

برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات وتنمية

مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية

A Proposed Program from the Perspective of Social Group Work
Method and Developing Teamwork Skills for the Virtual Work Groups

٢٠٢٢/٩/ ٣ تاريخ التسليم

٢٠٢٢/٩/ ١٠ تاريخ الفحص

٢٠٢٢/٩/ ٢٥ تاريخ القبول

إعداد

جهاد لطفي محمد صديق

Gehad.201326266@social.aun.edu.eg

برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات وتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية

اعداد وتنفيذ

جهاد لطفي محمد صديق

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التوصل إلى برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية، وتناولت الدراسة بالشرح والتوضيح تعريف كلاً من مهارات العمل الفرقي وأيضاً مفهوم جماعات العمل الافتراضية، وتم رصد إيجابيات العمل الافتراضي لفئة الشباب، وتم شرح كلا من نظرية النسق الاجتماعي ونظرية الاتصال كإطار نظري موجه للدراسة.

والدراسة من نمط الدراسات الوصفية والتي استخدمت منهج المسح الاجتماعي وتم جمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة حجمها (٢٤٠) مفردة من جماعة العمل الافتراضية تم جمع البيانات من هذه العينة بواسطة استمارة استبيان إلكترونية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة فيما يتعلق بالتوصل إلى برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

الكلمات المفتاحية: جماعات العمل الافتراضية، مهارات العمل الفرقي، البرنامج، التنمية، المجتمع الافتراضي.

A Proposed Program from the Perspective of Social Group Work Method and Developing Teamwork Skills for the Virtual Work Groups

Abstract

The current study aimed at arriving at A Proposed Program from the Perspective of Social Group Work Method and Developing Teamwork Skills for the Virtual Work Groups, The study dealt with the explanation and clarification of the definition of both teamwork skills, as well as the concept of virtual work groups, The advantages of the virtual work for the youth category were monitored, and the social system theory and communication theory were explained as a theoretical framework for the study.

The study is of the type of descriptive studies, which used the social survey method, and the data was collected from a simple random sample of (64) samples from the virtual work group. Data was collected from this sample by an electronic questionnaire form.

The study reached a set of important results with regard to reaching A Proposed Program from the Perspective of Social Group Work Method and Developing Teamwork Skills for the Virtual Work Groups.

Keywords: Virtual work groups, teamwork skills, program, development, virtual community

أولاً: مشكلة الدراسة:

إن الإنسان هو محور التنمية وهو صانعها وهو من يجب أن تؤول إليه خيراتها بالتنمية الحقيقية هي تنمية بشرية أو إنسانية وأن الاعتماد الأساسي للتنمية هو في الاعتماد على البشر، حيث يترتب على ذلك ضرورة الاهتمام بصحة وتعليم البشر، عن طريق توجيه طاقات الاقتصاد لإنتاج السلع والخدمات لخدمة البشر إلى جانب الاهتمام بتكوين برامج صحية وهياكل اقتصادية تتكامل محتوياتها وفروعها بالاعتماد على الذات في إشباع حاجات البشر، مع ضرورة مشاركة البشر في صنع واتخاذ القرارات في كافة المجالات وعلى كافة المستويات (عشري، ٢٠٢٢، ص ٨٥)

وقد اكتسب مفهوم التنمية الإنسانية منذ العام ١٩٩٠م ذيوماً وانتشاراً، بتبنى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للمصطلح، والذي بنى على التراث الفكرى الخاص بدور البشر فى التنمية، ويقوم المفهوم على أن: البشر هم الثروة الحقيقية للأمم، وأن التنمية الإنسانية هي: عملية توسع خيارات البشر، المتمثلة فى ثلاث خيارات أساسية هي: العيش حياة طويلة وصحية، الحصول على المعرفة، توافر الموارد اللازمة لمستوى معيشي لائق. بالإضافة لحقوق أخرى تتمثل فى: الحرية السياسية، والأقتصادية، والاجتماعية، وتوافر الفرص للإنتاج والإبداع، والأستمتاع بأحترام الذات وضمن حقوق الإنسان (الفرجاني، ٢٠٠٢، ص ٦٧-٦٩). كما أشارت دراسة سعيد (٢٠١٧) فى دراستها والتي أستهدفت تحديد أهمية التأهيل الوظيفي للموارد

البشرية وأثرة على التنمية المستدامة، والتي توصلت إلى أن الإهتمام بالتنمية البشرية ينعكس على التقدم فى الدولة سواء أقتصادياً أو سياسياً (سعيد، ٢٠١٧)

فالبحث عن التنمية أو ما يسمى التغير الاجتماعى ظاهرة تعتبر ملازمة للمجتمع البشرى، فالمجتمعات البشرية دائمة الحركة والتغيير، وتختلف درجة التغير من مجتمع لآخر (كربوش، ٢٠١٦، ص ١٩٥) فالتنمية كقضية تتحقق بالاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية والتنظيمية المتاحة، والممكن إتاحتها مستقبلاً، مع ضرورة تضافر كافة الهيئات والأجهزة القائمة فى المجتمع الحكومية والأهلية من أجل تحقيقها بإعتبارها هدفاً قومياً يسعى الجميع إلى تحقيقه، فضلاً عن إسهامات كافة المهن والتخصصات العلمية فى تحقيق هذا الهدف. (السروجى وآخرون، ٢٠٠١، ص ٤).

وبالنظر فى الواقع الاجتماعى للعالم العربى، المحلى منه والقومى فإن الأمر يتطلب بكل موضوعية، نشاطاً اجتماعياً تتضافر فيه كافة الجهود الشعبية والحكومية والأهلية ومواكبة التحضر المعاصر والتنمية بكل مستوىاتها الإنسانية والاقتصادية والاجتماعية (عفيفى، ٢٠١٢، ص ٢٧).

وللشباب دوراً كبيراً ومهماً فى تنمية المجتمعات وبنائها، فالمجتمعات التى تحوى نسبة كبيرة من الشباب هي مجتمعات قوية؛ وذلك كون طاقة الشباب الهائلة هي التى تحركها وترفعها. لذلك فالشباب ركائز أى أمة وأساس الإنماء والتطور

فيها، و أن تنمية الشباب روحياً وعقلياً وجسدياً تنمية جيدة وبشكل سليم، تنتج شباباً يحمل هم الأمة متوهجاً للخير ومطوراً للمجتمع (أبو النصر، ٢٠١٩، ص ٢٢٨) وهذا ما أكدت عليه إحدى نتائج دراسة فرج (٢٠٠٧) التي أوضحت أن الشباب قوة فعالة في تغيير المجتمع ولذا يجب تحسين أوضاعه المعيشية فهو محور التنمية البشرية والعمود الفقري لأي تقدم وتطور في المجتمع. (فرج، ٢٠٠٧)

والخدمة الاجتماعية هدفها الرئيسي تنمية المجتمعات وذلك عن طريق البحث عن القوى والعوامل المختلفة التي تحول دون النمو والتقدم الاجتماعي مثل الحرمان والبطالة والمرض والظروف المعيشية السيئة التي تخرج من نطاق قدرة الافراد الذين يعانون منها والتي تعمل على شقائهم كما تبحث عن أسباب العلل في المجتمع لكي تتصدى وتكافح هذه الأسباب وتنتق أنسب الوسائل الفعالة في المجتمع للقضاء عليها أو التقليل من آثارها والأضرار التي تنتج عنها إلى أدنى حد ممكن . (الرفاعي وآخرون، ٢٠٢٠، ص ١٣).

وخدمة الجماعة من أهم طرق الخدمة الاجتماعية التي تعمل مع الجماعات لتحسين الوظائف الاجتماعية للأعضاء وتحقيق أهداف مقبولة اجتماعياً، وتعمل على إشباع احتياجات الأعضاء وتشجيع التفاعل بينهم (Rix, 1994, p73) ، وهي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تركز اهتمامها ونشاطاتها على الجماعة لتكون وسيلتها في

تنمية شخصية الفرد من جهة وخدمة المجتمع من جهة ثانية (مسعود، ٢٠١٠، ص ٤٣) .
وتهدف طريقة خدمة الجماعة إلى إكساب الشباب القيم والاتجاهات التي تتماشى مع قيم واتجاهات المجتمع واستثمار قدراتهم وتنمية مهاراتهم وإكسابهم الكثير من الخبرات والمهارات التي تنمي شخصياتهم وتجعل منهم مواطنين صالحين في المجتمع (مصطفى، ٢٠٠٢، ص ٨١) وهذا ما أكدت علىه دراسة جمعة (٢٠١١) أن لخدمة الجماعة دوراً فعالاً في أكساب الشباب مهارات حل المشكلة والتواصل مع الآخرين والتعلم الذاتي (جمعة، ٢٠١١)، وقد أشارت أيضاً دراسة كوهين ومولندر (٢٠٠٦) والتي توصلت إلى أهمية طريقة العمل مع الجماعات في سعيها من خلال اتخاذ الجماعة وحدة عمل لها، والعمل من خلال الجماعة على تلبية الاحتياجات الفردية والشخصية والاجتماعية داخل الجماعة (Cohen & Mullender, ٢٠٠٦).

يعد العمل الفرقي ضرورة من ضروريات النجاح وتقدم المنظمات، في ضوء تحقيق مستوى أعلى من الجودة، وفي تحقيق الأهداف التي تحتاج إلى التعاون بين مختلف العاملين ذوي التخصصات المهنية المتعددة، وإلى قدرتهم على العمل الجماعي

معاً (Ofstad&Brunner, 2013, p9).

وتعتبر فرق العمل من الأدوات الفعالة لإنجاز المهام المشتركة، وقد أثبتت خبرات العمل أنه يمكن لأية مجموعة من البشر أن تتحول إلى قوة تتقاسم الأهداف والمهام، وتتعاون معاً لتحقيق النجاح المطلوب (زهران، ٢٠٠٩، ص ٤٩)، فالعمل

الفرقي الإيجابي يمكن أن يكون مصدر كبير لتحقيق التكامل فيما بين المهن والمشاركة في إشباع الإحتياجات ومواجهة المشكلات (Thompson, 2009, p50)، وتوصلت دراسة الشافعي (٢٠١٣) إلى أن أسلوب فرق العمل له مزايا تتمثل في زيادة القدرة على حل المشكلات والتطوير والتحسين المستمر لأداء المدرسة، وزيادة الرضا الوظيفي لكل أعضاء فرق العمل (الشافعي، ٢٠١٣).

وإسهام العمل الفرقي في المؤسسة، قد يساوي أكثر من مجموع جهود أعضائه، من خلال دورهم المشترك وتوحيد جهودهم يؤكدون على قيمة الجهود الجماعية وما ينتج عن العمل المتكاتف لفرق واحد قد يفوق كماً وكيفاً، وعندما لا يعملون سوياً تكون النتائج سلبية أو منقوصة فالتعاون بين كل أعضاء العمل الفرقي هو عملية مستمرة قائمة على أداء العمل من قائد العمل الفرقي فهو ينسق كل ما يبذل من خدمات في نطاق نشاطه كما لا بد عليه أن يستشعر ما يجلبه من مشاعر إيجابية أو سلبية عبر عمله مع الأعضاء (Rix & others , 1994, p86). وقد توصلت دراسة حسين (٢٠١٣) إلى أنه توجد علاقة بين استخدام البرنامج في خدمة الجماعة وتفعيل مهارات العمل الفرقي من خلال مهارات مثل التعاون واحترام آراء الآخرين والاستماع لتحقيق أهداف الدراسة (حسين، ٢٠١٣). وأيضاً دراسة أبو يحيى (٢٠١٦) توصلت إلى أن إخصائي العمل مع الجماعات يساعد أعضاء الجماعة لاكتسابهم مهارة العمل الفرقي من خلال

مساعدة الأعضاء على ضبط النفس والاحترام المتبادل (أبو يحيى، ٢٠١٦).

لم يشهد تاريخ البشرية من قبل تطوراً تقنياً متسارعاً مماثلاً لما حصل في النصف الثاني من القرن العشرين (Bakni , 2022, P4) ، وحيث تعد ثورة الاتصالات من أهم التطورات التي نعيشها اليوم، كما تعتبر المحرك الأساسي للتطورات الحاصلة في المجتمع، وتحدث هذه الاتصالات عن طريق الأنترنت التي فتحت المجال أمام حدوث ظواهر عديدة (الزهراء، ٢٠٢٠، ص ١٢١) ، فاستخدمت كابلات الألياف الضوئية fiber optics الفردية لنقل المعلومات المرئية والمسموعة والرقمية بنفس قدرات وتكاليف الكابلات النحاسية التي كانت مستخدمة من قبل، وقد أدى هذا الاتجاه إلى بزوغ تكنولوجيا عديدة تتضمن تكنولوجيا الأقمار الصناعية satellite لنقل الرسائل والبرمجيات وخدمات البريد الإلكتروني والمؤتمرات الإلكترونية المرئية والمسموعة بطريقة متزامنة synchronous وغير متزامنة Asynchronous في نفس الوقت بطريقة أكثر تأثيراً مما كان متبعاً من قبل (الهادي، ١٩٩٥، ص ٢٧٢).

وبالفعل يشهد العالم ثورة في عدد من القطاعات المرتبطة أساساً بالالكترونيك، والإعلام الآلي، والاتصال، والكيمياء، والبيولوجيا المركبة، الشيء الذي جعل البعض يتحدث عن "رأسمالية إلكترونية". هذه الثورة سوف تغير ترتيب القطاعات الاقتصادية، وتجعل من قطاع الخدمات المرتبطة بها يحتل نصيباً أكبر وأكثر في النشاط الاقتصادي والإنساني ككل، كما تغير هذه الثورة

من أنماط الإنتاج والتشغيل وكذا طرق التيسير (مصطفى، ٢٠١٦، ص ٢٢٠)، ستؤثر تداعيات ثورة المعلومات والاتصالات على نمط الأداء الإداري وعلى العلاقات التنظيمية. ويكفي في هذا الصدد الإشارة على سبيل المثال إلى ما أتاحه ربط جهاز الحاسب الآلى بجهاز الموديم Modem مع جهاز التليفون من إمكانية نقل أى من صيغ المعلومات من حاسب طرف مرسل إلى حاسب الطرف المستقبل عبر الاتصال التليفونى والبريد الإلكتروني وبناء على هذا التقدم التقنى فى مجال المعلومات فقد سمحت كثيراً من الشركات وخاصة فى الغرب لموظفيها بإنجاز بعض الأعمال خارج مكاتبهم، وربما فى منازلهم، وإرسال نتائج العمل اليومي أو الأسبوعى عبر هذه الأجهزة إلى رؤسائهم (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص ٦٣). وهذا ما أطلق عليه لاحقاً ما يسمى بجماعات العمل الافتراضية .

وتعد جماعات العمل الافتراضية بنية تنظيمية لها القدرة على استثمار الموارد البشرية والتقنية، فالابتكار والتقدم فى التكنولوجيا يساعدان الجماعات الافتراضية على الوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة (Azimi, 2011, p10) وتشير دراسة دولبون وهوخ (٢٠١٧) إلى أن جماعات العمل الافتراضية هى جماعات عمل حيث يتم توزيع أعضاء الجماعة جغرافياً، ويأخذ شكل العمل بداخلها شكل مترابط من خلال استخدام وسائط الاتصال الإلكترونية للجمع بين الجهود وتحقيق الأهداف المشتركة (2017, Dulebohn & Hoch)

ووتشير أيضاً دراسة Jones & Graham (٢٠١٥) تعتمد جماعات العمل الافتراضية على تقنيات المعلومات والاتصالات، والاستخدام المناسب لهذه التقنيات يساعد على نجاح عمل الفريق، ومن أهم هذه التقنيات: البريد الإلكتروني، ولوحات المناقشة، ومؤتمر الفيديو، التقنيات ثلاثية الابعاد، وكذلك تطبيقات جوجل التى تعد مثال على التكنولوجيا التى تستند على الويب مثل Google Calendar, Google Talk, Google Mail إذ تساعد هذه التقنيات على تطوير الثقة، وتقوية العلاقات بين الأعضاء وثناء المعلومات المتبادلة داخل الفريق (Jones & Graham, 2015).

كما أضافت دراسة Berry (٢٠١١) فهم سبب عدم كفاية مهارات الفريق التقليدية و أننا بحاجة إلى مهارات أخرى لنمو العمل الافتراضية كمهارات الاعتماد على الذات، القدرة على تحمل الضغوط، تقييم الأعضاء لأنفسهم وللآخرين داخل الفريق، وبناء التواصل والثقة بين الأعضاء، وتطوير العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء، وتنمية مهارات التوجيه (Berry, 2011).

وقد أهتمت دراسة أرتيز وكاردون & Cardon (٢٠١٧) باستعراض المهارات الأساسية لتنظيم العمل داخل جماعات العمل الافتراضية، والتي تمثلت فى مهارة تعزيز التعاون، ومهارة ادارة الوقت، ومهارات الاتصال ، مهارات حل الصراعات والنزاعات، مهارات تعيين الادوار والمهام، مهارات العصف الذهنى، مهارات ابتكار الافكار الخلاقة، ومهارات الاداء لرفع مستوى انتاجية الفريق (Aritz & others,

2017) وأضافت أيضاً دراسة جمعه (٢٠١٩) توصلت إلى خمس مهارات رئيسية لتنظيم العمل داخل الفريق وهي: مهارات الفريق التنظيمية، مهارات التفاعلات الاجتماعية، مهارات تحديد الأدوار والمسؤوليات، مهارات الأداء، مهارات اتخاذ القرار (جمعة، ٢٠١٩).

ومن خلال ما سبق ونظراً لأهمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية فقد أهتمت الباحثة بإلقاء الضوء على هذه المهارات ومحاولة التوصل إلى برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنميتها لدى هذه الجماعات، ومن هنا يمكن للباحثة صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

ما البرنامج المقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

١. تنبع أهمية الدراسة من أهمية عنصر الشباب للمجتمعات حيث أنهم مستقبل الوطن ورأس مال المجتمع والعنصر الأساسي الذي يساهم في تنمية المجتمع ويقع على عاتقهم بناءه، وأن إهمالهم قد يحولهم إلى عامل هدم وتهديد للمجتمع.

٢. أنه طبقاً للجهاز المركزي للتعبئة العامة والأحصاء لسنة ٢٠٢٠ نسبة ٧٨.٧% من المشتغلين يعملون في القطاع الخاص وهي نسبة كبيرة تستدعي الأهتمام، و كان حوالى ٤٧٦٦.٠ مشتغل يعملون في القطاع التقنى والتكنولوجى ، أما من ناحية السن كان هناك حوالى ٤١٥٧١ مشتغل فئة ال ٢٥ عام وكان ٦٧٥٧١ مشتغل من فئة ال ٣٠ عام وهي الفئة العمريّة الخاصة

بالدراسة (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء).

٣. مهارة العمل الفرقي من مهارات خدمة الجماعة وهي تشتمل على مجموعة من المهارات منها: مهاره التعاون ومهاره اتخاذ القرار ومهاره حل المشكلات والاتصال وغيرها فتنمية تلك المهارات لجماعات العمل الافتراضى من أساسيات عمل خدمة الجماعة.

٤. تؤدى الجماعات الافتراضية دوراً هاماً في حياة الجماعات بصفه عامه وخاصة فى الأونة الاخيرة، حيث تولي الدوله اهتماماً كبيراً بهم وأنهم جزء مهم من قطاعات العمل وأصبحت نسبتهم كبيرة فى الأونه الأخيره خاصة بعد أنتشار فيروس كورونا، وتنمية مهارات العمل الفرقي لديهم أمر يجب الأهتمام بدراسته وهو ما أوجب القيام بتلك الدراسة.

٥. ملاحظة قلة الدراسات والبحوث المهمة بجماعات العمل الافتراضية وخاصة العربية منها فى الخدمة الاجتماعية بصفه عامه وخدمة الجماعة بصفة خاصة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيسى للدراسة فى: "التوصل إلى برنامج مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية" وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الاهداف الفرعية تتمثل التالية:-

١. تحديد مستوى مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

٢. تحديد التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

٣. تحديد الأساليب والوسائل المهنية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

٤. تحديد المعوقات التي تواجه تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

٥. تحديد مقترحات تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

يتحدد التساؤل الرئيسي للدراسة في: "ما محاور البرنامج المقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية؟" وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:-

١. ما مستوى مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية؟

٢. ما التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية؟

٣. ما تحديد الأساليب والوسائل المهنية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية؟

٤. ما المعوقات التي تواجه تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية؟

٥. ما مقترحات تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

ويمكن تحديد المفاهيم الأساسية التي سوف تستخدمها الدراسة كالآتي:

١. البرنامج.

٢. التنمية.

٣. مهارات العمل الفرقي.

٤. جماعات العمل الافتراضية.

٥. المجتمع الافتراضي

وسوف يتم توضيح المفاهيم فيما يلي:

١. مفهوم البرنامج في طريقة العمل مع الجماعات Program:

أشار قاموس أطلس للبرنامج على أنه خطة تتضمن قائمة بوقائع ومعلومات ذات صلة بالموضوع عادةً لتتلاقى حاجة اجتماعية (قاموس أطلس، ٢٠٠٣، ص١٠٨)

ويعرف لغوية بأنه الخطة المرسومة لعمل ما كبرامج الدرس أو الإذاعة (مذكور، ٢٠٠٣، ص٤٧)

كما يعرف بأنه مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على بعضها البعض، وموجهة لتحقيق غرض، أو مجموعة من الأغراض، وفي الخدمات الاجتماعية يعتبر البرنامج استجابة منظمة للشبكة الاجتماعية (السكري ، ٢٠٠٠، ص٤٠٧)

والبرنامج أيضاً يعرف على أنه: كل شئ أو أي شئ تقوم به الجماعة مادام يعمل على تحقيق حاجاتها، ورغباتها، وأشباع ميول أعضائها مادامت هذه البرامج تعود على الفرد في الجماعة، والجماعة ككل بالنفع ثم وأخيراً على المجتمع (عطيه و آخر، ٢٠٠١، ص١٦٨)

وهو أيضاً الوسيلة التي يستخدمها الأخصائي
لأستشاره الأعضاء ليشاركها في تحديد احتياجات
وأختيار الأنشطة الملائمة لأشباعها وليقوموا
بتنفيذها في إطار التفاعلات والعلاقات الموجهة
وفي حدود الامكانيات المؤسسية
والبيئية (محفوظ، ٢٠١٠، ص٩٣).

ويعرف كذلك البرنامج بأنه نشاط تقوم به
الجماعة أثناء اجتماعاتها بحضور أخصائي
الجماعة، وهذه الأنشطة لا تصمم وفقاً لحاجات
ورغبات الأخصائي بل وفقاً لحاجات ورغبات
أعضاء الجماعة ويتضمن ذلك: تشخيص حاجات
الفرد والجماعة ودراسة وتقدير ذلك بالنسبة
للجماعة أو المؤسسة وغرضه والقيم المهنية
وأخلاقيات العلاقات الانسانية". (عبد اللاهي
٢٠١٥، ص٧٤)

ويمكن وضع تعريف إجرائي للبرنامج في إطار
هذه الدراسة كالاتي:

١- مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تتم
خلال المواقف الاجتماعية التي يمر بها
جماعات العمل الافتراضية داخل الجماعة
ويشتركون فيها.

٢- تؤدي هذه الأنشطة إلى تفاعل يحدث
وعلاقات اجتماعية تتم بين جماعات العمل
الافتراضي بعضهم البعض.

٣- من خلاله يتم أكساب جماعات العمل
الافتراضية خبرات ومهارات جماعية كنتيجة
لممارسه تلك الأنشطة الجماعية المتنوعة .

٤- تسهم هذه الأنشطة والتفاعلات في اشباع
الاحتياجات الفرديه والجماعية للطلاب

الموهوبين وتنمي مهارات العمل الجماعي
لديهم.

٢. التنمية Development :

تعريف التنمية لغوياً: نمو وانماء الشيء، ويطور
وينمي ويحسن من نوعية الشيء ويرقى به (ابن
منظور، ٢٠٠٥، ص٣٦٣)

وتعرف اصطلاحاً أيضاً بأنها "العمليات التي
بمقتضاها توجه الجهود لكل من الأهالي
والحكومة بتحسين الأحوال الاقتصادية
والاجتماعية والثقافية في المجتمعات المحلية
لمساعدتها على الاندماج في حياة الأمم والإسهام
في تقدمها بأفضل ما يمكن (العيسوي،
٢٠٠٠، ص٥٨)

إن التنمية عملية النهوض والارتقاء بالجانب
المادي والمعنوي للمجتمع، باتجاه تحقيق
الأهداف والمقاصد المطلوبة، والتي توفر
الظروف المناسبة لسمو الانسانية في جميع
الاتجاهات (راد وآخر، ٢٠١٨، ص٣٧)

تعرف أيضاً بأنها عملية إحداث مجموعة من
التغييرات المخططة المستهدفة إكساب المجتمع
القدره على الإكساب الذاتي المستمر بمعدل
يتضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل
أفراده بمعنى زيادة قدرات المجتمع الذاتية على
الاستجابات للحاجات المتجددة لأفراد المجتمع
التي تكفل درجات أشباع تلك الحاجات عن طريق
الاستثمار الأفضل لموارد المجتمع المتاحه
والكامنه. (السروجي، ٢٠١٢، ص١٦)

ويمكن وضع تعريف إجرائي للتنمية في إطار هذه
الدراسة كالاتي:

١- التنمية عملية شاملة ومستمره توجه إلى تعزيز مهارات العمل الفرقي لجماعات العمل الافتراضي.

٢- تساعد التنمية جماعات العمل افتراضي في الأندماج سوياً لتحقيق الأهداف.

٣- تساعدهم أيضاً في الارتقاء والنهوض بمستوياتهم.

٤- تهدف إلى إحداث تغييرات مخططة في مهارات العمل الفرقي لديهم.

٣. مهارات العمل الفرقي Teamwork Skills :

(أ)المهارة Skill :

تعرف لغوياً بأنها: من مهر وتمهر بمعنى أجاد وأتقن، ورجل ماهر اي حاذق متقن، لما أسند إليه من مهام دون اخلال. ومهر في العلم و(مهارة) فهو ماهر أي حاذق عالم بذلك. و(مهر) في صناعته و(مهر بها) و(مهرها) أتقنها معرفة (الدخيل الله ، ٢٠١٤، ص١٥).

-تعنى كلمة skill فى القاموس البراعه أو الحذق (البعليكي، ٢٠٠٤، ص٢٨).

يعرفها بأنها: تشير إلى القدرات العقلية والنفسية والاجتماعية الفطرية والمكتسبة التى تميز بها شخص ما ويستخدمها فى العلاقات الاجتماعيه وتحقيق التكيف النفسى والاجتماعى. (الضبع، ٢٠١١، ص١٠٤)

هي القدره على القيام بعمل ما بشكل يحدده مقياس مطور لهذا الغرض وذلك على أساس من الفهم والسرعه والدقة (الفاخرى ، ٢٠١٤، ص٢١٢).

المهارة هي القدرة التى تأتى من المعرفة أو الممارسة أو القدرة على فعل شيء جيد (Murphy, 2000, P32).

القدره على أداء نشاط معين بفاعليه وباستمرار عبر فتره زمنية كما تتضمن القدره على استخدام وتطبيق المعرفة المهنيه بحيث تعتمد على شخصيه الممارس والقاعده العلميه والتقنيه، وكما أنها الاختيار الواعى للمعرفه وثيقه الصلة بالمسئولية المهنيه المطلوبه من القائم بالعمل حسب طبيعه الممارسة ثم دمجهما مع أهداف التدخل الخاصه بوحدة العمل للقيام بنشاط مهني مناسب. (حمزة، ٢٠١٥، ص١٤١).

وتعرف المهارة فى خدمة الجماعة بأنها: المقدرة على العمل فى عمليات مع الجماعة لتحقيق هدف واضح معين (منقريس، ٢٠١٢، ص١٨٦).

(ب) العمل الفرقي Team Work :

لقد تعددت وجهات النظر فى تعريف العمل الفرقي ومنها:

يعرف العمل الفرقي بأنه: هو مجموعه من الأفراد الذين يتفقون على هدف عام وتناسب بينهم الوظائف والمهارات لكل عضو مع الآخرين فى الفريق دون صراع أو مشكلات تعوق تحديد الاهداف (منقريس وآخر، ٢٠٠٩، ص٢٢١)

ونعنى بها أيضاً: تمكين كل عضو فى الفريق من تحقيق الاداء له ولباقي أعضاء الفريق، وعلى الأخصائى الاجتماعى زياده فاعليه العمل الفرقي (محمود، ٢٠٠٦، ص٢٠٩).

ويعرف أيضاً العمل الفرقي على أنه: هو الهدف الذى يؤديه مجموعه من الأفراد لهدف واحد محدد (المؤتمر العلمى الرابع، ١٩٩١، ص١٦١)

هو أيضاً أسلوب في العمل والأدارة قائم على أهمية التعاون المتبادل والتنسيق بين مجموعة من المهنيين ذوي التخصصات المختلفة، بما يسهم في إنجاز الأعمال المطلوبة بشكل أكثر كفاءة وفاعلية (أبو النصر، ٢٠١٥، ص ٧٢) وهي مهارة ذاتية إتصالية تعني القدرة على التعاون مع أفراد فريق العمل الذين يؤدون عملاً متشابهاً أو مترابطاً من أجل تحقيق أهداف العمل (بو فارس، ٢٠٠٦، ص ١٠٧)

ومن خلال هذه الدراسة يمكن تعريف مهارات العمل الفرقي على أنها: قدره جماعات العمل الافتراضية على العمل سوياً و الاتفاق والتعاون لتحقيق هدف واحد أو مجموعة من الأهداف عن طريق التعاون والتنافس الإيجابي وأيضاً حل المشكلات التي تواجههم عند تحقيق أهدافهم أو تواجه الجماعة التي ينتمون إليها.

تم الاقتصار في عرض الإطار النظري لمهارات العمل الفرقي التي أوصت بها الدراسات السابقة. أولاً: مهارة اتخاذ القرار Decision making skill

القرار في اللغة هو ما قر عليه الرأي من الحكم في مسألة ما، وينظر لعملية اتخاذ القرار على أنها عملية عقلية واعية ومركبة يتم من خلالها اختيار أحد البدائل بهدف الوصول إلى حل مشكلة (الزغلول و آخر، ٢٠٠٣، ص ٢٠)، إن كلمة قرار decision كلمة لاتينية، معناها القطع أو الفصل بمعنى تغليب أحد الجانبين على الآخر، فاتخاذ القرار نوع من السلوك، يتم اختياره بطريقة معينة، تقطع أو

توقف عملية التفكير وتنهى النظر في الاحتمالات الأخرى. (جيمس، ١٩٩٩، ص ٥) فيما يعرف أيضاً بأنها عملية يتم خلالها اختيار بديل من بين عدة بدائل في موقف معين. (Sing, 2006, P97).

وهو: سلوك خاص يقطع و يوقف عملية التفكير و ينتهي باختيار البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين. (Clemen & Reilly, 2013, P33) وهي أيضاً: أسلوب معرفي لمعالجة المشكلات و المواقف عن طريق توفير المعلومات الكافية. لاختيار البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة في سبيل تحقيق الهدف (القصبى، ٢٠٠٦، ص ١٢٧)

- و يمكن تعريف مهارة اتخاذ القرار فى تلك الدراسة كالتالى:

- عملية اتخاذ القرار هي اختيار عقلانى ومدرك.
- هي اختيار بديل من مجموعة خيارات مطروحة.
- عملية فكرية نفسية سلوكية معقدة.
- يكون اختيار البديل الأفضل حسب الأولويات والأهداف ووفق المعلومات والظروف المتاحة.
- الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات.
- تتطلب عملية اتخاذ القرار ممارسة استراتيجيات مناسبة للوصول إلى الهدف المرغوب.

ثانياً: مهارة التعاون Cooperation skill:

تعتبر المهارات التعاونية من أكثر المهارات أهمية للإنسان، فمعظم التفاعلات الإنسانية ناشئة من التفاعلات التعاونية، فالتعاون له أهمية كبرى لأنه أساس التفاعل البشري (محمود، ٢٠٠٦، ص ٤٨٧)

- ويعد التعاون أسلوب من أساليب السلوك الإجتماعي الذي تقتضيه طبيعة التفاعل بين الأفراد ولتحقيق هدف مشترك وينتج عنه وجود أهتمامات مشتركة بينهم وروح الصداقة ومشاعر السعادة وزيادة الأتصال وتبادل المساعدة وتنسيق الجهود وتقسيم العمل فيما بينهم وإنخفاض معدل القلق في الجماعة وارتفاع الثقة بالنفس والتمركز حول العمل وتحقيق الهدف والشعور بالأمتنان للآخرين. (الديب، ٢٠١٠، ص ٣٣)

- ويعرف التعاون بأنه الموقف الذي تكون فيه العلاقة بين تحقيق الفرد والآخرين علاقته موجبة. (حسونه، ٢٠٠٧، ص ٣٧)

- يقصد بالتعاون الإجتماعي المهارة في مساعدة ومعاونة الزملاء والأقران في مواقف الحياة الإجتماعية والأشتراك معهم في الأنشطة الجماعية لإنجاز عمل ما. (Merrell, 2003, P65)

- ومن خلال هذه الدراسة يمكن تعريف مهارة التعاون كالتالي:

هي تشارك جماعات العمل الافتراضية لإنجاز مهمة محددة موظفين أدوات الأتصال الرقمي ومشاركه المصادر والملفات والتغلب على صعوبات وعوائق المكان والزمان من خلال مجموعة من المهارات التكنولوجية والاجتماعية والشخصية من أجل إنجاز المهمة.

ثالثاً: مهارة حل المشكلات Problem Solving Skill:

يواجه الأفراد في معترك الحياة كثيراً من المشكلات التي تتطلب حلولاً.

- وقدرة الفرد على حلها تعني المهارة في التعامل معها، ومن أمثلة هذا النوع من المهارات: مهارات البحث والحصول على المعلومات، ومهارة إدارة الصراع، ومهارات اتخاذ القرار، ومهارات التخطيط للحياة في أوساط التعليم أو العائلة أو العمل (الدخيل الله، ٢٠١٤، ص ٢٢).

- هي تلك المهارة التي تستخدم لتحليل ووضع استراتيجيات تهدف إلى حل مشكلة تعوق التقدم في جانب من جوانب الحياة أو موقف معين (عبد الحميد، ٢٠٠٠، ص ٢١٩).

- وأيضاً هي تلك المهارة التي تستخدم لتحليل ووضع استراتيجيات تهدف إلى حل سؤال صعب أو موقف معقد أو مشكلة تعيق التقدم في جانب من جوانب الحياة. فهي عبارة عن إيجاد حل لمشكلة ما أو قضية معينة أو معضلة محددة أو مسألة مطروحة. (سعادة، ٢٠٠٩)

- ويرى أنها عملية يسعى الفرد من خلالها إلى تخطي العوائق التي تقف في طريق الحل أو الهدف (Sternberg, 2003, P320)

- ويعرفها بأنها العملية أو العمليات التي يؤديها الفرد مستعملاً خلالها المعلومات التي سبق له تعلمها والمهارات التي سبق له أن اكتسبها

للتغلب على موقف بشكل غير مألوف من قبل؛ إذ يختار من بين ما سبق له تعلمه من حقائق وما اكتسبه من مهارات في مواقف ما يطبقه في موقف آخر (الورافي، ٢٠٠٠، ص ١٢)

- ومن خلال هذه الدراسة يمكن تعريف مهارة حل المشكلات كالتالي:

- هي تلك المهارة التي يستخدمها جماعات العمل الافتراضية لتحليل ووضع استراتيجيات تهدف إلى حل مشكلة تعوق التقدم.

- عملية تقوم على استخدام المعلومات التي سبق تعلمها.

- تعتمد هذه العملية على الدمج بين ما سبق له تعلمه من حقائق وما اكتسبه من مهارات في مواقف ما.

- تعتمد على خطوات حل المشكلة بين أعضاء جماعات العمل الافتراضية.

٤. جماعات العمل الافتراضية Virtual Workgroups:

لا يزال اعتماد جماعات العمل الافتراضية على نطاق أوسع مستمراً ، وكذلك التعريفات القادرة على تلخيص ماهية جماعات العمل الافتراضية.

واحداً تلقى إجماعاً واسع النطاق واصفاً جماعات العمل الافتراضية بأنها تتميز بثلاثة عناصر:

جماعات عاملة يُنظر إليها على أنها وحدة جماعية تعمل من أجل أهداف مشتركة، الأعضاء منتشرون جغرافياً ، وتعتمد في تفاعلهم كلياً على

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات Gibson (&Cohen, 2003,P59)

هناك العديد من التعريفات لـ "جماعات العمل الافتراضية" ، فإن جماعات العمل الافتراضية هي جماعات تم تحديدها أو توحيدها لتنفيذ مبادرات مهمة من الناحية الاستراتيجية ، وأستخدام التقنيات الإلكترونية للتواصل في كثير من الأحيان أكثر من تلك الشخصية ، والعيش والعمل في بلدان مختلفة. وتعرف جماعات العمل الافتراضية بأنها "مجموعات من الموظفين الموزعين جغرافياً وتنظيماً دائماً أو مؤقتاً ، متحدون معاً باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأداء مهمة تنظيمية واحدة أو أكثر (Parnas& others, 2006, P26)

وهي أيضاً: جماعات يتوزع أعضاؤها جغرافياً وتنظيماً ، وله هدف مشترك ويحافظ على التواصل مع بعضهم البعض باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، تتميز جماعات العمل الافتراضية بالعضوية المؤقتة وفقاً لدورة حياة المشروع والتشتت المكاني وإستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات (Purvanova & others, 2009, P25)

وتعرف أيضاً بأنهم مجموعة موظفين أو جماعات أو مجتمع موزعين جغرافياً في مواقع مختلفة، بينما تهدف جهودهم إلى تحقيق أهداف مشتركة (Sharovатов, 2020, P73)

يعرف أخصائون IPMA جماعات العمل الافتراضية على أنها جماعات تتكون من متخصصين يعملون في مناطق زمنية مختلفة أو مكاتب مختلفة أو منظمات مختلفة. غالباً ما يكون الاتصال في الجماعات الافتراضية غير متزامناً ، ولا يحدث التفاعل في الاجتماعات الشخصية ،

ولكن من خلال تقنيات الاتصال الحديثة
(IPMA, 2019)

كما تعرف بأنها: مجموعة من الأشخاص يمتلكون
مهارات وكفايات تؤهلهم لتنفيذ سلسلة مهام فى
عمل جماعى عبر وسائط إلكترونية بغض النظر
عن الموقع الجغرافى

(Chinowsky&Rojas, 2003, P93)

ويمكن وضع تعريفاً إجرائياً لجماعات العمل
الافتراضية فى إطار هذه الدراسة حيث أنها تتميز
بما يلى:

١- هى جماعات عاملة تهدف إلى تحقيق هدف
مشترك.

٢- جماعات العمل الافتراضية بالبعد الجغرافى.

٣- التشارك فى المعلومات بين كل أعضاء
الجماعة.

٤- سرعة اتخاذ القرار.

٥- اللامركزية حيث أن كل شئ يتم على شبكة
الانترنت.

٦- سرعة الاستجابة وتحدى الزمان والمكان.

٧- تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات لأداء مهامهم.

٨- التفاعل بينهم يكون من خلال تقنيات الاتصال
الحديثة وباستخدام البرامج الإلكترونية
الحديثة.

٥. مفهوم المجتمع الافتراضى virtual
community:

تتيح المجتمعات الافتراضية تلبية الحاجة
الاجتماعية للتبادل مع الأشخاص ذوي التفكير
المتماثل وتحقيق المصالح المشتركة ، وفي
الوقت نفسه التغلب على المسافات الجغرافية

والثقافية من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية،
و من ناحية أخرى فهي تسمح بالحصول على
المعلومات المستهدفة وكذلك العرض والطلب
على السلع والخدمات، وتشكل المجتمعات
الافتراضية فى شكل منتديات المناقشة ، وقنوات
الردشة مع قواعد البيانات المستخدمة ، وحلقات
الويب ، والقوائم البريدية أو
الألعاب(Kaplan,others, 1998,P358)
ويعرف المجتمع الافتراضى بأنه هو تجربة
بشرية متعددة الأبعاد يتم إنشاؤها بواسطة
الكمبيوتر كلياً أو جزئياً ويمكن قبولها (Seidel
&Others, 1997,p20).

ويعرف أيضاً المجتمع الافتراضى (VR) بأنه
مزيج من التكنولوجيا والأجهزة التي تخلق معاً
محاكاة غامرة لبيئة ثلاثية الأبعاد. (Neelakantam&Others, 2017,p4)

ويرى البعض أن العناصر الأساسية للمجتمع
الافتراضى هي جهاز كمبيوتر يولد صورة ونظام
عرض يقدم المعلومات الحسية وجهاز تتبع ينقل
موقع المستخدم إلى النظام بحيث يمكن تحديث
الصورة و الإدراك من خلال الحركات الطبيعية و
هو مفتاح تجربة نظام المجتمع الافتراضى على
أنه نظام غامر،و إن القدرة التقنية للنظام
والتجربة الذاتية هي وهم الوجود فى العالم
الافتراضى
(Freeman,others, 2017,p53).

تعرف أيضاً بأنها :مجموعة من الأفراد تجمعهم
أهداف مشتركة ،يتواصلون عبر شبكة الأنترنت
لفترات زمنية طويلة بهدف تبادل المعرفة،
ويسود بينهم مبدأ أساسى قائم على المعامله

بالمثل، وقيم ومعايير مشتركة تساعد على بناء ثقافتهم(حسنيين، ٢٠١٥، ص٦٥)

وتعرف أيضاً على أنها المواقع الإلكترونية التي توفر تطبيقات الأنترنت خدمات لمستخدميها تتيح لهم انشاء صفحة شخصية معروضه للعامة ضمن موقع أو نظام معين، وتوفر وسيلة اتصال مع معارف منشئ الصفحة أو مع غيره من مستخدمي النظام، وتوفر خدمات لتبادل المعلومات بين مستخدمين تلك المواقع(يوسف، ٢٠١٣، ص٢٤)

كما يعرف على أنه برنامج معتمد على الكمبيوتر يمكن استخدامه للحصول على المعارف والمعلومات بطرق مختلفه، ولذلك يرتبط بأساليب تعليم مستخدمى الكمبيوتر(Inoue, 2008, p8)

سادساً: المنطلقات النظرية للدراسة:

١- نظرية الاتصال Communication Theory :

تعتبر نظرية الاتصال نظرية هامة من نظريات الممارسة فى طريقة خدمة الجماعة حيث أن التفاعل داخل الجماعة سواء اللفظى أو غير اللفظى، يعتمد على الاتصال الفعال، فمن خلال الاتصال يناقش الأعضاء ويتجادلون وصولاً إلى تحقيق أهداف الجماعة وتوزيع المهام والمسؤوليات، والعمل على تسوية الخلافات. ويحدث الاتصال الفعال بين اثنين أو أكثر من الناس عندما يفسر المستقبل رسالة المرسل بنفس الطريقة المقصودة (

Zastrow, 2001, P130)

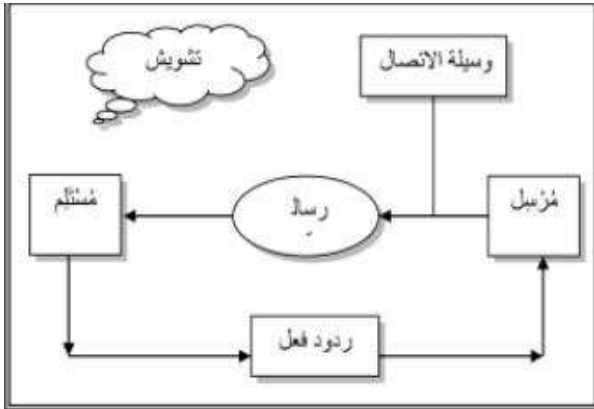
ويعرف الاتصال على أنه عملية نقل معلومات ومهارات من شخص إلى آخر أو من شخص إلى

جماعة أو من جماعة إلى جماعة أخرى وهو تبادل فكرى ووجدانى وسلوكى بين الناس (الرشيدى وآخرون، ١٩٩٨، ص١٣١).

ويعتبر الاتصال أيضاً هو العملية التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس فى نسق إجتماعى معين يختلف من حيث الحجم ومحتوى العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن النسق الأجتماعى قد يكون مجرد علاقه ثنائيه نمطيه بين شخصين أو جماعة صغيره أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي (عبد العال وآخرون، ١٩٩٨، ص١٤)

عناصر عملية الاتصال:

ويمكن تمثيل عملية الاتصال فى الشكل أدناه، حيث سنقوم بتسليط الضوء على عناصر عملية الاتصال أو مكوناتها تبعاً (العلاق، ٢٠٠٨، ص١٤٠)



شكل رقم(١) يوضح عناصر عملية الاتصال

- ١- المرسل Sender: هو الشخص الشخص القائم بعملية الاتصال والذي يقوم بصياغة الرسالة بشكل جيد، فإذا نجح المرسل فى صياغة رسالته نجح فى عملية الاتصال (الدليمى، ٢٠١٦، ص١٥)
- ٢- المستقبل Receiver: هو الشخص أو الاشخاص أو الجمهور المستهدف بالرسالة والتى يسعى

ويحرص المرسل على وصول الرسالة إليه، وبالتالي هو الشخص الذى يتلقى أو يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المرسل وقد يكون المستقبل فرداً واحداً أو جماعة معينة أو جماعة غير محدودة أو جمهور كبير ينتشر فأماكن متعددة (النمر، ١٩٩٩، ص١٩).

٣- الرسالة Message: هي مجموعه الأفكار والقيم والاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها إلى المستقبل والرسائل تكون مباشرة وغير مباشرة والرسائل المباشرة تفضل حيث يقوم كل طرف منها بعرض رغبته بشكل واضح ومباشر، وعلى الرغم من ان كل طرف قد يتمسك برغبته فإنه من الممكن أن يستخدم الطرفان الاستجابات التي تمكن كل منهما في مقابلة حاجة الآخر (فهيمى، ٢٠١٠، ص٤١)

٤- وسيلة الاتصال Medium- Channel: هي الوسيط الذى ينقل الرسالة إلى المستقبل، وهي تختلف باختلاف خصائصها وإمكانياتها وبإختلاف الموقف الاتصالي وحجم الجمهور وإنتشاره (Vanoye, 1993, P15).

٥- التغذية العكسية Feedback: ومصطلح (feedback) مقترض من السيبرنيطيقا (cybernetique)، وهو لفظ أمريكي يدل على المعلومة في رجوع ويسمى تغذية العكسية كل شكل من أشكال الاستعلام، أو الجواب الذي ينطلق من النهاية أو من نتيجة علمية، فيرسل نحو المصدر أو إلى بداية السلسلة الاتصالية لضمان ضبط أو تعديل المصدر تبعاً لنتائجها (Mucchielli, 1994, P46)

٦- ويقصد بها إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يقرر ما اذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمة، وتتيح للمرسل بأن يعرف مواطن القوة والضعف في راسلته، وكذلك الوضوح والغموض، وما قد تكون تعرضت له "الرسالة" من تحريف أو تشويش (شرف، ١٩٨٩، ص١٣٥).

٧- التشويش أو الضوضاء Disturbance: وهي عوامل أو متغيرات غير مخطط لها من شأنها أن تجعل مستلم الرسالة يفهم الرسالة بطريقة مختلفة عن ما خطط له المرسل. وفي ظروف الضوضاء أو التشويش، ينبغى على المرسل العمل بكل الوسائل المتاحة لتقليل من الأثر السلبي للضوضاء على عملية الاتصال، وإلا فإن الاتصال ذاته لن يكون فعالاً بما يكفى لبلوغ الأهداف المنشودة منه، بل أنه قد يؤدي إلى نتائج سلبية وخيمة (العلاق، ٢٠١٤، ص٢٢).

• ويمكن الاستفادة من معطيات نظرية الاتصال فى الدراسة الراهنه من خلال الاتي:

- يمكن من خلال الاتصال أن يعلم جماعات العمل الافتراضية بالموضوعات والمشكلات والأحداث التي تجرى في بيئة العمل الافتراضية.
- لابد من وجود الاتصال حتى يتثنى لتلك الجماعات القيام بمهامها الأساسية .
- من خلال الاتصال يكون هناك تفاعل بين أعضاء جماعة العمل الافتراضي وبعضهم وأيضاً التفاعل مع مديرينهم .

٢- نظرية النسق الاجتماعي Social System Theory:

ترتبط فكرة النسق ارتباطاً وثيقاً بمفاهيم البناء الاجتماعي والنظم الاجتماعية، ونعني بذلك تصور المجتمع كوحدة متكاملة متماسكة تتمتع بدرجة عالية من الاستمرار في الوجود ولكنها تنقسم في الوقت ذاته من الداخل إلى عدد من الوحدات الصغيرة المكونة التي تتفاعل معاً وتتساند وظيفياً بطريقة تكفل المحافظة على كيان واستمرار بنائه (جمعة، ١٩٩٧، ص ١٤: ١٣)

• مفهوم النسق:

النسق system عبارة عن ذلك الكل الذي يتضمن مجموعة من الأجزاء أو المكونات وهناك تفاعلات بين هذه الأجزاء والكل ولكي يتم فهم أي جزء داخل النسق يجب دراسة داخل النسق الكلى والذي هو جزء منه، كما أنها تصف طبيعه العلاقات والتفاعلات بين أجزاء النسق الواحد ومن نسق لآخر يتكون مجموعة من الأجزاء المترابطة، وهذه الأساق قد تكون فرد، أسرة، مؤسسة، مجتمع محلي، مجتمع قومي.

(Grafton and etal ,2006,P57)

النسق عادةً يتكون من أجزاء معتمدة ومتفاعلة بعضها مع بعض، ووحدات بينهما وبين بعض علاقات، وربما يتكون النسق كذلك من عناصر معقدة تتصل بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بشبكة العلاقات، ويبقى هذا النسق قليلاً أو كثيراً في حالة ثبات (Buckley, 2005,P41)

وتتضمن تلك النظرية مجموعة من العناصر المكونه لها وهي كالتالى:-

١- المدخلات Inputs: تتضمن كافة المصادر التي تتجمع لدى النسق سواء كان ينتجها بنفسه أو يحصل عليها من الخارج (سليمان وآخرون، ٢٠٠٥، ص ٥٥٣).

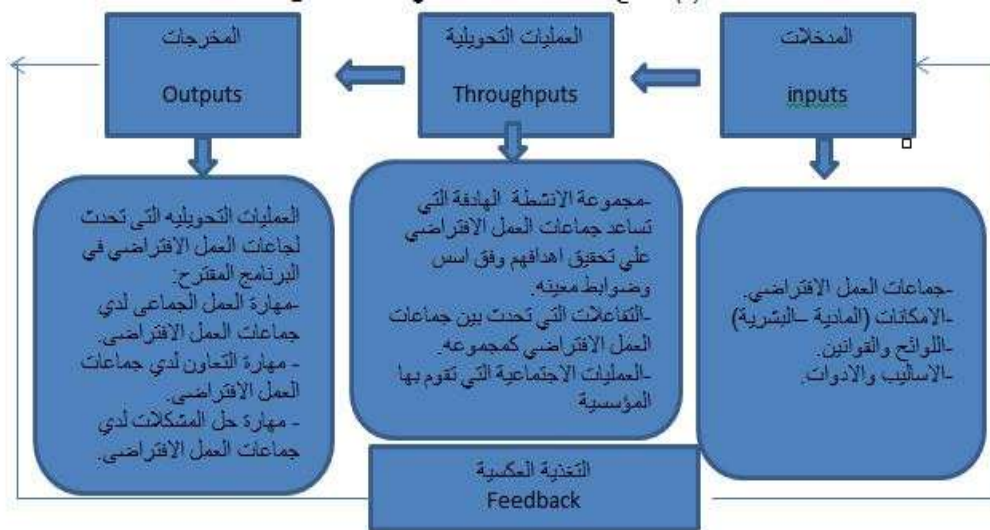
٢- العمليات التحويلية Throughputs: هي جزء مختص بأداء العمليات والأنشطة الهادفة إلى تحويل المدخلات إلى شكل آخر مغاير تماماً لما كانت عليه قبل دخولها النسق (ابو المعاطى، ٢٠٠٣، ص ٣٥٠)

٣- المخرجات Outputs: هي تعني تصدير الأساق المفتوحة من (خدمات وسلع) إلى البيئة المحيطة (عبد الفتاح، ٢٠٠٣، ص ٤٣)

٤- التغذية العكسية Feedback: يتميز النسق باستمرارية عملياته وأشطته، حيث يأخذ النشاط شكل دورة كاملة تغذى نفسها أو تتكامل فيها البدايات والنهايات (عبد الفتاح، ٢٠٠٩، ص ٢٠)

٥- حيث يتم ارجاع ما تم أخراجه من منتجات أو خدمات الدورة وهكذا.

٦- ترابط أجزاء النسق Connecting Between System : حيث يتوفر في النسق ترابط وتكامل بين الأجزاء التي يتكون منها النسق، ويتم ذلك من خلال أستيراد الطاقة ثم تحويلها، فتصديرها، فالحفاظ على النسق عن طريق مواجهة احتياجات البيئة (زايد، ٢٠٢٠، ص ٢٤٥)



شكل رقم (٢) يوضح جماعات العمل الافتراضية كنسق اجتماعي

كأفراد وجماعات وعلى التعبير في حدود القيم
والمعايير الموجهة للأعضاء.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
أولاً: نوع الدراسة

تعد الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن
من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور
الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره.
ثانياً: المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح
الاجتماعي بالعينة لأعضاء جماعات العمل
الافتراضية الموجودة بقسم متابعة الشكاوى
الفنية بالشركة المصرية للاتصالات we وعدددهم
(٢٤٠) مفردة.

ثالثاً: خطة المعاينة:

(أ) وحدة المعاينة:

تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في عضو جماعات
العمل الافتراضية الموجودة بقسم متابعة الشكاوى
الفنية بالشركة المصرية للاتصالات we أياً كان

من خلال تلك النظرية يمكن الاستفادة منها في
التالي:

يمكن تحديد أنساق التعامل والتي تتمثل
في نسق " أعضاء جماعات العمل الافتراضية"
ونسق المنظمة "شركة الاتصالات" ونسق المجتمع
المحلى بمن فيه من مؤسسات يمكن الاستفادة
من خدماتها متمثلاً في منظمات المجتمع المدني ،
ونسق المجتمع القمي مثل السياسات والتشريعات
الخاصة بجماعات العمل الافتراضية، وفيما سبق
تم ذكر هذه الأنساق في شكل (٢) .

يمكن للجماعات أن تلعب دوراً مهماً في
إطار منظومة المجتمع إذا ما نظرنا إليها
باعتبارها نسقاً له خصائصه وأهدافه و يتبع في
علاقته النسق الأخير وهو المجتمع
والبيئة. وتهدف هذه النظرية في تحقيق أهداف
الجماعة وذلك من خلال النظر الانساق المكونة
للجماعة كأنساق فرعية تساعد على النمو

نوعه أو سنه أو مستواه التعليمي، أو وضعه الوظيفي، أو محل إقامته، وبشرط أن يكون يعمل بشكل افتراضي من المنزل.

(ب) إطار المعاينة:

تم حصر أعضاء جماعات العمل الافتراضية الموجودة بقسم متابعة الشكاوى الفنية بالشركة المصرية للاتصالات we وبلغ عددهم (٦٤٠) مفردة.

(ج) نوع وحجم العينة:

عينة عشوائية بسيطة، وبتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة بلغ حجم العينة لأعضاء جماعات العمل الافتراضية الموجودة بقسم متابعة الشكاوى الفنية بالشركة المصرية للاتصالات we (٢٤٠) مفردة.

رابعاً: مجالات الدراسة:

١- المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في قسم متابعة الشكاوى الفنية بالشركة المصرية للاتصالات we

٢- المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الاجتماعي بالعينة لأعضاء جماعات العمل الافتراضية الموجودة بقسم متابعة الشكاوى الفنية بالشركة المصرية للاتصالات we وعددهم (٢٤٠) مفردة.

٣- المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت في ٢٠٢٢/٧/٦م إلى ٢٠٢٢/٨/٣٠م.

خامساً: أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في: استمارة استبيان الكترونية لأعضاء جماعات العمل الافتراضية حول تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

سادساً: صدق وثبات الأداة:-

١. صدق الأداة:

(أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية على عدد (١٥) محكم من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط، وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وكلية الخدمة الاجتماعية التنموية جامعة بنى سويف، والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بسوهاج لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%) بمعنى اتفاق (١٢) محكم على الأداة، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق لاستمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية قامت الباحثة بما يلي:

- الإطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة.

- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة

الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية، وتحديد التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية، وتحديد الأساليب والوسائل المهنية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (٢٠) مفردة من أعضاء جماعات العمل الافتراضية (خارج إطار عينة الدراسة). وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٤)

يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية ودرجة الاستبيان ككل

(ن=٢٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٧٥٤	**
٢	التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٦٠٢	**
٣	الأساليب والوسائل المهنية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٧٢٥	**
٤	المعوقات التي تواجه تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٥٢٥	**
٥	مقترحات تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٥٧٧	**

** معنوي عند (٠.٠١)

* معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٢. ثبات الأداة:

(أ) معامل (ألفا - كرونباخ) للثبات:

تم حساب ثبات استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك لعينة قوامها (٢٠) مفردة من أعضاء جماعات العمل الافتراضية (خارج إطار عينة الدراسة)، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٥)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ)

(ن=٢٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٩٣
٢	التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٨٢
٣	الأساليب والوسائل المهنية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٨٠
٤	المعوقات التي تواجه تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٩٢
٥	مقترحات تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٨٨
	ثبات استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية ككل	٠.٨٨

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

(ب) معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية للثبات:

تم حساب ثبات استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية للثبات، حيث تم تقسيم

عبارات كل بعد إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وذلك لعينة قوامها (٢٠) مفردة من أعضاء جماعات العمل الافتراضية (خارج إطار عينة الدراسة)، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٦)

يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية

(ن=٢٠)

م	الأبعاد	قيمة R ودالاتها	معادلة
١	مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٨٥٥	سبيرمان براون
٢	التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٧٥٢	
٣	الأساليب والوسائل المهنية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٦٨١	
٤	المعوقات التي تواجه تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٨٣٨	
٥	مقترحات تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية	٠.٨٩٣	
	ثبات استمارة استبيان أعضاء جماعات العمل الافتراضية ككل	٠.٩٤٥	

** معنوية عند (٠.٠١)

* معنوية عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

٢- توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة

معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية (مهارة اتخاذ القرار، ومهارة التعاون، ومهارة حل المشكلات، ومهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية ككل).

سابعاً: أهم نتائج الدراسة:

١- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية ككل بلغ (٢.٨) وهو مستوى مرتفع. وذلك وفقاً للأبعاد التالية (مهارة اتخاذ القرار، ومهارة التعاون، ومهارة حل المشكلات لدى جماعات العمل الافتراضية).

٣- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لتنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية بلغ (٢.٥٣) وهو مستوى مرتفع. وذلك وفقاً للمؤشرات التالية: (تطبيق الدردشة

WhatsApp- المكالمات الهاتفية Phone

Calls- البريد الإلكتروني (E-mail).

٤- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى المعوقات التي تواجه تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية بلغ (٢.١٤) وهو مستوى متوسط. وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:

أ. كثرة الأعباء الروتينية الملقاة على عاتق

أعضاء جماعة العمل الافتراضية.

ب. عدم الاستقرار الوظيفي وانعكاسه على دور

أعضاء جماعات العمل الافتراضية، وقلة

الصلاحيات الممنوحة للإدارة للعمل على تنمية

مهارات العمل الفرقي.

ج. قصور في توظيف التقنية الحديثة في إنجاز

بعض المهام.

٥- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى مقترحات

تنمية مهارات العمل الفرقي لدى جماعات العمل

الافتراضية بلغ (٢.٨٨) وهو مستوى مرتفع.

وذلك وفقاً للمؤشرات التالية:

أ. الاهتمام بآراء ومقترحات أعضاء جماعات

العمل الافتراضي في مجال التنمية المهنية

لهم، والأخذ بها.

ب. توفير الوسائل التقنية الحديثة.

ج. توفير الأمان الوظيفي بالعمل على حل

المشكلات التي تؤثر على أداء أعضاء

جماعات العمل الافتراضي لمهامهم.

٦- توصلت نتائج الدراسة إلى برنامج مقترح من

منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية مهارات

العمل الفرقي لدى جماعات العمل الافتراضية.

المراجع

المراجع العربية

١. ابن منظور(٢٠٠٥):لسان العرب ،دار صادر للطباعة والنشر، ط٥ ،بيروت.
 ٢. ابو المعاطى، ماهرعلي(٢٠٠٣):الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية اسس نظرية نماذج تطبيقية، مكتبة زهراء الشروق، القاهرة.
 ٣. أبو النصر، مدحت محمد(٢٠٠٩):الأدارة بالحوافز:أساليب التحفيز الوظيفى الفعال، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط١، القاهرة.
 ٤. أبو النصر، مدحت محمد(٢٠١٥): الاتجاهات الحديثه فى رعايه وتأهيل متحدى الأعاقه: من منظور اجتماعى وحقوقى، المنهل، القاهرة.
 ٥. أبو النصر، مدحت(٢٠١٩): الشباب وصناعة المستقبل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
 ٦. أبو يحيى، نشوى محمد(٢٠١٦) :دور الأخصائى الاجتماعى فى تنمية مهارات العمل الفريقى لجماعات الشباب الجامعى المتطوع، رسالة ماجستير منشورة، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، العدد الخامس.
 ٧. البعلبكي، منير(٢٠٠٤)قاموس الموارد، دار العلم للملايين، بيروت.
 ٨. الدخيل الله ، دخيل بن عبدالله(٢٠١٤):المهارات الاجتماعيه (المفهوم والوحدات والمحددات)، مكتبة العبيكان، ط١ ، الرياض.
 ٩. الدخيل الله، دخيل بن عبدالله (٢٠١٤):المهارات الاجتماعيه (تعليم وتدريب
١٠. الدليمى، عبد الرزاق محمد (٢٠١٦): نظرية الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازورى للنشر والطباعة، ط١، الأردن.
 ١١. الديب، هالة فاروق جلال (٢٠١٠): تنمية المهارات الاجتماعيه باستخدام الوسائط المتعدده لدى الأطفال المعاقين عقلياً ، مؤسسة حورس الدولية، ط١، الإسكندرية.
 ١٢. الرشيدى، مـلاك احمد وآخرون(١٩٩٨):التنظيم والمجتمع(النظرية والتطبيق)، مكتبة عين شمس، القاهرة.
 ١٣. الرفاعى ،ضاحى حمدان زيان وآخرون(٢٠٢٠):مقدمة فى الخدمة الاجتماعيه، المؤسسة الدولية للكتاب ، ط١، القاهرة.
 ١٤. الزغلول، عماد ، رافع الزغلول (٢٠٠٣): علم النفس المعرفى ، دار الشروق للنشر،عمان.
 ١٥. الزهراء، نسيه فاطمة (٢٠٢٠):الجريمة الالكترونيه وأثرها على الفرد والمجتمع، ألفا للوثائق، ط١، الجزائر.
 ١٦. السـروجى، طلعت مصطفى وآخرون(٢٠٠١):التنمية الاجتماعيه المثال والواقع، الكتاب الجامعى، حلوان.
 ١٧. السروجى، طلعت(٢٠١٢): التنمية الاجتماعيه من الحداثه إلى العولمة،المكتب الجامعى الحديث،الاسكندرية.

٢٨. الهادي، محمد محمد (١٩٩٥): تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، المكتبه الاكاديمية، القاهرة، ص ٢٧٢.

٢٩. الورافي، حسن ناجي صالح (٢٠٠٠): أثر أسلوب حل المشكلات والتدريب على المهارات الدراسية في زيادة التحصيل لدى الطلاب المتأخرين دراسيا في مرحلة التعليم المهارات المدارس الأساسي في اليمن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة المستنصرية.

٣٠. بو فارس، رندة عطية (٢٠٠٦): المهتمات الواجب توافرها في المحاسب ومجهوداته لتطويرها دراسة تطبيقية على المحاسبين العاملين بقطاع النفط، رسالة ماجستير غير منشورة، مدرسة العلوم الإدارية والمالية قسم المحاسبة، أكاديمية الدراسات العليا، ليبيا.

٣١. جمعة، حاتم (٢٠١١): دور خدمة الجماعة في إكساب الشباب المهارات الحياتية: دراسة وصفية تحليلية مطبقة على مراكز شباب محافظة الجيزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٣٢. جمعة، سلمى محمود (١٩٩٧): ديناميكية العمل مع الجماعات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

١٨. السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

١٩. الضبع، رفعت عارف (٢٠١١): الخبر، المنهل، القاهرة.

٢٠. العلاق، بشير عباس (٢٠٠٨): ادارة التسويق، دار الزهراء، الأردن.

٢١. العلاق، بشير عباس (٢٠١٤): نظرية الاتصال (مدخل متكامل)، دار الزهراء، الأردن.

٢٢. العيسوي، إبراهيم (٢٠٠٠): التنمية في عالم متغير: دراسته في مفهوم التنمية ومؤشاتها، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة.

٢٣. الفاخرى، سالم عبد الله (٢٠١٤): علم النفس العام الجزء الاول، مركز الكتاب الأكاديمي، ليبيا.

٢٤. الفرجاني، نادر (٢٠٠٢): التنمية الإنسانية: المفهوم والقياس، مجلة المستقبل العربي، بيروت، العدد ٢٨٣.

٢٥. القصبى، عبد السلام (٢٠٠٦): أسس إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٢٦. المؤتمر العلمي الرابع: ديناميات العمل الفرقي في مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية، ٢٣-٢٥ ابريل، ١٩٩١، جامعه فيرجينيا.

٢٧. النمر، محمد صبري فؤاد (١٩٩٩): أساليب الاتصال، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية.

مركز الحضارة لتنمية الفكر الإسلامي،
بيروت.

٤٠. زايد، عصام فتحي (٢٠٢٠): العنف

الاجتماعي في الحياة الاسرية(العائلة)، دار
اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن .

٤١. زهران، سناء محمد (٢٠٠٩): مؤشرات

تخطيطية لزيادة فاعلية فريق العمل بمحكمة
الأسرة في التعامل مع المشكلات الأسرية،
رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة
الاجتماعية جامعة أسيوط.

٤٢. سعادة، جودت أحمد (٢٠٠٩):

تدريس مهارات التفكير مع
مئات الأمثلة التطبيقية، عمان، دار
الشروق.

٤٣. سعيد، سعاد عبده (٢٠١٧) أثر التأهيل

الوظيفي للموارد البشرية في التنمية
المستدامة، دراسة حالة لشراكة إعمار بأمانة
دبي، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد
بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم
درمان الإسلامية ، السودان.

٤٤. سليمان، حسين حسن

واخرون(٢٠٠٥):الممارسة العامة في الخدمة
الاجتماعية مع الفرد والاسرة، مجد المؤسسه
الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان.

٤٥. شرف ، عبد العزيز (١٩٨٩): المدخل إلى

وسائل الاعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة،
ط٢.

٤٦. عادل محمود مصطفى(٢٠٠٢): متطلبات

الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات
في إطار العولمة، بحث منشور بمجلة دراسات

٣٣. جمعه، رندا خالد (٢٠١٩): مهارات تنظيم

العمل المرتبطة بنوع الأداة الالكترونية (لوحة
النقاش _ تقويم المجموعات) في بيئة تعلم
قائمة على استراتيجية الفريق الافتراضي
الناجحة عند بناء مهارات الخطة الاستراتيجية
لدى أخصائيي تكنولوجيا التعلم. رسالة
ماجستير منشورة، مجلة البحث العلمي في
التربية، جامعة عين شمس، العدد ٢٠،
الجزء ١٤.

٣٤. جيمس، بلايك (١٩٩٩): كيف تكون مديراً

ناجحاً، ترجمة عبد الحكيم ثابت، دار قباء
للطباعة والنشر، القاهرة.

٣٥. حسنين، هشام عزت (٢٠١٥): المجتمع

الافتراضي والوعي التخطيطي لدي الشباب
الجامعي، رسالة ماجستير منشورة، مجله
الخدمة الاجتماعية، الجمعيه المصريه
للاخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، العدد(٥).

٣٦. حسونه، أمل محمد (٢٠٠٧): المهارات

الأجتماعية لطفل الروضة، الدار العالمية
للنشر والتوزيع، القاهرة.

٣٧. حسين، طارق رمضان (٢٠١٣): استخدام

برنامج في خدمة الجماعة لتفعيل مهارات
العمل الفرقي في المجال المدرسي، رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة
الاجتماعية، بجامعة أسوان.

٣٨. حمزة، احمد ابراهيم (٢٠١٥): العمل

الاجتماعي لتطوعي، دار المسيرة، عمان.

٣٩. راد، فيروز، أمير رضائي (٢٠١٨): تطوير

الثقافة: التنمية الثقافية عند علي شريعتي ،

٥٥. فهمي، محمد سيد (٢٠١٠): فن الأتصال فى الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

٥٦. قاموس أطلس (٢٠٠٣): مركز أطلس العالمي للدراسات والابحاث، ط١، عمان.

٥٧. كربوش، رمضان (٢٠١٦): عوائق التنمية الاجتماعية، ألفا، الجزائر.

٥٨. محفوظ، ماجدي عاطف (٢٠١٠)، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، دار الزهراء، الرياض.

٥٩. محمود، نظيمة أحمد (٢٠٠٦): الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، ط١، القاهرة.

٦٠. مسعود، وائل (٢٠١٠): خدمة الجماعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط١، القاهرة.

٦١. مصطفى، عادل محمود (٢٠٠٢): متطلبات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات فى إطار العولمة، بحث منشور بمجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد الثالث عشر كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٦٢. مصطفى، محمد سليمان (٢٠١٦): مبادئ الخدمة الاجتماعية التنظيمية، دار المعتز، ط١، عمان.

٦٣. منقريس، نصيف فهمي (٢٠١٢): أساسيات وديناميات التدخل المهني فى العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد الثالث عشر كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

٤٧. عبد الحميد، جابر (٢٠٠٠): مدرس القرن الحادي عشر الفعال (المهارات والتنمية)، دار الفكر العربي، القاهرة.

٤٨. عبد العال، عبد الحليم رضا وآخرون (١٩٩٨): تنظيم المجتمع نظريات وقضايا، دار الثقافه للطباعة والنشر، القاهرة.

٤٩. عبد الفتاح، محمد محمد (٢٠٠٣): ممارسة تنظيم المجتمع فى الاجهزة والمنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.

٥٠. عبد الفتاح، محمد محمد (٢٠٠٩): الاتجاهات النظرية الحديثه فى دراسه المنظمات المجتمعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.

٥١. عشرى، منال (٢٠٢٢): تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشرى رؤية للتنمية المستدامة ٢٠٣٠، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية.

٥٢. عطيه، السيد عبد الحميد، سلمي محمود جمعه (٢٠٠١): العمل مع الجماعات (الدراسه والعمليات)، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.

٥٣. عفيفى، عبد الخالق (٢٠١٢): طريقة تنظيم المجتمع المنهجية والممارسة العلمية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

٥٤. فرج، سعاد عطا (٢٠٠٧): الشباب وتحديات التنمية البشرية فى المجتمع المصرى، مجلة الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، ع(٢١).

Frederick Kaplan, Angus .٧٠
McIntyre, Chisato Numaoka &
Silver Tajan (1998): Growing
Virtual Communities in 3D
Meeting Spaces, Virtual Worlds,
International Institute of
Multimedia PR, Paris .
Freeman, S. Reeve , A. Robinson .٧١
, A. Ehlers, D. Clark, B.
Spanlang and M.
Slater(2017):Virtual Reality in the
Assessment, Understanding, and
Treatment of Mental Health
Disorders , Cambridge University
Press, Cambridge.
Gregory R. Berry (2011). .٧٢
Enhancing effectiveness on
virtual teams: Understanding why
traditional team skills are
insufficient. The Journal of
Business Communication, Vol
48, Issue 2, USA.
IPMA requirements for the .٧٣
competence of professionals in
project(2019), program and
portfolio management,
Association of specialists and
organizations in the field of
project management "SOVNET,
Vol 1,4th ed,

٦٤.منقريس، نصيف فهمي، ماهر أبو المعاطي
علي (٢٠٠٩):تعليم وممارسه المهارات فى
المجالات الأسيانیه والخدمه
الأجتماعیه،المكتب الجامعی
الحديث،الإسكندريه.
٦٥.يوسف، خالد غسان (2013): ثورة الشبكات
الاجتماعية ، دار النفائس للنشر، ط١،
الاردن.
ثانياً: المراجع الأجنبية

Charles Zastrow(2001):social .٦٦
work with group: using the class
as a group leadership
laboratory,Thomson learning, ,
5thed, U.S.A.
Cristina B. Gibson& Susan .٦٧
G.Cohen.(2003). Virtual Teams
That Work: Creating Conditions
for Virtual Team Effectiveness,
John Wiley & Sons, USA
Davood Azimi (2011). Virtual .٦٨
Project Collaboration , Master's
thesis, Norwegian University of
Science and Technology,
Norwegia.
3): Francis Vanoye (19.٦٩
Expression et Communication ;
Armand Colin, Paris.

in Social Work Education
,University of California,
California.
Nory B. Jones & Matt Graham .٨٠
(2015). Virtual teams in business
and distance education:
Reflections from an MBA class.
Journal of Business & Economic
Policy, Vol. 2, No. 1 , Maine.
Parnas. Agile Methods and GSD .٨١
(2006): The Wrong Solution to an
Old but Real Problem. Comm.
ACM, Russian Federation, vol.
49, no. 10.
Paul Chinowsky and Eddy M. .٨٢
Rojas(2003). Virtual teams:
Guide to successful
implementation, Journal of
Management in Engineering,
)United States ,VL 19(3
Purvanova, R.K. and Bono J.E .٨٣
(2009): Transformational
leadership in context: Face-to-
face and virtual teams. The
Leadership Quarterly. Alpina
Publisher, Russian Federation.
Rex Austin Skidmore and others .٨٤
(1994): Introduction To Social
Work, prentice Hall international
.Inc, 6 th ed, USA

James H. Dulebohn, Julia E. .٧٤
Hoch (2017). Virtual teams in
organizations. Human Resource
Management Review, Volume 27,
Issue 4, Illinois at Urbana-
Champaign.
Jolanta Aritz, Robyn Walker & .٧٥
Peter Cardon (2018). Media use
in virtual teams of varying levels
of coordination, journals sagepub
,Los Angeles.
Kenneth W. Merrell(2003): .٧٦
Behavioral, Social, and Emotional
Assessment of Children and
Adolescents, Psychology Press,
New York .
Marcia B. Cohen & Audrey .٧٧
Mullender (2006): The personal
in the political: Exploring the
group work continuum from
individual to social Social Work
change goals, The Haworth
Social Work Practice Press,
Journal, Vol. 28, No. 3/4 ,
.England
Michel Bakni (2022): Internet .٧٨
Protocol: Fourth and Sixth
Edition, ICN Press, France.
Marjorie(2000): The Murphy.٧٩
Social Work Group Work Method

Jersey, Englewood Cliffs, Prentice
Hall.

William Ofstad. and Lane J. .٩٣

**Brunner (2013), "Team-based
learning in pharmacy education",**

American Journal of
Pharmaceutical Education, Vol.
77 No. 4.

Yukiko Inoue(2008):Concepts, .٩٤

Applications, and Research of
Virtual Reality Learning
Environments, International
Journal of Social Sciences,
University of Guam, Guam,
Vol.2, No.1.

Robert J. Seidel, Paul R. .٨٥
Chatelier(1997):Virtual Reality,
Training's Future? ,Plenum

.Press, New York

Robert Sternberg (2003). .٨٦

Educational psychology, Dorsey
.Press, USA

Robert Taylor Clemen &Terence .٨٧

Reilly (2013): Making hard
decision, macimelanpress,
Cengage Learning,3th ed,
London.

4): ٩Roger Mucchielli(19.٨٨

**Communication et réseaux de
communication, 6^eédition; E.S.F.**

Paris.

Sharovатов Yu.M (2020): Remote .٨٩

management, Alpina Publisher,
Russian Federation.

Sing Nakkiran.(2006). Principles .٩٠

of Management, Deep& Deep
PublicationLTD, Delhi.

Srushtika Neelakantam &Tanay .٩١

Pant (2017). Learning Web-
based Virtual Reality: Build and
Deploy Web-based Virtual Reality
Technology, Apress, 1st ed,
India .

Walter Buckely(2005): Sociology .٩٢

and Modern System Theory, New