفة أخصائي اجتماعي أول أ (معلم أول أ) وجاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٣١.٣٪)، يليها أخصائي اجتماعي (معلم) وجاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٢٨.١٪)، يليها أخصائي اجتماعي أول (معلم أول) وجاءت في المرتبة الثالثة بنسبة (١٨.٨٪)، أخصائي اجتماعي خبير (معلم خبير) وجاءت في المرتبة الرابعة بنسبة (١٥.٦٪)، أخصائي اجتماعي كبير (معلم كبير) وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة (٦.٣٪).

ثانياً: البيانات المتعلقة بمتطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي ":

جدول رقم (٦) المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (ن=٣٢)

م	المتطلبات المعرفية	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		أحيانا		لا					
		ك	٪	ك	٪	ك	٪				
١	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول تجويد الأداء المهني في المجال المدرسي	٢٥	٧٨.١	٥	١٥.٦	٢	٦.٣	٨٧	٢.٧٢	٠.٥٨١	٧
٢	يجب على الأخصائي الاجتماعي الاطلاع على الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية لتحسين أدائه المهني	٢٥	٧٨.١	٤	١٢.٥	٣	٩.٤	٨٦	٢.٦٩	٠.٦٤٤	٨
٣	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول تقنيات التحول الرقمي في المجال المدرسي	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	–	–	٩٢	٢.٨٨	٠.٤٩٢	٣

٤	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام الحاسب الآلي في عمله بالمجال المدرسي	٢٦	٨١.٣	٥	١٥.٦	١	٣.١	٨٩	٢.٧٨	٠.٤٩١	٦
٥	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام الإنترنت في عمله بالمجال المدرسي	١٩	٥٩.٤	٣	٩.٤	١٠	٣١.٣	٧٣	٢.٢٨	٠.٩٢٤	١٠
٦	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام المنصات التعليمية ومواقع التواصل الاجتماعي	٢٨	٨٧.٥	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٩٠	٢.٨١	٠.٥٣٥	٥
٧	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام التعليم عن بعد	٢٩	٩٠.٦	٣	٩.٤	–	–	٩٣	٢.٩١	٠.٢٩٦	٢
٨	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي	٢٣	٧١.٩	٧	٢١.٩	٢	٦.٣	٨٥	٢.٦٦	٠.٦٠٢	٩

	الاجتماعي القدرة على جمع البيانات والمعلومات									
٩	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية اجراء المقابلات والاجتماعات عن بعد	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	–	–	٩٤	٢.٩٤	٠.٢٤٦	١
١٠	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول طريقة التسجيل وإعداد السجلات الإليكترونية للحالات المختلفة	٢٧	٨٤.٤	٥	١٥.٦	–	–	٩١	٢.٨٤	٠.٣٦٩	٤
	الإجمالي.								٢.٧٥	٠.٥١٨	مستوى مرتفع

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي: أن مستوى المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (مرتفع)، حيث إن المتوسط المرجح للأوزان = (٢.٧٥) وانحراف معياري (٠.٥١٨). ومن أهم ذلك ما يلي : يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية اجراء المقابلات والاجتماعات عن بعد وجاءت في المرتبة الأولي بمتوسط حسابي (٢.٩٤) ، يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام التعليم عن بعد وجاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٩١) ، يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول تقنيات التحول الرقمي في المجال المدرسي وجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٨٨) ، يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول طريقة

التسجيل وإعداد السجلات الإليكترونية للحالات المختلفة جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢.٨٤) ، يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على جمع البيانات والمعلومات وجاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (٢.٦٦) ، يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام الإنترنت في عمله بالمجال المدرسي وجاءت في المرتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٢٨).

جدول رقم (٧) المتطلبات القيمية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (ن= ٣٢)

م	المتطلبات القيمية	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		احيانا		لا					
		ك	٪	ك	٪	ك	٪				
١	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي روح التعاون مع فريق العمل لحل المشكلات المدرسية بطريقة مبتكرة	٢٦	٨١.٣	٤	١٢.٥	٢	٦.٣	٨٨	٢.٧٥	٠.٥٦٨	٦
٢	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على مساعدة الآخرين في حدود إمكاناتهم بالمدرسة	٢٣	٧١.٩	٧	٢١.٩	٢	٦.٣	٨٥	٢.٦٦	٠.٦٠٢	٩
٣	يجب أن يحافظ الأخصائي الاجتماعي على	٢٢	٦٨.٨	٥	١٥.٦	٥	١٥.٦	٨١	٢.٥٣	٠.٧٦١	١٠

	المعلومات الخاصة بالطلاب وحفظها إلكترونياً									
٤	يجب أن يسعي الأخصائي الاجتماعي لإنجاز الأبحاث الخاصة بالحالات الفردية إلكترونياً	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	–	–	٩٤	٢.٩٤	٠.٢٤٦	١
٥	يجب أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على تطبيق مبدأ المساواة في تقديم الخدمات للطلاب	٢٥	٧٨.١	٥	١٥.٦	٢	٦.٣	٨٧	٢.٧٢	٠.٥٨١	٧
٦	يجب أن يؤمن الأخصائي الاجتماعي بأن لكل مشكلة ظروفها الخاصة بها	٢٥	٧٨.١	٤	١٢.٥	٣	٩.٤	٨٦	٢.٦٩	٠.٦٤٤	٨
٧	يجب أن يتمسك الأخصائي الاجتماعي بآداب وقيم المجتمع عند تطبيق رقمنة الخدمة	٢٧	٨٤.٤	٥	١٥.٦	–	–	٩١	٢.٨٤	٠.٣٦٩	٣

٨	يجب أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على تحقيق العدالة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي	٢٥	٧٨.١	٧	٢١.٩	–	–	٨٩	٢.٧٨	٠.٤٢٠	٥
٩	يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يسعي لتحقيق الشفافية كأسلوب حياة في ظل التحول الرقمي	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	–	–	٩٢	٢.٨٨	٠.٤٩٢	٢
١٠	يجب أن يحترم الأخصائي الاجتماعي شخصية الطلاب كحق أصيل من حقوقهم للحصول عليها في ظل التحول الرقمي	٢٦	٨١.٣	٦	١٨.٨	–	–	٩٠	٢.٨١	٠.٣٩٧	٤
	الإجمالي.								٢.٧٦	٠.٥٠٨	مستوى مرتفع

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي: أن مستوى المتطلبات القيمية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (مرتفع)، حيث إن المتوسط المرجح للأوزان = (٢.٧٦) وانحراف معياري (٠.٥٠٨). ومن أهم ذلك ما يلي : يجب أن يسعي الأخصائي الاجتماعي لإنجاز الأبحاث الخاصة بالحالات الفردية إلكترونياً وجاءت في المرتبة

الأولي بمتوسط حسابي (٢.٩٤) ، يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يسعي لتحقيق الشفافية كأسلوب حياة في ظل التحول الرقمي وجاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٨٨) ، يجب أن يتمسك الأخصائي الاجتماعي بآداب وقيم المجتمع عند تطبيق رقمنة الخدمة وجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٨٤) ، يجب أن يحترم الأخصائي الاجتماعي شخصية الطلاب كحق أصيل من حقوقهم للحصول عليها في ظل التحول الرقمي وجاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢.٨١) ، يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على مساعدة الآخرين في حدود إمكاناتهم بالمدرسة جاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (٢.٦٦) ، يجب أن يحافظ الأخصائي الاجتماعي على المعلومات الخاصة بالطلاب وحفظها إلكترونياً وجاءت في المرتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٥٣).

جدول رقم (٨) المتطلبات المهارية لتحقيق جودة أداء الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (ن=٣٢)

م	المتطلبات المهارية	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		احيانا		لا					
		ك	٪	ك	٪	ك	٪				
١	يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة الاتصال عن بعد	٢٨	٨٧.٥	٤	١٢.٥	–	–	٩٢	٢.٨٨	٠.٣٣٦	٢
٢	يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة التشخيص عن بعد	٢٩	٩٠.٦	٣	٩.٤	–	–	٩٣	٢.٢٨	٠.٢٩٦	١
٣	يجب أن يتوافر في الأخصائي	٢٣	٧١.٩	٧	٢١.٩	٢	٦.٣	٨٥	٢.٦٦	٠.٦٠٢	٧

	الاجتماعي القدرة علـــى اســـتخدام مهارة الارشاد عن بعد										
٤	يجـب أن يتـوافر فـــي الأخصـــائي الاجتماعي القدرة علـــى اســـتخدام مهارة الدراسة عن بعد	٢٦	٨١.٣	٤	١٢.٥	٢	٦.٣	٨٨	٢.٧٥	٠.٥٦٨	٥
٥	يجـب أن يتـوافر فـــي الأخصـــائي الاجتماعي القدرة علـــى اســـتخدام مهارة العلاج عن بعد	٢٧	٨٤.٤	٣	٩.٤	٢	٦.٣	٨٩	٢.٧٨	٠.٥٥٣	٤
٦	يجـب أن يتـوافر فـــي الأخصـــائي الاجتماعي القدرة علـــى اســـتخدام مهـــارة تقـــدير الموقف عن بعد	٢٨	٨٧.٥	٢	٦.٣	٢	٦.٣	٩٠	٢.٨١	٠.٥٣٥	٣
٧	يجـب أن يتـوافر فـــي الأخصـــائي الاجتماعي القدرة علـــى اســـتخدام مهـــارة التســـجيل الإلكتروني	٢٥	٧٨.١	٥	١٥.٦	٢	٦.٣	٨٧	٢.٧٢	٠.٥٨١	٦

٨	يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة إدارة الاجتماعات عن بعد	٢٣	٧١.٩	٧	٢١.٩	٢	٦.٣	٨٥	٢.٦٦	٠.٦٠٢	٧ م
٩	يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي المهارة في تحقيق التواصل الفعال بين المدرسة والأسرة والمجتمع المحلي	٢٩	٩٠.٦	٣	٩.٤	–	–	٩٣	٢.٩١	٠.٢٩٦	١ م
١٠	يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام الأجهزة الإلكترونية والتقنيات الحديثة في حل المشكلات	١٩	٥٩.٤	٣	٩.٤	١٠	٣١.٣	٧٣	٢.٩١	٠.٩٢٤	٨
	الإجمالي.								٢.٧٤	٠.٥٢٩	مستوى مرتفع

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي: أن مستوى المتطلبات المهارية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (مرتفع)، حيث إن المتوسط المرجح للأوزان = (٢.٧٤) وانحراف معياري (٠.٥٢٩). ومن أهم ذلك ما يلي : يجب أن

يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام الأجهزة الإلكترونية والتقنيات الحديثة في حل المشكلات، يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي المهارة في تحقيق التواصل الفعال بين المدرسة والأسرة والمجتمع المحلي وجاءت في المرتبة الأولي بمتوسط حسابي (٢.٩١) ، يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة الاتصال عن بعد وجاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٨٨) ، يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة تقدير الموقف عن بعد وجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٨١) ، يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة العلاج عن بعد جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢.٧٨) ، يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة الارشاد عن بعد ، يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة إدارة الاجتماعات عن بعد جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٢.٦٦) ، يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة التشخيص عن بعد وجاءت في المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٢٨).

جدول رقم (٩) المقترحات اللازمة لتحقيق جودة أداء الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (ن=٣٢)

م	المقترحات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		احيانا		لا					
		ك	٪	ك	٪	ك	٪				
١	زيادة أعداد الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس	٢٧	٨٤.٤	٣	٩.٤	٢	٦.٣	٨٩	٢.٧٨	٠.٥٥٣	٥
٢	تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف الكافية حول آليات التحول الرقمي	٢٩	٩٠.٦	٣	٩.٤	–	–	٩٣	٢.٩١	٠.٢٩٦	٢
٣	إتاحة استخدام الوسائل الرقمية في	٢٨	٨٧.٥	٤	١٢.٥	–	–	٩٢	٢.٨٨	٠.٣٣٦	٣

	عمل الأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي									
٤	تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات الكافية حول استخدام الحاسب الآلي	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	–	–	٩٤	٢.٩٤	٠.٢٤٦	١
٥	تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات اللازمة لتمكينهم من البحث واستخدام الانترنت	٢٦	٨١.٣	٤	١٢.٥	٢	٦.٣	٨٨	٢.٧٥	٠.٥٦٨	٦
٦	إعداد وتجهيز البنية التكنولوجية التحتية لتمكين الأخصائيين الاجتماعين من التحول الرقمي بالمجال المدرسي	٢٥	٧٨.١	٥	١٥.٦	٢	٦.٣	٨٧	٢.٧٢	٠.٥٨١	٧
٧	زيادة الدورات التدريبية اللازمة لتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التقنيات التكنولوجية والرقمية الحديثة بالمدارس والتي تمكنهم من مواكبة التحول الرقمي المنشود	٣٠	٩٣.٨	٢	٦.٣	–	–	٩٤	٢.٩٤	٠.٢٤٦	١ م

٨	الاستغناء عن الأعمال الورقية في عمل الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي	٢٥	٧٨.١	٧	٢١.٩	–	–	٨٩	٢.٧٨	٠.٤٢٠	٥ م
٩	تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين عن مواكبة التحول الرقمي بالمجال المدرسي	٢٦	٨١.٣	٦	١٨.٨	–	–	٩٠	٢.٨١	٠.٣٩٧	٤
١٠	توفير ومنح الأخصائيين الاجتماعيين أجهزة إلكترونية وتقنيات حديثة خاصة بهم تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي لتحقيق جودة أدائهم في المجال المدرسي	٢٣	٧١.٩	٧	٢١.٩	٢	٦.٣	٨٥	٢.٦٦	٠.٦٠٢	٨
	الإجمالي.								٢.٨٢	٠.٤٢٤	مستوى مرتفع

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلى: أن مستوي المقترحات اللازمة لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين (مرتفع)، حيث إن المتوسط المرجح للأوزان =(٢.٨٢) وانحراف معياري (٠.٤٢٤). ومن أهم تلك المقترحات ما يلي : تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات الكافية حول استخدام الحاسب الآلي ، زيادة الدورات التدريبية اللازمة لتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التقنيات التكنولوجية والرقمية الحديثة بالمدارس والتي تمكنهم من مواكبة التحول الرقمي المنشود وجاءت في المرتبة الأولي بمتوسط حسابي (٢.٩٤) ، تزويد

الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف الكافية حول آليات التحول الرقمي وجاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢.٩١) ، إتاحة استخدام الوسائل الرقمية في عمل الأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢.٨٨)، تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين عن مواكبة التحول الرقمي بالمجال المدرسي جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢.٨١)، توفير ومنح الأخصائيين الاجتماعيين أجهزة إلكترونية وتقنيات حديثة خاصة بهم تساعدهم علي مواكبة التحول الرقمي لتحقيق جودة أدائهم في المجال المدرسي جاءت في المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٦٦).

جدول رقم (١٠) مستويات متطلبات تحقيق جودة أداء الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي (ن=٣٢)

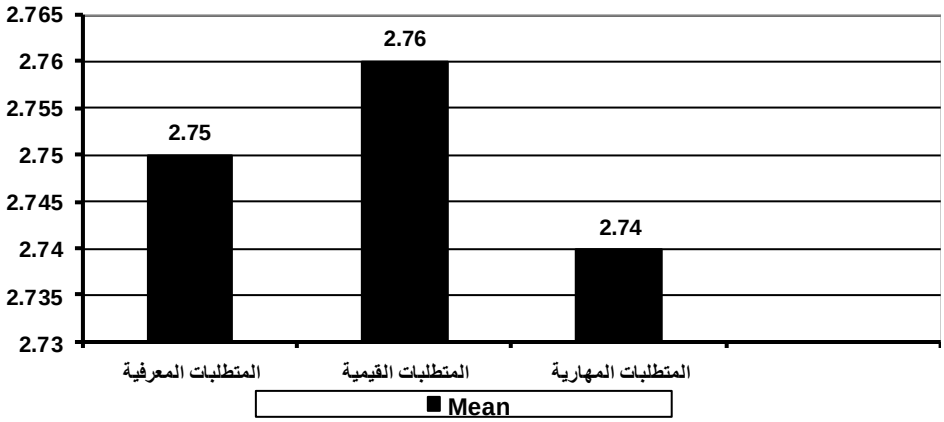
م	المتطلبات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	المتطلبات المعرفية	٢.٧٥	٠.٥١٨	مستوى مرتفع	٢
٢	المتطلبات القيمية	٢.٧٦	٠.٥٠٨	مستوى مرتفع	١
٣	المتطلبات المهارية	٢.٧٤	٠.٥٢٩	مستوى مرتفع	٣
المتطلبات ككل		٢.٧٥	٠.٥١٨	مستوى مرتفع	

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي: أن مستويات متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول المتطلبات القيمية بمتوسط حسابي (٢.٧٦).
- الترتيب الثاني المتطلبات المعرفية بمتوسط حسابي (٢.٧٥).
- الترتيب الثالث المتطلبات المهارية بمتوسط حسابي (٢.٧٤).

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام (٢.٧٥)، وهو مستوي مرتفع.

شكل رقم (١) مستويات متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي



جدول رقم (١١) العلاقة بين بعض الخصائص الاجتماعية وتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي (ن=٣٢)

م	المتغيرات الديموجرافية	وتحقيق جودة أداء الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي		
		المعامل المستخدم	قيمته ودلالته	
١	السن	جاما	٠.٨٢٢**	
٢	المؤهل الدراسي	جاما	٠.٨٣٦**	
٣	سنوات الخبرة	جاما	٠.٩٤٧**	

*معنوي عند (٠.٠٥) ** معنوي عند (٠.٠١)

باستقراء بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي: أنه توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض الخصائص الاجتماعية (السن –المؤهل الدراسي –سنوات الخبرة) وتحقيق جودة أداء الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي عند مستوي معنوية (٠.٠١).

ثامناً: النتائج العامة للدراسة :

أسفرت النتائج العامة للدراسة الحالية عن النتائج التالية :

١- النتائج المرتبطة بأبعاد المقياس الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين حول متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي جاءت على النحو التالي :

أ- النتائج الخاصة بالبيانات الأولية (وصف عينة الدراسة) :

١- أوضحت نتائج الدراسة أن نسبة الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس إدارة أولاد صقرالتعليمية – محافظة الشرقية، من عينة الدراسة جاءت نسبة الأخصائيين الاجتماعيين من عينة الدراسة إناث في المرتبة الأولي بنسبة (٥٦.٣٪)، يليها الذكور في المرتبة الثانية بنسبة (٤٣.٧٪).

٢- أظهرت نتائج الدراسة أن سن المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس إدارة أولاد صقرالتعليمية –محافظة الشرقية يتوزع على النحو التالي: نسبة (٤٦.٩٪) تقع في المرحلة العمرية (من ٣٥– أقل من ٤٠ سنه) وجاءت في المرتبة الأولى، كما جاءت نسبة (٢٨.١٪) تقع في الفئة العمرية (٤٠ سنه فأكثر) وجاءت في المرتبة الثانية، بينما جاءت نسبة (١٨.٨٪) وتقع في الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنه) في المرتبة الثالثة، وجاءت نسبة (٦.٣٪) وتقع في الفئة العمرية (من ٣٠ – أقل من ٣٥ سنه) في المرتبة الرابعة والأخيرة.

٣- أسفرت نتائج الدراسة أن طبيعة المؤهل الدراسي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس إدارة أولاد صقرالتعليمية –محافظة الشرقية جاءت على النحو التالى : نسبة (٦٢.٥٪) حاصلين علي بكالوريوس خدمة اجتماعية وجاءت في المرتبة الأولى ، كما جاءت نسبة (١٥.٦٪)، حاصلين علي دبلوم دراسات عليا و ليسانس آداب اجتماع وجاءت في المرتبة الثانية ، بينما جاءت نسبة (٦.٣٪) من عينة الدراسة الحاصلين على دكتوراه وجاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة.

٤- أفادت نتائج الدراسة بأن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس إدارة أولاد صقر التعليمية –محافظة الشرقية لديهم خبرة بالعمل وجاءت على النحو التالي: نسبة (٥٣.١٪) حيث تتراوح سنوات الخبرة (من ٥سنوات لأقل من ١٠ سنوات) في المرتبة الأولى، جاءت نسبة (٣١.٣٪) حيث تتراوح سنوات الخبرة من (١٥ سنه فأكثر) في المرتبة الثانية، بينما جاءت نسبة (١٥.٦٪) وتتراوح سنوات الخبرة من (من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنوات) وجاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة.

٥- أسفرت نتائج الدراسة أن المسمى الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس إدارة أولاد صقر التعليمية –محافظة الشرقية جاءت على النحو التالي: نسبة (٣١.٣٪) يعملون بوظيفة أخصائي اجتماعي أول أ (معلم أول أ) وجاءت في المرتبة الأولى، وجاءت نسبة (٢٨.١٪) يعملون بوظيفة أخصائي اجتماعي (معلم) وجاءت في المرتبة الثانية ، كما جاءت نسبة(١٨.٨٪) يعملون بوظيفة أخصائي اجتماعي أول (معلم أول) وجاءت في المرتبة الثالثة، بينما جاءت نسبة(١٥.٦٪) يعملون بوظيفة أخصائي اجتماعي خبير (معلم خبير) وجاءت في المرتبة الرابعة، كما جاءت نسبة(٦.٣٪) يعملون علي درجة أخصائي اجتماعي كبير(معلم كبير) وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة.

ب-النتائج المرتبطة بتحقيق الهدف الفرعى الأول وهو: " المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين: " فقد جاءت هذه النتائج على النحو التالي :

١- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية اجراء المقابلات والاجتماعات عن بعد.

٢- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام التعليم عن بعد.

٣- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول تقنيات التحول الرقمي في المجال المدرسي.

٤- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول طريقة التسجيل وإعداد السجلات الإليكترونية للحالات المختلفة.

٥- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على جمع البيانات والمعلومات.

٦- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي معارف حول كيفية استخدام الإنترنت في عمله بالمجال المدرسي.

جـ النتائج المرتبطة بتحقيق الهدف الفرعى الثانى وهو:" المتطلبات القيمية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين " فقد جاءت هذه النتائج على النحو التالي :

١- يجب أن يسعي الأخصائي الاجتماعي لإنجاز الأبحاث الخاصة بالحالات الفردية إلكترونياً.

٢- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يسعي لتحقيق الشفافية كأسلوب حياة في ظل التحول الرقمي.

٣- يجب أن يتمسك الأخصائي الاجتماعي بآداب وقيم المجتمع عند تطبيق رقمنة الخدمة.

٤- يجب أن يحترم الأخصائي الاجتماعي شخصية الطلاب كحق أصيل من حقوقهم للحصول عليها في ظل التحول الرقمي.

٥- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على مساعدة الآخرين في حدود إمكاناتهم بالمدرسة.

٦- يجب أن يحافظ الأخصائي الاجتماعي على المعلومات الخاصة بالطلاب وحفظها إلكترونياً.

د-النتائج المرتبطة بتحقيق الهدف الفرعى الثالث وهو: " المتطلبات المهارية لتحقيق جودة أداء الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين " فقد جاءت هذه النتائج على النحو التالي :

١- يجب أن يتوافر لدي الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام الأجهزة الإلكترونية والتقنيات الحديثة في حل المشكلات.

٢- يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي المهارة في تحقيق التواصل الفعال بين المدرسة والأسرة والمجتمع المحلي.

٣- يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة الاتصال عن بعد.

٤- يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة تقدير الموقف عن بعد.

٥- يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة العلاج عن بعد.

٦- يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة الارشاد عن بعد.

٧- يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة إدارة الاجتماعات عن بعد.

٨- يجب أن يتوافر في الأخصائي الاجتماعي القدرة على استخدام مهارة التشخيص عن بعد.

هـ-النتائج المرتبطة بتحقيق الهدف الفرعى الرابع وهو: " المقترحات اللازمة لتحقيق جودة أداء الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي من وجهة نظر الأخصائيين " فقد جاءت هذه النتائج على النحو التالي :

١. تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات الكافية حول استخدام الحاسب الآلي.

٢. زيادة الدورات التدريبية اللازمة لتأهيل الأخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التقنيات التكنولوجية والرقمية الحديثة بالمدارس والتي تمكنهم من مواكبة التحول الرقمي المنشود.

٣. تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف الكافية حول آليات التحول الرقمي.

٤. إتاحة استخدام الوسائل الرقمية في عمل الأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي.
٥. تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين عن مواكبة التحول الرقمي بالمجال المدرسي.
٦. توفير ومنح الأخصائيين الاجتماعيين أجهزة إلكترونية وتقنيات حديثة خاصة بهم تساعدهم على مواكبة التحول الرقمي لتحقيق جودة أدائهم في المجال المدرسي.

تاسعاً : التصور المقترح لمتطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي"

فيما يلي مجموعة من المحكات التي تم وضع التصور المقترح في ضوئها :

١- المسلمات التي ينطلق منها التصور المقترح :

(أ) أهمية مؤسسات الخدمة الاجتماعية خاصةً في ظل اتجاه العديد من البلدان العربية والأجنبية إلى وضع مهنة الخدمة الاجتماعية في مقدمة أولوياتها وداوئرها النقاشية خاصةً في ظل الاتجاة نحو التحول الرقمي، الأمر اللذي أوجد أدوار ومسئوليات جديدة تلقى على عاتق المهنة والقائمين عليها ، خاصةً المطالبة بتجويد أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي المنشود من قبل الدولة المصرية.

(ب) أهمية مواكبة التحول الرقمي الآن بما ينعكس على تحقيق جودة أداء الممارس العام بالمجال المدرسي كأحد المجالات الهامة لمهنة الخدمة الاجتماعية .

(ج) ما يمكن أن يسهم به مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

(د) الأهداف التي تسعى الممارسة العامة إلى تحقيقها من خلال مؤسسات الخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

- **الهدف المعنوي للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية :**

ويتمثل في ايقاظ وعي الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الخدمة الاجتماعية بطبيعة التحديات الراهنة والتي تواجههم، في ظل التحول الرقمي المنشود، وذلك من خلال تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي، ناهيك عن استشارة العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية لتكوين ثقافة تعليمية وتنظيمية قوية ومتماسكة حول التحول الرقمي.

- **الهدف المادي للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية :**

ويتمثل في الجوانب التالية :

- تعزيز قدرات مؤسسات الخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في الخدمة الاجتماعية .
- تنمية قدرات الممارس العام في المجال المدرسي لتواكب طبيعة المرحلة الراهنة وما فرضته من تحديات جديدة إبان التوجه نحو التحول الرقمي أو يعرف برقمنة الخدمة على المستويين المحلى والدولي .
- الانطلاق من فلسفة التعاون والتضامن قائمة على أساس الشفافية والمشاركة في كافة القرارات والالتزام بها لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.
- التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية باتباع نموذج جودة الخدمة من منظور الخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي المنشود.
- ترسيخ قيم الإدارة الرشيدة والتي تعمل على إتاحة المعلومات المتعلقة بتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي وكيفية التعامل وطبيعة المرحلة الراهنة وما آلت إليه من تحديات في ظل التوجه نحو التحول الرقمي.

٢- أهداف التصور المقترح :

ينطلق هذا التصور من هدف رئيس مؤداه " تعزيز متطلبات تحقيق جودة أداء الممارس العام فى المجال المدرسي فى ظل التحول الرقمي " ولكي يتحقق الهدف العام للتصور ، لابد من تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية التالية :

- تعزيز المتطلبات المعرفية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.
- تعزيز المتطلبات القيمية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.
- تعزيز المتطلبات المهارية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.
- تعزيز المقترحات اللازمة لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

٣-الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح :

يعتمد التصور المقترح على مجموعة من الأسس والركائز التي يمكن الاستفادة منها في تطبيق التصور وهي ما يلي :

- الاستفادة من النتائج التي أجمعت عليها البحوث والدراسات السابقة التي أجريت حول جودة الأداء المهني للممارس العام، وعلى التحول الرقمي.
- الاستفادة من آراء الخبراء والقيادات الأكاديميين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية والمعنية بفنيات تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي.
- الاستفادة من خبرات المؤسسات الأخرى في آليات وسبل تعزيز تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي.
- نتائج الدراسة الحالية وما أسفرت عنه من نتائج أوضحت كيفية تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي.

٤-متطلبات تحقيق التصور المقترح :

لكي يتم تحقيق التصور المقترح في الواقع الميداني يتحتم التركيز على مجموعة من المتطلبات التي تتفق ومقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومنها ما يلي :

- **المتطلبات المعلوماتية** : ويقصد بها تزويد الممارس العام بالعديد من المعارف المتنوعة عن ماهية جودة الأداء المهني وأهدافه وجوانبه، وتزويدهم بالمعلومات اللازمة عن التحول الرقمي.
- **المتطلبات الإدارية** : ويقصد بها تزويد العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بمعايير السلوك الإداري والمهني لتعزيز تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي ، مثل الإلتزام بالموضوعية والاستقامة والعدل والإلتزام بالصدق والأمانة والإرتقاء بالكفاءة المهنية وبذل العناية الواجبة لتحقيق الجودة الشاملة وإذكاء سلوك التقويم الذاتي وتعميق الشعور بالمسئولية والرقابة والمحاسبية عن الأداء والتميز وتبني التصحيح المستمر وإذكاء السلوك التنظيمي والتخطيطي والاستفادة من نظم المعلومات في تحقيق جودة أداء الممارس العام بالمجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.
- **المتطلبات المهارية** : ويقصد بها إكساب العاملين بمؤسسات الخدمة الاجتماعية خاصةً المدراس، العديد من المهارات المهنية اللازمة، خاصةً أنهم في مسيس الحاجة إلى الأساس المهاري والعمل على تنمية قدراتهم على استخدام المعرفة بفاعلية والاستعداد في التطبيق والترجمة الفعلية للمهارات في التعامل مع طبيعة المرحلة الراهنة لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي ومن هذه المهارات :
- المهارة في حل المشكلة .
- المهارة في الإتصال .

- المهارة في تقديم المشورة .
- المهارة في التنسيق .
- المهارة في التخطيط .
- المهارة في إدارة الوقت .
- المهارة في إجراء عمليات الإقناع والتفاوض.
- المهارة في تصميم البرامج .
- المهارة في ابتكار الحلول المتصلة باحتياجات ومشكلات الطلاب.
- المهارة في التعامل مع التحديات الناتجة لتداعيات التحول الرقمي.
- المهارة في تطبيق نموذج جودة الخدمة من منظور الخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

٥-المتطلبات المرتبطة باتباع نموذج جودة الخدمة من منظور الخدمة الاجتماعية :

ويقصد بها ضرورة إعداد برنامج تدريبي للممارس العام في المجال المدرسي متعمق في فنيات ومهارات تطبيق نموذج جودة الخدمة من منظور الخدمة لتحقيق جودة أدائه المهني في ظل التحول الرقمي.

٦-عوامل نجاح التصور المقترح :

يرى الباحث أنه من الضروري توافر مجموعة من العوامل التي تسهم في نجاح التصور المقترح منها ما يلي :

- عقد العديد من الندوات المعنية بمفهوم جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي .
- عقد العديد من الندوات المعنية بمفهوم التحول الرقمي.
- تنفيذ مجموعة من ورش العمل تهدف إلى تزويد العاملين بمؤسسات الخدمة الاجتماعية خاصة المدارس بماهية تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي.
- تنظيم اللقاءات التي تجمع بين الخبراء والأكاديميين والأخصائيين الاجتماعيين بهدف توضيح كيفية تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي.
- ضرورة عقد الندوات المعنية بآليات وسبل تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي، وذلك في ضوء التركيز على الجوانب الفنية والمهنية والمهارات والقيم الأساسية للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بما يتفق وآليات نموذج جودة الخدمات من منظور الخدمة الاجتماعية.

٧-مشتملات التصور المقترح :

وتحتوي هذه المشتملات على مهام (العاملين بمؤسسات الخدمة الاجتماعية) وفريق العمل في تعزيز سبل تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي وهي ما يلي :

- إعداد دليل واضح حول مؤسسات الخدمة الاجتماعية والتي يمكن الاستعانة بها لتحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي.
- توزيع نشرات داخلية للعاملين لمعرفة اللوائح والقوانين والحقوق والواجبات الجديدة المتبعة لتحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي.
- وضع استراتيجية بعيدة المدى تتفق وسبل تحقيق جودة أداء الممارس العام في ظل التحول الرقمي ، مع تحديث هذه الاستراتيجية بما يتفق وظروف واحتياجات مؤسسات الخدمة الاجتماعية .
- بناء قدرات مؤسسات الخدمة الاجتماعية خاصةً المدارس بما يتناسب مع طبيعة المرحلة الراهنة لتداعيات التحول الرقمي المنشود.
- إعداد دليل إرشادى للممارس العام في المجال المدرسي يتضمن القواعد المتبعة لتحقيق جودة الأداء المهني بالمجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

٨-الأدوات والوسائل المستخدمة في تحقيق التصور المقترح :

(الاجتماعات – الندوات – ورش العمل – المناقشات الجماعية – وسائل الإعلام المختلفة – المؤتمرات – اللجان – النشرات الدورية) أو باستخدام مواقع التواصل الاجتماعى لشبكات الإنترنت وذلك حسب طبيعة ومتطلبات المواقف التي يتعامل معها الممارس العام .

٩-الاستراتيجيات المستخدمة في تحقيق التصور المقترح :

أ-استراتيجية بناء القدرات : ويستند الممارس العام في استخدامه لهذه الاستراتيجية على بناء القدرات(التنظيمية – المؤسسية – التمويلية – التدريبية – الإتصالية) بالمدارس حتى يتسنى له تحقيق جودة أدائه المهني في ظل التحول الرقمي ، من خلال تنمية وعي الممارس العام بأهمية مواكبة التحول الرقمي المنشود.

أ-استراتيجية التدعيم : ويستند الممارس العام في استخدامه لهذه الاستراتيجية على دعم التحول الرقمي لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي.

ب-استراتيجية الاقناع : ويستند الممارس العام في استخدامه لهذه الاستراتيجية إلى اقناع العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بضرورة تعزيز بناء قدرات المدارس لدعم التحول الرقمي لتحقيق جودة أدائه المهني في المجال المدرسي.

جـ -استراتيجية تغيير السلوك : وتقوم هذه الاستراتيجية على أساس وجود سلوك سلبي لدى الممارس العام ، وقد ينتج عنه حدوث مشكلات تساهم في عدم تحقيق جودة أدائه المهني داخل المدارسي، ولذلك يجب تغيير السلوك حتى يمكن تعزيز تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

د-استراتيجية التشبيك : وهي محاولة ايجاد شبكة من العلاقات والاتصال والتنسيق بين مؤسسات الخدمة الاجتماعية والمؤسسات المجتمعية الأخرى والتي تخدم وتساعد على تقديم الآليات التي تدعم التحول الرقمي لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي.

هـ-التكنيكات المستخدمة في تحقيق التصور المقترح :

- **تبادل الخبرات :** ويتم ذلك بين فريق العمل القائم على تنفيذ الأنشطة والبرامج في مؤسسات الخدمة الاجتماعية، وذلك بهدف تنمية قدرة فريق العمل على الإلمام بالجوانب المختلفة التي يمكن استخدامها لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي، عن طريق تبادل واكتساب الخبرات المختلفة.
- **الاتصال :** ويتم تكنيك الاتصال بين الممارس العام وجميع الأنساق الأخرى بهدف فتح قنوات اتصال بين العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية والطلاب والمؤسسات الأخرى التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.
- **التعاون :** ويتم تكنيك التعاون بين الممارس العام والعاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي في ظل التحول الرقمي.

و-أدوار المنظم الاجتماعي :

دور المثقف – دور المستشار – دور المعلم – دور الموجه – دور الخبير – دور المساعد – دور الميسر – دور الوسيط- دور المدرب- دور المرشد- دور الإداري- دور الممكن – دور المعالج.

ي-الأجهزة المشاركة في تحقيق التصور المقترح :

- وزارة الإعلام بأجهزتها المختلفة وذلك من خلال برامجها وأنشطتها الهادفة إلى نشر الوعي بأهمية مواكبة التحول الرقمي المنشود في ظل توجه الدولة المنشود، لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي ، وتحقيق التنمية الاجتماعية المنشودة ، وعن كيفية دعم تنفيذها من خلال نموذج جودة الخدمة من منظور الخدمة الاجتماعية.
- مركز الإعلام بكفر صقر-محافظة الشرقية.
- المنظمات غير الحكومية وكافة المنظمات المجتمع المدني مثل مراكز الشباب والنقابات المهنية ومنظمات حقوق الإنسان وجمعيات المثقفين والجمعيات الأهلية فهي الأكثر حرصاً على التوجه الأن نحو التحول الرقمي أو مايعرف برقمنة الخدمات بدعمها لتحقيق جودة أداء الممارس العام في المجال المدرسي، من خلال تنمية وعي الممارس العام بضرورة تحقيق جودة أدائه المهني في المجال المدرسي ومواكبة التحول الرقمي المنشود، ولذلك يجب أن تتاح لهذه المنظمات الفرصة الفعلية للإعلان عن نفسها وممارستها وأنشطتها وأن يتم ذلك من خلال المنظومة المهنية .
- وزارة التربية والتعليم.

- وزارة الشباب والرياضة.
- وزارة التعليم العالى.
- الاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الخاصة .
- الاتحاد الإقليمي للجمعيات والمؤسسات الخاصة.
- مجالس الأمناء والأباء والمعلمين.
- الهيئة العامة لضمان الجودة والاعتماد.

المراجع

أولاً:المراجع العربية:

١-إبراهيم، قصي عبد الله.(٢٠١١)."تحديد جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين"،*مجلة جامعة أم القري للعلوم الاجتماعية*.جامعة أم القري. المجلد٣.العدد١.مكة المكرمة.المملكة العربية السعودية.

٢-أبو الحسن، أحمد عبد العال أحمد.(٢٠١٩)."تطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمعاهد الثانوية الأزهرية في ضوء معايير الجودة والاعتماد"،*المجلة العلمية لكلية التربية*. كلية التربية.جامعة الوادى الجديد.العدد٢٩.الوادى الجديد.مصر.

٣-أبو النصر ، مدحت محمد .(٢٠١٨)."نموذج جودة الخدمة من منظور الخدمة الاجتماعية"*مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية*. المجلد٣٠.العدد١.

٤-أبو النصر ، مدحت محمد .(٢٠٢٣)."التحول الرقمي ومهنة الخدمة الاجتماعية"،*المجلة العربية للمعلوماتية وآمن المعلومات*.المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب. المجلد٤.العدد١٣.

٥-أبو النصر، مدحت محمد.(٢٠١٥). الأداء الإداري المتميز.المجموعة العربية للتدريب والنشر.القاهرة.مصر.

٦-أبو النصر، مدحت محمد.(٢٠١٦).*إدارة الجودة الشاملة* .المجموعة العربية للتدريب والنشر.القاهرة.مصر.

٧-أبو النصر، مدحت محمد.(٢٠١٧).*الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي*.المجموعة العربية للتدريب والنشر.القاهرة.مصر.

٨-أمين،مصطفي أحمد.(٢٠١٨).التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة،*مجلة الإدارة التربوية*.كلية التربية.جامعة دمنهور.العدد١٩.دمنهور.مصر.

٩-البلوشية،نوال علي& وآخرون.(٢٠٢٠)."واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية"،*مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا*.جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج.

١٠-الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء.(٢٠٢٢).*النشرة السنوية للتعليم قبل الجامعى*. القاهرة . مصر.

١١-الحجيلان،محمد إبراهيم عبد الرحمن.(٢٠١٨)."التحول الرقمي في التعليم وفق مفهوم تحسين الأداء البشري".*ملتقي تقنيات التعليم في ضوء رؤية المملكة ٢٠٢٣*.جامعة الملك سعود. الرياض . السعودية.

١٢-الدبيسي، عبد الكريم علي جبر،الطاهات زهير ياسين.(٢٠١٢)."دور وسائل الاتصال الرقمي في تقرير التنوع الثقافي"،*مجلة الاتصال والتنمية*.دار النهضة العربية.العدد٦.بيروت.لبنان.

١٣-الرميح، حورية محمود حسن.(٢٠٢١)."متطلبات جودة أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية"،*مجلة القرطاس*.العدد.١٢.طرابلس.ليبيا.

١٤-السلمي،علي.(١٩٨٣).*إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية*.مكتبة غريب.القاهرة. مصر.

١٥-العجارمة، تيسير العفيشات.(٢٠١٣).*التسويق المصرفي*.دار الحامد للنشر والتوزيع.عمان.الأردن.

١٦-*المعجم الوجيز*.(٢٠٠٠).الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.القاهرة. مصر.

١٧-بدوي، أحمد زكي.(١٩٧٧).*معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية*.مكتبة بيروت.لبنان.

١٨-بهاء الدين،حسين كامل.(٢٠٠٣). *مفترق الطرق*.مكتبة الأسرة.القاهرة.مصر.

١٩-تقرير التنمية البشرية.(٢٠٢٢). *برنامج الأمم المتحدة الإنمائي*.وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية.القاهرة.مصر.

٢٠-جامعة الدول العربية.(٢٠١٩).*الرؤية الاستراتيجية المشتركة للإقتصاد الرقمي*.مجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية.القاهرة.مصر.

٢١-جبلي، هدى.(٢٠١٠)."*قياس جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري*"، *مذكرة ماجستير في العلوم التجارية*.تخصص تسويق. جامعة منتوري.قسنطينة.الجزائر.

٢٢-حجازي،صالح صبري.(٢٠١٨)."متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير الجودة والاعتماد"*مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*.جامعة الفيوم.العدد ١٠.الفيوم.مصر.

٢٣-خضير،صفاء خضير.(٢٠١٣)."المدخل التنموي في خدمة الجماعة والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب"،*المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية"الخدمة الاجتماعية وتطوير العشوائيات"*.كلية الخدمة الاجتماعية.جامعة حلوان.المجلد٦.القاهرة. مصر.

٢٤-درويش،يحي حسن.(١٩٩٨).*معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية*.الشركة المصرية العالمية للنشر.القاهرة. مصر.

٢٥-راشد، أحمد مجدي منصور، والجمل، محمد حسني محمد.(٢٠٢٢)."فاعلية التحول الرقمي في تعزيز الشفافية بمنظمات المجتمع المدني"*مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*. المجلد١٠.العدد١.القاهرة.مصر.

٢٦-سليم، محمد.(٢٠٢٠)."دور جماعات النشاط في تنمية قيم التسامح لدى أعضائها"*مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية*. كلية الخدمة الجتماعية.جامعة حلوان. المجلد ٣.العدد٥٠.القاهرة.مصر.

٢٧-عبد الغني،تامر محمد.(٢٠١٣)."معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي".*مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*. كلية الخدمة الاجتماعية.جامعة حلوان. المجلد٩.العدد.٣٤.القاهرة. مصر.

٢٨-عبد الوهاب،علي محمد(١٩٩٢).*إدارة الأفراد*.مكتبة القاهرة.القاهرة. مصر.

٢٩-عبده، صلاح السيد،وأخرون.(٢٠١٨)."النماذج العالمية في مجال إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الاستفادة منها للمؤسسة التعليمية في العالم

العربي "دراسة تحليلية"،*مجلة كلية التربية ببنها*. المجلد٦٠.العدد.١١٦.بنها.مصر.

٣٠-علي، آية أحمد عبد الحميد.(٢٠٢٠)."تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام"،*المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية*.كلية الخدمة الاجتماعية.جامعة أسيوط.المجلد١١.العدد٢.أسيوط.مصر.

٣١-علي، ماهر أبو المعاطي.(٢٠٠٦).*تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية معالجة من منظور تقنيات البحث في الخدمة الاجتماعية*.مكتبة زهراء الشرق.القاهرة.مصر.

٣٢-عليوة،السيد.(٢٠٠٤). *الديموقراطية المدرسية*.مركز القرار للإستشارات السياسية.القاهرة.مصر.

٣٣-فقيهي، قماشة عبد الله.(٢٠٢٢)."دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية"،*المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*. المجلد٣.العدد٣٧.عمان.الأردن.

٣٤-قاسم،محمد رفعت،فرماوي،مصطفي عبد العظيم.(٢٠٠٦)."متطلبات الجودة والاعتماد في الخدمة الاجتماعية ،تجارب محلية ودولية"،*المؤتمر التاسع عشر للخدمة الاجتماعية*.كلية الخدمة الاجتماعية.جامعة حلوان.القاهرة.

٣٥-محمد، هبة الله عادل عبد الرحيم.(٢٠٢١)."العائد الاجتماعي لبرامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية"،*مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*.كلية الخدمة الاجتماعية.جامعة الفيوم. المجلد٢٢.العدد٢٢.الفيوم.مصر.

٣٦-محمد،عصام بدري أحمد.(٢٠٢١)."التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر ٢٠٢٣"،*مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*.كلية الخدمة الاجتماعية.جامعة حلوان. المجلد١٠.العدد.٢٤.حلوان.القاهرة.

٣٧-مصطفي، إسلام محمد فارس.(٢٠٢٢)."التحول الرقمي وتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية"،*مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات*

والبحـــوث الاجتماعيـــة .كليـــة الخدمـــة الاجتماعية.جامعـــة الفيـــوم. المجلدد٢٨.العدد١٠.الفيوم.مصر .

٣٨-وزارة التخطـــيط والمتابعـــة والإصـــلاح الإداري.(٢٠١٩)*.تقريـــر حـــول الموقـــف التنفيـــذي لمنظومة التحول الرقمي*.القاهرة.مصر .

ثانياً:المراجع الأجنبية

1-A. Parasuraman &et.al.(1985).'A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research',*Journal of Marketing*,Vol.49.

2-Barker, Robert L. (1987).Social Work Dictionary,Silver Spring Margi and,N.A,S.W.

3-Bennett, E. E. (2021).*Virtual HRD's Role in Crisis and the Post Covid-19 Professional Lifeworld:Accelerating Skills for Digital Transformation,*Advances in Developing Human Resources, Vol. 23.

4-Coos, M.(2013).*How The Work is changing a review of THE evidence'*, ILO.Research paper.

5-Cowling،Alan،Mailer،Chloe.(2007).*Managing Human Resources(3rd.) Macmillan*.N.Y.USA.

6-Cronim&etall.(1994).'Cronim and Taylor and Steven, sewer perf versus ServQual: reconciling performance –based and perception – Minus –Expectations measurement of service quality', *Journal of marketing*, vol 58.721.

7-Mohamed,Ahmed Zaki&Morsy,Mohamed Abdel-Hamid.(2021)."The Professional Performance Of The General Practitioner In Social Work And The Improvement Of Health Care Services",*The Egyption Journal Of Social Work(EJSW)*https://ejsw.journals.ekb.egle.Vol.11.Issue.1.

8-Muh. Fahrurrozi&et.al.(2022). *Evaluation of Educational Service Quality of Vocational High School (VHS)Based on Importance Performance Analysis (IPA) Quadrant*. Faculty of Teachers Training and Education & Postgraduate, University of Mataram, Mataram, Indonesia.

9-N. Seth&et.al.(2005).'Service Quality Models: *a Review',International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol.22,N.9.

10-Picoto, P. N. & Fonseca,p.(2020)."The competencies needed for digital transformation", *Online Journal of Applied Knowledge Management*. Volume.8. Issue.2.

11-S. Sany&et.al.(2011).'The relationship between service quality and satisfaction on customer loyalty', *school of doctoral studies Journal*.

12-Sharma,Renu & ravikant.(2015).'Human resources issues and challenges in implementing business process reengineering in government organizations india',*European journal of business and management*.Vol.7. No.19.

13-Weinmann, Alexandra(2019).*An overview of the current state of research on digital transformation*, Master Thesis, Linz, Austia.