

الاستراتيجيات المستخدمة لتوظيف التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كوفيد-19 في مدارس سلطنة عُمان.

أسيف بن سليمان بن سيف المنجي، طالب دكتوراه في علم الاجتماع التربوي، جامعة السلطان إدريس التربية؛
ماليزيا

Email: Esbs2015@hotmail.com

د. سماح حاتم المكي، محاضر متقدم

Email: samah@fpm.upsi.edu.my

Abstract:

This paper discusses the strategies employed for integrating digital technology and social media into extension work during the COVID-19 pandemic in schools within the Sultanate of Oman. The study utilized the Zawahiri quality design as a systematic approach to achieve its objectives. Semi-structured interviews were conducted with ten male and female social workers in post-primary education schools located in Muscat Governorate, Sultanate of Oman, in 2022, following the approval of the Ministry of Education for the study. The data was analyzed through objective topic analysis and the identification of patterns and areas of interest. The study's findings indicated that social workers engaged in remote counseling using various applications and social media platforms such as Google Classroom, Zoom, WhatsApp, Instagram, and Twitter. This enabled them to provide psychological and academic support to students, involve parents, and enhance collaboration between social workers and various local and international educational stakeholders, thereby leveraging their consulting expertise to deliver more efficient and effective remote counseling services.

In conclusion, this study offers valuable theoretical and practical insights for policymakers, researchers, practitioners, and educational institutions seeking to integrate digital technology and social media into school counseling services in the Sultanate of Oman. It aligns with the psychological support provided by social workers while also emphasizing the importance of leadership support.

Keywords: strategies, digital technology, social media, counseling work.

الملخص:

ناقشت الورقة الاستراتيجيات المستخدمة لتوظيف التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كوفيد-19 في مدارس سلطنة عُمان. اعتمدت الدراسة على تصميم النوعي الظواهري كنهج منهجي لتحقيق أهدافها وتم إجراء المقابلات شبه المنظمة مع (10) أخصائيين اجتماعيين من الذكور والإناث في مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط في سلطنة عُمان في عام 2022 بعد الحصول على موافقة وزارة التربية لإجراء الدراسة. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الموضوعي للمواضيع وتحديد الأنماط والموضوعات المهمة فيها، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنَّ الأخصائيين الاجتماعيين مارسوا الإرشاد عن بعد باستخدام عدة تطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي ومنصات مختلفة (Google classroom, Zoom, WhatsApp, Instagram twitter)، لتقديم الدعم النفسي والأكاديمي للطلاب وإشراك أولياء الأمور وتعزيز التعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين ومختلف أصحاب المصلحة التعليميين المحليين والدوليين للاستفادة من خبراتهم في الاستشارة لتوفير خدمات استشارية عن بعد أكثر كفاءة وفعالية. وفي الختام قدمت الدراسة مساهمات نظرية وعملية ذات قيمة لصانعي السياسات والباحثين والممارسين والمؤسسات التعليمية في دمج التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي ضمن خدمات الإرشاد المدرسي في سلطنة عمان. **كلمات مفتاحية:** الاستراتيجيات، التكنولوجيا الرقمية، وسائل التواصل الاجتماعي، العمل الإرشادي.

أعلنت منظمة الصحة العالمية COVID-19 في 11 مارس 2020 على أنه جائحة عالمية (منظمة الصحة العالمية، 2020)؛ فقد تسبب تفشي فيروس كورونا في تعطيل وتغيير كبير في جميع جوانب الحياة اليومية في جميع أنحاء العالم، وقد كان للوباء آثار عميقة في جميع المجالات، وبشكل خاص في التعليم (Brynjolfsson et al., 2020). فقد أدت جائحة كوفيد-19 إلى تعطيل النماذج التقليدية للتعليم، وتحول المعلمون والطلبة إلى التعلم عن بُعد باستخدام المنصات الإلكترونية التعليمية، كجزء من بروتوكول الاستجابة للآزمات لمواصلة التعليم مما أدى إلى ظهور التعليم عن بُعد في حالات الطوارئ لحماية صحة وسلامة الطلاب، والموظفين، والمعلمين والإخصائيين الاجتماعيين من الإصابة بالفيروس (Lemay.Doleck. & Bazalais. 2021).

فقد أثر الانتقال المفاجئ للتعليم عن بُعد سلباً على الطلبة من حيث قدرتهم على المشاركة عبر الإنترنت، وجودة الاتصال عبر الإنترنت، وإدارة الوقت، وفقدان التحصيل الدراسي، والتواصل بينهم وبين معلمهم (Azubuike. Adegboye. & Quadri.2021). إضافة إلى الآثار السلبية للصحة الاجتماعية والعاطفية والبدنية للطلاب في أثناء التباعد الاجتماعي (Camacho-Zuñiga et al., 2021). فقد ذكرت Simpson & Pelikan et al (2020) إن مشاعر التوتر والاكتئاب والقلق والوحدة والعنف المنزلي والإجهاد النفسي الناجم عن الوباء ازداد خلال الأزمة، مما أثر على قدراتهم التعليمية وخلق صعوبات في التكيف والتوتر والاكتئاب والقلق والوحدة (Lising & Custodio, Raguidin. 2020).

كما شملت الآثار الأسر فقد واجهت العديد من التحديات خلال تطبيق التعلم عن بُعد في ظل جائحة كوفيد-19، فقد جاء بشكل مفاجئ دون تمهيد أو إعداد مسبق، فلم يكن بمقدور الأسر توفير الأجهزة التكنولوجية لأبنائهم (Tabatadze & Chachkhiani.2021)، إضافة إلى وجود بعض المشكلات المتعلقة بصعوبة الاتصال بالإنترنت في بعض المحافظات (Azubuike. Adegboye & Quadri.2021). وكانت أهم المخاوف بالنسبة لأولياء الأمور تتمثل في كيفية مساعدة أبنائهم على التعلم بدون الحضور الجسدي المعتاد للمعلم، وخشيتهم من عدم القدرة على فهم آلية عمل المنصات التعليمية الإلكترونية، وكيفية متابعة تقدم أبنائهم فيها، ونوعية أدوات التقويم التي سيخضع لها أبنائهم من جهة أخرى، ومدى صدق النتائج المتحصل عليها في التعليم عن بُعد في هذه الحالة الطارئة -جائحة كورونا- (Mohammed. 2020).

كل هذا شكل تحدياً للإخصائي الاجتماعي ليكون جسراً للتواصل بين الطلبة وأولياء الأمور لمساعدة الطلبة والأسر على تجاوز التحديات، وبالأخص الطلبة، لتطوير قدراتهم التعليمية والتغلب على الصعوبات التي قد تعوق مسارهم التعليمي، إضافة إلى مساعدتهم على التكيف مع بيئتهم الاجتماعية والعلمية الجديدة (الخميس، 2021) و (Young and Bryan.2015). فمهمة الإخصائي الاجتماعي هو التواصل الدائم مع الطلبة وأولياء الأمور، لتقديم التوعية، وحل المشكلات التعليمية والاجتماعية والنفسية، ومساعدة الطلاب في التخفيف من حدة التغيرات المفاجئة الناجمة عن فقدان دورهم، وذلك عن طريق التواصل مع الطلاب وأولياء الأمور بشكل مستمر لضمان استمرار تواصلهم وعدم انقطاعهم عن التعليم، للحصول على الخدمات التي يقدمها الإخصائي الاجتماعي (Michael.Rami.Kate.2020).

كما يشمل الدور الرئيسي للإخصائي الاجتماعي هو التعاون والتواصل مع مختلف أصحاب المصلحة، مثل الإداريين والمعلمين وأولياء الأمور والأسر ومجتمعاتهم؛ لإنشاء برامج الوقاية والتدخل للاستجابة للآزمات، لتقديم المشورة الفردية للمتضررين بشكل مباشر، والمشورة الجماعية لمساعدة أولئك الذين تعرضوا لحالات الآزمات (Robert Pincus.2020). ومن هنا ظهرت الحاجة إلى الأساليب التي تتوافق مع التغيرات المستمرة والتقدم، وأصبحت الاستشارة عن بُعد ضرورة متزايدة نتيجة للوباء الحالي.. يتم تعريف الاستشارة عن بُعد كمشورة إذ يستخدم مستشار مؤهل أدوات التكنولوجيا لتقديم خدمات الصحة السلوكية والعقلية والأكاديمية للطلبة في أماكن مختلفة (جابر، الحروب، 2023). والاستشارة عن بُعد أعطيت العديد من المسميات مثل "الاستشارة الافتراضية"، "العلاج عبر الإنترنت"، "العلاج الإلكتروني"، "الاستشارة الإلكترونية"، "تقديم المشورة الافتراضية" (Smith and Reynolds. 2002).

لقد تحدى الإخصائيون الاجتماعيون كوفيد-19 للتعامل مع الأوبئة الصحية وتقديم الخدمات الأساسية للطلبة والمعلمين وأولياء الأمور في ظروف عدم اليقين والمخاطر العالية بمساعدة التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، التزموا بالأوامر الحكومية، وحافظوا على التباعد الاجتماعي والجسدي تحت الإغلاق، وعملوا من المنزل عن بُعد (Arcurio. 2021).

وتشمل وسائل التواصل الاجتماعي؛ تويتر وفيسبوك وانستجرام، ووسائل الاتصال الأخرى مثل (رسائل الواتس آب والرسائل النصية). إضافة إلى اعتماد المنصات الإلكترونية لتقديم خدمة رسمية على سبيل المثال (الاستشارة الإلكترونية، والإرشاد الاجتماعي عن بُعد، والحصص الإرشادية، واللقاءات الفردية) (Cifuentes-Fauram. 2020). ذكر Maples and Han (2008) أن الاستشارة الافتراضية تشمل متزامناً (الدرشة والمكالمات المرئية) وغير متزامن (رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية) أدوات لتلبية احتياجات الفرد. يتم استخدام طريقة الاتصال بطريقة معينة. Steele et al. (2015) اقترح أن العمل الإرشادي عن بُعد يمكن أيضاً استخدامه مع الوالدين لمعالجة المشكلات الشخصية الاجتماعية والأكاديمية لأبنائهم.

لذا كان الغرض من الدراسة الحالية هو التعرف على الاستراتيجيات المستخدمة لتوظيف التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كوفيد-19 في مدارس سلطنة عُمان.

مشكلة الدراسة:

إن دور العمل الاجتماعي المدرسي هو إعطاء الفرصة والموارد لجميع الطلبة، وتوجيههم نحو آلية التعامل مع البيئة المدرسية، وفهم الفروقات الفردية بينهم من الناحية العقلية والفكرية والعاطفية والفسولوجية، ومساعدتهم على النجاح أكاديمياً واجتماعياً في بيئة مدرسية آمنة وصحية (Sharmam. 2020). بحسب الرابطة الوطنية للإخصائيين الاجتماعيين (NASW. 2012)، يسعى الإخصائيون الاجتماعيون في المدارس إلى ضمان تكافؤ الفرص التعليمية؛ التأكد من أن الطلاب حاضرون عقلياً وجسدياً في الفصل؛ والترويج للاحترام والكرامة لجميع الطلاب. وبالتالي، يؤدي الإخصائيون الاجتماعيون في المدرسة دوراً حيوياً في المساعدة يحصل الطلاب على إمكانية الوصول إلى الموارد واستخدامها بشكل فعال، والدعم اللازم لتحقيق أقصى قدر من المحتمل في العملية التعليمية، وكذلك تحديد مجالات الحاجة غير الموجودة، ومخاطبة وكالة التعليم المحلية والمجتمع، والعمل على خلق الخدمات التي تلبي تلك الحاجات (Rogers. 2021).

إن تأثير جائحة كورونا على الإخصائي الاجتماعي كان كبيراً بسبب إغلاق المدارس، ومحاولة تقديم خدمة التعليم عن بُعد خلال فترة الحجر الصحي؛ لتجنب انتشار الوباء (Basilaia & Kvavadze.2020). فقد واجه القطاع الإخصائي الاجتماعي عقبات جديدة تزامنت مع توظيف نوع التعليم الإلكتروني الذي لا يمتلك مهارات وتقنيات معظم طلاب المدارس، وكذلك العاملين بالتربية والتعليم من مشرفين وإداريين ومعلمين وفنيين وإخصائيين اجتماعيين (الحرمل؛ المطيري، 2020). وخلال فترة كوفيد-19 قام الإخصائيون الاجتماعيون بدورهم الإرشاد بالكامل من خلال متابعة الطلاب وتوجيههم، وفحص المشكلات التي يواجهونها من خلال المنصات الاجتماعية والإلكترونية (Alkhamaiseh. 2021). ففي الفترة الأولى من التعليم عن بُعد بسبب تفشي كوفيد-19 وجد الإخصائيون الاجتماعيون في المدارس الغمانية أنفسهم يكافحون لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي بين عشية وضحاها في أثناء تقديم المساعدة التعليمية والاستشارات والإرشاد والتوجيه، بغض النظر عن الكفاءة الذاتية لديهم أو مواقفهم حول التعليم عن بُعد (Katja el at. 2020).

وقد أثارت ممارستهم للخدمة الاجتماعية -عبر هذه المنصات- المخاوف المتزايدة حول الخبرات المهنية، والممارسات التي ينبغي أن يمتلكها الإخصائي الاجتماعي للتواصل عبر منصات مختلفة، مع كافة فئات العملية التعليمية، والتحديات التي تعرض لها الإخصائيون الاجتماعيون خلال ممارستهم للعمل الاجتماعي (Beidoglu. M.; Dinçyürek. S.; Akıntug.2015). إن الانتقال من خدمات الاستشارة الشخصية إلى خدمات الاستشارة عن بُعد يمثل تحدياً للعاملين في قطاع العمل الاجتماعية التعليمي (Melero, Hernandez, Bagdasaryan, & Zainudin et al. 2021). بسبب الأدوار المعقدة للإخصائيين الاجتماعيين في المدرسة في أثناء الإغلاق، هناك مخاوف حول كيفية التكيف مع أزمة غير مألوفة في أثناء الانغماس في الأزمة نفسها، وكيف سيؤثر ذلك على جودة ممارسة العمل الاجتماعي عن بُعد، وما إذا الإخصائيون الاجتماعيون في المدرسة يتمتعون بالمهارات التي يحتاجون إليها للنجاح في مسار ممارستهم عن بُعد باستخدام تقنيات ووسائل إعلام مختلفة (Azman et al. 2020). ومع ذلك، فإنه من الواجب الأخلاقي للإخصائيين الاجتماعيين في المدرسة القيام بمحاولات معقولة لمواصلة تقديم الخدمات الاجتماعية في حالة حدوث أزمة، ثم إن استخدام المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي يجعل من الممكن الحفاظ على خطط خدمات الإرشاد وإعادة تأسيسها في حالات الطوارئ (Savitz-Romer et al. 2021).

إن استخدام منصات التقنيات والوسائل التواصل الاجتماعية مثل Zoom و Blackboard Collaborate

و Microsoft Teams و Google Meets و WhatsApp و Facebook و Twitter وغيرها من الضروريات التي تساعد الإخصائي الاجتماعي على رعاية الطلاب وتتبع تطورهم النفسي، والأمل في أن الطلاب سوف يتمتعون بنمو تكيفي جيد (Liu، 2021) إضافة إلى ذلك، سيسمح الإرشاد عن بُعد للعاملين الاجتماعيين بالمدارس بتزويد الطلاب في جميع المراحل (K-12) ببيانات فردية، وردود فعل مباشرة مصممة وفقاً لاهتمامات الطالب وقيمه (Savitz-Romer et al، 2020). في الوقت نفسه، ساعدت الابتكارات التكنولوجية العديد من الإخصائيين الاجتماعيين على النجاة من الأزمة (Mclaughlin et al، 2020)، ونتيجة لذلك، يتم استخدام الاستشارة عن بُعد والتقنيات الرقمية لتقديم الخدمات والمساعدة للطلاب، وتعزيز التواصل مع العائلات، وزيادة حماس الطلاب (Astuti، 2021).

وقد تناولت العديد من الدراسات العديد من ممارسات عدة فئات تعليمية خلال فترة تطبيق التعليم عن بُعد في حالات الطوارئ.. مثلاً؛ تناولت بعض الدراسات التحديات وممارسات الطلبة للتعليم عن بُعد كدراسة (Azubuiké. Adegboye & Quadri، 2021)، إذ وصفت احتياجات الطلاب والأسرة والمجتمع المتعلقة بالتعليم عن بُعد في حالات الطوارئ. وأيضاً العديد من الدراسات وصفت ممارسات المعلمين والتحديات والاستراتيجيات في أثناء التعليم عن بُعد (Khlaif. Salha & Kouraichi، 2021)، ودراسة Zorcic (2021) التي تطرقت إلى عدم وجود تنسيق بين المعلمين، والافتقار إلى المهارات التقنية أو محو الأمية الرقمية للمعلمين، وكذلك دراسة (Chuah & Mohamad، 2020) التي اعتبرت غياب الدعم الإداري للمعلمين والعاملين والدعم المعنوي من قبل أولياء الأمور من أهم التحديات التي واجهت المعلمين في أثناء التعلم عن بُعد. وأخيراً ناقشت دراسات أخرى التحديات التي تواجه أولياء الأمور باستخدام المنصات الإلكترونية والتعليم عن بُعد مثل دراسة (Bao et al.، 2020)، ودراسة (Misirli & Ergulec، 2021)، رأوا أن أولياء الأمور كانوا يفكرون بشكل كبير للمهارات التكنولوجية وضعف البنية التحتية غير الملائمة للإنترنت في أثناء الانتقال المفاجئ للتعلم عن بُعد.

أجريت الدراسة الحالية بسلطنة عُمان في أبريل 2021، عندما كان جائحة COVID على وشك الاختفاء واستئناف الدراسة. عند إجراء هذا البحث، لم يتم نشر أي دراسة تصف الممارسات الإرشادية للإخصائي الاجتماعي المدرسي عن بُعد خلال هذه الفترة، وهذه دراسة رائدة في هذا الصدد. لذلك، اكتشفت هذه الدراسة الطرق التي يستخدمها الإخصائيون الاجتماعيون في المدرسة لتقديم ممارسة الإرشاد عن بُعد بشكل فعال. نظراً لأن الإخصائيين الاجتماعيين هم فئة من عدة فئات مهنية يقدمون الدعم الاجتماعي والتعلم الاجتماعي والعاطفي والتدخل في الأزمات وخدمات الصحة العقلية للطلاب والأسر في المدارس، فمن المهم توثيق وجهات النظر الفريدة التي يمارسها الإخصائيون الاجتماعيون بالمدرسة عن بُعد في أثناء الأزمات. يمكن أن يلقي هذا الضوء على الطرق الناجحة التي قد تدعم بشكل أفضل عن بُعد في أثناء ممارسة الاستشارة عن بُعد في المستقبل.

ولكن القليل من الدراسات التي أجريت لاستكشاف ممارسة الإخصائيين الاجتماعيين في أثناء التعلم عن بُعد في حالات الطوارئ، لذلك أدركنا الحاجة إلى استكشاف الاستراتيجيات التي استخدمها الإخصائيين الاجتماعيين لممارسة الإرشاد الاجتماعي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي مع الطلاب وأولياء الأمور خلال جائحة كوفيد-19 في مدارس سلطنة عُمان.

أسئلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس الآتي:

- 1- ما الاستراتيجيات المستخدمة لتوظيف التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كوفيد-19 في مدارس سلطنة عُمان؟، وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:
 - 1- كيف مارست عملية الإرشاد الاجتماعي المدرسي في مدرستك باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي؟
 - 2- ما الطرق والأساليب التي استخدمتها في أثناء ممارستك للإرشاد الاجتماعي وفي تقديم استشارات اجتماعية تربوية نفسية في مدرستك؟

أهداف الدراسة:

ويسعى الباحث في هذه الورقة إلى تحقيق هدفين وهما:

- 1- التعرف على آلية ممارسة الإخصائي الاجتماعي العمل الإرشادي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي.
- 2- تحديد الاستراتيجيات المستخدمة لتوظيف التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي خلال جائحة كوفيد-19 في مدارس سلطنة عُمان.

مصطلحات الدراسة

في هذا القسم نقدم تعريفات للمفاهيم التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة؛ رغبة من الباحث لإبراز فهم أعمق للمصطلحات الأساسية لهذه الدراسة، ومن هذه المصطلحات ما يلي:

● جائحة Covid-19

جائحة كورونا أو جائحة كوفيد-19 أو فيروس كورونا، هي جائحة عالمية بدأت في منتصف ديسمبر عام 2019 بمنطقة ووهان الصينية وسببها فيروس كورونا المرتبط بالمتلازمة التنفسية الشديدة والحادّة وأعلنت منظمة الصحة العالمية في شهر مارس من العام 2020م تحول هذا الفيروس إلى جائحة عالمية بسبب سرعة انتشاره (منظمة الصحة العالمية، 2020).

● الاستراتيجيات

هي مجموعة السياسات والأساليب والخطط والمناهج المتبعة من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، في أقل وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول (Mark and Yuri, 2018).

تعرف الاستراتيجيات في هذه الدراسة بأنها الأفكار والأساليب والمقترحات والملاحظات التي تستخدم كحل، ومن شأنها أن تسهل من أداء أطراف العملية التعليمية لعملهم في المدارس أثناء التعلم عن بعد خلال فترة جائحة كوفيد-19.

- **التكنولوجيا الرقمية:**

التكنولوجيا الرقمية مصطلح شامل يعني استخدام كل ما يتوصل إليه التقدم العلمي في مختلف المجالات وعلى كافة الجوانب التي ترتبط بتنظيم وإدارة وتشغيل العملية الإنتاجية، أو الخدمة ككل متكامل في أي من القطاعات الاقتصادية أو الخدمية في مجتمع ما (OAPEC, 1983).

ويُعرف الباحث التكنولوجيا الرقمية في هذه الدراسة بأنها: الأدوات التكنولوجية ووسائل التواصل الاجتماعي وأجهزة الكمبيوتر وتطبيقات الهواتف التي استخدمها الإخصائيون الاجتماعيون في أثناء ممارستهم الإرشاد الاجتماعي في مدارس مرحلة التعليم ما بعد الأساسي في أثناء التعلم عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19.

- **وسائل التواصل الاجتماعي:** هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها، أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية. (راضي، 2003)

- **تعريف وسائل التواصل الاجتماعي إجرائياً:** هي عدة شبكات إلكترونية يتم من خلالها التواصل فيما بين الأفراد، سواء داخل المدرسة أو خارجها، تجمع بين الإخصائي الاجتماعي والطلبة وأولياء الأمور والمدرسة، الذين تتلاقى اهتماماتهم نحو موضوع معين أو هواية معينة، يمارسونها من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، إذ يتم التواصل فيما بينهم بشأنها. ومن خلال وسائل التواصل الاجتماعي يتم تقديم استشارات وحصص إرشادية للطلبة بمدارس التعليم ما بعد الأساسي في سلطنة عُمان.

- **الإخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي:** هو الشخص المؤهل علمياً ومهارياً لكي يصبح قادراً ومسؤولاً عن عملية مساعدة طلاب المدارس بكافة أنواعها. (أحمد، 2017).

يُعرف الإخصائي الاجتماعي في هذه الدراسة بأنه الشخص المختص والمؤهل علمياً ومعرفياً ومهارياً لمساعدة طلاب مدارس التعليم ما بعد الأساسي؛ للتغلب على تحديات التعلم عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19، ورفع معنوياتهم، وتخفيف

الضغوط النفسية والعاطفية التي سببتها الجائحة، وتنمية مهاراتهم، وحل مشكلاتهم الاجتماعية والأسرية، بما يحافظ على مستواهم الدراسي والسلوكي، ويطلق عليه في بعض الدول المرشد المدرسي، وبعضهم المرشد الاجتماعي، وبعضهم المرشد الطلابي.

• **العمل الإرشادي:** يشير مصطلح العمل الإرشادي: إلى الخطوات المتتابعة التي يتم من خلالها تقديم خدمات الإرشاد من المرشد إلى المسترشد. والعملية الإرشادية هي الجانب التطبيقي للإرشاد الاجتماعي وبدونها يصبح الإرشاد الاجتماعي مجرد آراء أو اتجاهات أو نصائح أو توجيهات (سعفان، 2005).

يمكن أن يعرف الباحث العمل الإرشادي حسب هذه الدراسة بأنها: جميع الأعمال والمهام التي يقوم بها الإخصائي الاجتماعي في المدارس، كاستشارات اجتماعية وتربوية، وإقامة برامج وحصص إرشادية وتوجيهية، ودراسة حالة الطالب والمقابلات الإرشادية وجلسات مع أولياء الأمور، وغيرها من الممارسات الإرشادية المتعلقة والمرتبطة بالميدان.

1. الدراسات السابقة التي اعتمد عليها الباحث:

لقد اطلع الباحث في أثناء عملية البحث عن الأدبيات، والدارسات السابقة التي تطرقت للعمل الإرشادي باستخدام التكنولوجيا أو عبر الأنترنت بشكل عام العديد من الدراسات، كدراسة الزينعوي (2015) حول "واقع استخدام الإخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات في التدخل المهني مع المصابين باضطرابات التوحد: دراسة ميدانية مطبقة على الإخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز رعاية المصابين باضطرابات التوحد في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية".

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في التدخل المهني مع المصابين باضطرابات التوحد من وجهة نظر الإخصائيين الاجتماعيين، ودرجة استخدامهم لها، ومدى توفرها لهم في بيئة العمل، وقد شملت الدراسة تساؤلاً رئيسياً وحيداً، وهو: ما واقع استخدام الإخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات في التدخل المهني مع المصابين باضطرابات التوحد. واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الإخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التوحد بمدينة الرياض. وقد خلصت الدراسة إلى أن وضع التدخل المهني باستخدام تكنولوجيا المعلومات مع المصابين باضطرابات التوحد لم يكن على المستوى المطلوب، فلا بد من تطوير الإعداد المهني للإخصائيين الاجتماعيين ليتضمن سبلاً وآليات جديدة تستهدف مهاراتهم وقدراتهم في الجانب التكنولوجي، كما خلصت الدراسة إلى محدودية توفر الوسائل التكنولوجية في بيئة العمل، إضافة إلى محدودية توفر المهارات اللازمة لدى الإخصائيين الاجتماعيين لاستخدام التكنولوجيا.

وبما يخص تقديم استشارات اجتماعية عن بُعد فقد أجرى (جابر، الحروب، 2023) دراسة عن تصورات المرشدين في المدارس للاستشارات عن بُعد في لبنان، هدفت الدراسة إلى استكشاف:

(أ) تصورات مرشد المدرسة للفوائد والعوائق التي يواجهونها عند استخدام الاستشارة الافتراضية، (ب) الاختلافات المتصورة بين إجراء الاستشارة الافتراضية والاستشارة الشخصية، (ج) ما إذا كانت المشاركة في الاستشارة الافتراضية تختلف نتيجة لخصائص الطلاب في تصور مستشاري المدرسة...

وأظهرت النتائج أنه من خلال هذه التجارب، تمكن المرشدون من تطوير أساليب جديدة فيما يتعلق بالتكنولوجيا والممارسات الأخرى للحد من آثار العقبات التي تواجههم، كما تم ضبط أدوات التواصل الخاصة بالمرشدين، إذ كان عليهم الاعتماد على طرق غير تقليدية لفهم الطلاب، والتعامل معهم بشكل أفضل، وأظهرت النتائج أن الفوائد تتعلق أيضاً بمرونة الوقت والطريقة، وكانت العوائق الرئيسية هي قضايا الخصوصية والتغيير في ديناميكيات مكان العمل وعدم استخدام الأدوات.

ودراسة أخرى عن الاستشارات عن بُعد، ولكن في المجالات الصحية للباحث (القرني، 2022): أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الاستشارات الصحية عن بُعد خلال جائحة فيروس كورونا، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الاستشارات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، واقتصرت الدراسة على موظفي مدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن تطبيق العمل عن بُعد مكّن العاملين من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. ثم إن العمل عن بُعد مكّن من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف، وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة.

وبينت الدراسة أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال قد أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وبينت الدراسة أن تطبيق القيادة الإلكترونية أسهل بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، إذ يحرص المدير على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف وعقد الاجتماعات إلكترونياً بصورة مستمرة. وأظهرت النتائج أن تطبيق التكامل الرقمي أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، ومن أهم ما يدعم ذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة.

وكشفت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية بدرجة كبيرة، إذ أظهرت النتائج أن من أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي أسهمت في ذلك هو تطبيق التكامل الرقمي والعمل عن بُعد، بينما لا يوجد أثر جوهري لتطبيق إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مدينة الملك عبد الله الطبية تجاه أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، ولم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى اختلاف الجنس والعمر والمركز الوظيفي.

في حين كشفت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبد الله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية، تُعزى إلى اختلاف المؤهل وسنوات الخبرة. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها، وبخاصة التركيز على زيادة فعالية إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وضرورة الحرص على تطوير أساليب الإدارة الإلكترونية بالاعتماد على النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية.

ودراسة (Greenidge et al. 2023) والتي حملت عنوان: الظواهر المتعالية للتجارب الحية لمرشدي المدارس التي تحول خدمات الاستشارات الإرشادية عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19، كان الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف تجارب مستشاري المدارس في نقل خدمات الاستشارة عبر الإنترنت خلال جائحة كوفيد-19، باستخدام نهج الظواهر المتعالية، أجرى مقابلات متعمقة مع 14 مستشاراً مدرسياً، تضمنت نتائج الدراسة خمسة مواضيع مركبة: (أ) التغييرات في خدمات الإرشاد المدرسي باستخدام التكنولوجيا؛ (ب) الوصول إلى الأسر من أجل المساواة؛ (ج) التغييرات في العلاقة بأصحاب المصلحة؛ (د) تكيف مستشاري المدرسة مع الحزن والخسارة والارتباك في الأدوار؛ (هـ) النتائج الإيجابية للمستقبل. ناقشت الدراسة جوهر التجربة الحية والآثار المترتبة على مرشدي المدرسة، تُعلم نتائج هذه الدراسة الظواهرية المتعالية الممارسين والباحثين في المدارس بفهم التجارب الحية لمستشاري المدارس، وتدعم تطبيق تلك التجارب على التغيير التحويلي لعصر ما بعد الجائحة.

وفي دراسة (Mishna Milne Bogo \$ F. Pereira , 2020) الموسومة بـ "الاستجابة لـ COVID-19؛ الاتجاهات الجديدة في استخدام الإحصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، والتي هدفت إلى استكشاف طريقة استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الإحصائيين الاجتماعيين مع العملاء في سياق انتشار كورونا، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك نوعاً من عدم التساوي في فرص العملاء لتلقي الخدمات عبر العالم الرقمي لأسباب عديدة، منها تفاوت قدراتهم ومهاراتهم في استخدام التكنولوجيا وعدم توفر الأجهزة مثلاً، إضافةً إلى تحدٍّ آخر يتمركز حول خصوصية الإحصائي الاجتماعي ورسم الحدود المهنية مع العملاء، إذ تتطلب الممارسة المهنية الرقمية في التعامل.

وأما دراسة الصادي وآخرين (2016) والتي هي بعنوان "التمكين الإلكتروني للإحصائيين الاجتماعيين، دراسة في مجال رعاية الشباب"، والتي هدفت إلى تحديد إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة وعي الإحصائيين الاجتماعيين العاملين برعاية الشباب على مستوى كليات الجامعة بالتعامل المهني من خلال مراحل طريقة تنظيم المجتمع، وكذلك تحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة وعي الإحصائيين الاجتماعيين العاملين برعاية الشباب، وكذلك محاولة الوصول لتوجه مهني مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لمساعدة الإحصائيين على الاستفادة من التكنولوجيا.

وقد توصلت الدراسة إلى أكثر إسهامات التكنولوجيا في زيادة وعي الإحصائيين الاجتماعيين في المرحلة التمهيدية، وأن أكثر الصعوبات التي تواجه إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة وعي الإحصائيين الاجتماعيين مع مشكلات الشباب الجامعي تتمثل في الأوضاع الاقتصادية السيئة للإحصائي الاجتماعي، واقتصار مشكلات الشباب على الجوانب الاقتصادية، وارتباط مشكلات الشباب على ظروف مجتمعية أكثر منها ذاتية.

2. أدوات التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في العمل الإرشادي خلال جائحة كوفيد-19.

تُعدّ سنوات الدراسة هي الفترة التي يتم فيها إعداد أجيال متعلمة وقادرة على الاعتماد على ذاتها والنهوض بمجتمعها وأمتها، فالهدف الرئيسي من المدرسة هو تعليم الأفراد من جميع الجوانب الجسدية والنفسية والاجتماعية والسلوكية، ليكونوا قادرين على التكيف مع البيئة المحيطة بهم، ويمكن تحقيق ذلك عند إعداد فرد سليم وصحي، لذلك فإن المدرسة وكل ما يتعلق بها من المؤسسات المهمة جداً في أي مجتمع، وتحتاج إلى الرعاية والعون والمساندة بشكل دائم، والبيئة المدرسية هي أحد المكونات الأساسية للمدرسة، ومن ثم فقد برز دور التكنولوجيا الرقمية والمنصات التعليمية في البيئة المدرسية منذ بداية القرن الواحد والعشرين، فهي تساعد العاملين بالمجال المدرسي على أداء أدوارهم بشكل أفضل، كما تساعد الطلبة على التعلم الفعّال، وتؤكد الدراسات تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية والمنصات التعليمية في تحصيل الطلبة وزيادة دافعيتهم للتعلم، وتنمية قدرات التفكير الابتكاري، والقدرة على حل المشكلات، وتقليل زمن التعلم، وتنفيذ عدد من التجارب الصعبة، وتنشيط المفاهيم وتقريبها، وحفظ الحقائق التاريخية، وتعزيز مبدأ التعلم الجماعي، فضلاً عن الخدمات والتسهيلات للعاملين في المجال المدرسي (ومن ضمنهم الإخصائي الاجتماعي)، مثل الإدارة وحفظ سجلات الطلبة وعلاماتهم، إضافة إلى التواصل مع الطلبة وأولياء أمورهم، كما أنها مصدر من مصادر وسائل الاتصال والتفاعل فيما بينهم، وذوي الخبرة (مراد، 2013). ومن أبرز الأدوات التكنولوجية التي يمكن للإخصائيين الاجتماعيين استخدامها في البيئة المدرسية هي (العيان، 2019):

المدونات الصفية (Class Blog): هي مدونات مجانية ينشئها الإخصائي الاجتماعي عن طريق وورد بريس (Word Press)، وبلوجر (Blogger)، ويضع فيها كل ما يخص ما يقومون بتعليمه للطلاب، وهذه المدونات تسمح للطلاب بالتفاعل مع الإخصائي الاجتماعي فيعلقون عليها وينشرونها ويستفيدون منها.

يوتيوب (YouTube): يُعد اليوتيوب من المواقع الشهيرة والمتميزة في مجال التعليم؛ إذ يوفر العديد من مقاطع الفيديو المفيدة للطلاب، ويمكن للإخصائيين الاجتماعيين أيضاً تسجيل بعض المحاضرات والإرشاد ونشرها على موقع اليوتيوب.

المشاركة السحابية (Cloud Sharing): مثل (Dropbox)، وجوجل درايف (Google Drive)، ومايكروسوفت سكاى درايف (Microsoft Sky Drive)، وسحابة أبل (Apple iCloud) لحفظ الملفات، وكلها تُستخدم للتسهيل على الطلاب في التواصل مع الإخصائي الاجتماعي.

أجهزة الأيباد (Ipad) والهواتف الذكية: وهي من التقنيات كثيرة الاستخدام في الوقت الحالي في المجال المدرسي؛ وذلك بسبب خفة وزنها، واتصالها اللاسلكي بالإنترنت، وإمكانية حفظ المواد التعليمية عليها، وقد أصبحت تُستخدم بديلاً عن الكتب في الكثير من الدول المتقدمة.

البريد الإلكتروني (E-mail): يساعد البريد الإلكتروني في زيادة التواصل بين الإخصائيين الاجتماعيين والهيئة التدريسية والطلاب وأولياء الأمور، بحيث يمكن نشر الأحداث وكل ما يستجد من خلاله، فيمكن إرسال الرسالة الواحدة إلى أكثر من شخص في نفس الوقت، ويمكن إرسالها لشخص واحد.

الحاسوب (Computer): يحتوي الحاسب الآلي على برامج متعددة، يمكن أن تفيد الإخصائي الاجتماعي في أنشطته المهنية من ضمن هذه البرامج: (مايكروسوفت وورد)، والذي يمكن الإخصائيين الاجتماعيين من كتابة التسجيلات وإدخال العديد من المعلومات والأنشطة المهنية والتقارير وحفظها في ملفات، ويُستخدم هذا البرنامج في تسجيل الحالات الفردية، وعمل الملخصات والمراسلات مع العملاء والمؤسسات الأخرى، كذلك برنامج (مايكروسوفت أكسس)، ويُستخدم من خلال قواعد البيانات التي تحتوي على برامج تسمح بإدخال وتخزين أو نقل أو استرجاع البيانات الخاصة بالعمل حسبما هو مطلوب، وتتمثل المهمة الأساسية لقواعد البيانات في تخزين البيانات وتطوير الإحصائيات الخاصة بالعملاء على أوسع نطاق ممكن (المنصور، 2014).

الإنترنت: تطبيقات الإنترنت يمكن أن تخدم الإخصائيين الاجتماعيين بشكل لا يمكن حصره، منها ما يتعلق بالبحث العلمي وجمع البيانات، ومنها ما يتعلق بالحصول على المعلومات والبيانات الجغرافية والديموغرافية، ومنها ما يتعلق بطبيعة الممارسة الإكلينيكية بشكل مباشر، مثل الاتصال بالعملاء وتزويدهم بالوثائق أو الملفات، بالإضافة إلى ذلك من خلال الإنترنت يمكن عمل المؤتمرات واللقاءات مع الخبراء ونقل التجارب وخبرات الممارسة المهنية (البريثن، 2013).

نظم المعلومات الجغرافية (GIS-Geographical Information System): وهي عبارة عن برامج كمبيوتر تمكن الإخصائي الاجتماعي من رسم خارطة الخدمات وتوضح مكان وجودها، ويقوم موظفو الأزمات عبر الخط الساخن،

وفي أثناء حدوث أزمة على مستوى الوطن بتحديد مواقع الخطر التي تهدد الناس باستخدام نظم المعلومات الجغرافية (العبد الكريم، 2016).

الاتصال المتزامن والاتصال غير المتزامن عبر الإنترنت: أما الاتصال المتزامن فهو الذي يحدث في نفس الوقت، بحيث يكون الإحصائي الاجتماعي حاضراً مع الطالب مباشرة وقت إجراء المكالمات، وذلك مثل تطبيق (Chat) أو غيرها من التطبيقات الحديثة، أما الاتصال غير المتزامن فهو نمط اتصال لا يحدث في نفس الوقت، كأن يرسل الطالب ثم يرد الإحصائي بعد برهة من الزمن، مثل برنامج (Instagram) وغيرها من التطبيقات الحديثة على الساحة (البريثن، 2013). إضافة إلى ذلك الأجهزة الرقمية الحديثة، كالكاميرات والهواتف الذكية والفاكس والماسحات الضوئية والشاشات الذكية التفاعلية وأجهزة العرض (البروجكتر) ومكبرات الصوت وغيرها من الأجهزة الإلكترونية الحديثة (Albraithen، 2013). **الخلاصة:** ثم إن هناك غيرها من الأدوات التي لم ترد في الأدبيات السابقة، والتي تم استحداثها في الآونة الأخيرة، والتي تتطور يوماً بعد يوم، وبعض هذه الأدوات ليست بالضرورة متوافرة في البيئة التي يعمل فيها الإحصائي الاجتماعي، ومن ثم فإن الإحصائي الاجتماعي لا بد له أن يبذل جهده في استخدامها حسب ما تقتضيه المصلحة المهنية ومصلحة العميل، وحسب القدرات والإمكانيات المتوافرة لدى الإحصائي الاجتماعي، ومن أمثلة هذه الأدوات: الأجهزة اللوحية الذكية، وأجهزة التعقب.

إجراءات البحث:

أ. منهج الدراسة

اعتمد الباحث المنهج البحثي الوصفي التحليلي؛ من أجل تحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على أسئلتها، فالمنهج الوصفي التحليلي يقوم على دراسة الظواهر كما هي على أرض الواقع، من خلال وصفها وصفا دقيقاً، (Creswell, 2009).

ب. مشاركون:

رقم	الاسم المستعار	العمر	المؤهل العلمي	أعوام الخبرة في الممارسة الإرشادية	أعوام الخبرة في استخدام التكنولوجيا الرقمية عن بُعد	خبرة استخدام التكنولوجيا قبل الجائحة
1	الإحصائي 1	35	بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	9	عامان	1
2	الإحصائي 2	39	ماجستير في علم الاجتماع	14	عامان	0
3	الإحصائي 3	38	بكالوريوس العمل الاجتماعي	12	عامان	0
4	الإحصائي 4	32	بكالوريوس تخطيط الاجتماعي	7	عامان	0
5	الإحصائي 5	42	ماجستير في علم الاجتماع	18	عامان	2
6	الإحصائية 6	43	ماجستير إرشاد وتوجيه	15	عامان	2
7	الإحصائية 7	30	بكالوريوس العمل الاجتماعي في	5	عامان	1
8	الإحصائية 8	38	بكالوريوس العمل الاجتماعي	12	عامان	0
9	الإحصائية 9	31	بكالوريوس علم الاجتماع	8	عامان	3
10	الإحصائية 10	34	بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	7	عامان	1

وقد شارك عشرة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدارس الثانوية في جميع أنحاء مسقط، عمان، عن طيب خاطر في البحث من خلال أساليب أخذ العينات الهادفة وكرة الثلج (باتون، 1990، ص 169). وكانت معايير الاختيار على النحو التالي: (أ) المشاركة في الاستشارة عن بعد باستخدام التكنولوجيا أثناء الوباء، (ب) خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في مجال العمل الاجتماعي، (ج) التوظيف في المدارس الثانوية في مسقط، (د) الاستعداد للمشاركة بنشاط وتبادل الخبرات الشخصية. تراوحت الفئة العمرية للمشاركين من 30 إلى 42 عامًا، بمتوسط عمر 35 عامًا، بما في ذلك تقسيم متساوي بين الجنسين 5 ذكور و 5 إناث. وتراوحت خبرتهم المهنية بين 5 إلى 10 سنوات (50%)، وأكثر من 10 سنوات (50%). ومن حيث الخلفية التعليمية، فإن 50% يحملون درجة بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية، في حين أن 30% يحملون درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية وعلم الاجتماع والإرشاد والتوجيه. بالإضافة إلى ذلك، كان 10% يحملون شهادات في التخطيط الاجتماعي، والـ 10% الباقون يحملون شهادات في علم الاجتماع. من بين المشاركين، خمسة منهم تعرضوا سابقًا لاستخدام التكنولوجيا، وجميعهم شاركوا حصريًا في العمل الاجتماعي عن بعد خلال فترة عامين من جائحة كوفيد-19. الخصائص الاجتماعية والديموغرافية التفصيلية موجودة في الجدول 1.

جدول 1: الخلفية الديموغرافية للمشاركين:

ج. جمع البيانات:

في أبريل 2021، تم إجراء دراسة نوعية في مسقط، عمان، تضمنت مقابلات متعمقة مع أربعة أخصائيين اجتماعيين في المدارس الثانوية. وكان الهدف هو جمع آرائهم حول فوائد وعيوب استخدام خدمات الاستشارة عن بعد في عملهم. تم إجراء هذه المقابلات شبه المنظمة في البداية من خلال Google Meet، واسترشدت بمجموعة أسئلة تم تطويرها من مراجعة الأدبيات وتم تنقيحها بعد دراستين تجريبيتين مع زملاء الأخصائيين الاجتماعيين. وقد سمح هذا النهج بتحقيق التوازن بين الهيكلية والمرونة، مما يضمن إجراء مناقشات تتمحور حول المشاركين (ميريام، 2009). تم إجراء المقابلات وتسجيلها وتدوينها من قبل المؤلف، مع التحقق لاحقاً من صحة الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات. إلى جانب ذلك، تم تدوين ملاحظات ميدانية معاصرة لالتقاط تأملات المؤلف، باتباع منهجية التحليل الموضوعي الانعكاسي (Braun and Clarke, 2019). والجدير بالذكر أنه لم تكن هناك حاجة لإجراء مقابلات للمتابعة، لاختتام عملية جمع البيانات.

د. تحليل البيانات:

تم استخدام برنامج البحث النوعي NVivo الإصدار 12 لتبسيط عملية الترميز للمقابلات شبه المنظمة. تم استخدام التحليل الموضوعي، باتباع الطريقة التي وصفها براون وكلاارك في عام 2006، لتحليل البيانات. تم تنظيم المعلومات التي تم الحصول عليها من المقابلات في البداية في فئات، ثم تم استخلاص المواضيع لاحقاً من هذه الفئات، بما يتماشى مع الممارسات المعمول بها (Braun and Clarke, 2006, 2014). تضمنت عملية التحليل المواضيعي مراحل مثل التعرف على البيانات، وإنشاء الرموز الأولية، والبحث عن المواضيع ومراجعتها، وتحديد هذه المواضيع وتسميتها، وفي النهاية إنشاء تقرير شامل. بالإضافة إلى ذلك، تم فحص البيانات بحثاً عن القواسم المشتركة والاختلافات ضمن المواضيع المحددة لالتقاط مجموعة من الخبرات بين المشاركين. تم اختيار التحليل المواضيعي لأنه يوفر إطاراً قوياً لترميز البيانات النوعية، مما يسهل تحديد الأنماط من البيانات المجمعة التي تتعلق تحديداً بسؤال البحث (Braun and Clarke, 2014). أثناء عرض النتائج، تم استخدام اقتباسات توضيحية مكتوبة بخط مائل للتأكيد على النقاط الرئيسية التي ذكرها المشاركون أثناء المقابلات. من المهم أن نلاحظ أن عملية الترميز والتصنيف وإجراء التحليل الموضوعي برمتها تم تنفيذها من قبل المؤلف فقط. تمت متابعة جمع البيانات ونسخها وتحليلها حتى لم تظهر موضوعات أو قضايا جديدة ذات صلة، مما يدل على تشبع البيانات، مما يشير إلى استكشاف شامل للموضوع (Braun and Clarke, 2021).

ذ. الاعتبارات الأخلاقية

حصلت الدراسة على موافقة أخلاقية من وزارة التربية والتعليم في لجنة الأخلاقيات العُمانية بتاريخ 28 فبراير 2021، لإجراء مسح معدل. تضمنت هذه الموافقات التزام الدراسة بالمبادئ التوجيهية الأخلاقية وحماية المشاركين.

مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

لقد برزت عدّة ممارسات للعمل الإرشادي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19، إذ مارس الإخصائيون الاجتماعيون أدوارهم ومهامهم، التي كانت فيها شيء من الغموض في البداية. وللإجابة عن السؤال تم تصنيف نتائج السؤال إلى ثلاث نتائج فرعية، بناءً على المواضيع التي تم اختزالها من استجابات الإخصائيين الاجتماعيين المشاركين في المقابلات، وهي:

أ. الدعم النفسي والأكاديمي للطلبة:

إن ما يمر به العالم من مشكلات وكوارث مختلفة "طبيعية – وبائية – فيروسية - حروب – أزمات...." يجعل الأفراد والمجتمعات تعاني نفسياً وصحياً كما هو الحال عليه في العالم الآن بسبب فيروس كورونا. إذ باتت تلبية الاحتياجات النفسية للمجتمع في أثناء الكوارث الوبائية والأزمات المختلفة، من الحاجات الأساسية في مجال المساعدة الإنسانية المجتمعية، إذ تؤكد

الأبحاث والدراسات النفسية ضرورة الدعم النفسي في حالة انتشار الأوبئة والكوارث الطبيعية، وتؤكد هذه الأبحاث أن الأشخاص في أثناء الأزمات هم أكثر عرضة للاضطرابات النفسية والأضرار الجسدية وسلوك النفور الاجتماعي، لذا لا بد من عمل دعم نفسي لتقوية الشخصية وتعزيز الصلابة النفسية لدى الأفراد والمجتمعات في تقبل الواقع والتعايش معه، وللعمل على تجاوز المشكلة بصلابة وثبات نفسي عالٍ، إذ يُعتبر الهدف الرئيسي للدعم النفسي الاجتماعي هو التخفيف من المعاناة الجسدية والعاطفية، مثل الخوف والحزن والهلع.

يرى المشاركون من الإخصائيين الاجتماعيين أن عملهم كان دورهم في بداية الجائحة هو تقديم الدعم النفسي والأكاديمي للطلبة، وفي نظرهم أن هذا الدور كان مهماً لتجاوز تحديات تطبيق التعلم عن بُعد، الذي واجهه الطلبة باعتباره أسلوباً ونظاماً جديداً طارئاً في المؤسسات التعليمية في سلطنة عُمان، لذا كان على الإخصائيين الاجتماعيين تقديم الدعم النفسي والأكاديمي لهؤلاء الطلبة لمساعدتهم على التأقلم مع النظام التعليمي الجديد، والتمثل في التعلم عن بُعد باستخدام التكنولوجيا والمنصات الإلكترونية المختلفة، وقد اتبع الإخصائيون الاجتماعيون في تقديم هذا الدعم تقنيات مختلفة وتطبيقات وبرامج حديثة؛ مثل: Google meet, Zoom, Google Classroom، ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة مثل: **Instagram و Twitter و Facebook و WhatsApp**، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Brewington, Kushner, 2020) ودراسة أجراها (Flack et al, 2020)، والتي أشارت إلى أن مرشدي المدارس قد استخدموا عدة تطبيقات تقنية ومنصات إلكترونية مختلفة في تعاملهم مع حالات الطلبة النفسية والاجتماعية والتربوية.

وقد ركز الإخصائيون الاجتماعيون على تقديم الدعم النفسي والأكاديمي للطلبة في أثناء جائحة كورونا، لأن الإخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المتخصص، ولديه من المعارف والمهارات التي تؤهله للتعامل مع الطلبة في ظل هذه الجائحة "كوفيد 19"، ولديه أيضاً معلومات طبية مبسطة ومعرفة أنواع المرض ومسبباته وفهم المصطلحات الطبية الشائعة في ميدان الطب، وعليه أن يلجأ إلى الطبيب في النواحي الطبية، وأيضاً لديه معرفة بالاحتياجات والخصائص النفسية للطلبة في المرحلة الثانوية، والتي يعلم الطريقة التي تقلل من الآثار النفسية والهلع والخوف عندهم، ويزيد من تنمية الوعي بأهمية التباعد الاجتماعي في ظل أزمة كورونا، والتي قد تصيب الأفراد والمجتمعات، ويكون الدعم النفسي والاجتماعي على بعدين:

- البعد الأول النفسي: على مستوى الأفراد.. الفكر والتفاعل العاطفي والمشاعر وردود الأفعال.

- البعد الثاني الاجتماعي: ويكون على مستوى العلاقات والشبكات الأسرية والمجتمعية والقيم الاجتماعية والعادات الثقافية.. بأهمية التباعد الاجتماعي في هذه المرحلة.

وهذا يتوافق مع دراسة (سليمان، 2020) التي ركزت على "واقع دور الإخصائي الاجتماعي الطبي في تنمية الوعي بثقافة التباعد الاجتماعي في ظل أزمة فيروس كورونا covid19، فضلاً على ذلك فقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن واقع الدور التنموي للإخصائي الاجتماعي في تنمية الوعي بثقافة التباعد الاجتماعي من وجهة نظر الشباب السعودي في ظل أزمة كورونا.

ويمكن تفسير رأي المشاركين بأن عينة الدراسة مدركة لأهمية تقديم الدعم النفسي والأكاديمي للطلبة، وذلك للتخفيف من الضغط النفسي لدى الطلبة، والعمل على التحسين من مستواهم الدراسي، وكذلك للتأقلم مع النمط والأسلوب الجديد في عملية التعليم واكتساب المعرفة، لذا كرسوا جهودهم منذ فرض العمل والتعلم عن بُعد في الوقوف مع الطالب والتركيز على الضغوط النفسية التي واجهها، وبجانب آخر مساعدته في كيفية استخدام المنصات والتطبيقات، ولتتمكن من الحضور بالتزام في الحصص الدراسية والمحافظة على مستواه الدراسي أو التحسين من مستواه، وهذا ما يشير إليه (عوض، 2022) في دراسته، والتي أكدت على تقديم البرامج الإلكترونية وتقديم الدعم النفسي للطلبة لأجل التحسن من مستواهم خلال التعلم عن بعد.

ويعزي الباحث هذه النتيجة لقصر المدة التي تم التعامل فيها مع التكنولوجيا الرقمية والمنصات. قد تُلبى احتياجات المتضررين النفسية والاجتماعية بكفاءة أكبر عن طريق الدعم النفسي والاجتماعي في التشريعات الوطنية، وقوانين الكوارث والأزمات الوبائية والفيروسية، وإدماجها ضمن تشريعات الدول والمنظمات.

ب. دعم مشاركة الوالدين

إيمانًا بأهمية دور ولي الأمر (الوالدين) في نجاح العملية التعليمية، فإن قانون التعليم العماني الجديد قد حث على وجود شراكة بين أولياء الأمور وإدارة المدرسة، وتتأكد أهمية هذه الشراكة في الحالات الطارئة وأوقات الأزمات، ففي جائحة كوفيد-19، قد واجه أولياء الأمور العديد من التحديات، وكانت أهم المخاوف بالنسبة لهم تتمثل في كيفية مساعدة أبنائهم على التعلم عن بُعد باستخدام التكنولوجيا والمنصات الإلكترونية التعليمية (Mohammed, 2020)، وإضافة لذلك فقد عانى الوالدان (أولياء الأمور) من تحدٍ كبير في التفاعل والتواصل مع المدرسة، فلم يتح التعلم عن بُعد في الجائحة فرصة لأولياء الأمور متابعة أبنائهم، ومقابلة المعلمين لمعرفة مستواهم الدراسي، ولا مقابلة الإخصائي الاجتماعي للتعرف على مستواه السلوكي (Leonidova et al., 2020). لذا أكد المشاركون في المقابلة البحثية على دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الشراكة بين أطراف العملية التعليمية، وخصوصًا أولياء الأمور، من هنا يشير غالبية عينة الدارسة أنهم اهتموا اهتمامًا بالغًا بدعم مشاركة الوالدين لاستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، وذلك بهدف تفعيل دور ولي الأمر في متابعة مستوى ابنه الدراسي، وسهولة التواصل والتفاعل مع الإخصائي الاجتماعي والمعلمين وإدارة المدرسة، بما يخدم مصلحة الطالب دراسيًا وسلوكيًا، وهذه النتيجة تدعمها نتائج دراسة (Raguindin et al., 2021)، إذ ترى أن هناك ارتباطًا وثيقًا بين الإنجاز الأكاديمي للطلبة ومشاركة الوالدين، فمن الأهمية البالغة أن يكون هناك فهم للديناميكيات المتعلقة بالتعاون بين المنزل والمدرسة في أثناء التعلم عن بُعد.

ومشاركة الوالدين في العملية التعليمية في ظل الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في التعلم وفي الإرشاد المدرسي لها أهمية كبيرة في المساعدة على توفير الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد (الاحتياجات الفسيولوجية - احتياجات السلامة والأمان - الاحتياجات النفسية - احتياجات الحب والانتماء - احتياجات التقدير - احتياجات تحقيق الذات - احتياجات سمو الذات الحاجة إلى تقديم خدمة للمصلحة العليا والعامه).

وهذه النتيجة يمكن أن يفسرها الباحث بأن الإخصائيين الاجتماعيين مدركون لأهمية مشاركة الوالدين في العملية التعليمية بشكل عام، وفي حالة انتقال التعليم إجباريًا عن بُعد، فالوالدان شركاء في نجاح العملية التعليمية، وبما أن جائحة كورونا أحدثت تغييرًا في العملية التعليمية، وتركت خلفها آثارًا نفسية تهدد مستوى الطالب الأكاديمي والسلوكي، كان دعم مشاركتهم وتفاعلهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية والمنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي أمرًا في غاية الأهمية، وهذا ما تؤكد دراسة (العبد الكريم، 2016)، وكذلك نتائج الدراسة التي أجراها (Crisp, 2004)، إذ أكدت على ضرورة دمج مشاركة الوالدين في العملية التعليمية في أثناء التعلم عن بُعد باستخدام التكنولوجيا باعتبارهما عنصرًا أساسيًا لتحقيق رؤية عُمان 2040 في التعليم.

ج. التعاون مع المتخصصين ومختلف أطراف العملية التعليمية:

التعاون مع المتخصصين ومختلف أطراف العملية التعليمية ضروري لا محيد عنه، وكل واحد يكمل الآخر، ولذلك فقد توصل مجموعة من الباحثين إلى مجموعة الحلول التي لا بد منها لضمان التعاون بين الإخصائيين الاجتماعيين والمتخصصين وأطراف العملية التعليمية، وكذلك الأطراف الداعمة للعملية الإرشادية والتعليمية في حالات الطوارئ والتعلم عن بُعد، إذ ذكروا أن التعاون ما بين المتخصصين وأطراف العملية التعليمية من معلمين وطلاب وإخصائيين اجتماعيين وإداريين ضروري (Bester & Pirc, 2020: Simpson, 2020)، على أن يمتد هذا التعاون مع مختلف المؤسسات والشركات بمختلف القطاعات، لضمان توفير بيئة تعليمية مناسبة (Azubuke et al.m2021).

ومن هنا ذهب المشاركون إلى أن من ضمن ممارستهم للعمل الإرشادي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي خلال جائحة كوفيد-19، خلق جو من التعاون فيما بينهم كإخصائيين اجتماعيين، سواء هذا التعاون تمثل في تقديم مشورة تقنية أو مهنية، وفيما بينهم وبين أطراف العملية التعليمية كتقديم العون والمساعدة للطالب أو ولي الأمر أو المعلمين، في ظل الظروف التي أجبرتهم على ممارسة أدوارهم وأعمالهم عن بُعد، وهذا ما أشارت إليه دراسة Mishna (Milne Bogo \$ F. Pereira, 2020) الموسومة بـ "الاستجابة لـ COVID-19؛ الاتجاهات الجديدة في استخدام الإخصائيين الاجتماعيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات". والتي هدفت إلى استكشاف طريقة استخدام تكنولوجيا

المعلومات من قبل الإخصائيين الاجتماعيين مع العملاء في سياق انتشار كورونا، وكما أوضح المشاركون وأكدوا على أهمية التعاون في تقديم استشارات للتعرف على التكنولوجيا الرقمية والمنصات التعليمية ووسائل التواصل الاجتماعي التي يمكن الاستفادة منها في العمل الإرشادي وكيفية استخدامها، وكذلك إلى ضرورة الدخول في لقاءات ومناقشات واجتماعات تدور حول التكنولوجيا وتمكينها في المجال الاجتماعي المدرسي، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة الدراسة التي أجراها (جابر؛ الحروب، 2023)، والتي أكدت على أن نجاح العملية الإرشادية والتعليمية عن بُعد باستخدام التكنولوجيا الرقمية يحتاج إلى أن يتعاون المرشد المدرسي (الإخصائي الاجتماعي) مع إدارة المدرسة وباقي أطراف مصلحة عملية التعليم.

وقد ركز الإخصائيون الاجتماعيون على التعاون مع المتخصصين ومختلف أطراف العملية التعليمية، وذلك من خلال إيصال المعلمين بالمعلمين عن بُعد، إذ تتيح التكنولوجيا الرقمية والمنصات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي المجال للإخصائيين الاجتماعيين للتعاون مع جميع الأطراف التعليمية والأطراف الأخرى الداعمة للعملية التعليمية والإرشادية، وهذا التعاون قد يكون في تقديم استشارات للفئة المستهدفة في العمل الإرشادي.

ويرجع الباحث ذلك لأهمية التعاون مع المتخصصين ومختلف أطراف العملية التعليمية، إذ وفر التعليم عن بُعد ثقافة جديدة هي الثقافة الرقمية، التي تركز على معالجة المعرفة، وفي هذه الثقافة يستطيع المتعلم التحكم في تعلمه عن طريق بناء عالمة الخاص به عندما يتفاعل معه إلكترونياً، وهو ما يتوافق مع نظرية التعليم البنائي. وأيضاً يمكن إتاحة الفرصة لكل الفئات، وتوفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم العملية التعليمية.

الخاتمة:

من خلال نتائج الدراسة ومناقشتها تساهم الدراسة الحالية في تطوير إطار مفاهيمي شامل في سياق الإرشاد المدرسي عن بعد من خلال توضيح العلاقات المعقدة بين المتغيرات المختلفة، مما يوفر فهماً منظماً للاستشارات عن بعد في العصر الرقمي. فقد سلطت النتائج الضوء على التحول الناجح للإخصائيين الاجتماعيين وقدرتهم على تقديم خدماتهم الاستشارية عن بعد من خلال التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، والاستمرار في تقديم الدعم النفسي والأكاديمي للطلبة والحفاظ على التواصل الفعال مع أولياء الأمور بالرغم من التحديات والعقبات خلال الازمة. لقد ساهمت نتائج الدراسة باستكشاف الكفاءة التكنولوجية للإخصائيين الاجتماعيين على الرغم من ضآلتها إلا أنهم استطاعوا تسخير التكنولوجيا المتاحة ووسائل التواصل الاجتماعية مثل Facebook و Instagram و WhatsApp لتوصيل خدماتهم ودعمهم للطلبة في الاوقات الصعبة مما يوفر رؤية عملية لضرورة الاهتمام بممارسات الإخصائيين الاجتماعيين والانتباه لأدوارهم الفعالة خلال الازمات والعمل على تطويرهم تكنولوجيا وتهينتهم للعصر الرقمي.

تتعمق الدراسة في التأثير التحويلي للتكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي على الإرشاد المدرسي يؤكد كيف تعمل هذه التطورات التكنولوجية على إعادة تشكيل العمل الاجتماعي بمشاركة التكنولوجيا واستخدامها في تقديم المشورة المدرسية في جميع المراحل. يعمل الإطار المفاهيمي المطور لهذه الدراسة بمثابة خارطة طريق عملية للإخصائيين الاجتماعيين الذين ينتقلون في المشهد المعقد للاستشارات عن بعد. فهو يزودهم برؤى واستراتيجيات قيمة لتقديم المشورة الفعالة عن بعد، مما يضمن ترجمة النظرية إلى تطبيق في العالم الحقيقي.

ويمكن القول أن هذه الدراسة بمثابة خطوة أولى لتعزز الفهم لكيفية تشكيل التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي مشهد ممارسات الاستشارة في المستقبل من خلال بناء الأساس النظري للإرشاد عن بعد وتقديم إرشادات قيمة للممارسين المستقبليين لدمج الاستشارة عن بعد باستخدام التكنولوجيا في ممارساتهم الإرشادية في البيئات التعليمية المتنوعة لتتناسب مع العصر الرقمي المعاصر وتتغلب على التحديات والازمات التي يشهدها المشهد التعليمي اليوم. ويمكن تلخيص مساهمات الدراسة العملية والنظرية، فيما يلي:

أ. المساهمات النظرية:

1. بناء إطار مفاهيمي يسترشد به الباحثين المستقبليين لتشكيل مشهد الاستشارة المدرسية عن بعد باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في دعم وتقديم الخدمات الاستشارية للطلبة في اوقات الازمات.
2. تضيف هذه الدراسة للأدبيات معرفة جديدة في مجال ممارسة العمل الاجتماعي عن بُعد والذي لم يكن متعارف عليه في العمل الاجتماعي بمدارس سلطنة عمان مما يساعد على فهم ديناميكيات ممارسة العمل الاجتماعي عن بُعد

- والتحديات والفرص المقدمة من خلال استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي لإجراء التقييمات والتدخلات المناسبة والتي تتناسب مع العصر الرقمي والازمات التي تعصف بالنظام التعليمي.
3. نظرًا لأن سلطنة عُمان لديها سياق ثقافي فريد، يمكن أن تظهر معرفة جديدة حول كيفية ضمان الكفاءة التكنولوجية عند إجراء العمل الإرشادي الاجتماعي عن بُعد. قد يشمل ذلك التحقيق في كيفية تأثير التفاعلات التي تتم بوساطة التكنولوجيا على التواصل بين الثقافات، وفهم الفروق الثقافية الدقيقة للتفاعلات الافتراضية، وتكييف التدخلات لتنمashes مع القيم والمعايير الثقافية العمانية.
4. تقدم ممارسة العمل الاجتماعي عن بُعد معضلات أخلاقية جديدة. قد يستكشف البحث الآثار الأخلاقية لاستخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الاجتماعي، ومعالجة القضايا المتعلقة بالخصوصية، وصيانة الحدود، واحتمال حدوث سوء تفاهم في التفاعلات الافتراضية والوعي بأهمية تعزيز التحولات الإيجابية في العمل الاجتماعي من خلال تحفيز وتوجيه الإخصائيين الاجتماعيين نحو التجديد ومواكبة التطورات الحديثة.
- ب. المساهمات العملية:**

هذه الدراسة تعتبر الأولى في سلطنة عُمان، والتي تهدف نشر ثقافة استخدام تكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في المجتمع المدرسي، من خلال عدة خطوات وأفكار استُمدت من نتائج هذه الدراسة قد تساعد في تحقيق هذا الهدف، وهي:

1. وضع لائحة ووثيقة مهنية تنظم عمل الإخصائي الاجتماعي في التعلم عن بُعد في حالات الطوارئ أسوة بغيره من المعلمين، فهذه اللائحة تعتبر دليلاً ومرجعاً يرجع إليها الإخصائي.
 2. بعد انتهاء البرامج التدريبية، يجب إجراء تقييم لقياس مدى تأثيرها على ممارسات الإخصائيين الاجتماعيين وتكيفهم مع الإرشاد عن بُعد في تقديم الاستشارة للطلبة وأسرهم، ومدى تطبيقهم العملي للمفاهيم والمهارات التي اكتسبوها. ويمكن أن يتم ذلك من خلال استخدام استطلاعات رأي أو لقاءات تقييمية لجمع الملاحظات والتعليقات.
 3. يمكن لمصممي البرامج التعليمية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وتصميم موقع إلكتروني يحتوي على العديد من البرامج المهنية والمواد التعليمية والأفكار المختلفة وطرح العديد من المشكلات وطرق معالجتها والتعامل معها وطرق التقييم. يمكن من خلالها التواصل بسهولة مع الطلبة وأولياء الأمور والهيئات، ليكون رفقاً مع الإخصائي الاجتماعي، ومورداً غزيراً للأفكار المساندة في إعداد البرامج المهنية، وخطة يسيروا للتقدم ومواكبة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية. كما أن هذا الموقع سيكون كطاولة النقاش لطرح العديد من المواضيع ومناقشتها بين الإخصائيين الاجتماعيين في مختلف المدارس، ولتبادل المعارف واكتساب الخبرات وتعزيز الدور الفعّال في المدارس.
 4. من خلال النتائج يمكن تعزيز ثقافة استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي من خلال تشجيع التواصل المستمر بين الإخصائيين الاجتماعيين والمعلمين لتبادل الأفكار والتجارب والممارسات الناجحة محلياً وعالمياً، وتشكيل لجنة وزارية من قبل مشرفي الإرشاد الاجتماعي بوزارة التربية والتعليم ومشرفي الإرشاد الاجتماعي بالمحافظات، لزيارة المدارس وتقديم توعية لقيادات المدارس وتعريفهم بأدوار ومهام الإخصائي الاجتماعي، وأدوارهم كقيادات مدرسية في دعم هؤلاء الإخصائيين الاجتماعيين لممارسة عملهم الإرشادي باستخدام التكنولوجيا الرقمية.
 5. من خلال نتائج هذا البحث يمكن توفير الدعم المعنوي والنفسي والمالي لنشر ثقافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع المدرسي، والحث على دمج استخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بشكل عملي ومستمر، وتطوير البنية التحتية الخاصة بشبكة الإنترنت وتوفير الدعم الفني للمعلمين والإخصائيين الاجتماعيين عند الحاجة، بالإضافة إلى توفير البرامج الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات في مختلف المجالات لضمان استمرار عمل الإخصائي الاجتماعي.
- ج. توصيات الدراسة للأبحاث المستقبلية:**

وفي ضوء نتائج البحث التي تم التوصل إليها يجد الباحث أن هناك حاجة ماسة للقيام ببعض البحوث والدراسات فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإرشادي بسلطنة عُمان، لأن هذا المجال

يفتقر لهذا النوع من الدراسات بذلك العدد من التوصيات التي يوجهها الباحث للجهات المعنية بمجال الإرشاد المدرسي، وإمكانية الاستفادة من هذه التوصيات:

1. هذه الدراسة اقتضت على رأي الإخصائيين الاجتماعيين في الكشف عن ممارساتهم ودعم القيادة لهم في محافظة مسقط في عُمان. يمكن للدراسات المستقبلية إجراء بحث مستقبلي مختلط يشتمل على المنهجين الكمي والنوعي مع مختلف أصحاب المصلحة المعنيين، والكشف عما هو الدور الذي يؤديه مديرو المدارس في السماح للإخصائيين الاجتماعيين في المدرسة بتقديم خدمات الاستشارة عن بُعد من وجهات نظر مختلفة في مناطق مختلفة في سلطنة عُمان، مما يثري نتائج الأبحاث والاستفادة منها في بناء القواعد وخطط التعليمات والسياسات التي من شأنها تحسين مستوى وتوافر خدمات الاستشارة عن بُعد في إعدادات المدرسة.
2. التوسع في إجراء البحوث المتعلقة بالخدمة الاجتماعية الإلكترونية، ومفهومها وتطبيقاتها، للتعرف على نواحي التقصير فيها وتعديلها، ووضع خطط تعتمد على رؤية منهجية عن طريق نتائج هذه الدراسات، لتوفير معلومات واقعية لمتخذي القرار؛ ومن أجل بناء استراتيجية ذات رؤية منهجية تتسم بالشمولية تُبنى على أساس الاحتياجات الفعلية.
3. يمكن للدراسات المستقبلية إجراء دراسات مقارنة لتجارب مختلف الدول، للاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية، والتي وصلت إلى مراحل أكثر تطوراً، وتوسعت في استخدامها. بالإضافة إلى دراسة مقارنة بين ممارسة الإرشاد الاجتماعي المدرسي التقليدي، وممارسة الإرشاد الاجتماعي المدرسي باستخدام التكنولوجيا الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، وأثره على الأداء والرضا الوظيفي لدى الإخصائيين الاجتماعيين في مدارس سلطنة عُمان.
4. إجراء دراسة حول أثر تقنيات الثورة الصناعية الرابعة، والذكاء الاصطناعي، والإرشاد بالتلعيب في تعزيز أدوار الإخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي.

قائمة المصادر والمراجع

- البوسعيدية، شروق بنت نصر بن غالب. (2020). **واقع استخدام الخدمة الاجتماعية الإلكترونية في الممارسة المهنية في المجال المدرسي**، رسالو ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.
- الحاج، عوض؛ حسن، أمجد. (2022). **تأثير جائحة كوفيد-19 على الإخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع الحالات الفردية في سلطنة عمان، المجلة العلمية الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للإخصائيين الاجتماعيين، العدد 46، القاهرة، مصر.**
- بافطوم، سالم؛ زيدان، حمدي. (2020). **إدراك الإخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية والتعليم بمحافظة الفيوم لدمج تكنولوجيا التعليم في تفعيل المشاركة الاجتماعية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، جامعة القاهرة، المجلد السابع والثلاثون (1)، العدد (6) ص: 119-120.**
- حسين، محمد أحمد. (2017). **دور الإخصائي الاجتماعي المدرسي في علاج سلوك طلاب مرحلة الأساس محلية الخرطوم (دراسة حالة: مدارس الأساس في حي العشرة)**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، السودان.
- سليمان، فاطمة عبد الرزاق محمد. (2020). **واقع دور الإخصائي الاجتماعي الطبي في تنمية الوعي بثقافة التباعد الاجتماعي في ظل أزمة فيروس كورونا كوفيد "Covid19" من وجهة نظر الشباب السعودي، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر.**
- القرني، علي. (2022). **أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الاستشارات الصحية عن بُعد خلال جائحة فيروس كورونا، دمنهور، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، المجلد (85).**
- المصادر الإنجليزية:

Abdillah, H.; Setyosari, P.; Lasan, B.B.; Muslihati, M. The acceptance of school counselor in the use of ICT during school from home in the COVID-19 era. J. Educ. Gift. Young Sci. 2020, 8, 1569–1582.

Ahmed, A.; Firdous, H. The Transformational Effects of COVID-19 Pandemic on Guidance and Counseling. *Int. J. Adv. Res. Innov. Ideas Educ.* 2020, 6, 172–179.

Ardi, Z.; Ifdil, I. Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. [Online Counseling As A Format of E-counseling Services]. *J. Konseling Dan Pendidik.* 2013, 1, 15–22.

Afrouz, R., & Lucas, J. (2023). A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions. *Journal of Social Work*, 14680173231165926.

Amos, P. M., Bedu-Addo, P. K. A., & Antwi, T. (2020). Experiences of online counseling among undergraduates in some Ghanaian universities. *Sage Open*, 10(3), 2158244020941844.

Azman, A., Singh, P. S. J., Parker, J., & Ashencaen Crabtree, S. (2020). Addressing competency requirements of social work students during the COVID-19 pandemic in Malaysia. *Social Work Education*, 39(8), 1058-1065.

Azubuike, O. B., Adegboye, O., & Quadri, H. (2021). Who gets to learn in a pandemic? Exploring the digital divide in remote learning during the COVID-19 pandemic in Nigeria. *International Journal of Educational Research Open*, 2. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100022>.

Baker, S. B. (2001). Reflections on forty years in the school counseling profession: Is the glass half full or half empty? *Professional School Counseling*, 5(2), 75-83.

Beidoglu, M.; Dinçyürek, S.; Akıntug, Y. The opinions of school counselors on the use of information and communication technologies in school counseling practices: North Cyprus schools. *Comput. Hum. Behav.* 2015, 52, 466–471.

Bester, R. & Pirc, J. (2020). Impact of Remote Learning during the Covid-19 Lockdown on Roma Pupils in Slovenia. *Journal of Ethnic Studies*, Razprave in Gradivo Revija Za Narodnostna Vprašanja, 85 / 2020, P: 139–164.

Brewington, Marva., Kushner, Jason. (2020). School Counselor Perceptions of a Comprehensive School Counseling Model and Implications for Practice Counseling Model and Implications for Practice, 10(2), 33-45.

Brynjolfsson, Erik; John J. Horton; Adam, Ozimek; Garima, Sharma; Hong-Yi TuYe. (2020). COVID-19 AND REMOTE WORK: AN EARLY LOOK AT US DATA, NBER WORKING PAPER SERIES, Working Paper 27344, <http://www.nber.org/papers/w27344>.

Bozkurt, A., & Sharma, R. . (2020). Emergency remote teaching in a time of global crisis due to CoronaVirus pandemic. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), i–vi. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3778083>.

Budianto, A.; Aziz, A.; Hidayah, N. ICT application in cyber counseling as a teacher accelerator with optimizing WhatsApp based mobile computing. *J. Phys.* 2019, 375, 12006. [CrossRef] 22. Mason, E.; Griffith, C.; Belser, C. School Counselors' Use of Technology for Program Management. *Prof. Sch. Couns.* 2018, 22, 1–11.

Burns, J. (1978). *Leadership* NY: Harder & Row, Cabannis, K. (2002). Computer-related technology use by counselors in the new millennium: A delphi study. *Journal of*

Technology in Counseling, Vol. 2(2). Available online
http://jtc.colstate.edu/vol2_2/cabaniss/cabaniss.htm.

Capp, G., Watson, K., Astor, R. A., Kelly, M. S., & Benbenishty, R. (2021). School social worker voice during COVID-19 school disruptions: A national qualitative analysis. *Children & Schools*, 43(2), 79-88.

Camacho-Zuñiga, Claudia, Luis Pego; Jose Escamilla & Samira Hosseini.(2021). The impact of the COVID-19 pandemic on students' feelings at high school, undergraduate, and postgraduate levels, PMID: 33768174. PMCID: PMC7980072, DOI: 10.1016/j.heliyon.2021.e06465.

Flack, C. B., Walker, L., Bickerstaff, A., Earle, H., & Margetts, C. (2020). Educator perspectives on the impact of COVID-19 on teaching and learning in Australia and New Zealand. *Pivot Professional Learning*.

Greenidge, T., Smith-Adcock, S., Cakmakci, H., & Su, Y.-W. (2023). A transcendental phenomenology of school counselors' lived experiences transforming remote counseling services during the COVID-19 pandemic. *Professional School Counseling*, 27(1). <https://doi.org/10.1177/2156759X231161524>.

Lemay, David John; Doleck, Tenzin; Bazalais. (2021). Transition to online teaching during the COVID-19 pandemic, Published online, Pages 2051-2062, <https://doi.org/10.1080/10494820.2021.1871633>.

Michael, S.Kelly; GordonCapp; KateWatson; RamiBenbenishty & RonA.Astor. (2021). SchoolSocialWorkerVoiceduring COVID-19SchoolDisruptions:ANational QualitativeAnalysis, NationalAssociationofSocialWorkers, doi:10.1093/cs/cdab007.

Mohammed, A. O., Khidhir, B. A., Nazeer, A., & Vijayan, V. J. (2020). Emergency remote teaching during Coronavirus pandemic: the current trend and future directive at Middle East College Oman. *Innovative Infrastructure Solutions*.

Smith, T.M., Reynolds, R.W., Rayner, N.A., Stokes, D.C. and Wang, W. (2002) An Improved in Situ and Satellite SST Analysis for Climate. *Journal of Climate*, 15, 1609-1625. [https://doi.org/10.1175/1520-0442\(2002\)015<1609:AIISAS>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1175/1520-0442(2002)015<1609:AIISAS>2.0.CO;2).

Tabatadze, Shalva; Chachkhiani, Ketevan. (2021). COVID-19 and Emergency Remote Teaching in the Country of Georgia: Catalyst for Educational Change and Reforms in Georgia?, *Educational Studies A Jnl of the American Educ Studies Assoc* 57(4), DOI:10.1080/00131946.2020.1863806.

Young, Anita; Bryan, Julia.(2015). The School Counselor Leadership Survey: Instrument Development and Exploratory Factor Analysis, *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 51(8):1-15, DOI:10.1080/07481756.2018.1435190.