جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء .

Competency of The Social Workers to Practice Electronic Mentoring with Family Cases from The Point of View of The Experts .

إعـداد
د/ أحمد محمد عبد العزيز محمود
أستاذ خدمة الفرد المساعد بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بأسوان
2023 م

الملخص: استهدفت هذه الدراسة تحديد جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء مع محاولة توضيح الفروق بين جوانب الجدارة – المعرفية والوظيفية والشخصية السلوكية والأخلاقية – المتوافرة لديهم لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي مؤداه: ما جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية؟ وانتمت الدراسة لنمط الدراسات الوصفية التحليلية باستخدام منهج المسح الاجتماعي على عينة من 55 من الخبراء والأكاديميين بالمجال الأسري، واستخدمت الدراسة استمارة قياس جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية ، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع المستوى الكلي لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء، وأن بعد الجدارة الشخصية السلوكية هو أعلى الأبعاد درجة باستمارة قياس جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، بينما كان بعد الجدارة المعرفية هو أقل الأبعاد درجة باستمارة القياس، مما يؤكد ضرورة رفع مستوى الجدارة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية.

الكلمات المفتاحية: الجدارة – الإرشاد الالكتروني – الحالات الأسرية.

Abstract: This study aimed to determine the competency of social workers to practice Electronic Mentoring with Family Cases from The Point of View of The Experts, with an attempt to clarify the differences between aspects of competency – cognitive, functional, personal, behavioral and ethical – that are available to them to practice electronic Mentoring with family cases. The study started from a main question as follows: What is the competency of social workers to practice Electronic Mentoring with family cases? The study followed the pattern of descriptive analytical studies using the social survey method on a sample of 55 experts and academics in the family field. The study used the competency of social workers to practice Electronic Mentoring with family cases scale form from the experts point of view, and that the behavioral personal competency dimension is the highest dimension in the scale form of the competency of social workers to practice Electronic Mentoring with family cases, while the cognitive competency dimension was the lowest dimension in the scale form, which confirms the need to raise the level of cognitive competency of social workers to practice Electronic Mentoring with family cases.

Keywords: Competency – Electronic Mentoring – Family Cases.

أولاً تحديد مشكلة الدراسة :

تعد الأسرة أحد الأنساق الأساسية في البناء الاجتماعي، وتحتل مكانة بارزة في منظومة العلاقات الاجتماعية، فهي اللبنة الأولى التي تتشكل من خلالها شخصية الفرد، وتهيئ له حاجاته البيولوجية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية (الحربي، عبد الغني عبد الله محمد، 2018، ص.58).

وتحتاج الأسر في كثير من الأحيان إلى من يرشدها ويساعدها على التكيف مع التغيرات الحياتية المستمرة, ولم يكن الإرشاد بمنأى عن الممارسة منذ أقدم العصور فالآباء على سبيل المثال يسعون إلى مساعدة أبنائهم وطلابهم من أجل سلامتهم ونضجهم ودعم إمكاناتهم، إلا أن هذه المسألة كانت تأخذ شكل التوجيه فقط، دون الدخول في علاقة تفاعلية بين المرشد والفرد المحتاج إلى إرشاد، كما أن التوجيه غير كاف لمساعدة الفرد في تحقيق ذاته مما زاد من إلحاح الحاجة إلى عملية الإرشاد التي تتضمن تكوين علاقة بين المرشد والمسترشد. فالإرشاد عملية تقدم العون لمن يحتاج المساعدة على فهم نفسه وتكيفه مع بيئته، وكيفية حل المشكلات واتخاذ القرار، وهو عملية واعية مستمرة بنّاءة ومخططة . وتكمن أهمية الإرشاد أنه واحد من مترتبات الحياة الإنسانية المتجددة على مر العصور، ويمكن للإرشاد أن يساعد الفرد على أن يسلك بفاعلية وعقلانية، ويصبح أكثر استقلالاً، وأن يكون مسؤولاً عن نفسه ، وعلى إحداث تغيير إيجابي في سلوكه عن طريق فهمه لذاته، وتحقيق الذات بالتحكم في العواطف السلبية المخيبة للذات مثل: القلق والشعور بالذنب، كذلك مساعدته في تغيير عاداته وسلوكه غير الفعّال، ومساعدته على اكتساب مهارات التواصل الشخصي الفعّال مع الآخرين وتعلّم استعمالها.

ويتضمن الإرشاد علاقة بين فرد أكثر خبرة ، والذي يعمل كنموذج يحتذى به ويشارك خبراته ، وفرد أقل خبرة من ذلك المرشد (Stumbo N.,et al. , 2010).

ويعتبر الإرشاد الأسري من التخصصات الدقيقة، حيث أخذ اهتماماً كبيراً على مستوى العالم، منذ النصف الثاني من القرن العشرين. والملفت للنظر أن الإرشاد الأسري يرتبط بأكثر من تخصص، إذ يهتم به المتخصصون في الخدمة الاجتماعية والطب النفسي وعلم النفس، ولعل هذا ما ساهم في تسريع حركة تطوره كشكل من أشكال التوجيه والإرشاد (بنات، سهيله وآخرون، 2010، ص.5).

ويتضمن الإرشاد الإلكتروني (يشار إليه أحيانًا بالتوجيه الإلكتروني والرقمي أو الإرشاد عبر الإنترنت أو الإرشاد الافتراضي أو الإرشاد بمساعدة الكمبيوتر) أي نوع من الإرشاد الذي يتضمن تقنية رقمية. فلقد تطور هذا النوع من الإرشاد على مدى العقدين الماضيين مع الانتشار الواسع الآن للإنترنت والهواتف المحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي، وخاصة بين الشباب. يتطلب الإرشاد الإلكتروني استخدام شكل من أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) ويمكن أن يشمل إرسال رسائل البريد الإلكتروني بين المرشد والمتدرب، والرسائل النصية باستخدام الهواتف المحمولة، والدردشة باستخدام برنامج المراسلة أو وسائل التواصل الاجتماعي، ومؤتمرات الفيديو، ونشر الرسائل في لوحات الإعلانات الرقمية أو المنتديات. تستخدم بعض البرامج منصاتها الخاصة، وغالبًا ما تجمع بين العديد من الميزات المذكورة أعلاه، بحيث يمكن للمرشدين والمتدربين التواصل في مساحة مخصصة تمامًا لتفاعلهم الإرشادي، بينما قد تستخدم البرامج الأخرى التكنولوجيا المتاحة فعلياً، أو المنصات البرمجية التي تتيح مزيجًا من الخصوصية والإتاحة للعامة (Garringer M.,et al. , 2010).

فمن أبرز مميزات الاستشارات الإلكترونية عن غيرها، كونها فرصة حرة تساعد الباحث عن رأي الخبير المختص على التعبير عن الموضوع الذي يود أن يستفسر عنه بشفافية ووضوح؛ بعيداً عن الإحراجات أو الضغوط أو ضيق الوقت. كما توفر قنوات سهلة للتواصل مع أصحاب المشكلات التي تحتاج إلى علاج خاص، ومساعدتهم على تجاوز هذه الصعوبات دون وضعهم في ظروف مواجهة محرجة قد تمنعهم من التصريح بكل ما يدور في أنفسهم(الحليبي ، خالد بن سعود ، 1440هـ ،ص.8).

والإرشاد الإلكتروني يمكن أن يحافظ على التفاعل وجهًا لوجه من خلال استخدام خدمات الدردشة المرئية ، مثل فيستايم FaceTime وجوجل هانجاوتس Google Hangoutsوسكايب Skype وزوم Zoom ودردشة الفيديو عبر فيسبوك Facebook وما إلى ذلك. ويمكن أيضًا تطوير منصات مؤتمرات الفيديو على شبكة الإنترنت وتخصيصها وفقًا للاحتياجات المقدمة من خلال نظام الإرشاد الإلكتروني. ويمكن نشر الإرشاد الإلكتروني كمنصة فردية أو نظام يمكن استخدامه من قبل عدة مستخدمين في نفس الوقت(Forgan, James .W.,Duffy, Mary Lou; 2005). وعادة يتم تصنيف هذا النظام متعدد المستخدمين للإرشاد الإلكتروني إلى ثلاثة أنماط : نظام سطح المكتب / النظام الشخصي نظام .مجموعة صغيرة /

المستوى المتوسط ؛ ونظام التواجد عن بعد (Lubinski, Rosemary; Hudson, Melanie W.; 2012).

ولقد تعددت الدراسات التي تتناول الإرشاد الأسري، فقد هدَفَت دراسةُ العبدالكريم, خلود برجس (2022) إلى رصد التحديات التي تواجِه مهنةَ الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد والعلاج الأسري بالمجتمع السعودي؛ وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بأقسام الخدمة الاجتماعية بالجامعات السعودية، واعتمدت الدراسةَ الوصفية على استخدام المنهج المسحيّ، عن طريق استبانة تم تطبيقها على عيّنة مكوَّنة من (108) عضو هيئة تدريس في الجامعات السعودية، وأظهرت نتائج الدراسةُ وجود جملة من التحديات التي تواجه الخدمةَ الاجتماعيةَ في مجال الإرشاد والعلاج الأسري بالمجتمع السعودي، منها تحديات مهنية، تمثلت في عدم تخصص بعض من ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال الأسري ، وقصور السياسات والتشريعات المرتبطة بتنظيم ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد والعلاج الأسري، وتعزو الباحثة النتيجة السابقة إلى عدة عوامل أهمها ضعف الاعتراف بمهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد والعلاج الأسري بشكل خاص، كما بينت نتائج الدراسة وجود تحديات تأهيلية تواجه ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري؛ أهمها: الفجوة القائمة بين الباحثين والممارِسين في في مجال الإرشاد الأسري ، وانخفاض مستوى التدريب الميداني والعملي لطلاب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري، وقد قدَّمت الدراسةُ مجموعةً من التوصيات لمواجَهة هذه التحديات مثل التركيز على مجال الإرشاد الأسري في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات، ودعوة الباحثين وأعضاء هيئة التدريس المختصين في مجال الإرشاد الأسري لتوفير مقاييس اجتماعية مقننة في هذا المجال، وتخصيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية خدمة إرشادية استشارية أسرية إلكترونية تضم نخبة من المختصين في مجال الإرشاد الأسري.

واختبرت دراسة , Ruhose. Jens, Wiederhold. Ludger, Woessmann. Simon Resnjanskij Sven, (2021) برنامجًا إرشاديًا يهدف إلى تحسين آفاق سوق العمل للمراهقين الذين ينتمون إلى أسر محرومة في المدارس من خلال تزويدهم بمرشد للطالب الجامعي. وتحققت الدراسة من فعالية البرنامج على ثلاثة أبعاد للنتائج التي تنبئ بشكل كبير بالنجاح اللاحق في سوق العمل للمراهقين: ومن ضمن تلك الأبعاد: الصبر / المهارات

الاجتماعية ، والتوجه نحو سوق العمل. وأظهرت نتائج الدراسة أن استبدال نقص الدعم الأسري للبالغين بإرشاد خارج الأسرة يمكن أن يساعد الأطفال المحرومين في سن المراهقة.

وهدفت دراسة عبد الرازق, وسام محمد ابراهيم (2021) إلى تحديد دور الاخصائى الاجتماعى فى استخدام مهارات الإرشاد مع جماعات الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين ، وذلك من خلال الإعتماد على منهج المسح الاجتماعى بنوعيه، المسح الاجتماعى الشامل لعدد (25) من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة القاهرة، والمسح الاجتماعى بالعينة لعدد (85) من جماعات الأسر المترددين إلى مكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة القاهرة، وأوضحت نتائج الدراسة أن مستوى دور الاخصائى الاجتماعى فى إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية (التمرد، العناد، العصيان) لأبنائهم المراهقين مرتفع، كما أثبتت نتائج الدراسة أن الصعوبات التى تواجه قيام الاخصائى الاجتماعى بدوره فى إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين وترجع إلى الاخصائى الاجتماعى هي تركيزه على توضيح الجوانب النظرية أكثر من التدريبات العملية فى جلسات الإرشاد الأسرى" وذلك وفقاً لإستجابات الاخصائيين، وضعف مهارات الاخصائى الاجتماعى فى فض المنازعات بين أطراف الأسرة وذلك وفقاً لإستجابات الأسر، كما بينت نتائج الدراسة أن الصعوبات التى تواجه دور الاخصائى الاجتماعى فى إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين وترجع إلى الأسر هي قلة إلتزام بعض الأسر بالمواعيد المحددة لجلسات الإرشاد الجماعي وذلك وفقاً لإستجابات الاخصائيين وذلك وفقاً لإستجابات الأسر، وأثبتت نتائج الدراسة أن الصعوبات التى تواجه دور الاخصائى الاجتماعى فى إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين وترجع إلى المؤسسة هي وسائل العرض والتقديم غير مناسبة من أجل توصيل الإرشادات اللازمة للأسرة وذلك وفقاً لإستجابات الاخصائيين وفقاً لإستجابات الأسر، واقترحت الدراسة لتفعيل دور الاخصائى الاجتماعى إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين وعقد العديد من جلسات الإرشاد الأسرى التى تتسم بالتدعيم الإيجابى لتعديل السلوكيات السلبية لدى المراهقين وذلك وفقاً لإستجابات الاخصائيين، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات لتطوير دور الاخصائى الاجتماعى فى إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين وهي ضرورة حصول

الاخصائى الاجتماعى على دورات تدريبية فى مجال الإرشاد الأسرى لتطوير أدائه المهنى، وحث الأسر على الإلتزام بحضور جلسات الإرشاد والتى تتسم بالتدعيم الإيجابى لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين.

وفي دراسة أجراها كل من Dellis, A., Mathews, S., Marco J-L., MacDonald M., (2020) بجنوب أفريقيا أثناء الإغلاق الفرضي خلال جائحة كوفيد 19 أشارت الدراسة إلى التأثير الإيجابي لمكونات الإرشاد الإلكتروني خاصة خلال فترة الإغلاق، حيث وجدت الدراسة التي صممت برنامج للشباب الذين تركوا أنماط الرعاية المقدمة لهم تحت "إغلاق" فرضته الحكومة أن الإرشاد الإلكتروني يمكن أن يوفر وسيلة فعالة للحفاظ على العناصر الأساسية للإرشاد الذي تم إنشاؤه بشكل جيد".

وهدفت دراسة الحربي, عبد الغني عبد الله محمد (2018) إلى التعرف على الخصائص الديموجرافية ومشكلات طالبي خدمة الإرشاد الهاتفي بمراكز الإرشاد الأسري، واعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي وذلك بتحليل البيانات المتضمنة في ثلاثة تقارير إحصائية صادرة عن مركز الإرشاد الأسري بالرياض للأعوام 1435هـ ، 1436هـ ، 1437هـ، وقد اتضح من الدراسة أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من طالبي الاستشارة الهاتفية حيث بلغت (81,55 %)، وأن أكبر فئة عمرية من المتصلين والمتصلات بالهاتف الإرشادي من الفئة العمرية (11-20 سنة) والفئة العمرية (21-30سنة)، وتقل النسبة في الفئات العمرية الأكبر والأصغر، وأن كافة المستويات التعليمية طلبت خدمة الإرشاد الهاتفي وجاءت أعلى نسبة عند مستوى البكالوريوس، يليها فئة المستوى الثانوي، بينما كانت نسبة أصحاب المستويات العليا(ماجستير ودكتوراه) هي الأقل، وأن النسبة الأكبر من طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية من ربات البيوت، يلي ذلك الذين يعملون في الوظائف المدنية ومن ثم مهنة طالب ، ومن ثم فئة غير العاملين. وجاءت المشكلات الاجتماعية ممثلة أكبر نسبة لطالبي الاستشارة الهاتفية فقد بلغت (56,84 %) ،ويليها المشكلات النفسية بنسبة بلغت (38,93%) ، أما المشكلات التربوية والشرعية فجاءت بنسب أقل وبفارق كبير عن المشكلات الاجتماعية والنفسية .كما اتضح من حيث التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية أن نسبة المسترشدين الذين يعانون من اضطرابات القلق هي النسبة الأكبر حيث بلغت نسبتها (19,59%) ، يلي ذلك مشكلات

الخلافات الزوجية بنسبة (14,98%) , والخلافات الأسرية بنسبة بلغت (11,12%) ، ومن ثم جاءت بقية التصنيفات الدقيقة لمشكلات طالبي خدمة الاستشارة الهاتفية بنسب أقل.

وفي دراسة أجراها كل من Darshini Ayton A.C., Nerida Joss B. (2015) لتقييم برنامج بعنوان ايجاد الفرص والأمل (COACH)، وهو برنامج إرشاد أسري للآباء المستضعفين. حيث سعى البرنامج إلى كسر حلقات الفقر بين الأجيال من خلال معالجة المحددات الاجتماعية، كالإسكان والتوظيف والصحة والتمويل والدعم الاجتماعي، وتم إجراء الدراسة باستخدام استبار طبق على عينة قوامها 12 من الآباء، واستبيان مع 27 من المرشدين، وتقرير حالة العميل الذي طبق على 27 عميلاً، وأشارت دلائل البرنامج إلى أن برامج الإرشاد يمكن أن تعزز العلاقات الإيجابية من خلال تقديم نموذج يحتذى به ومن خلال الدعم الاجتماعي وفرص تطوير مهارات جديدة، كما أكدت نتائج الدراسة إلى أن الآباء قد شهدوا تحسينات في أوضاعهم السكنية والتوظيف، وديناميكيات الأسرة، والدعم الاجتماعي والصحة العقلية، وانخفاض استخدام المخدرات والكحول، كانت الشراكات مع المدارس المحلية والخدمات الصحية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية أمرًا حيويًا في عمليات تحويل وربط الأسر، وبالتالي بناء شبكة مجتمعية من الدعم والرعاية. وسلط نموذج الإرشاد (COACH) الضوء على فوائد برنامج مرن وطويل الأمد لمقابلة المحددات الاجتماعية لصحة الطفل من خلال البيئة الأسرية والعوامل الاجتماعية والاقتصادية الأوسع.

وفي دراسة كل من Smith. Carolyn, Kaye. Lara (2014) لتقييم تأثير تدخل الإرشاد للوالدين على علاقات الإرشاد ومخرجات الشباب في مؤسسة لخدمات الشباب. وتم تصميم نموذج مشاركة الوالدين (PEM) لإشراك الوالدين في عملية الإرشاد وكذلك زيادة الإدراك الثقافي للمرشدين حول الأسر التي يخدمها البرنامج. وتم استخدام تصميم شبه تجريبي مع مجموعة مكونة من الشباب والمرشدين، تم تضمين الآباء أيضًا كمشاركين في الدراسة. ولم تكشف نتائج الدراسة عن تحسينات كبيرة في نتائج الأبناء في التحليل الكمي، وعزى ذلك إلى مجموعة من العوامل بما في ذلك التنفيذ غير المكتمل للتدخل، والبيانات المفقودة عن عدد قليل من مقاييس نتائج الشباب ، وكذلك العينة الأصغر من المتوقع، ومع ذلك فقد لقي توجيه الوالدين استحسانًا، وشعر الآباء أنه كان مفيدًا وزادت معرفتهم، والتأكيد على بدور الفجوة الثقافية الاجتماعية والاقتصادية والحاجة المحتملة للمزيد للانتباه إلى هذا الانقسام، وأوصت الدراسة بأهمية التواصل

المستمر مع أولياء الأمور والمرشدين، مع الأخذ في الاعتبار طرق الوصول إلى المعلومات وتوصيلها إلى أولياء الأمور والمرشدين، واتخاذ خطوات لتقليلها، وتجنب مخاطر التنفيذ مثل جدولة العبء على المشاركين، وتوسيع التدخل ليشمل الجهود لزيادة التفاهم الاجتماعي والاقتصادي الثقافي بين أولياء الأمور وموظفي البرنامج والباحثين.

وأشارت دراسة بن سعيد، لانا حسن. وأمين، هناء أحمد. (2014) التي طبقت على مراكز الإرشاد الأسري بالرياض إلى تداخل التخصصات العاملة بمراكز الخدمة الاجتماعية التي تقدم خدمات الإرشاد الأسري، مثل تخصصات الخدمة الاجتماعية، وعلم النفس، وعلم الاجتماع وقد يرجع ذلك إلى افتقار ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية لكفايات العمل في مجال الإرشاد الأسري، كما توصلت إلى حاجة ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية العاملين في المراكز الأسرية إلى مجموعة من المعارف النظرية؛ كالتعرف على استراتيجيات الإرشاد الأسري واستراتيجيات العلاج الزواجي، ونظريات ونماذج علاجية للتدخل مع الأسرة.

وكان الغرض من دراسة Buche. M.W. (2008) تطوير فهم أعمق لدور تكنولوجيا الاتصالات بوساطة الكمبيوتر (CMC) في تطوير علاقات إرشاد إلكتروني ناجحة، تم تطبيق الدراسة على خمس سيدات أعمال في مناقشة جماعية مركزة حول مزايا وعقبات الإرشاد الإلكتروني. وتم إجراء خمس مقابلات متعمقة مع المرشدين والمتدربين، أعرب معظم الأشخاص الذين تمت مقابلتهم والمشاركات في مجموعات التركيز عن موافقتهم على أن تكنولوجيا الاتصالات بوساطة الكمبيوتر (CMC) يمكن أن تكون مفيدة للغاية في دعم احتياجات التواصل للمشاركين في العملية الإرشادية.

واستهدفت دراسة **Riske Perrin, Kathy; Knudson-Buresh, Alana ; Whitman, Brenda (2002)** تحديد فعالية تجربة المرشد الأسري للتعليم قبل تقديم الخدمة في تنمية الاتجاهات المرتكزة على الأسرة والتي عبر عنها 84 من طلاب التمريض والعلاج المهني والعلاج الطبيعي والخدمة الاجتماعية من جامعة خاصة في منطقة الغرب الأوسط بالولايات المتحدة، باستخدام قياس قبلي بعدي مع أسر معينة للتغييرات في المواقف فيما يتعلق بالرعاية التي تتمحور حول الأسرة باستخدام اختبار ويلكيكسون Wilcoxon، وتم استخدام اختبار ت (t) لفحص مجموع الدرجات إحصائياً، وأظهر الطلاب ارتفاعاً كبيراً في الجوانب التي تتمحور حول الأسرة بعد تجربة المرشد الأسري، واستخلصت نتائج الدراسة من ملاحظات الطلاب على

تقييم تجربة المرشد الأسري لنتائج التجربة أيضًا إلى وجود تأثير إيجابي في الاتجاهات التي تتمحور حول الأسرة نتيجة لتجربة المرشد الأسري.

وتؤكد هذه الدراسات السابقة على ما يلى:

1- تكنولوجيا الاتصالات بوساطة الكمبيوتر (CMC) يمكن أن تكون مفيدة للغاية في دعم احتياجات التواصل للمشاركين في العملية الإرشادية.

2- أهمية إعطاء الأولوية للتواصل المستمر مع أولياء الأمور والمرشدين، مع الأخذ في الاعتبار طرق الوصول إلى المعلومات وتوصيلها إلى أولياء الأمور والمرشدين.

3- حاجة ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية العاملين في المجال الأسري إلى مجموعة من المعارف النظرية المتعلقة باستراتيجيات الإرشاد الأسري.

4- ضرورة حصول الاخصائى الاجتماعى على دورات تدريبية فى مجال الإرشاد الأسرى لتطوير أدائه المهنى.

5- وجود تحديات تأهيلية تواجه ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري مثل الفجوة القائمة بين الباحثين والممارِسين في في مجال الإرشاد الأسري، وانخفاض مستوى التدريب الميداني والعملي لطلاب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري.

6- استبدال نقص الدعم الأسري بإرشاد خارج الأسرة قد يساعد المحرومين منهم في سن المراهقة.

7- التأثير الإيجابي لمكونات الإرشاد الإلكتروني في الظروف الخاصة والطارئة، فالإرشاد الإلكتروني يمكن أن يوفر وسيلة فعالة للحفاظ على العناصر الأساسية للإرشاد في التعامل مع الظروف الخاصة للعملاء، ولفئات معينة منهم مثل الإناث بصفة عامة وربات البيوت منهم بصفة خاصة، وبالدرجة الأولى في جانب المشكلات الاجتماعية.

8- أثر برامج الإرشاد في تعزيز العلاقات الإيجابية من خلال تقديم نموذج يحتذى به ومن خلال المساندة الاجتماعية وفرص تطوير مهارات جديدة وتحسين ديناميكيات الأسرة، والصحة العقلية، وانخفاض استخدام المخدرات والكحوليات لأعضاء الأسرة.

وللقيام بالإرشاد الأسري لابد من الممارسة المهنية ، والتي تعتبر إحدى الأضلاع الرئيسية للإرشاد الأسري ، وكونها تحتاج من المرشد الأسري للعديد من الخبرات والمعارف والمهارات

المتنوعة، كمهارات الممارسة المهنية، والمهارات الشخصية والأكاديمية والثقافية (الغريب، 2008، ص.143).

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية أحد المهن الإنسانية الرئيسية التي تهتم بالأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات وتساعد الإنسان على تعزيز قدراته وتنمية موارده وإشباع حاجاته وحل مشكلاته. (أبو النصر، مدحت محمد، 2021 ،ص.353). فقد اهتمت الخدمة الاجتماعية بإعداد ممارسين يعملوا على مساعدة غيرهم من الناس على حل مشكلاتهم والوقاية منها والمرتبطة بأدائهم الاجتماعي ويتضمن الأداء والأنشطة الضرورية التي تحقق علاقات مرضية في مختلف الخبرات الاجتماعية للحياة اليومية للإنسان (عطية، السيد عبد الحميد& بدوي, هناء حافظ. 1991).

ورغم أهمية الممارسة المهنية الالكترونية إلا انها تواجه تحديات تحتاج من الاخصائيين مزيد من الدراسات والبحوث للتعرف عليها والتعرف على سبل مواجهتها وهي(جمال سيد علي، شامية.2021، ص ص 531-568):

1- عزوف الاخصائيين الاجتماعيين عن الممارسة الالكترونية.
2- عدم توفر الموارد البشرية المدربة لاستخدام الممارسة المهنية الالكترونية.
3- حدوث مشاكل متكررة مرتبطة بالإنترنت والكهرباء.
4- قلة الأدوات والتجهيزات اللازمة لتطبيق الممارسة المهنية الالكترونية.
5- عدم ملاءمة الممارسة المهنية الالكترونية لطبيعة ومشكلات بعض العملاء.
6- غياب التوجهيات والإشراف الالزامي لتطبيق الممارسة المهنية الالكترونية.

ويحتاج إعداد الممارسين للإرشاد الأسري بصفة عامة، والإرشاد الأسري الالكتروني بصفة خاصة من الأخصائيين أن يتسموا بمواصفات معينة للتوافق مع الحد الأدنى من الفاعلية في تلك الوظيفة. "وهو ما أطلق عليه العلماء مصطلح الجدارة، فهي خاصية ضمنية للشخص، لها علاقة سببية بأداء متفوق فعال يعتبر مرجعيا للوظيفة أو الحالة، وتصنف الجدارات إلى جدارات استهلالية وأخرى تمييزية، ويقصد بالاستهلالية أي الأساسية والتي يحتاجها أي فرد لتحقيق الحد الأدنى من الفاعلية في وظيفته، أما الجدارات التمييزية فهي التي تميز ذوي الأداء المتفوق على ذوي الأداء المتوسط" (التدريبية، 1428هـ، ص.2).

ولقد تطرقت عدة دراسات سابقة إلى جوانب متعددة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين والمرشدين مع فئات مختلفة بالمجتمع، ففي هذا الضوء هدفت دراسة عبد التواب ، حنان طنطاوي أحمد. (2021) إلى تحديد معوقات تحقيق الجدارة العلمية كأحد المعايير الأساسية للتميز البحثي في بحوث الخدمة الاجتماعية، والتوصل لآليات تحقيقها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالاعتماد على طريقة المسح االجتماعي بالعينة لعينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية– جامعة الفيوم، بالاستناد على أداة رئيسية وهي دليل مقابلة مقنن، وتم التوصل إلى أن هناك العديد من المعوقات المتعلقة بالجدارة العلمية، والتي تواجه الباحثين عند إعداد بحوثهم "رسائل الماجستير والدكتوراه" من وجهة نظر الأساتذة .

واستهدفت دراسة جمال سيد علي، شامية. (2020) التعرف علي مستوي كل من: الجدارات الشخصية والتوافق المهني لدي الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين كل من الجدارات الشخصية والتوافق المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن، واستخلصت الدراسة أن مستوي الجدارات الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي جاء بمستوي مرتفع من الجدارات الشخصية لديهم، كما بينت وجود علاقة عكسية قوية بين إجمالي أبعاد الجدارات الشخصية والتوافق المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي، كما سلطت نتائج الدراسة الحالية الضوء على أهمية تركيز بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية علي تنمية الجدارات الشخصية للطالب قبل التخرج من خلال التدريب الميداني، وللأخصائيين الاجتماعيين في مجالات عمل المهنة المختلفة، بجانب إدراج مفاهيم حديثة مثل الجدارات الشخصية للأخصائيين الاجتماعيين.

وسعت دراسة الصمادي، منال عثمان محمد. التلاهين، فاطمة محمد راشد. (2020) إلى التعرف على مدى توافر الكفايات الإرشادية لدى المرشدين وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر مدراء المدارس في الأردن في ضوء بعض المتغيرات، وطبقت أداتي الدراسة وهما استبانة الكفايات الإرشادية واستبانة الأداء الوظيفي، على عينة الدراسة المكونة من ٨٠ مدير ومديرة مدرسة، في تربية عمان الأولى بعد التحقق من خصائصهما السيكومترية من خلال الصدق والثبات، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر مدراء المدارس حول علاقة الكفايات الإرشادية لدى المرشدين وعلاقة ذلك بأدائهم الوظيفي، كما أظهرت وجود فروق

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠٥،٠) في وجهات نظرهم تعزى لمتغيري الخبرة والجنس، ووجدت أيضا فروق واضحة ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر مدراء المدارس حول علاقة درجة امتلاك المرشدين للكفايات الإرشادية بأدائهم الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتوصلت نتائج دراسة Brookshear, Amanda A(2015)، التي تم تطبيقها على 343 من المرشدين الأسريين المعتمدين بالولايات المتحدة إلى العوامل المرتبطة بممارسة الإرشاد الأسرى وهي: التدريب والخبرة والجدارة الإرشادية المتعددة الثقافات وأبعاد السلوك الأخلاقى والعوامل التى تساعد على إدماج الأسرة فى العملية العلاجية.

وأشارت دراسة عبدالبارى، أشرف السيد. (2014) إلي متطلبات الجدارة في الأبعاد المحددة للسلوك والكامنة وراء فشل أو نجاح أداء وظيفة معينة أو مجموعة معينة من الوظائف ، وقد تحتوي هذه الأبعاد على المعرفة والمهارات والسلوكيات وعوامل أخري يمكن تحديدها بمنتهي الدقة حيث تتبع متطلبات الجدارة من ثلاثة مصادر هي متطلبات العمل المنعكسة من كفاءة العمل، ومضمون الوظيفة ذاتها لتحديد المتطلبات الفنية أو المهنية وأيضاً الكفاءات القيادية والإدارية والشخصية، بالإضافة للمستوي الثقافي الذي يستطيع الفرد أن يعمل وينتج من خلاله.

كما قدم عبد المعطى, أيمن سيد سعيد. (2014) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى الجدارات الوظيفية وعلاقتها بالأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب من خلال تحقيق مجموعة الأهداف الفرعية: جدارات المعارف – المهارات – القيم وعلاقة كل منها بالأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب، وطبقت الدراسة على جميع إدارات رعاية الشباب بجامعة الفيوم باستخدام منهج المسح الاجتماعى الشامل لأخصائيي رعاية شباب بجامعة الفيوم، وعددهم (٨٨) أخصائى رعاية شباب، وحددت الدراسة مستوى الجدارات الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب: جدارات المعارف لأخصائيي رعاية الشباب وتشمل (معارف خاصة بالمهنة، معارف خاصة بمجال رعاية الشباب، معارف إدارية، وجاءت متوسطة القوة وأقرب إلى الضعيف نسبياً) – جدارات المهارات لأخصائيي رعاية الشباب وتشمل (مهارة حل المشكلة، مهارة الاتصال، مهارة التنسيق، مهارة التخطيط، مهارة إدارة الوقت، المهارة فى التقييم، وجاءت متوسطة القوة نسبياً) – جدارات القيم لأخصائيي رعاية الشباب وتشمل (القيم المهنية اللازمة للعمل مع الشباب، القيم المهنية اللازمة للعمل مع فريق العمل، القيم اللازمة للعمل مع نسق الجامعة، القيم المهنية اللازمة للعمل مع المجتمع المحلى، وجاءت ضعيفة القوة

نسبياً) كما استنتجت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الجدارات الوظيفية والأداء المهنى لأخصائيي رعاية الشباب ، واتضح ذلك من خلال وجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جدارات كل من المعارف – المهارات – القيم ومؤشرات تطوير الأداء المهنى لأخصائيي رعاية الشباب.

وبتحليل تلك الدراسات السابقة يتبين ما يلى:

1- أهمية تركيز بحوث ودراسات الخدمة الاجتماعية علي تنمية جدارات طلابها قبل التخرج من خلال التدريب الميداني، وللأخصائيين الاجتماعيين في مجالات عمل الخدمة الاجتماعية المختلفة.

2- أثر إعطاء الأولوية لمتطلبات الجدارة في أبعادها المحددة على فشل أو نجاح أداء وظيفة معينة أو مجموعة معينة من الوظائف، وتتمثل هذه الأبعاد في المعرفة والمهارات والسلوكيات.

ومما سبق تظهر محاولة تلك الدراسة تحديد جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء ، حيث تنطلق الدراسة من أربعة تساؤلات فرعية توضح جوانب الجدارة لدى الأخصائيين الاجتماعيين المعرفية – الوظيفية – الشخصية السلوكية – الأخلاقية لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، الأمر الذي يمكن أن يتيح تعامل الأخصائي الاجتماعي مع الحالات الأسرية باستخدام الإرشاد الالكتروني.

ثانيا : أهمية الدراسة:-

1- محاولة المساهمة في تحديد مستوى جدارة الاخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الأسرية لممارسة الإرشاد الالكتروني معهم التي قد تساهم في تيسير تعرف الاخصائيين الاجتماعيين الآخرين على متطلبات العمل في هذا النطاق.

2- قلة الدراسات والبحوث المصرية والعربية السابقة في طريقة خدمة الفرد التي تطرقت إلى قضيتي الجدارة لدى الاخصائيين الاجتماعيين وممارستهم للإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية كأحد عمليات الممارسة المهنية مع الأفراد .

ثالثا: أهداف الدراسة:

1- تستهدف الدراسة الراهنة إثراء الممارسة المهنية الالكترونية لطريقة خدمة الفرد عن طريق توضيح الجدارات المتوافرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين من أجل تدعيم جوانب القوة وتلافي جوانب الضعف المرتبطة بجدارة الممارسة المهنية للإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية.

2- محاولة الإسهام في إثراء الجانب النظري لطريقة خدمة الفرد بالمجال الأسري في ظل المتغيرات المعاصرة من كيفية استخدام البيئة الافتراضية في إرشاد الحالات الأسرية .

2- تحديد الفروق بين جوانب الجدارة – المعرفية والوظيفية والشخصية السلوكية والأخلاقية – المتوافرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية.

رابعاً : مفاهيم الدراسة:

(1) الإرشاد الالكتروني :

يعرف الإرشاد في اللغة تبعاً لما ورد في لسان العرب لابن منظور (الرشد والرشد والرشاد : نقيض الغي ، ورشد الإنسان بفتح الراء : يرشد رشدة ، وبضم الراء ، ورشد بالكسر : يرشد رشدا ورشادة فهو راشد ورشيد ، وهو نقيض الضلال ، إذا أصاب وجه الأمر والطريق ، وفي الحديث النبوي " عليكم بسنتي وسنة الخلفاء الراشدين من بعدي ". وأرشده الله ورسوله إلى الأمر ورشده : هداه ، واسترشده طلب منه الرشد، وفي الحديث: إرشاد الضال أي هدايته الطريق وتعريفه ، والرشدي اسم للرشاد ، وفي أسماء الله تعالى الرشيد : هو الذي أرشد الخلق إلى مصالحهم أي هداهم ودلهم عليها(ابن منظور. ص. 1649) .

ويعرف معجم ميريام وبستر (2022.merriam-webster) المرشد (mentor) على أنه مستشار أو مرشد موثوق به، كما يعرف معجم ميريام وبستر المرشد (guide) على أنه الشخص الذي يوجه سلوك الآخرين أو مسار حياتهم.

ويعرف حامد زهران الإرشاد على أنه عملية مساعدة الفرد وتشجيعه على الاختيار والتقرير والتخطيط للمستقبل بدقة وحكمة ومسئولية في ضوء معرفة واقع المجتمع الذي يعيش فيه (زهران، حامد عبد السلام. 1998. ص.11).

ويعرف بيركس وستيفلر (Burks & Stefflre1979) مصطلح الإرشاد بأنه علاقة مهنية بين مرشد مدرب ومسترشد، وهذه العلاقة تتم في إطار "شخص لشخص" رغم أنها قد تشتمل أحيانا على أكثر من شخصين، وهي معدة لمساعدة المسترشدين على تفهم واستجلاء نظرتهم في حياتهم وأن يتعلموا أن يصلوا إلى أهدافهم المحددة ذاتيا من خلال اختيارات ذات معنى وقائمة على معلومات جيدة، ومن خلال حل مشكلات ذات طبيعة انفعالية أو خاصة بالعلاقات مع الآخرين (ذات طبيعة اجتماعية) (عدنان أحمد الفسفوس. 2007).

والإرشاد الأسري هو عملية مساعدة أفراد الأسرة" الوالدين والأولاد وحتى الأقارب"، فرادى أو كجماعة، في فهم الحياة الأسرية ومسئولياتها، لتحقيق الاستقرار والتوافق الأسري، وحل المشكلات الأسرية (زهران، حامد عبد السلام. 1998. ص.151).

كما يعرف الإرشاد الأسري على أنه مجموعة من التوجيهات العلمية التي تقدم للأسرة خاصة الوالدين بهدف تدريب وتعليم أفراد الأسرة علي اكتساب المهارات والخبرات التي تساعدها في مواجهة مشكلاتها المترتبة لديها(الدخيل، عبدالرحمن بن إبراهيم. 2017. ص.93).

أما الإرشاد الإلكتروني فيعرف على أنه وسيلة لتوفير علاقة إرشادية باستخدام البرامج عبر الإنترنت أو البريد الإلكتروني يسمح للمشاركين بالتواصل على النحو الذي يناسبهم وعلى اختلاف التوقيتات الزمنية المتواجدين بها لأنه يلغي الحاجة إلى أن يكونوا في نفس الموقع الفعلي (Kenan, Dikilitas; Enisa, Mede; Derin, Atay. 2018. p. 114.).

كما يعرف الإرشاد الإلكتروني بأنه علاقة يقدم فيها المرشد – عادة ما يكون أكثر خبرة أو شخصًا أكبر سنًا – التوجيه والدعم لشخص أقل خبرة أو أصغر سنًا (المتدرب) عبر تقنيات الاتصال عن بعد. يشار إلى الإرشاد الإلكتروني أيضًا باسم الإرشاد عن بعد أو الإرشاد عبر الإنترنت أو الإرشاد الافتراضي. يستخدم مصطلح الإرشاد عن بعد بشكل روتيني عند إجراء علاقات الإرشاد عبر الهاتف أو الوسائط التي تنقل الاتصالات الصوتية إلكترونيًا ، بينما يشير مصطلح الإرشاد الإلكتروني في المقام الأول إلى الاتصالات الإلكترونية القائمة على النص المكتوب(Single, P. B.; & Single, R. M. 2005. p.p. 301–320).

وتعرف الاستشارات الأسرية الإلكترونية: بأنها نوع من المشورة التي تساعد أفراد الأسرة على تحسين أنماط الاتصال وحل النزاعات بين الأزواج أو أفراد الأسرة. وعادة ما يتم توفير العلاج الأسري من قبل طبيب نفسي، أو أخصائي نفسي، أو أخصائي اجتماعي سريري(اكلينيكي) أو معالج مرخص، ويتم تقديم الخدمة مباشرة من خلال الإنترنت ووسائل الاتصال التكنولوجية المتقدمة دون الحضور إلى المكان المخصص للاستشارات الأسرية. وتعرف الاستشارات الأسرية الإلكترونية أيضاً: بأنها الاستشارات العائلية عبر الانترنت. وتساعد الاستشارات العائلية عبر الانترنت العائلات على التواصل بطريقة صحية، وتحديد القيم العائلية، وفهم بعضها البعض بشكل أفضل، واكتساب نظرة ثاقبة على القضايا والديناميكيات العائلية، والنمو السليم للأسرة. وتعطي الاستشارة للعائلات الأدوات اللازمة لحل النزاعات، والتعامل مع الحالات المحددة،

للتعامل مع الفجوة بين الأجيال، والحفاظ على ديناميكية الأسرة الصحية. وتستند المشورة الأسرية عبر الانترنت على نهج العلاج المنظم الذي لا يري الناس أفراد، وإنما أشخاص تربطهم علاقات متعددة متضمنة سلسلة من التفاعلات والديناميات(المومني، فواز بن أيوب. 1440هـ. ص.12).

ويعرف الإرشاد الأسري الإلكتروني على أنه نوع من أنواع الإرشاد الأسري عبر مواقع التواصل الإلكترونية، حيث يهدف الإرشاد الأسري الإلكتروني إلى تقديم العون لجميع أفراد العائلة حتى يتم تحسن نوعية التواصل بين أفراد العائلة الواحدة، بالتالي تجنب وقوع المشاحنات والخلافات بين أفراد العائلة وتكون طبيعة العلاقة القائمة بين العائلة أساسها المحبة والتعاون (عتوم، حنان. 2021).

(2) الجدارة:

يعود مصطلح الجدارة في اللغة الإنجليزية إلي كلمة (competence) وهي مشتقة من (competer) وهي كلمة لاتينية، والتي تعني "أن تكون مناسب"، وقد تم تطوير مفهوم الجدارة في علم النفس، في اشارة لقدرة الفرد على الاستجابة لبعض المطالب التي فرضتها عليهم بيئتهم ، وتتألف الجدارة من أربعة عناصر رئيسية هي : الجدارة المعرفية والجدارة الوظيفية والجدارة الشخصية والسلوكية والجدارة الأخلاقية ، وتعرف الجدارة المعرفية : أنها امتلاك المعرفة المناسبة المتعلقة بالعمل ، وتعرف الجدارة الوظيفية بأنها:القدرة علي أداء مجموعة من المهام المستندة إلي العمل بفعالية لتحقيق نتائج محددة، وتعرف الجدارة الشخصية : بأنها القدرة علي تبني سلوكيات مناسبة وملحوظة في الحالات المتصلة بالعمل ، وتعرف الجدارة القيمية والأخلاقية : بأنها امتلاك القيم الشخصية والمهنية المناسبة والقدرة علي إصدار أحكام سليمة تستند إلي تلك الحالات المتصلة بالعمل(sampson.& fytros. 2008. pp. 159-162).

وينقسم العلماء في تعريفهم للجدارات إلي مجموعتين: المجموعة الأولى تري أنها هي مجموعة من السلوكيات، مثل القدرة علي الأداء، والقدرة علي الاختيار، والرغبة في الإنجاز والثقة في الذات، أما المجموعة الثانية فتعبر عن الجدارات باعتبارها مجموعة من الصفات مثل امتلاك مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات لأداء مجموعة من الأنشطة، وتتنوع الجدارات بين

جدارات فردية وجدارات وظيفية وجدارات ادارية وجدارات تنظيمية وجدارات تكنولوجية وجدارات مؤسسية وجدارات استراتيجية. (صقر، زكي محمود زكي. 2015. ص11).

ويعرف اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون (INTEC. 2004. ص136) الجدارة بأنها: المعرفة والمهارات والقدرات والسمات الشخصية التى تؤثر بطريق مباشر في أداء أى فرد للعمل.

كذلك تعرف الجدارة بأنها القدرة على تطبيق مجموعة متكاملة من المعارف، والمهارات والاتجاهات بهدف تنفيذ مهام وأدوار وظيفية محددة وفقاً لمعايير قياسية معينة يحددها الممارسون في مجال هذه الوظيفة واعتماداً على توافر صفات شخصية معينة لدى الموظف (مثل الرغبة في الإنجاز، والداقعية، والثقة في الذات) (Yonnette&Semple, 2012, p.13).

وعرفت الجدارة الوظيفية في الخدمة الاجتماعية بأنها : القدرة علي إنجاز متطلبات الوظيفة أو أي التزام ، وتشمل كل المؤهلات العلمية والخبرات التي يتطلبها ثبات القدرة من خلال اختبارات إعطاء رخصة مزاولة المهنة واختبارات شهادات التخصص، العمل، والقدرة علي تحمل واجبات العمل وتنفيذها وتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية مع الالتزام بقيم المهنة (السكري، أحمد شفيق.2000 ،ص. 721).

كما تعرف الجدارة على أنها القدرة على إنجاز متطلبات الوظيفة أو أية إلتزام وتأتي بمعنى مقدرة أو كفاءة أو أهلية، والجدارة في الخدمة الاجتماعية تشمل كل المؤهلات العلمية والخبرات التي يتطلبها العمل، وإثبات القدرة من خلال اختبارات إعطاء رخصة مزاولة المهنة واختبارات شهادات التخصص والقدرة على تحمل واجبات العمل وتنفيذها وتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية مع الالتزام بقيم المهنة (Wenshi, 2010, p.13).

ويمكن التفرقة بين كل من "الجدارة" و"الكفاءة" و"الفاعلية"، فالجدارة (Competency) في معناها الواسع تشمل المعرفة العِلمية والعَملية والمهارات المكتسبة والقدرات والسمات الشخصية، وهي كلها مطلوبة للقيام بالأعمال التي تتطلبها مهمة من المهام أو وظيفة من الوظائف. بينما الكفاءة (Efficiency) هي اصطلاح إداري متعلق بالموارد المتوفرة أو الطاقة التي يمتلكها الفرد، ومدى ترشيد استخدامها لتحقيق الأهداف. وتتحقق الكفاءة عندما نستخدم أقل كم ممكن من الموارد والمدخلات لإنتاج أكبر كم ممكن من المخرجات والنتائج المرغوبة. والكفاءة كذلك هي

مقدار الأداء النافع مقسوما على الحد الأقصى للأداء النافع الممكن تقديمه. فالفرق الرئيس بين "الجدارة" و "الكفاءة"؛ أن "الجدارة" هي الجزء الباطن من الأداء، و"الكفاءة" هي الجزء الظاهر، أي الاعتماد على هذه الجدارات التي تم امتلاكها في استخدام الموارد المتاحة في سبيل تحقيق الأهداف. أما الفاعلية (Effectiveness) فتتعلق بمدى تحقيق الأهداف وتلبية المتطلبات والحاجات. وعادة ما ترتبط الفاعلية بالقيادة، وترتبط الكفاءة بالإدارة. لذلك فان الفاعلية تتحقق عندما يكون هناك رؤيا واضحة وأهداف محددة واستراتيجيات ومبادئ وقيم وتنمية وتطوير وغير ذلك من سمات القيادة، وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت والموارد ورقابة ومتابعة. عندما يكون هناك فعالية ولا يوجد كفاءة فان الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة، وفي حالة عدم وجود فعالية ووجود كفاءة فان الأعمال تنجز ولكن بدون وضوح الأهداف(أبونبعه ، علاء عبدالعزيز. 2016).

ويمكن تلخيص العلاقة بين الجدارة والكفاءة والفاعلية بتوضيح أن الموظفين الجديرين هم أهم ما تمتلكه المؤسسات، فيمكن أن نميز الموظفين الجديرين الذين هم الأصول الحقيقية للمؤسسة من الموظفين غير الجديرين، كما يمكن تحويل كل الموظفين الموجودين إلى موظفين جديرين، والتفرقة بين الكفاءة التى تعنى أداء العمل بطريقة صحيحة (To Do Things Right)، والفعالية التى تعنى أداء العمل الصحيح بطريقة صحيحة (To Do The Right Things)، والجدارة التى تعنى أداء العمل الصحيح بطريقة صحيحة بواسطة الشخص الصحيح أو المناسب (To Do The Right Things By The Right Person)، كل ذلك يمكن أن يتم من خلال نماذج ومقاييس الجدارة. والكفاءة تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ماهو مقدار المدخلات من الأشخاص والمواد الخام والأموال اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود، وتعني الكفاءة تحقيق أعلى منفعة من خلال استخدام الموارد المخطط لها، وترتبط الفعالية بالمخرجات والنتائج، وترتبط الكفاءة بالإدارة والموارد (المدخلات) بمعنى أن الكفاءة تزيد كلما كانت الموارد التي تم استعمالها أقل، قياساً بالنتائج المتحققة. لذلك فان الفعالية تتحقق عندما يكون هناك رؤيا واضحة وأهداف محددة واستراتيجيات ومبادئ وقيم وتنمية وتطوير وغير ذلك من سمات القيادة. وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة. وعندما يكون هناك فعالية ولا يوجد كفاءة فان الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة، وفي حالة عدم وجود فعالية ووجود كفاءة فان الأعمال تنجز

ولكن بدون وضوح الأهداف، ويعتبر مفهوم الكفاءة ملازماً لمفهوم الفاعلية، ولكن لا يجب أن يستخدما بالتبادل، فقد تكون المؤسسة فعالة ولكنها ليست كفؤ؛ أي أنها تحقق أهدافها ولكن بتكاليف عالية، وعدم كفاءة المؤسسة يؤثر سلباً على فاعليتها، فلن تكون استراتيجيتها مستدامة على المدى الطويل لأن مخرجها أو منتجها أو الخدمة التي تقدمها ستكون مكلفة للغاية، وهكذا فإن المفهومان يكمل كل منهما الآخر.

وتبعاً لما سبق، فإن هذه الدراسة يمكن أن تحدد تعريف الجدارة إجرائياً كما يلي:

1. قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاستجابة بفعالية لبعض المطالب المتعلقة بالعمل مع الحالات الأسرية.
2. تتمثل جوانب تلك الجدارة فيما يلي :
   أ. الجوانب **المعرفية** .
   ب.الجوانب **الوظيفية.**
   ج.الجوانب **الشخصية السلوكية.**
   د. الجوانب **الأخلاقية.**

(3) مفهوم الحالات الأسرية:

عرف شرتزر ولیندن(Linden& Shertzer، 2009) دراسة الحالة على أنها تقرير شامل متميز بالتحقيقات التشخيصية والتحليلية المكثفة حول الفرد أو حول أي وحدة اجتماعية، حيث يركز الانتباه على العوامل المساهمة في تنمية أبعاد معينة في الشخصية أو تطوير مشكلات خاصة متعلقة بها.

وفي كثير من الأحيان يتم استخدام مصطلح الحالة كمرادف لمصطلح العميل. "فالعميل يمثل الكيان الذي يتعامل معه الأخصائي الاجتماعي لتوصيل الخدمة وتقديم المساعدة المهنية" (سليمان. حسين حسن، عبد المجيد. هشام سيد، البحر. منى جمعة، 2005، ص.143). "فلقد تعارف المشتغلون بالخدمة الاجتماعية عامة وطريقة خدمة الفرد خاصة على إطلاق لفظ العميل على حامل المشكلة أو طالب المساعدة.. أو بالأحرى يطلق لفظ العميل على كل فرد يحتاج إلى معاونة أخصائي خدمة الفرد، فليس بالضرورة كل من يحضر للمؤسسة يكون عميلاً، ولكن بالضرورة كل من توجه إليه خدمات المؤسسة وتنطبق عليه شروطها وتتماشى مع وظيفتها طبيعة مشكلته فهو عميل في خدمة الفرد" (جبل. عبد الناصر عوض أحمد، 2003،

ص.133). إلا أنه– من وجهة نظر الباحث– فإن مصطلح الحالة يستخدم بشكل أكثر في طريقة خدمة الفرد ليعبر عن أحد الأفراد الذي يمكن أن تقدم له الخدمة من قبل الأخصائي، أما العميل فقد يستخدم في بعض الأحيان في الطرق المهنية الأخري للخدمة الاجتماعية للتعبير عن وحدة العمل بغض النظر عن حجمها أو عددها.

وفي الرعاية الاجتماعية بمجال الأسرة والطفولة ، يقصد بالحالة هنا الأسرة بأكملها التي يشترك الأخصائي بالنشاط المهني معها، ويتم التعامل مع الحالات بغض النظر عن عدد الأطفال داخل الأسرة الواحدة(South Tyneside Council, 2018, p.2).

لذا فإنه تبعاً لهذه الدراسة يمكن تعريف الحالات الأسرية إجرائياً كما يلي:

1. أشخاص يقدم لهم أخصائي خدمة الفرد إرشادات فيما يرتبط بالأسرة التي ينتمي إليها هؤلاء الأشخاص.
2. يقدم أخصائي خدمة الفرد تلك الإرشادات باستخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة.
3. يمارس أخصائي خدمة الفرد الإرشاد الالكتروني من خلال المؤسسة التي يمثلها .

خامساً : تساؤلات الدراسة

تنطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيسي مؤداه:

ما جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء ؟

ويمكن أن يتفرع التساؤل الرئيسي إلى أربعة تساؤلات فرعية هي:

١– ما الجوانب المعرفية المطلوبة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء ؟

٢– ما الجوانب الوظيفية المطلوبة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء ؟

٣– ما الجوانب الشخصية السلوكية المطلوبة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء ؟

4– ما الجوانب الأخلاقية المطلوبة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء ؟

سادساً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

(1) نوع الدراسة:

يتحدد نوع الدراسة تبعاً لهدفها المتمثل في توضيح جوانب الجدارة المختلفة لدى الأخصائيين الاجتماعيين المعرفية والوظيفية والشخصية السلوكية والأخلاقية لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية.

وتماشياً مع ذلك فإن الدراسة الراهنة تنتمي الي نمط الدراسات الوصيفية التحليلية، حيث تهدف الدراسات الوصفية الي تحديد خصائص هذه القضية البحثية ودراسة الظروفها المرتبطة بها مع تسجيل دلالاتها وخصائصها وتصنيفها وكشف ارتباطاتها بمتغيرات أخرى من أجل وصف دقيق وشامل لتلك القضية من كافة جوانبها ولفت النظر الي جوانبها المختلفة المرتبطة بها.

(2) المنهج المستخدم في الدراسة:

اتساقاً مع طبيعة الدراسة فقد وقع الاختيار على استخدام منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة بتحديد آراء الخبراء والأكاديميين حول جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية.

(3) أدوات الدراسة:

تماشياً مع متطلبات الدراسة، تم استخدام الأدوات التي تتفق وطبيعة الاستراتيجية المنهجية كما يلي:

أ- أدوات جمع البيانات:

1- استمارة قياس جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من إعداد الباحث:

ويمكن تحديد أبعاد الاستمارة الرئيسية تبعاً للجوانب المطلوبة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية الآتية:

الجوانب المعرفية- الجوانب الوظيفية- الجوانب الشخصية السلوكية- الجوانب الأخلاقية المطلوبة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية حيث تم تحديد استجابة آراء المبحوثين في 5 أنماط، هي: (متواجدة بشدة- متواجدة- غير متأكد- غير متواجدة- غير متواجدة بشدة).

وفيما يلى عرض لأسلوب تصميم استمارة القياس :

تناول الباحث مراحل عدة لتصميم هذه الاستمارة وهى :

المرحلة التمهيدية :

قام الباحث بالرجوع إلى الكتابات والأدبيات المتصلة بالإرشاد الالكتروني، بالإضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة المتصلة بالدراسة الراهنة وقام بالإطلاع على الاستمارات والمقاييس الخاصة بهذه الدراسات واستفاد منها فى الحصول على بعض المتغيرات المتصلة بموضوع الدراسة وتم تحديد أبعاد الدراسة فيما يلي:

الجوانب المعرفية – الجوانب الوظيفية – الجوانب الشخصية السلوكية – الجوانب الأخلاقية.

مرحلة صياغة الأسئلة المبدئية:

وكانت عبارة عن استمارة قياس جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، حيث بدأ الباحث الإجراءات الميدانية بتصميم استمارة القياس لتحويل المعلومات الكيفية إلى بيانات كمية وذلك لتحديد البيانات التي يجب الحصول عليها من المبحوثين, وقام الباحث بتحديد واختيار عبارات استمارة استمارة القياس من خلال اطلاعه على الاستبيانات والاختبارات في عدة بحوث سابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، حيث قام بجمع وصياغة وتصنيف وتوزيع العبارات التي تتصل بموضوع الدراسة حيث تم تصميمها بالاعتماد على مقياس (ليكرت) الترتيبي الخماسي (1–5) الذي يبدأ من (متواجدة بشدة – متواجدة – غير متأكد – غير متواجدة – غير متواجدة بشدة).

تحديد مجموعة من العبارات المبدئية الخاصة بكل بعد : قام الباحث بتجميع عدد من العبارات من خلال الاستفادة من معطيات الجانب النظري والدراسات المرتبطة بالموضوع ، وبلغ مجموع العبارات 89 عبارة.

مراجعة عبارات المقياس في صورته المبدئية: وفى ضوء ذلك تم إضافة 12 عبارة ، وتعديل بعض العبارات الأخرى، ليصبح مجموع عبارات استمارة القياس 101 عبارة.

التأكد من صدق المقياس: تم استخدام طريقة الصدق الظاهري، وذلك بعرض استمارة القياس على 10 أعضاء من هيئة التدريس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية، وكلية الخدمة الاجتماعية بأسوان، وبناءً على التحكيم قام الباحث بإضافة بعض العبارات وتعديل صياغة البعض منها، لتصبح عبارات استمارة القياس في صورته النهائية 103 عبارة، بنسبة اتفاق لا تقل عن 80% على كل عبارة، وتم تحديد أوزان العبارات كما يلي: متواجدة بشدة 5 درجات – متواجدة 4 درجات – غير متأكد 3 درجات – غير متواجدة درجتان – غير متواجدة بشدة درجة واحدة.

– إجراءات ثبات و صدق الاستبيان

أ- إجراءات صدق الاستبيان

اعتمد الباحث في إجراء صدق الاستمارة على ما يعرف بصدق المحتوى أو الصدق المنطقي ولتحقيق هذا النوع من الصدق قام الباحث بالاتي :

- الإطلاع على العديد من الكتابات النظرية التي تناولت موضوع الإتجاهات.
- الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة المتعلقة الإتجاهات.

ب- إجراءات ثبات الاستبيان

- طريقة إعادة الاختبار

تم حساب ثبات استمارة قياس جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية بعد تطبيقها على عينة من (10) منهم. وذلك بطريقة إعادة اختبار المقياس وبفاصل زمني قدره (14) يوم من إجراء التطبيق الأول وتراوحت معاملات الثبات ما بين (0.82- 0.88) كما هي موضحة في جدول (1).

جدول رقم (1)

معاملات الثبات للاستبيان بطريقة إعادة تطبيق المقياس

الأبعاد	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع
معامل الثبات	*0.87	0.82 *	* 0.83	* 0.88

* دالة عند مستوى 0.01

- تحديد أوزان عبارات وأبعاد استمارة القياس :-

اعتمدت الاستمارة فى صياغة الاستجابة على التدريج الخماسي (1-5) الآتى: متواجدة بشدة – متواجدة – غير متأكد – غير متواجدة – غير متواجدة بشدة.

وتكونت استمارة القياس من 103 عبارة ، وقام الباحث بإعطاء درجات وزنية للعبارات الموجبة كالتالى 5،4،3،2،1، بحيث تصبح الدرجة العظمى والوسطى والصغرى للعبارة الواحدة لمجموع المبحوثين البالغ عددهم 55 مبحوث هو 275 – 165 – 55 درجة على الترتيب، وقد احتوت الاستمارة على أربعة أبعاد، ثم قام الباحث بتحديد دلالة الدرجات المعيارية لاستمارة القياس الواحدة وهى عبارة عن حاصل ضرب عدد عبارات البعد فى الوزن.

جدول رقم (2)

يوضح حاصل ضرب عدد عبارات البعد فى الوزن للمفردة الواحدة

م	الأبعاد	الدرجة الكلية العظمى للبعد	الدرجة الكلية الوسطى للبعد	الدرجة الكلية الصغرى للبعد
1	البعد الأول	150=5×30	90=3×30	30=1×30
2	البعد الثاني	160=5×32	96=3×32	32=1×32
3	البعد الثالث	105=5×21	63=3×21	21=1×21
4	البعد الرابع	100=5×20	60=3×20	20=1×20
استمارة القياس		515=5×103	309=3×103	=1×103 103

ثم قام الباحث بتحديد دلالة الدرجات المعيارية لاستمارات القياس ككل وهى عبارة عن حاصل ضرب الدرجات المعيارية لاستمارة القياس الواحدة فى عدد المبحوثين.

جدول رقم (3)

يوضح حاصل ضرب الدرجات المعيارية لاستمارة القياس الواحدة فى عدد المبحوثين

م	الأبعاد	الدرجة الكلية العظمى للبعد	الدرجة الكلية الوسطى للبعد	الدرجة الكلية الصغرى للبعد
1	البعد الأول	8250=55×150	4950=55×90	=55×30 1650
2	البعد الثاني	8800=55×160	5280=55×96	=55×32 1760
3	البعد الثالث	5775=55×105	3465=55×63	=55×21 1155
4	البعد الرابع	5500=55×100	3300=55×60	=55×20 1100
استمارات القياس		=55×515 28325	=55×309 16995	=55×103 5665

ب– أدوات التحليل الاحصائي المستخدمة في الدراسة :

فقد اعتمدت الدراسة على بعض الأساليب الإحصائية التي تتماشى مع الدراسة الوصفية التحليلية عند معالجة البيانات الخاصة بالدراسة مثل معامل الارتباط لبيرسون الذي يتماشى مع البيانات الفترية والأوزان النسبية المرجحة والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية.

(4) مجالات الدراسة:

أ– المجال المكاني :

وهو البيئة التي يتم إجراء الدراسة بها ويتحدد المجال المكاني هنا في كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة أسوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بأسوان والمعهد المتوسط للخدمة الاجتماعية بأسوان وقسم الاجتماع بكلية الآداب بجامعة أسوان، والمؤسسات الحكومية والأهلية العاملة بالمجال الأسري بأسوان.

ب– المجال البشرى :

تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها 55 من الأكاديميين والخبراء المتخصصين بالمجال الأسري بأسوان من الذكور والإناث.

خصائص العينة:–

1– تم انتقاء العينة من السادة أعضاء هيئة التدريس والخبراء المتخصصين في المجال الأسري بأسوان.

2– ألا تقل مدة الخبرة في المجال الأسري عن 5 أعوام.

3– الاستعداد للإجابة على الاستمارة سواء في شكلها اليدوي المطبوع أو الرقمي باستخدام نموذج (google form).

ج– المجال الزمنى :

فترة إجراء الدراسة من 2022/11/1 إلى 2023/8/15.

سابعاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:-

1) البيانات الأولية:

جدول رقم (4)

يبين وصف مجتمع الدراسة

ن = 55

الفئة		مج ك	%
النوع	ذكر	36	%65.45
	أنثى	19	%34.55
	اجمالى الفئة	55	%100
السن	من 40 الى أقل من 50	31	%56.36
	من 50 الى أقل من 60	16	%29.09
	من 60 فأكثر	8	%14.55
	اجمالى الفئة	55	%100
المهنة	أستاذ جامعى	7	%12.73
	أستاذ جامعى مساعد	13	%23.64
	مدرس جامعى	6	%10.91
	خبير أسرى بمؤسسة حكومية	18	%32.73
	خبير أسرى بمؤسسة أهلية	11	%61.4
	اجمالى الفئة	55	%100
سنوات الخبرة	أقل من 10 أعوام	5	%9.09
	من 10 الى أقل من 20 عام	21	%38.18
	من 20 الى أقل من 30 عام	16	%29.09
	أكثر من 30 عام	13	%23.64
	اجمالى الفئة	55	%100

يتضح من الجدول رقم (4) والمرتبط بوصف عينة الدراسة ما يلي:

– بالنسبة للنوع، فإن نسبة الذكور بالعينة قد بلغت (65.45%)، فيما بلغت نسبة الإناث (35.55%)، وهو ما قد يرجع إلى قلة مساهمة المرأة في سوق العمل بالمجتمع الأسواني برغم ارتفاع نسبة مساهمة الإناث في القطاع الاجتماعي مقارنة مع قطاعات العمل الأخرى.

– وفيما يرتبط بسن العينة، فإن الأكاديميين والخبراء في المجال الأسري بالعينة ممن تراوح عمرهم بين 40 إلى أقل من 50 عاماً بلغت (56.36%) من المبحوثين، فيما بلغت نسبة من تجاوزت أعمارهم 60 عاماً بلغت (14.55%) من المبحوثين بالعينة واحتلت المرتبة

الاخيرة، وبرغم ذلك فإن تواجد هذه الفئة ترجع إلى أن نصف العينة تقريباً هي من الأكاديميين ويتواجد عدد من هذه الفئة في فئة الأساتذة الجامعيين.

- فبالنسبة للتصنيف تبعاً للمهنة، فقد بين الجدول أن النسبة الأكبر (32,73%) من المبحوثين هي من الخبراء الأسريين بالمؤسسات الحكومية، وفي المرتبة الثانية جاءت فئة الأساتذة الجامعيين المساعدين بنسبة (23.64%)، أما المبحوثين من المدرسين الجامعيين فقد جاؤوا في المرتبة الأخيرة بنسبة (10.91%).
- أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فقد أشارت الدراسة إلى أن أكبر نسبة من المبحوثين هي ممن قضوا فترة تتراوح من 10 إلي أقل من 20 عام في مجال عملهم، حيث بلغت نسبتهم (38,18%) من العينة وهو ما قد يتناسب مع انتماء غالبية المبحوثين إلى الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 عاماً (56.36% من عينة الدراسة)، بينما لم تتجاوز نسبة من بلغت سنوات خبرتهم أقل من 10 أعوام (9.09%) من العينة نظراً لقلة عدد فئة المدرسين الجامعيين في العينة الذين قد لا تتجاوز سنوات خبرة بعضهم في مجال عملهم العشر سنوات.

2) تحليل الجداول المرتبطة بأبعاد الدراسة :

جدول رقم (5)

المرتبط بالجدارة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية

م	الاستجابات	ك	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	يعرف الأخصائي الاجتماعي ماهية الارشاد الأسري	175	35	2.86	26
2	يمتلك الأخصائي معرفة بأنماط الأسر المختلفة.	232	46.4	793.	2
3	لدي الأخصائي تاريخ وتطور الارشاد الزواجي والأسري.	205	41	353.	16
4	يفرق الأخصائي بين الارشاد الأسري التقليدي والارشاد	180	36	942.	23
5	يدرك الأخصائي نظريات ونماذج الارشاد الأسري.	210	42	433.	14
6	يعرف أساليب متنوعة للتواصل مع أسر المسترشدين	200	40	263.	18
7	يفهم احتياجات المسترشدين الكترونياً.	180	36	942.	23
8	يكتشف حلول جديدة لجذب المسترشدين الكترونياً لاقامة	180	36	942.	23
9	يعرف كيفية القيام بالمقابلات التشخيصية	232	46.4	793.	2

10	يعرف كيفية تصميم الخريطة الجينية للعائلة	165	33	692.	29
11	يعرف كيفية تصميم رسم الخرائط العائلية.	185	37	023.	22
12	يعرف كيفية القيام بفحوصات الحالة التشخيصية	175	35	862.	26
13	يعرف كيفية تطبيق قوائم الأعراض.	170	34	2.77	28
14	يعرف كيفية القيام بالتقييمات النفسية والتعليمية	195	39	3.18	19

تابع: جدول رقم (5)

المرتبط بالجدارة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية

م	الاستجابات	ك	الوزن	النسبة	الترتيب
15	يدرك عملية التشخيص، بما في ذلك التشخيص التفريقي	20	41	3.3	16
16	يدرك استخدام أنظمة التصنيف التشخيصي الحالية بما في	16	33	2.6	29
17	يفهم الأخصائي الحياة الجنسية البشرية وتأثيرها على أداء	21	42	3.4	14
18	يعرف الشيخوخة والتأثيرات بين الأجيال والمخاوف الأسرية ذات	22	44	3.5	9
19	يدرك الأخصائي تأثير الأزمة والصدمات على الزواج وأسر	22	45	3.6	7
20	يعرف الأخصائي تأثير الادمان على الأزواج وأسر المسترشدين	23	47.	3.8	1
21	يدرك الأخصائي تأثير العنف بين الأشخاص على الأزواج وأسر	23	46.	3.7	4
22	يفهم الأخصائي تأثير البطالة على الأزواج وأسر المسترشدين	23	46.	3.7	4
23	يدرك الأخصائي تأثير التغيرات في الوضع الاجتماعي	22	44	3.5	9
24	يعرف الأخصائي تفاعلات مهن الأزواج وأسر المسترشدين	22	44	3.5	9
25	يدرك الأخصائي العوامل الجسدية والعقلية والنفسية والصحية	22	45	3.6	7
26	يعرف الأخصائي العوامل الثقافية ذات الصلة بالأسرة، بما في	23	46	3.7	6
27	يدرك الأخصائي المواقع الالكترونية للمنظمات المهنية ذات	19	39	3.1	19
28	يعرف الأخصائي الاعتبارات الأخلاقية والقانونية لقانون الأسرة	22	44	3.5	9
29	يعرف الأخصائي تفاعلات أدوار الجنسين على الأزواج وأسر	22	44	3.5	9
30	يدرك الأخصائي معايير اعداد ومستندات تفويضه بالمواقع	19	38	3.1	21
	إجمالي	61	122	100	

من الجدول السابق المرتبط بالجدارة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، يظهر أن معرفة الأخصائي لتأثير الإدمان على الأزواج وأسر المسترشدين إلكترونياً قد احتلت المرتبة الأولى فيما يتعلق بجوانب الجدارة المعرفية للأخصائيين

الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية بنسبة (3.87%)، وتليها في المرتبة التالية الجوانب المرتبطة بكل من: امتلاك الأخصائي معرفة بأنماط الأسر المختلفة، ومعرفته بكيفية القيام بالمقابلات التشخيصية بنسبة (3.79%)، بينما بينت نتائج الدراسة تدني نسبة جوانب الجدارة المعرفية التالية التي احتلت المراتب الثلاثة الأخيرة بنسب (2.77%)، (2.69%)، (2.69%) على الترتيب: معرفة الأخصائي كيفية تصميم الخريطة الجينية للعائلة، إدراكه استخدام أنظمة التصنيف التشخيصي الحالية بما في ذلك الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية (DSM) والتصنيف الدولي للأمراض (ICD)، ومعرفته كيفية تطبيق قوائم الأعراض، ويلاحظ أنه قد تكون جوانب الجدارة المعرفية الحديثة أو ما يمكن أن يطلق عليها الجوانب غير المرتبطة بالمعارف التقليدية للممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد في المجال الأسري بما يستوجب من ممارسي الإرشاد الأسري الالكتروني تنمية الجوانب المعرفية السابق ذكرها.

جدول رقم (6)

المتعلق بالجدارة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية

م	الاستجابات	ك	الوزن	النسبة	الترتيب
1	يستطيع الأخصائي صياغة أفكاره بشكل تفهمه الأسر	23	46.2	3.	2
2	يمتلك الأخصائي أكثر من حل للمشكلات التي تواجه	21	42	3.	13
3	يتصرف بسرعة للتعامل مع المواقف الطارئة التي تتعرض	21	43	3.	9
4	يستخدم لغة بسيطة سهلة تفهمها أسر المسترشدين	23	46.4	3.	1
5	يستطيع تذكر جميع الأعمال المطلوبة منه للعمل مع	20	41	3.	16
6	يضع الأخصائي خطة التعامل مع أسر المسترشدين	19	39	2.	28
7	يستطيع الأخصائي ادارة الحالة للعمل مع الأفراد والأزواج	20	41	3.	16
8	يستطيع الأخصائي التعامل مع النظام القانوني ذي الصلة	20	41	3.	16
9	يصمم الأخصائي استمارة بحث حالة الأسر من بنات أفكاره	20	41	3.	16
10	يبتكر الأخصائي أساليب جديدة لدراسة حالة أسر	18	37.8	2.	31
11	يستخدم الأخصائي أساليب جديدة لتسجيل حالة أسر	20	40.2	3.	24
12	يستطيع الأخصائي اختراع أشكال جديدة لتوجيه الأسئلة	19	38.2	2.	29
13	يبتكر الأخصائي حلول جديدة لجذب الأسر لاقامة علاقة	22	45	3.	4

14	يستثمر الأخصائي قدرات الأسر بأفضل شكل ممكن لتنميته	22	44	3.	6
15	يبتكر الأخصائي أساليب جديدة لجمع البيانات الخاصة	21	43	3.	9
16	يمد أسر المسترشدين الكترونياً بخبرات حياة أسرية جديدة	20	41	3.	16
17	يستطيع تطوير قدراته على الممارسة المهنية مع حالات	18	37.8	2.	31
18	يستطيع تطوير قدراته على الارشاد الالكتروني مع حالات	20	41	3.	16
19	يستطيع الأخصائي امداد الأسرة الكترونياً بمهارات أسرية	20	40	2.	25
20	يمتلك الأخصائي تدريباً مناسباً لممارسة الارشاد الالكتروني	20	41	3.	16
21	يوفق الأخصائي بين توقعات أفراد الأسرة المختلفة	21	42	3.	13

تابع: جدول رقم (6)

المتعلق بالجدارة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية

م	الاستجابات	ك المرجحة	الوزن	النسبة	الترتيب
22	يستطيع الأخصائي التواصل مع أفراد الأسرة بطرق	215	43	3.	9
23	يضع خططا بديلة للتعامل السليم مع الأسرة	205	41	3.	16
24	يقوم باضافة تفاصيل جديدة لطرق تعامله مع الأسرة	191	38.	2.	29
25	يستطيع كتابة تسجيل حالة الأسرة بكافة تفاصيلها	226	45.	3.	3
26	ينتهي من خطة عمله مع الأسرة في الوقت المحدد	210	42	3.	13
27	يستطيع تحديد العوامل المسببة للموقف الحالي للأسرة	220	44	3.	6
28	يقوم بالتعاقد شفوياً أو كتابةً لاتمام العمل مع حالات	200	40	2.	25
29	يضع برنامج زمني لانجاز العمل أثناء ممارسة الارشاد	200	40	2.	25
30	يستخدم الأسئلة المفتوحة والمغلقة المناسبة للعمل مع	225	45	3.	4
31	يستطيع تقدير معارف حالات المسترشدين الكترونياً	220	44	3.	6
32	يستطيع تقدير قدرات حالات المسترشدين الكترونياً	215	43	3.	9
	إجمالي	6685	133	100	

يبين الجدول رقم (6) الجوانب المتعلقة بالجدارة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، حيث يتضح أن استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لغة بسيطة سهلة تفهمها أسر المسترشدين إلكترونياً عند التعامل معها جاءت في صدارة آراء العينة فيما يتعلق بجوانب الجدارة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية بنسبة (3.47%)، وفي المرتبة التالية استطاعتهم صياغة أفكارهم بشكل تفهمه

الأسر بسهولة بنسبة (3.46%)، وفي المركز الثالث جاء الجانب المرتبط باستطاعتهم كتابة تسجيل حالة الأسرة بكافة تفاصيلها بنسبة (3.38%)، فيما أظهرت نتائج الدراسة تدني نسبة جوانب الجدارة الوظيفية المرتبطة بكل من استطاعة الأخصائيين الاجتماعيين اختراع أشكال جديدة لتوجيه الأسئلة لأسر المسترشدين إلكترونياً، وقيامهم بإضافة تفاصيل جديدة لطرق تعاملهم مع الأسر باستخدام الإرشاد الإلكتروني التي احتلت المرتبة قبل الأخيرة بنسبة (2.86%) لكل منهما، ثم جاء جانبي ابتكار الأخصائيين أساليب جديدة لدراسة حالة أسر المسترشدين إلكترونياً، واستطاعتهم تطوير قدراتهم على الممارسة المهنية مع حالات أسر المسترشدين إلكترونياً في المركز الحادي والثلاثين والأخير لكل منهما بنسبة (2.83%) .

جدول رقم (7)

يوضح بالجدارة الشخصية السلوكية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية

م	الاستجابات	ك	الوزن	النسبة	الترتيب
1	يتمتع الأخصائي في الأنشطة والأعمال التي تنمي قدرات	234	46.8	5.	1
2	يتسم بالمرونة في طريقة تسجيل حالة الأسرة	220	44	4.	11
3	يراعي الفروق الفردية بين أفراد الأسرة المتعددين	232	46.4	5.	3
4	يستطيع تنويع الألفاظ التي يستخدمها عند التعامل مع	220	44	4.	11
5	يستطيع تعديل سلوكه للوصول الى الحل السليم لموقف	225	45	4.	7
6	يوجه الأسئلة لنفسه عن امكانية وجود طرق أخرى	211	42.2	4.	17
7	يستكمل خطة تنمية الأسرة تفصيلا حتى النهاية	224	44.8	4.	9
8	يتفاعل الكترونياً مع حالات أسرية من خلفيات ثقافية	203	40.6	4.	19
9	يعمل مع المسترشدين لوضع توقعات واضحة لعلاقة	198	39.6	4.	21
10	ينسق بفعالية بين المسترشدين الكترونياً وأفراد الأسرة	219	43.8	4.	13
11	يوظف استراتيجيات مناسبة لتحسين التواصل مع	206	41.2	4.	18
12	يقيم علاقة مبنية على الثقة بينه وبين المسترشدين	223	44.6	4.	10
13	يحفز المسترشدين الكترونياً على استكمال خطة العمل	218	43.6	4.	14
14	يستوعب أساليب الاتصال المختلفة للمسترشدين	225	45	4.	7
15	يحفز ابداع المسترشدين الكترونياً	199	39.8	4.	20

16	يستخدم طرق اتصال فعال مع المسترشدين الكترونياً	231	46.2	5.	5
17	يستمع بفاعلية عندما يتحدث المسترشدين الكترونياً	232	46.4	5.	3
18	يقدم ملاحظات بناءة للمسترشدين الكترونياً	233	46.6	5.	2
19	يتصرف كنموذج ايجابي للمسترشدين الكترونياً	215	43	4.	15
20	يساعد المسترشدين على تحديد اهداف خطة العمل	226	45.2	4.	6
21	يستفيد الأخصائي من المواقع الالكترونية للمنظمات	215	43	4.	15
	إجمالي	460	921.	100	

من الجدول السابق المتعلق بالجدارة الشخصية السلوكية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، يتبين أن تنويع الأخصائيين الاجتماعيين في الأنشطة والأعمال التي تنمي قدرات الأسرة جاءت في المركز الأول في آراء العينة فيما يرتبط بجوانب الجدارة الشخصية السلوكية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية بنسبة (5.08%)، وفي المرتبة التالية تقديمهم ملاحظات بناءة للمسترشدين إلكترونياً بنسبة (5.06%)، وفي المركز الثالث جاء الجانب المرتبط بمراعاتهم الفروق الفردية بين أفراد الأسرة المتعددين، واستماعهم بفاعلية عندما يتحدث المسترشدين إلكترونياً بنسبة (5.03%) لكل منهما، بينما أوضحت نتائج الدراسة أن المراتب الثلاثة الأخيرة للجوانب المرتبطة بالجدارة الشخصية السلوكية كانت: تفاعل الأخصائيين الاجتماعيين إلكترونياً مع حالات أسرية من خلفيات ثقافية متعددة في المرتبة التاسعة عشر بنسبة (4.40%)، ثم تحفيزهم إبداع المسترشدين إلكترونياً الذي احتل المرتبة قبل الأخيرة بنسبة (4.32%) ، ثم جاء عملهم مع المسترشدين لوضع توقعات واضحة لعلاقة الإرشاد الإلكتروني في المركز الحادي والعشرين والأخير بنسبة (4.30%) .

جدول رقم (8)

المتعلق بالجدارات الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية

م	الاستجابات	ك	الوزن	النسبة	الترتيب
1	يحافظ الأخصائي على كرامة العملاء من المسترشدين	240	48	5.	1
2	يضع الأخصائي ضوابط للحفاظ على سرية معلومات	235	47	5.	2
3	يغالي الأخصائي في مقابل الخدمة التي يقدمها للمسترشدين	161	32.	3.	20

4	يمتلك أحكاماً قيمة مناسبة للتعامل مع حالات المسترشدين	220	44	.5	11
5	يتجنب الأحكام المسبقة على حالات المسترشدين الكترونياً	220	44	.5	11
6	يعرب الأخصائي عن الاحترام والتعاطف المناسبين	226	45.	.5	5
7	يلتزم الأخصائي بمعايد المقابلات الالكترونية مع المسترشدين	229	45.	.5	4
8	يتقبل الأخصائي العميل بغض النظر عن الاختلافات الثقافية	225	45	.5	6
9	يتجنب الأخصائي النقد والتحامل على المسترشدين الكترونياً ،	221	44.	.5	10
10	ينتقد الأخصائي الاجتماعي نفسه في تصرفاته وسلوكه مع	201	40.	.4	18
11	يقدر الأخصائي مشاعر المسترشدين الكترونياً ، وما يصاحبها	220	44	.5	11
12	يقتصر الأخصائي حصوله على المعلومات الضرورية	192	38.	.4	19
13	يبلغ الأخصائي المسترشدين الكترونياً بالموارد المتاحة.	230	46	.5	3
14	يساعد الأخصائي المسترشدين الكترونيا على تحديد وتوضيح	224	44.	.5	8
15	يساعد الأخصائي المسترشدين الكترونياً على تقييم عواقب كل	215	43	.4	15

تابع: جدول رقم (8)

المتعلق بالجدارات الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية

م	الاستجابات	ك	الوزن	النسبة	الترتيب
16	يساعد الأخصائي المسترشدين الكترونيا على اتخاذ أفضل	225	45	5.	6
17	يحتفظ الأخصائي بمعلومات المسترشدين الكترونياً في أماكن	210	42	4.	17
18	يرفض الأخصائي الحديث عن حالات المسترشدين الكترونياً	215	43	4.	15
19	يربط الأخصائي زمن العلاقة المهنية مع حالات المسترشدين	219	43.	5.	14
20	يؤمن الأخصائي بالخصوصية الفردية لحالة كل مسترشد	224	44.	5.	8
إجمالي		435	870	10	

أما الجدول رقم (8) فيوضح الجوانب التي تخص الجدارة الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، حيث يتضح أن حفاظ الأخصائيين الاجتماعيين على كرامة واحترام العملاء من المسترشدين إلكترونياً جاءت في صدارة آراء العينة فيما يتعلق بجوانب الجدارة الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية بنسبة (5.51%)، وفي المرتبة التالية وضع الأخصائيين الاجتماعيين ضوابط

للحفاظ على سرية معلومات المسترشدين إلكترونياً بنسبة (5.40%)، وفي المركز الثالث جاء الجانب المرتبط بابلاغهم المسترشدين إلكترونياً بالموارد المتاحة بنسبة (5.28%)، فيما أظهرت نتائج الدراسة انخفاض نسبة جوانب الجدارة الأخلاقية المرتبطة بكل من انتقاد الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم فى تصرفاتهم وسلوكهم مع المسترشدين إلكترونياً أولاً بأول الذي جاء في المرتبة الثامنة عشر بنسبة (4.62%)، فاقتصار الأخصائيين الاجتماعيين حصولهم على المعلومات الضرورية المتصلة بحل المشكلة من المسترشدين في المركز قبل الأخير بنسبة (4.41%)، ثم جاء مغالاتهم في مقابل الخدمة التي يقدمونها للمسترشدين إلكترونياً في المركز العشرين والأخير بنسبة (3.70%)، وفي الجانب الأخير لوحظ أن الغالبية العظمى من المبحوثين لا تعرف مقابل الخدمة الممقدمة الكترونياً للمسترشدين وهو ما أدى إلى تدني درجة هذا الجانب واحتلاله للمرتبة الأخيرة الأمر الذي يحتاج إلى مزيد من البحث للكشف عما يرتبط به من قضايا.

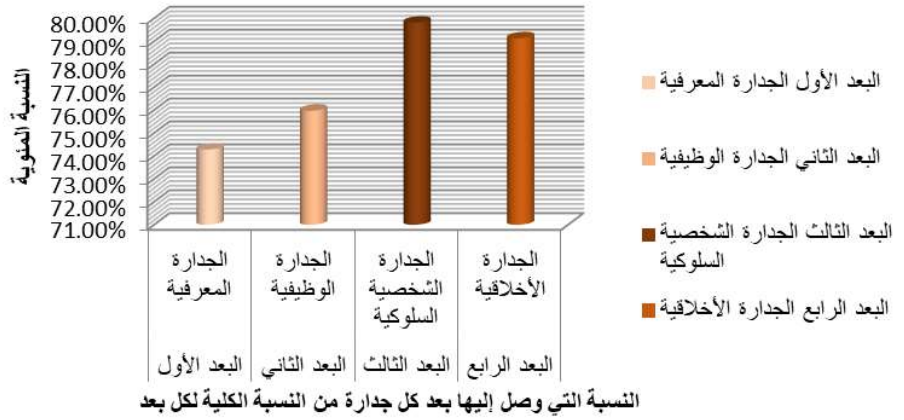
جدول رقم (9)

يبين متوسط الوزن المرجح والقوة النسبية للعبارة الواحدة

	البعد الأول الجدارة المعرفية	البعد الثاني الجدارة الوظيفية	البعد الثالث الجدارة السلوكية	البعد الرابع الجدارة الشخصية الأخلاقية	مجموع الأبعاد
متوسط وزن مرجح العبارة	40.85	41.78	43.90	43.52	42.28
القوة النسبية	%74.28	%75.97	%79.81	%79.13	%76.87
الترتيب	4	3	1	2	

شكل (1)

يوضح القوة النسبية للعبارة الواحدة لكل بعد من أبعاد الجدارة



النسبة التي وصل إليها بعد كل جدارة من النسبة الكلية لكل بعد

أما جدول رقم (9) والشكل رقم (1) المرتبطين بالمتوسط الحسابي للوزن المرجح والقوة النسبية للعبارة الواحدة على أبعاد استمارة قياس جدارة للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، فيوضح أن المتوسط الحسابي للجدارة الشخصية السلوكية كأحد أبعاد استمارة القياس كان الأعلى من بين كافة الأبعاد الأخرى حيث بلغ 43.90 بقوة نسبية 79.81%، وحل المتوسط الحسابي للجدارة الأخلاقية لكل عبارة في المرتبة الثانية وكانت درجته 43.52 بقوة نسبية 79.13%، تلاه المتوسط الحسابي للجدارة الوظيفية بدرجة تبلغ 41.78 بقوة نسبية 75.97%، فيما جاء المتوسط الحسابي لدرجات عبارات الجدارة المعرفية في المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ 40.85 لكل عبارة بقوة نسبية 74.28%، ومما سبق يمكن أن نستنتج أن الجانبين الشخصي السلوكي والأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين يمثلا جوانب قوة لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الأكاديميين والخبراء، بينما يحتاج المكون المعرفي لجدارة ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية أن يتم رفع مستواه بمتابعة المستجدات الحديثة لهذا النوع من الإرشاد.

ثامناً: النتائج العامة للدراسة:

أ – النتائج المتعلقة بالجدارة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء:

أكدت نتائج الدراسة ضرورة الاهتمام بالجوانب المرتبطة بالمعارف غير التقليدية للممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد في المجال الأسري من أجل ممارسة مهنية أفضل للإرشاد الالكتروني في هذا المجال مثل معرفة الأخصائي كيفية تصميم الخريطة الجينية للعائلة، إدراكه استخدام أنظمة التصنيف التشخيصي الحالية بما في ذلك الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية (DSM) والتصنيف الدولي للأمراض (ICD)، ومعرفته كيفية تطبيق قوائم الأعراض، وهو ما يتفق مع دراسة خلود برجس العبدالكريم (2022) التي بينت انخفاض مستوى تدريب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري، وأوصت بضرورة التركيز على مجال الإرشاد الأسري في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات، ودراسة وسام محمد ابراهيم عبد الرازق (2021) التي أوصت بضرورة حصول الاخصائى الاجتماعى على دورات تدريبية فى مجال الإرشاد الأسرى لتطوير أدائه المهنى، ودراسة لانا حسن بن سعيد، و هناء أحمد أمين، (2014) التي توصلت إلى حاجة ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية العاملين في المراكز الأسرية إلى مجموعة من المعارف النظرية؛ كالتعرف على استراتيجيات الإرشاد الأسري واستراتيجيات العلاج الزواجي، ونظريات ونماذج علاجية للتدخل مع الأسرة، ودراسة أيمن سيد سعيد عبد المعطى, (2014) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جدارات المعارف ومؤشرات تطوير الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين.

ب – النتائج المرتبطة بالجدارة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء:

1– أوضحت نتائج الدراسة المتعلقة بالجدارة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، ارتفاع مستوى الجدارات الوظيفية الأساسية لدى الأخصائيين من وجهة نظر الخبراء مثل استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لغة بسيطة سهلة تفهمها أسر المسترشدين إلكترونياً عند التعامل معها، واستطاعتهم صياغة أفكارهم بشكل تفهمه الأسر بسهولة، واستطاعتهم كتابة تسجيل حالة الأسرة بكافة تفاصيلها، وهو ما يتماشى مع دراسة وسام محمد ابراهيم عبد الرازق (2021)، التي بينت أن مستوى دور الاخصائى الاجتماعى فى

إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين مرتفع، ودراسة كل من Dellis, A., Mathews, S., Marco J-L., MacDonald M., (2020) **التي** وجدت أن الإرشاد الإلكتروني يمكن أن يوفر وسيلة فعالة للحفاظ على العناصر الأساسية للإرشاد الذي تم إنشاؤه بشكل معد جيداً، ودراسة منال عثمان محمد الصمادي، فاطمة محمد راشد التلاهين، (2020) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة بين الكفايات الإرشادية لدى المرشدين وأدائهم الوظيفي، ودراسة كل من Darshini Ayton A.C., Nerida Joss B. (2015) التي أشارت إلى أن برامج الإرشاد يمكن أن تعزز العلاقات الإيجابية من خلال تقديم فرص تطوير مهارات جديدة، ودراسة أشرف السيد عبدالبارى، (2014) التي سلطت الضوء على أن متطلبات الجدارة تنبع من ثلاثة مصادر منها متطلبات العمل المنعكسة من كفاءة العمل، ودراسة كل من Smith. Carolyn, Kaye. Lara (2014) التي أوصت بأهمية التواصل المستمر بين أولياء الأمور والمرشدين، ووضع طرق الوصول إلى المعلومات وتوصيلها إلى أولياء الأمور والمرشدين في الحسبان، ودراسة أيمن سيد سعيد عبد المعطى, (2014) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جدارات المهارات ومؤشرات تطوير الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين.

2- كما أكدت نتائج الدراسة انخفاض قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على اختراع أشكال جديدة لتوجيه الأسئلة لأسر المسترشدين إلكترونياً، وقيامهم بإضافة تفاصيل جديدة لطرق تعاملهم مع الأسر باستخدام الإرشاد الإلكتروني، وابتكار الأخصائيين أساليب جديدة لدراسة حالة أسر المسترشدين إلكترونياً، واستطاعتهم تطوير قدراتهم على الممارسة المهنية مع حالات أسر المسترشدين إلكترونياً، وهو ما أشارت إليه دراسة **خلود برجس العبدالكريم (2022)** من انخفاض لمستوى تدريب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري، وأوصت بضرورة التركيز على مجال الإرشاد الأسري في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات، ودراسة **وسام محمد ابراهيم عبد الرازق (2021)** التي بينت أن الصعوبات التى تواجه قيام الاخصائى الاجتماعى بدوره فى إستخدام مهارات الإرشاد مع الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين وترجع إلى الاخصائى الاجتماعى يأتي في مقدمتها ضعف مهارات الاخصائى الاجتماعى فى فض المنازعات بين أطراف الأسرة وذلك وفقاً لوجهة نظر تلك الأسر.

جـ – النتائج المتعلقة بالجدارة الشخصية السلوكية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء:

1- أظهرت نتائج الدراسة المرتبطة بالجدارة **الشخصية السلوكية** للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، ضعف مستوى عمل الأخصائيين الاجتماعيين مع المسترشدين لوضع توقعات واضحة لعلاقة الإرشاد الإلكتروني، وهو ما يتفق مع دراسة **أشرف السيد عبدالبارى، (2014)** التي أكدت أن متطلبات الجدارة تنبع من ثلاثة مصادر منها الكفاءات الشخصية والقيادية والإدارية.

2- استنتجت الدراسة انخفاض قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على التفاعل إلكترونياً مع حالات أسرية من خلفيات ثقافية متعددة، وهو ما أكدته دراسة **خلود برجس العبدالكريم (2022)** من انخفاض لمستوى تدريب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري، وأوصت بضرورة التركيز على مجال الإرشاد الأسري في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات، كما أوصت دراسة **شامية جمال سيد علي (2020)** بتوجيه بحوث الخدمة الاجتماعية إلي دراسة الجدارات الشخصية في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة.

د – النتائج المرتبطة بالجدارة الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء:

1- أوضحت نتائج الدراسة المرتبطة بالجدارة **الأخلاقية** للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، عدم تأكد غالبية الخبراء من مقابل الخدمة المقدمة الكترونياً للمسترشدين، بما أدى إلى أن احتلت هذه العبارة المرتبة الأخيرة، وهو ما قد يلقي الضوء على أن الإرشاد الالكتروني قد يتسم بعدم الوضوح والضبط الإجرائي القانوني والتشريعي بوضع مقابل لتلك الخدمات ووضع الرقابة عليها، بما يستلزم وضع ما يمكن أن يسمى "قانون رخصة الإرشاد الإلكتروني"، وهو ما أشارت إليه دراسة **خلود برجس العبدالكريم (2022)** من أهمية تخصيص الجهات الرسمية كوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالسعودية نخبة من المختصين في مجال الإرشاد الأسري لتقديم خدمة إرشادية استشارية أسرية إلكترونية، ودراسة **أشرف السيد عبدالبارى، (2014)** التي سلطت الضوء على أن متطلبات الجدارة تنبع من ثلاثة مصادر منها الكفاءات الشخصية والقيادية والإدارية.

2- بينت نتائج الدراسة انخفاض قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على التفاعل إلكترونياً مع حالات أسرية من خلفيات ثقافية متعددة، وهو ما أكدته دراسة **خلود برجس العبدالكريم (2022)** من انخفاض مستوى تدريب الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد الأسري، وأوصت بضرورة التركيز على مجال الإرشاد الأسري في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات، كما أوصت دراسة **شامية جمال سيد علي (2020)** بتوجيه بحوث الخدمة الاجتماعية إلي دراسة الجدارات الشخصية في مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة، ودراسة **Brookshear, Amanda A (2015)**، التي توصلت إلى العوامل المرتبطة بممارسة الإرشاد الأسرى وهي: التدريب والخبرة والجدارة الإرشادية المتعددة الثقافات وأبعاد السلوك الأخلاقى، ودراسة **أيمن سيد سعيد عبد المعطى, (2014)** التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جدارات القيم ومؤشرات تطوير الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين.

هـ – النتائج المرتبطة بالتساؤل الرئيسي حول جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء:

1- أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع المستوى الكلي لجدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر الخبراء، حيث بلغت القوة النسبية للعبارة الواحدة على استمارة القياس ككل **76.87%**، بما يعد معدل قوة نسبية مرتفع نسبياً، بما يشير إلى جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية وهو ما يتماشى مع دراسة دراسة كل من **Dellis, A., Mathews, S., Marco J-L., MacDonald M., (2020)** التي أشارت إلى أن الإرشاد الإلكتروني الذي تم تصميمه بشكل جيد يمكن أن يوفر وسيلة فعالة للقيام والحفاظ على العناصر الأساسية للإرشاد، لكنها اختلفت مع دراسة **لانا حسن بن سعيد، و هناء أحمد أمين، (2014)** التي استنتجت افتقار ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية لكفايات العمل في مجال الإرشاد الأسري.

2- أشارت نتائج الدراسة إلى أن بعد الجدارة الشخصية السلوكية هو أعلى الأبعاد درجة باستمارة قياس جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية، بينما كان بعد الجدارة المعرفية هو أقل الأبعاد درجة باستمارة القياس، مما يؤكد ضرورة رفع مستوى الجدارة المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية،

وهو ما أكدته دراسة **خلود برجس العبدالكريم (2022)** التي أوصت بضرورة التركيز على مجال الإرشاد الأسري في برامج تعليم الخدمة الاجتماعية في الجامعات، ودراسة **لانا حسن بن سعيد، و هناء أحمد أمين، (2014)** التي توصلت إلى حاجة ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية العاملين في المراكز الأسرية إلى مجموعة من المعارف النظرية.

تاسعاً بحوث مقترحة :

في إطار النتائج السابقة يمكن اقتراح بعض البحوث المستقبلية كما يلي :

1- جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية من وجهة نظر المسترشدين.

2- نموذج انتقائي في خدمة الفرد لتحقيق جدارة الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الشباب.

3- متطلبات تقنين ترخيص ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للإرشاد الالكتروني.

4- برنامج تدريبي من منظور خدمة الفرد لتحسين مستوى المكون المعرفي لممارسة الإرشاد الالكتروني مع الحالات الأسرية.

5- أثر استخدام الأخصائي الاجتماعي للبيئة الافتراضية على العلاقة المهنية مع العميل المتواكل.

مراجع الدراسة

1- **ابن منظور**، لسان العرب، القاهرة، دار المعارف، المجلد الثالث.

2- **أبونبعه، علاء عبدالعزيز. (2016)**. الجدارة والكفاءة – نحو تصحيح الخطأ الشائع في التمييز بينهما، https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%81%D8%A7%D8%A1%D8%A9-%D9%86%D8%AD%D9%88-%D8%AA%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%AD-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%B7%D8%A3-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D8%A6%D8%B9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%85%D9%8A%D9%8A%D8%B2-ala-abu-naba-a .3Date: 1/2/202

3- **اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون INTEC. (2004)**. عائد الاستثمار في رأس المال البشري"قياس القيمة الاقتصادية لأداء العاملين". القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع، ط1.

4- **الفسفوس، عدنان أحمد. (2007)**. الإرشاد التربوي:مفهومه، أسسه، قواعده الأخلاقية، **https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2007/03/28/81242.html** Date: 10/12/2022.

5- **التدريبية, ل .ن (1428هـ)**. قاموس الجدارات ومؤشرات تقييم الأداء. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني, الرياض, المملكة العربية السعودية

6- **الحليبي، خالد بن سعود. (1440هـ)**. الإرشاد الأسري الإلكتروني، الرياض، مركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية.

7- **الحربي، عبد الغني عبد الله محمد. (2018)**. خصائص ومشكلات المسترشدين بمراكز الإرشاد الأسري "الإرشاد الهاتفي بمركز الإرشاد الأسري بالرياض نموذجًا ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم، المجلد 12، العدد 12.

8- **الدخيل، عبدالرحمن بن إبراهيم. (2017).**عمليات دراسة الحالة في الإرشاد الأسري: دليل الإرشاد الأسري "دراسة الحالة"، الرياض مركز الإرشاد الأسري.

9- **السكري, أحمد شفيق. (2000).** قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية, دار المعرفة الجامعية.

10- **الصمادي، منال عثمان محمد. التلاهين، فاطمة محمد راشد.(٢٠١٦).** الكفايات الإرشادية لدى المرشدين وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر مدراء المدارس في الأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ع ١٦٩، ج 3، يوليو ٢٠١٦ –٧٠٩.

11- **العبد الكريم, خلود برجس. (2022). التحديات المعاصِرة التي تُواجه الخدمة الاجتماعية في مجال الإرشاد والعلاج الأسريّ في المجتمع السعوديّ من منظور الأكاديميين المختصِّين بالخدمة الاجتماعية، مجلة الخدمة الاجتماعية، ع 71، ج 1، يناير 2022، ص.ص.86-55**

12- **الغريب، سيد. (2008).** أسس التوجيه والإرشاد النفسي، ط 2، الإحساء.

13- **المومنـــي، فـواز بـن أيـوب. (1440هـ).** الإرشاد الأسري الإلكتروني، الرياض، مركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية.

14- **بنات، سهيله وآخرون.(2010). الإرشاد الأسري، عمان، المجلس الوطني لشؤون الأسرة.**

15- **بن سعيد، لانا حسن. أمين، هناء أحمد. (2014). "الاحتياجات التدريبية لممارسي الإرشاد الأسري: دراسة وصفية على مراكز الإرشاد الأسري بالرياض". مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع 52، ج1.**

16- **جبل. عبد الناصر عوض أحمد، (2003).** أساسيات خدمة الفرد، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.

17- **جمال سيد علي، شامية.(2020).** الجدارات الشخصية وعلاقتها بالتوافق المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بقطاع الخدمات الاجتماعية (دراسة مطبقة علي الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالتضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم) كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم، ع19، ج3، أبريل 2020.

18- **جمال سيد علي، شامية.(2021).** متطلبات استخدام العلاج عبر الإنترنت في مجالات الممارسة المهنية للخدمة .مجلة دراسات في الخدمة **الاجتماعية** والعلوم الإنسانية، **جامعة حلوان، ع53، ج3، يناير 2021.**

19- **سليمان. حسين حسن، عبد المجيد. هشام سيد، البحر. منى جمعة (2005).** الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والاسرة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1.

20- **زهران، حامد عبد السلام. (1998).** التوجيه والإرشاد النفسي، ط.3، القاهرة، عالم الكتب.

21- **صقر, زكي محمود زكي. (2015)** أبريل. (أثر الذكاء العاطفي علي الجدارة الاستراتيجية :دراسة تطبيقية في ضوء المتغيدرات التنظيمية والديموغرافية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد 2، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

22- **عبدالبارى ، أشرف السيد.(2014).** تأثير حزم الجدارات الوظيفية في تفعيل التسويق الابتكاري : دراسة ميدانية على البنوك المصرية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة , ع1، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ص.ص.537 – 601.

23- **عبد التواب ، حنان طنطاوي أحمد. (2021).** معوقات تحقيق الجدارة العلمية في بحوث الخدمة الاجتماعية ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم، ع19، ج3، أبريل 2020.

24- **عبد الرازق, وسام محمد ابراهيم. (2021).** دور الاخصائى الاجتماعى فى استخدام مهارات الإرشاد مع جماعات الأسر لتعديل السلوكيات السلبية لأبنائهم المراهقين، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٥٣، ج ٢، يناير ٢٠٢١، ص.ص.335 – 376.

25- **عبد المعطى, أيمن سيد سعيد.(2014).** الجدارات الوظيفية وعلاقتها بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بإدارات رعاية الشباب .الفيوم ، مصر :رسالة دكتوراه ، قسم مجالات الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم.

26- **عتوم، حنان. (2021).** الإرشاد الأسري الإلكتروني.

https://e3arabi.com/educational-sciences/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B1%D8%B4%D8%A7%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B3%D8%B1%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A/ Date: 9/6/2021.

27- عطية، السيد عبد الحميد& بدوي, هناء حافظ. (1991). الخدمة الاجتماعية ومجالاتها التطبيقية, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية.

28- **Brookshear, Amanda A.** "Factors Associated with Family Counseling Practices: The Effects of Training, Experience, and Multicultural Counseling Competence" (2015). Doctor of Philosophy (PhD), Dissertation, Counseling & Human Services, Old Dominion University, DOI: 10.25777/drc2-g181 https://digitalcommons.odu.edu/chs_etds/39

29- **Buche, M.W. (2008).** "Development of trust in electronic mentoring relationships," International Journal of Networking and Virtual Organisations, Vol. 5, No. 1, pp. 35- 50.

30- **Darshini Ayton A.C., Nerida Joss B. (2015).** Empowering vulnerable parents through a family mentoring program, Australian Journal of Primary Health 22(4) 320-326 https://doi.org/10.1071/PY14174

31- **Duffy, Mary Lou; Forgan, James W. (2005).** Mentoring New Special Education Teachers: A Guide for Mentors and Program Developers. Thousand Oaks, CA: Corwin Press. p. 72.

32- **Kenan, Dikilitas; Enisa, Mede; Derin, Atay (2018).** Mentorship Strategies in Teacher Education. Hershey, PA: IGI Global. p. 114.

33- **Lubinski, Rosemary; Hudson, Melanie W.** (2012). Professional Issues in Speech-Language Pathology and Audiology. New York: Cengage Learning. p. 536.

34- **MacDonald, M., Dellis, A., Mathews, S., & Marco, J-L.** **(2020)**. Implementing E-mentoring with care-experienced youth under 'lock-down' – a South African experience. Journal of Children's Services. https://doi.org/10.1108/JCS-07-2020-0032.

35- **Michael Garringer –Michelle Kaufman –Rebecca Stelter –** **Janicanne Shane –Janis Kupersmidt** **(2019)**. December. E-Mentoring Supplement to The Elements of Effective Practice for Mentoring, Boston, MENTOR.

36- **Resnjanskij Sven, Ruhose. Jens, Wiederhold. Ludger, Woessmann. Simon, (2021).** Can Mentoring Alleviate Family Disadvantage in Adolescence? A Field Experiment to Improve Labor-Market Prospects, CESifo Working Paper No. 8870 February 3, 2021 available at: SSRN https://ssrn.com/abstract =3779065.

37- **sampson, & fytros. (2008).** competence models in technology- enhanced competence - based learning. In hand book on information technologies for education and training .springer berlin heidelberg.

38- **Single, P. B., & Single, R. M. (2005).** E-mentoring for social equity: Review of research to inform program development. Mentoring & Tutoring, 13, 301-320.

39- **Shertzer. B, and. Linden S, (2009).** J Fundamentals of Assessment Techniques for Counselors Boston: :Individual Appraisal Houghton Mifflin Company.

40- **South Tyneside Council. (2018). June.** Children and Families Social Care Case Allocation Policy. https://www.proceduresonline.com/southtyneside/childcare/pdfs/ch_f am_sc_case_alloc.pdf Date: 26/1/2023.

41- **Smith. Carolyn, Kaye. Lara, (2014).** Understanding the Role of Parent Engagement to Enhance Mentoring Outcomes: Final Evaluation Report Author(s):, Document No.: 247571 Date Received: July 2014 Award Number: 2011-JU-FX-0021 June .

42- **Stumbo N, Martin J, Nordstrom D, Rolfe T, Burgstahler S, Whitney J, Langley-Turnbaugh S, Lovewell L, Moeller B, Larry R, Misquez E. (2010).** Evidence-based practices in mentoring Stud students with disabilities: four case studies. J Sci Educ Disabil. 14(1) 33-54. https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?

43- **Whitman, Brenda; Riske Perrin, Kathy; Knudson-Buresh, Alana (2002).** Family Mentoring: A Life Experience, Journal of Allied Health, Association of Schools Advancing Health Professions, Volume 31, Number 3, Fall 2002, pp. 171-176(6)

44- **Yi Wenshi.(2010).** Social Work In School Ecosystem: A Case Study of Junior High Schools In Shanghi, Hong Kong University, DAL-A78-05, p.13.

45- **Yonnette Evelyn. Semple, Dormer.(2012).** The Role of Self-Efficacy and The Effects of Online Professional Development on The Competence of School-Based Occupatinal Therapists, Boston, Massachustts University, Doctoral Dissertations, DAL-A73-10E, p.11.

46- Date: 10/12/2022. https://www.merriam-webster.com/dictionary/mentor