المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية

Obstacles faced by social workers in applying the bridge model to enhance the quality of educational service in government schools

مؤلف رئيس

إيهاب عاطف علي السيد

باحث دكتوراه - كلية الخدمة الاجتماعية التنموية - جامعة بنى سويف

Email: drehab898@gmail.com

مؤلف مشارك

أ.د/ فضل محمد احمد

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية

وكيل كلية الخدمة الاجتماعية التنموية لشئون خدمة المجتمع وتنمية

البيئة - جامعة بنى سويف

Email: dr_fadl84@dsw.bsu.edu.eg

مؤلف مشارك

أ.د/ يوسف محمد عبد الحميد

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية

وكيل كلية الخدمة الاجتماعية لشئون التعليم والطلاب جامعة الفيوم

Email: drb77125@gmail.com

المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى

جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية

DOI: [10.21608/baat.2025.323567.1172](https://doi.org/10.21608/baat.2025.323567.1172)تاريخ نشر البحث
٢٠٢٥/٣/٢٥تاريخ قبول البحث
٢٠٢٥/٣/٢٢تاريخ استلام البحث
٢٠٢٤/٩/٢٤

ملخص الدراسة:

أصبح تحسين جودة الخدمات التعليمية فى المدارس ضرورة ملحة لمواكبة المتطلبات المجتمعية والتحديات التكنولوجية. ويُعتبر نموذج الجسر أحد الأساليب المهنية الحديثة التي يعتمد عليها الأخصائيون الاجتماعيون فى المدارس لتعزيز التفاعل الإيجابي بين مختلف أطراف العملية التعليمية، بما يسهم فى رفع مستوى الجودة التعليمية. إلا أن تطبيق هذا النموذج يواجه العديد من التحديات التي قد تعرقل تحقيق أهدافه. من هنا، تبرز مشكلة الدراسة فى الحاجة إلى فهم أعمق للعوائق المؤثرة على فاعلية تطبيق نموذج الجسر فى المدارس الحكومية، وكيف يمكن لهذه العوامل أن تحد من قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تحسين جودة الخدمات التعليمية. لذا تسعى الدراسة الحالية إلى "تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية. حيث طبقت الدراسة الحالية على عينة مكونة من (١٩) أخصائي اجتماعي بالمدارس الخاصة على الجودة بمديرية التربية والتعليم بكفر الشيخ، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج أن المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين جاءت نسبتها ٧٩.٤٪ بنسبة قوية، والمعوقات المرتبطة بالبيئة المدرسية جاءت بنسبة ٧١.٤٪، والمعوقات المرتبطة بالمجتمع المحلي جاءت بنسبة ٨٢.٦٪.

الكلمات المفتاحية: المعوقات، نموذج الجسر، جودة الخدمات التعليمية

Abstract:

Improving the quality of educational services in schools has become a pressing necessity to meet societal demands and technological challenges. The Bridge Model is considered one of the modern professional approaches that social workers in schools rely on to enhance positive interaction among the various stakeholders in the educational process, thereby contributing to raising the level of educational quality. However, the implementation of this model faces numerous challenges that may hinder the achievement of its goals. Hence, the study problem emerges from the need to gain a deeper understanding of the factors affecting the effectiveness of applying the Bridge Model in public schools and how these factors may limit the ability of social workers to improve the quality of educational services.

Therefore, the current study aims to "identify the obstacles faced by social workers when applying the Bridge Model to enhance the quality of educational services in public schools." The study was conducted on a sample of 19 social workers from schools accredited for quality by the Kafr El-Sheikh Directorate of Education. The study employed a social survey method using a comprehensive enumeration approach and utilized a questionnaire as a data collection tool. The results showed that the obstacles faced by social workers when applying the Bridge Model to enhance the quality of educational services in public schools were as follows: obstacles related to social workers accounted for 79.4%, obstacles related to the school environment accounted for 71.4%, and obstacles related to the local community accounted for 82.6%.

Keywords: obstacles, Bridge Model, quality of educational services.

أولاً: مشكلة الدراسة.

تحرص المجتمعات المعاصرة على تطوير نظمها التعليمية، وتحقيق أعلى درجات الجودة في المخرج التعليمي في ظل عصر التحديات العظمى التي لا سبيل لمواجهتها إلا بتطوير التعليم وتحسين جودته وعلى ذلك فإن دول العالم المختلفة المتقدمة والمتخلفة على حد سواء تعيد النظر في برامج التعليم وسياسته وطرقه وأساليبه، بصرف النظر عن اختلاف القدرات والإمكانات المتاحة لدى كل منها. وقد أصبحت قضية جودة التعليم موضع اهتمام المعنيين بالتعليم على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

من أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية «هو لرفع مستوى مخرجاتها وتحسينها، وهذا ما تؤكدته المواصفات القياسية التي كان أهم سماتها التركيز على المستفيد من الخدمة مما يدعو المؤسسات لتبني أساليب واضحة لمعرفة مدى الرضا عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات المستفيدين وحاجاتهم». (إبراهيم، ٢٠١٠، صفحة ٢٧).

وتعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره، المدخلات والعمليات والمخرجات، والبيئة، بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية، إذا هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في المؤسسات التعليمية لرفع مستوى المنتج التعليمي، بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، وبما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال تضافر جهود كل العاملين في هذه المؤسسات. (سلامة، ٢٠٠٧، صفحة ٥)

وتعد الخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية المعاصرة التي تتعامل مع قضايا المجتمع بكفاءة وفاعلية، لما لديها من قدرة التعامل مع تلك القضايا، ومع مختلف الفئات كي تحظى بالتقدير المجتمعي بتقديم الخبرات والبرامج الوقائية والعلاجية والإنمائية، ومساعدتهم على مواكبة الظروف الاجتماعية المتغيرة، وظهرت

مهنة الخدمة الاجتماعية واستكملت مقوماتها حتى أصبحت مهنة تعتمد على بناء معرفي متماسك ومنظم، ونظريات تم التحقق من صحتها، ونماذج علاجية أثبتت فاعليتها في الممارسات المهنية، وبشتى مجالاتها. (أبو العلا، ٢٠١٤)

إذ يعمل الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي على تطبيق كافة الطرق المهنية للخدمة الاجتماعية، بهدف بناء العنصر البشري، وتنمية قدراتهم، ومساعدتهم على إشباع احتياجاتهم، ومواجهة مشكلاتهم؛ لتحقيق أهداف تربوية واجتماعية، وتنمية شخصياتهم، وتمكينهم من الاستفادة من الفرص والخبرات المدرسية إلى أقصى حد ممكن في إطار السياسة العامة للمجتمع (صوفي و عرفان ، ٢٠١٤ ، صفحة ٥٦)، ومن ثم فإن الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي يجب أن تقدم خدمات ذات جودة مرتفعة، إسهاما منها في تحقيق الأهداف الاجتماعية والتربوية للمدرسة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال ممارسة مهنية فاعلة ومؤثرة. تعتبر الخدمة الاجتماعية المدرسية دعامة أساسية لدعم العملية التعليمية، حيث تسهم في معالجة القضايا الاجتماعية والنفسية والإدارية التي قد تؤثر على أهداف العملية التعليمية داخل البيئة المدرسية، من خلال دورها في تعزيز التفاعل الإيجابي بين مكونات المجتمع المدرسي، تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق بيئة تعليمية مستدامة وفعالة. في هذا السياق، يأتي نموذج الجسر كأداة استراتيجية لدعم هذه الأهداف، حيث يُستخدم في المجال المدرسي لتعزيز جودة الخدمات التعليمية عبر بناء جسور تواصل فعالة بين الأخصائيين الاجتماعيين والإدارة والطلاب وأولياء الأمور. يساعد هذا النموذج في تطوير حلول متكاملة للمشكلات التربوية، مما يسهم في رفع مستوى الأداء التعليمي في المدارس الحكومية.

وتعد نماذج التدخل المهني أحد مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، إذ لا يمكن أن تتم هذه الممارسة بدونها؛ لأنها تقدم الأسلوب العلمي لعلاج مشكلات العملاء، من خلال مراحلها المحددة والدقيقة، والمتفق عليها علمياً، الأمر الذي يضمن كفاءتها، وفعاليتها، ونجاحها، مبتدئة بتحديد حاجات ومشكلات العميل، ووضع الأهداف، وخطة التدخل المهني، وتقييمه، وإنهاءه، ومتابعته. (حبيب، ٢٠٠٩)، ويقوم الأخصائي الاجتماعي بتطبيق ذلك في كافة المجالات التي يعمل بها، ومن ضمنها المجال المدرسي. ولقد أوضحت نتائج بعض الدراسات والبحوث التي أجريت في هذا المجال أن هناك العديد من الصعوبات والتي قد تؤثر بشكل سلبي على قيام الممارس العام بمسؤولياته المهنية المطلوبة منها ما يرجع إلى إعداد الممارس العام وما يتطلب من ضرورة توفر الإستعداد الشخصي من خلال تمتعه بصفات وسمات شخصية، مثل القدرات الجسمية والصحية المناسبة لقيامه بواجباته، و الإلتزان الإنفعالي الذي يكسب صاحبه القدرة على ضبط النفس والتمتع بقدر مناسب من الذكاء وبعض القدرات الخاصة التي تساعد في الحصول على المعارف من العلوم المهنية، كذلك التحلي بالسمات الأخلاقية السوية ، يدعم ذلك الإستعداد الشخصي،

إعداد مهني يتضمن تزويده بقاعدة عملية واسعة من العلوم الإنسانية المختلفة، ودراسة شاملة لمهنة الخدمة الاجتماعية. (بيومي، ١٩٩٣، صفحة ١٨٧)

وهناك معوقات تعوق تطبيق نماذج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، منها ما يرتبط بتدخل مديري المدارس في عمل الممارسين المهنيين، بالإضافة إلى تحميلهم بأعباء ومسؤوليات غير مهنية بما لا يتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم، وعدم تعاون هيئة التدريس معهم بما قد يعكس صعوبة إدراك وفهم الدور المهني للممارس العام والذي يعتبر معوقاً للأداء المهني للممارس العام بالإضافة إلى الإمكانيات المعاونة للممارسة المهنية، خاصة في غياب ميزانية النشاط الاجتماعي المدرسي وعدم وجود مكتب تتوفر فيه الشروط المهنية وأجهزة تتعاون مع الممارس العام في تذليل الصعوبات وتحويل الحالات التي تعجز إمكانيات المدرسة عن مساعدتها أمراً يؤثر على الممارسة المهنية بالمدرسة، بشكل متواصل واطلاعه على الأفكار والمعارف العلمية الجديدة وعلى الخبرات المهنية للآخرين للاستفادة منها، وقد يتحقق ذلك من خلال المشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية للخدمة الاجتماعية. (العقيب، ١٩٨٩، صفحة ٢١٥)، وفي هذا السياق توضح دراسة (أحمد، ٢٠١١)، مفهوم المعوقات، وهي الصعوبات التي تحول دون استخدام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي الاتجاهات الحديثة في التدخل المهني.

وأشارت دراسة (رمضان، ٢٠١٨) بعنوان "استخدام نموذج الجسر من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتسويق خدمات مراكز الطفل وتنمية الطفل العامل، حيث هدفت الدراسة إلى اختبار فعالية استخدام نموذج الجسر من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتسويق خدمات مراكز رعاية وتنمية الطفل العامل، حيث اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج شبه التجريبي من خلال استخدام تصميم التجربة القبلية البعدية على جماعة واحدة ضابطة تجريبية، واستخدمت الدراسة المقياس والاستبيان كأدوات للدراسة، وطبقت الدراسة على عينة قوامها ٣٥ مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين، و ٣٠ مفردة من الأطفال الموجودين بالمركز وقت تطبيق الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى إثبات فعالية استخدام نموذج الجسر من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في جذب الأطفال العاملين للاستفادة من خدمات مراكز رعاية وتنمية الطفل العامل، أكدت نتائج الدراسة على فعالية استخدام نموذج الجسر من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تحقيق التعاون بين مركز رعاية وتنمية الطفل العامل والمؤسسات المجتمعية بما يُسهم في تسويق خدماته بشكل كبير، أكدت الدراسات علي وجود العديد من الصعوبات والمعوقات التي واجهت تطبيق الدراسة منها ما يرجع للمارس العام ومنها ما يخص البيئة المدرسية ومنها ما يعود للمجتمع.

وفي هذا الإطار أشارت نتائج دراسة (الشعبي، ٢٠١٦) إلى عدد من المعوقات التي تواجه الأخصائيات الاجتماعيات في ممارسة الجوانب المعرفية في المجال المدرسي، منها: كثرة الأعباء الإدارية التي تعوق عن العمل المهني، عدم توافر فرص التدريب لتدعيم المعارف المهنية، عدم وضوح الهدف من

استخدام الجانب المعرفي في عملية المساعدة في المجال المدرسي، القصور في الإعداد المهني للأخصائيات الاجتماعيات في المجال المدرسي عدم توافر تطبيقات عملية للجوانب المعرفية للممارسة المهنية في المجال المدرسي، وجميعها جاءت بنسب قوية جدا. وتشير هذه المعوقات إلى ضعف مستوى الأداء المعرفي للأخصائيات الاجتماعيات، وهذا بدوره يؤدي إلى ضعف الممارسة المهنية، ويؤكد على ضرورة إعادة النظر في البرامج التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات وضرورة ربطها بالإطار المعرفي.

دراسة (سيف، ٢٠٠٧) المطبقة على محافظة الداخلية بسلطنة عمان، وأكدت وجود معوقات تواجه الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس، وجاء من ضمنها وفقا للترتيب التالي: معوقات خاصة بالأسرة والمجتمع، معوقات مرتبطة بالإمكانات المادية والبشرية معوقات متعلقة بإعداد الأخصائي الاجتماعي، معوقات خاصة بإدارة المدرسة، معوقات مرتبطة بالتدريب والإشراف معوقات مرتبطة بشخصية الأخصائي الاجتماعي، معوقات متعلقة بمدى تجاوب الطلبة مع الأخصائي الاجتماعي.

كما أوضحت دراسة (حسن، ٢٠٠٩) أن هناك معوقات متعددة تواجه الأخصائي الاجتماعي وتمنعه من استخدام نماذج التدخل المهني منها عدم دراسة وفهم النماذج العلمية والتدريب عليها، عدم استعداده الشخصي لاستخدامها، عدم قيام التوجيه الفني والإدارة المدرسية بمسؤولياتهما تجاه تطوير وتحديث أداء الأخصائي الاجتماعي، بجانب أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة خريجون قدامى لم يتمكنوا من دراسة النماذج.

• صياغة مشكلة الدراسة.

بناء على ما تم ذكره من جانب نظري ونتائج الدراسات السابقة التي تضمنها البحث، نجد أن جودة التعليم واحدة من أبرز الأولويات التي تسعى الأنظمة التعليمية الحديثة لتحقيقها لمواكبة التطورات السريعة والاحتياجات المتزايدة للمجتمعات. ومن هذا المنطلق، يأتي نموذج الجسر كأحد النماذج المهنية التي يعتمد عليها الأخصائيين الاجتماعيين لتعزيز مستوى جودة الخدمات التعليمية من خلال ربط مختلف عناصر العملية التعليمية في إطار تكاملي يساهم في تحسين الأداء التعليمي. ومع ذلك، فإن تطبيق هذا النموذج في المدارس الحكومية يواجه معوقات عديدة تحد من فاعليته في تحقيق الأهداف المرجوة. سواء كانت هذه المعوقات متعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين أو متعلقة بالبيئة المدرسية أو بالمجتمع المحلي. تتمثل مشكلة الدراسة في أن هذه المعوقات المتنوعة تؤدي إلى تقليل فاعلية الأخصائيين الاجتماعيين في تطبيق نموذج الجسر، مما يؤثر سلباً على الجهود الرامية إلى تحسين جودة التعليم. لذا، تهدف الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية.

ثانياً: أهمية الدراسة.

- تسهم الدراسة فى تطوير الفهم الأكاديمي حول نموذج الجسر وأثره فى تحسين جودة العملية التعليمية من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية.
- توفر الدراسة بيانات ومعلومات يمكن أن تساعد صانعي السياسات التعليمية فى اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تحسين الخدمات التعليمية.
- تسهم الدراسة فى وضع توصيات تهدف إلى تحسين بيئة العمل للأخصائيين الاجتماعيين، مما يدعم دورهم فى تطوير العملية التعليمية.
- تدعم الدراسة الجهود الوطنية نحو تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠، التي تركز على تحسين جودة التعليم كأحد أهم الأهداف الوطنية لتحقيق التنمية المستدامة.
- تعزز الدراسة فهماً أعمق لأهمية التعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين والإدارة المدرسية والمعلمين وأولياء الأمور فى تحقيق جودة الخدمات التعليمية.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة الحالية نحو هدف رئيسى يتمثل فى " تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية"، ومن هذا الهدف تنبثق مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلي:

- تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين.
- تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية المرتبطة بالمدرسة.
- تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية المرتبطة بالمجتمع المحيط.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة.

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن تساؤل رئيسى يتمثل فى " ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية"، ومن هذا التساؤل تنبثق مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي:

- ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين.
- ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية المرتبطة بالمدرسة.

- ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية المرتبطة بالمجتمع المحيط.

رابعاً: مفاهيم الدراسة.

١- مفهوم المعوقات.

المعوقات باللغة: عاق أي خالف مثل عاق الولد أباه أي خالفه كما وردت في معجم الوسيط المدرسي (الهوري، ٢٠١٠، صفحة ٤١)، وعاق يعوق عوقاً أي منع حجز اعترض كما وردت في المعجم العربي (الفوزان، ٢٠٠٠، صفحة ٧٦). وتعني في قاموس اكسفورد (obstacles) الشيء الذي يعوق التقدم في السير، سواء ذلك بعوائق طبيعية أو مصطنعة ويؤدي ذلك إلى التعسر في اجتياز الموقف. (oxfordlearnersdictionaries; , 2024)

المعوقات اصطلاحاً: العوامل التي تؤدي إلى الانحراف عن النموذج المثالي وتحول دون تحقيق الأهداف التي يسعى إليها " (خاطر، ١٩٩٧، صفحة ٨٧).

ويقصد الباحث بمفهوم المعوقات إجرائياً بأنها كل ما يعترض أو يواجه أو يعرقل تطبيق نموذج الجسر من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية على النحو التالي:

- معوقات تتعلق بالأخصائي الاجتماعي نفسه.
- معوقات تتعلق بالمؤسسة.
- معوقات تتعلق بدور المجتمع المحلي في مساعدة المدرسة علي تحقيق أهدافها.

٢- مفهوم نموذج الجسر.

أوضح معجم المعاني الجامع أن كلمة الجسر هي أسم والجمع منها هي الأجرس والجسور، وعرف المعجم الجسر "بأنه هو ما يربط بين طرفين، ويمثل وسيلة اتصال وتقاوم قائمة على الود والتعاون والتنسيق المتكامل سواء بين الدول وبعضها أو بين المؤسسات والمنظمات وبعضها أو بين الأفراد الذين يجمعهم عمل مهني مشترك" (المعاني، ٢٠١٨). **والجسر بالمعني الاجتماعي هو رمز لربط الأنساق بالموارد والخدمات.** (السنهوري، ٢٠٠١، صفحة ٢١٣)، ومن خلال هذا النموذج يعمل معاً كل من مستخدمي النموذج والمهنيين بشكل صحيح لسد تلك الفجوة الناتجة عن نقص الموارد والخدمات من خلال مشاركة العملاء في نقل وتطوير الخدمة. (Iomax & Karenes, 2014, p. 74).

٣- مفهوم جودة الخدمات التعليمية.

تعرف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة (المؤسسة التعليمية) بأنها مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقاً من قبل المنظمة لهذه الخدمة أو أى جهة رقابية على هذه المؤسسة كما هو الحال في

مجال التعليم حيث تعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد الجهة الرقابية على وهى التى تضع مثل هذه المعايير (Grosby,, 2006, p. 84)

ويعد العنصر الرئيسى فى تعريف جودة الخدمة التعليمية هو خدمة الطالب، فالجودة لا تشتق من المنح والموازنات، والمعدلات الدراسية للطلبة، وعدد المجلدات فى المكتبة، وأناقاة المباني والمرافق التعليمية فحسب، بل من الاهتمام بتلبية حاجات الطلبة وتوقعاتهم. (الحولي، ٢٠٠٤، صفحة ٧)

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة.

١- نوع الدراسة: تنتمى هذه الدراسة بحكم موضوعها لنمط الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تستهدف تحديد المعوقات التى تواجه الأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية.

٢- نوع المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس المعتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد بمديرية التربية والتعليم بكفرالشيخ.

٣- أدوات الدراسة: تعتمد الدراسة الحالية على إستمارة إستبيان مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس محل التطبيق لتحديد المعوقات التى تواجههم عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز مستوى جودة الخدمة التعليمية بالمدارس الحكومية.

٤- مجالات الدراسة.

- **المجال البشري:** تكونت عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس المعتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد بمديرية التربية والتعليم بكفرالشيخ ، وعددهم (١٩) أخصائي اجتماعي.
- **المجال المكاني:** يتم تطبيق الدراسة على المدارس الحاصلة على قرار اعتماد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لمؤسسات التعليم قبل الجامعي، بناء على ما تم عرضه بالجدول السابق رقم(١)، والذي يوضح البيانات الخاصة بالمدارس.
- **المجال الزمني:** استغرق الباحث فى عملية جمع البيانات الفترة من ٢٠٢٣/١١/٤ حتى ٢٠٢٣/١٢/٩.

سادساً: نتائج الدراسة.

أ- البيانات الأولية لمجتمع الدراسة.

جدول رقم (٢)

ن = ١٩

يوضح البيانات الأولية لمجتمع الدراسة

المتغير	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	٨	٤٢
	أنثى	١١	٥٨
مجموع			١٠٠٪
المتغير	الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
الدرجة العلمية	ماجستير الخدمة الاجتماعية	٧	٣٧
	دكتوراه الفلسفة الخدمة الاجتماعية	٢	١٠
	بكالوريوس الخدمة الاجتماعية	١٠	٥٣
مجموع			١٠٠٪
المتغير	الاستجابة	التكرار	النسبة
عدد الدورات التي حصلت عليها	دورة واحدة	٦	٣٢
	دورتان	٨	٤٢
	ثلاث دورات فأكثر	٥	٢٦
	المجموع	١٩	١٠٠٪

بالنظر للجدول السابق يتضح أن الذكور بلغت نسبتهم في الدراسة ٤٢٪ (٨ أفراد)، الإناث في المقابل، تشكل الإناث نسبة ٥٨٪ من إجمالي العينة (١١ فرداً)، مما يعني أنهم يشكلون الأغلبية بين الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين. ويشير هذا التوزيع إلى أن هناك تفوقاً نسبياً للإناث. الدرجة العلمية ماجستير الخدمة الاجتماعية: ٣٧٪ من الأخصائيين الاجتماعيين (٧ أفراد) يحملون درجة الماجستير، وهي نسبة تشير إلى وجود عدد معقول من المتخصصين الذين يمتلكون مستوى متقدماً من التعليم الأكاديمي في مجالهم. دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية: فقط ١٠٪ من المشاركين (شخصين) يحملون درجة الدكتوراه، وهي نسبة قليلة مقارنةً بباقي المستويات التعليمية. بكالوريوس الخدمة الاجتماعية تشكل الأغلبية، حيث أن ٥٣٪ من الأخصائيين (١٠ أفراد) حاصلون على درجة البكالوريوس. ويُظهر هذا التحليل أن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين يمتلكون مستوى تعليم جامعي (بكالوريوس) مع وجود فئة أقل حصلت على الماجستير والدكتوراه. قد يكون لهذا تأثير على مدى فعالية تطبيق نموذج الجسر، حيث أن الأخصائيين الحاصلين على مؤهلات أعلى قد يمتلكون خلفية معرفية أقوى تساعد في تطبيق النموذج بشكل أكثر دقة

وكفاءة، حيث أشارت دراسات سابقة مثل دراسة (رمضان، ٢٠١٨) إلى أن نقص المعرفة الأكاديمية المتقدمة قد يكون من العوائق التي تحد من قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تبني نماذج معقدة مثل نموذج الجسر. وبالتالي، يتفق هذا التوزيع مع الفكرة النظرية التي تنص على أن مستويات التعليم الأعلى تزيد من القدرة على الابتكار في تطبيق الممارسات المهنية. عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها المشاركون. دورة واحدة: حصل ٣٢٪ من الأخصائيين الاجتماعيين (٦ أفراد) على دورة تدريبية واحدة فقط، وهي نسبة معتدلة تُظهر أن هذه الفئة قد تلقت بعض التدريبات. دورتان: بنسبة ٤٢٪ (٨ أفراد) حصلوا على دورتين تدريبيتين، مما يعكس أن غالبية المشاركين تلقوا تدريبات إضافية مقارنة بأولئك الذين حصلوا على دورة واحدة فقط. ثلاث دورات فأكثر: ٢٦٪ من المشاركين (٥ أفراد) تلقوا ثلاث دورات تدريبية أو أكثر، وهو ما يمثل نسبة أقل من المشاركين. من خلال هذا التوزيع، يتضح أن الأخصائيين الاجتماعيين قد حصلوا على تدريبات مختلفة، حيث أن الأغلبية حصلت على دورتين تدريبيتين، بينما تلقت نسبة أقل ثلاث دورات أو أكثر. يعكس هذا التفاوت في مستوى التدريب المهني أن بعض الأخصائيين قد يمتلكون خبرات ومهارات متقدمة نسبياً، بينما قد يكون البعض الآخر في حاجة إلى مزيد من التدريب لتعزيز قدراتهم في تطبيق نموذج الجسر بنجاح. قد تكون الحاجة إلى تعزيز برامج التدريب المتقدمة والمستمرة ضرورية لتجهيز جميع الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات اللازمة لتنفيذ مهامهم بكفاءة، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة (حسن، ٢٠٠٩).

جدول رقم (٣)

ن = ١٩

يوضح استجابات للمؤشر الأول للدراسة

المعوقات المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين							م
العبارة	ن ع م	إ ي ح د ما	لا	ك مر جج	الن سبة المنو وية	الوز ن الن سبي	التر تيب
يفتقر الأخصائي الاجتماعي إلى التدريب الكافي على تطبيق نموذج الجسر.	9	7	3	44	77.2	2.3	6
لا تتوافر الموارد المناسبة التي يحتاجها الأخصائي الاجتماعي لتطبيق نموذج الجسر بفعالية.	11	8	0	49	86.0	2.6	3
الدعم الإداري المقدم للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق نموذج الجسر غير كافٍ.	7	9	3	42	73.7	2.2	7
الدور المهني للأخصائي الاجتماعي في تحسين جودة التعليم غير واضح بشكل كافٍ.	8	11	0	46	80.7	2.4	4
ينقص الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات الأساسية المطلوبة لتطبيق نموذج الجسر.	6	9	4	40	70.2	2.1	10
قلة التعاون بين الأخصائي الاجتماعي والمعلمين في تنفيذ الأنشطة المدرسية.	11	5	3	46	80.7	2.4	4
الأعباء الإدارية التي يتحملها الأخصائي الاجتماعي تؤثر على أدائه المهني في تطبيق النموذج.	13	6	0	51	89.5	2.7	2

1	2.8	93.0	53	0	4	15	لا يتوفر للأخصائي الاجتماعي الوقت الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بنموذج الجسر.	8
8	2.2	71.9	41	5	6	8	ضعف التواصل الفعال بين الأخصائي الاجتماعي وفريق العمل المدرسي يؤثر على تطبيق النموذج.	9
8	2.2	71.9	41	4	8	7	الأخصائي الاجتماعي لا يُشارك بشكل كافٍ في وضع خطط تطوير جودة التعليم.	10
	2.38	79.4	453	22	73	95	المجموع	

يوضح الجدول رقم (٣) المعوقات المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين عند تطبيق نموذج الجسر لتعزيز جودة الخدمة التعليمية، حيث أظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين يواجهون مجموعة من المعوقات التي تؤثر سلباً على قدرتهم في أداء مهامهم. بلغت النسبة المئوية للمجموع الكلي للمعوقات ٧٩.٤٪، مما يدل على أن هناك إجمالاً قوياً بين الأخصائيين الاجتماعيين حول وجود هذه المعوقات. تتنوع المعوقات بين نقص الوقت الكافي، الأعباء الإدارية، عدم وضوح الدور المهني، ونقص المهارات الأساسية، حيث تكشف هذه النتائج عن الحاجة الملحة لتقديم الدعم والتدريب للأخصائيين الاجتماعيين لضمان نجاح تطبيق نموذج الجسر وتحسين جودة التعليم في المدارس.

وبالنظر لعبارات الجدول يتضح لنا ما يلي:

- في الترتيب الأول عبارة: (لا يتوفر للأخصائي الاجتماعي الوقت الكافي لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بنموذج الجسر - ٩٣.٠٪)، وتعكس هذه النتيجة تحدياً كبيراً يواجه الأخصائيين الاجتماعيين في ممارسة دورهم، حيث تؤكد على عدم توافر الوقت الكافي لتنفيذ الأنشطة اللازمة لتطبيق نموذج الجسر. مما يعني أن نقص الوقت قد يؤثر سلباً على فعالية النموذج ويحد من إمكانيات الأخصائيين في تحقيق الأهداف التعليمية المرجوة. هذه النتيجة تتفق مع ما أشار إليه سيف (٢٠٠٧) من أن ضيق الوقت يمثل عائقاً رئيسياً، مما يستدعي إعادة النظر في الجدول الزمني المخصص لأداء الأخصائيين الاجتماعيين.
- في الترتيب الثاني عبارة: (الأعباء الإدارية التي يتحملها الأخصائي الاجتماعي تؤثر على أدائه المهني في تطبيق النموذج - ٨٩.٥٪)، تُظهر هذه النتيجة أن الأعباء الإدارية تُعتبر عائقاً أمام الأخصائيين الاجتماعيين، حيث تحد من تركيزهم وفعاليتهم في تطبيق النماذج المهنية المختلفة. حيث أن زيادة هذه الأعباء تجعل الأخصائيين غير قادرين على تخصيص الوقت والجهد اللازمين لتنفيذ الأنشطة والبرامج التي من شأنها تحسين جودة التعليم. وهذا يتماشى مع دراسة حسن (٢٠٠٩) التي أكدت على أن الأعباء الإدارية تعوق الأداء الفعال، مما يتطلب مراجعة هذه الأعباء لضمان الأداء الفعال.

- في الترتيب الأخير عبارة: (ينقص الأخصائيين الاجتماعيين بعض المهارات الأساسية المطلوبة لتطبيق نموذج الجسر - ٧٠.٢٪)، وتكشف هذه النتيجة عن حاجة ملحة لتطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين، حيث يظهر أنهم يفتقرون لبعض المهارات الأساسية اللازمة لتطبيق نموذج الجسر بفعالية. يُبرز هذا القصور أهمية تقديم برامج تدريبية مخصصة تهدف إلى تعزيز هذه المهارات. هذه النتيجة تتفق مع ما أشارت إليه دراسات رمضان (٢٠١٨) والشعبي (٢٠١٦) التي أكدت على أن نقص التدريب والتأهيل يُعتبر من العقبات الرئيسية، مما يدل على الحاجة لتطوير مهارات الأخصائيين الاجتماعيين لتحسين كفاءتهم.

جدول رقم (٤)

ن = ١٩

يوضح استجابات للمؤشر الثاني للدراسة

المعوقات المرتبطة بالبيئة المدرسية							م
الترتيب	الوزن النسبي	النسبة المئوية	كمرجع	لا	إلى حد ما	نعم	
7	2.1	70.2	40	5	7	7	1
10	1.5	49.1	28	12	5	2	2
9	1.9	64.9	37	5	10	4	3
5	2.3	77.2	44	2	9	8	4
5	2.3	77.2	44	3	7	9	5
8	2.1	68.4	39	5	8	6	6
3	2.2	73.7	42	4	7	8	7
2	2.3	75.4	43	4	6	9	8
1	2.5	84.2	48	1	7	11	9
3	2.2	73.7	42	4	7	8	10
	2.14	71.4	40.7	4.5	7.3	7.2	المجموع

يظهر الجدول رقم (٤) أن النسبة المئوية الكلية للجدول بلغت % 71.4 أما بالنسبة للمتوسط المرجح لجميع العبارات، فقد بلغ 2.14 حيث يشير هذا المتوسط إلى أن أغلبية المستجيبين يؤكدون على

وجود معوقات مرتبطة بالبيئة المدرسية تؤثر على تطبيق نموذج الجسر في المدارس الحكومية. وتعكس النتائج الحاجة إلى تحسين البيئة المدرسية وزيادة الدعم المالي والفني للأخصائيين الاجتماعيين، بالإضافة إلى تعزيز التعاون بين المدرسين والأخصائيين الاجتماعيين لفهم أفضل لأدوارهم المتبادلة في العملية التعليمية، وهذا ما أشارت إليه دراسة (سيف ٢٠٠٧) والتي أكدت على أن المعوقات المرتبطة بالبيئة المدرسة بداية من الإدارة حتى الطلاب تعتبر من المعوقات التي تحد من قدرة الاخصائيين الاجتماعيين علي تطبيق نماذج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية

وبالنظر لعبارات الجدول يتضح لنا ما يلي:

- العبارة رقم ٩: "هناك نقص في فهم المدرسين لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي في العملية التعليمية." جاءت هذه العبارة في الترتيب الأول بنسبة مئوية بلغت ٨٤.٢٪، مما يشير إلى أن عدم فهم المدرسين لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي يشكل المعوق الأكبر الذي يعوق تطبيق النموذج بكفاءة. تدعم هذه النتيجة ما أشار إليه سيف (٢٠٠٧)، حيث أكد أن قلة الوعي بدور الأخصائي الاجتماعي تؤثر سلباً على فعالية التطبيقات العملية في المدارس. كما تبرز دراسة الشعيبي (٢٠١٦) التي تشير إلى أن عدم تعاون المدرسين وفهمهم لدور الأخصائي الاجتماعي يعتبر من المعوقات التي تحد من قدرة الأخصائيين على أداء مهامهم بشكل فعال.
- العبارة رقم ٨: "البيئة التعليمية في المدرسة غير داعمة بالشكل الكافي لتنفيذ نموذج الجسر." احتلت هذه العبارة الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت ٧٥.٤٪. توضح هذه النتيجة أن البيئة التعليمية غير الداعمة تمثل عقبة كبيرة أمام تطبيق نموذج الجسر. يتوافق هذا مع ما أشارت إليه دراسة سيف (٢٠٠٧)، حيث أكدت على أن البيئة المدرسية تمثل أحد المعوقات الرئيسية في الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين. كما أن دراسة رمضان (٢٠١٨) أكدت أن تحسين البيئة التعليمية هو ضرورة حتمية لنجاح أي نموذج تدخل في التعليم.
- العبارة رقم ٣: "الأدوات والتكنولوجيا المطلوبة لتنفيذ النموذج غير متاحة بشكل كافٍ." جاءت هذه العبارة في الترتيب التاسع بنسبة مئوية بلغت ٦٤.٩٪. تعكس هذه النتيجة نقصاً ملحوظاً في توافر الأدوات والتكنولوجيا، مما يُعوق قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق الأنشطة المتعلقة بنموذج الجسر بكفاءة. تتماشى هذه النتيجة مع دراسة حسن (٢٠٠٩)، التي أشارت إلى أن نقص الموارد المادية والتكنولوجية يُعتبر عائقاً كبيراً أمام تحسين جودة التعليم. هذا النقص يعكس الحاجة لتوفير المعدات والموارد الضرورية لدعم تنفيذ النموذج.
- العبارة رقم ٢: "البنية التحتية في المدرسة غير مناسبة لتنفيذ نموذج الجسر بفعالية." جأت هذه العبارة الترتيب العاشر بنسبة مئوية بلغت ٤٩.١٪. تشير هذه النتيجة إلى أن البنية التحتية ليست

عائفاً رئيسياً بالمقارنة مع المعوقات الأخرى، لكنها لا تزال بحاجة إلى تحسين لدعم تنفيذ النموذج بشكل أكثر فعالية. يتوافق هذا مع ما أشار إليه سيف (٢٠٠٧) حيث تم ذكر أن التحسينات في البنية التحتية تُعد ضرورية، ولكن ليس كعائق رئيسي. يعزز ذلك أهمية العمل على تحسين البيئة المادية للمدارس لضمان تحقيق أهداف نموذج الجسر.

جدول رقم (٥)

يوضح استجابات للمؤشر الثالث للدراسة ن = ١٩

المعوقات المرتبطة بالمجتمع المحيط							م
الترتيب	الوزن النسبي	النسبة المئوية	مركز	لا	إلى حد ما	نعم	
3	2.6	86.0	49	0	8	11	1
8	2.4	78.9	45	2	8	9	2
6	2.5	82.5	47	0	10	9	3
6	2.5	82.5	47	2	6	11	4
1	2.8	94.7	54	0	3	16	5
5	2.5	84.2	48	0	9	10	6
9	2.2	73.7	42	4	7	8	7
10	2.1	68.4	39	6	6	7	8
2	2.7	89.5	51	0	6	13	9
3	2.6	86.0	49	0	8	11	10
	2.48	82.6	47.1	1.4	7.1	10.5	

يعكس الجدول رقم (٥) حجم المعوقات المرتبطة بالمجتمع المحيط التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون عند محاولة تطبيق نموذج الجسر، حيث بلغت النسبة الكلية 82.6% بمتوسط مرجح 2.48. تُظهر النتائج أن هناك قصوراً واضحاً في الوعي المجتمعي والمشاركة المجتمعية في دعم الأنشطة التعليمية وتطبيق النموذج.

حيث توضح عبارات لجدول ما يلي:

- العبارة رقم ٥: "المشاركة المجتمعية في دعم الأنشطة المدرسية محدودة وغير فعّالة". جاءت في الترتيب الأول بنسبة مئوية ٩٤.٧% ومتوسط مرجح ٢.٨. تشير هذه النتيجة إلى أن غياب المشاركة الفعّالة من المجتمع يعد من أبرز المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين. يتماشى هذا مع ما أشار إليه سيف (٢٠٠٧) من أن فعالية البرامج التعليمية تعتمد بشكل كبير على تفاعل المجتمع المحلي ودعمه. كما تبرز دراسة رمضان (٢٠١٨) التي أكدت أهمية تعزيز العلاقات بين المدارس والمجتمعات المحلية لضمان نجاح تطبيق نموذج الجسر، حيث تلعب المشاركة المجتمعية دورًا حيويًا في تحسين جودة التعليم.
- العبارة رقم ٩: "ضعف التعاون بين المجتمع المحلي والمدرسة لتنفيذ الأنشطة التعليمية". جاءت هذه العبارة الترتيب الثاني بنسبة مئوية ٨٩.٥% ومتوسط مرجح ٢.٧. تشير هذه النتيجة إلى أن نقص التعاون يعد من المعوقات الرئيسية، مما يتوافق مع نتائج دراسة الشعبي (٢٠١٦) التي أشارت إلى أن التعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين والمدرسة هو عامل حاسم في نجاح الأنشطة التعليمية. ضعف هذا التعاون يمكن أن يعيق تنفيذ البرامج والمبادرات التي تهدف إلى تحسين جودة التعليم.
- العبارة رقم ٧: "المنظمات المحلية والجمعيات الخيرية لا تقدم دعماً كافياً لتطوير جودة التعليم". جاءت في الترتيب التاسع بنسبة مئوية ٧٣.٧% ومتوسط مرجح ٢.٢. تعكس هذه النتيجة ضعف الدعم الذي تقدمه هذه المؤسسات، مما يؤكد ما ذكره سيف (٢٠٠٧) حول أهمية دعم المنظمات المجتمعية للجوانب التعليمية. يُظهر هذا التحليل ضرورة تعزيز الشراكات بين المدارس والمنظمات المحلية لضمان توفير الموارد والدعم اللازم للأخصائيين الاجتماعيين في تطبيق نموذج الجسر.
- العبارة رقم ٨: "بعض المعتقدات الثقافية المحلية تقلل من فعالية دور الأخصائي الاجتماعي". احتلت هذه العبارة الترتيب العاشر بنسبة مئوية ٦٨.٤% ومتوسط مرجح ٢.١. تشير هذه النتيجة إلى وجود معتقدات سلبية تؤثر على تطبيق النموذج، وهو ما يتفق مع ما أشارت إليه دراسة رمضان (٢٠١٨) من أن بعض التوجهات الثقافية قد تُعيق فعالية الأخصائيين الاجتماعيين. هذه المعتقدات قد تؤثر على قبول المجتمع لدور الأخصائيين وتحد من فرص التعاون المطلوب.

قائمة المراجع:

١. ابراهيم محمد بيومي. (١٩٩٣). الإستعداد الشخصي في إعداد الأخصائي الاجتماعي ، دراسة تتبعية تاريخية للتجربة المصرية. مجلة كلية الآداب، الرياض، جامعة الملك سعود، ١٧٧-٢١٩.

٢. أحمد السنهوري. (٢٠٠١). الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين (المجلدات الإصدار الطبعة الرابعة المعدلة، الجزء الثاني). القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
٣. أحمد خاطر. (١٩٩٧). الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية، مناهج الممارسة، المجالات). الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
٤. إسماعيل إبراهيم. (٢٠١٠). تدقيق أنظمة الجودة. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع.
٥. الخميسي سلامة. (٢٠٠٧). معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحي النظم: رؤية منهجية . الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية.
٦. جمال شحاته حبيب. (٢٠٠٩). الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
٧. حصة سعد الشعبي. (٢٠١٦). الاحتياجات المعرفية للاختصاصيات الاجتماعيات لممارسة العمل مع الأفراد في المجال المدرسي. مجلة شؤون اجتماعية، ٩-٣٣.
٨. حمادة رمضان. (٢٠١٨). استخدام نموذج الجسر من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتسويق خدمات مراكز رعاية وتنمية الطفل العامل . القاهرة: رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
٩. حنان حسن أحمد. (٢٠١١). معوقات استخدام الاخصائيين الاجتماعيين الاتجاهات الحديثة في خدمة الفرد في المجال المدرسي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ٩ (٣١)، ٣٨٧٥-٣٩٢٩.
١٠. سعد مسفر العقيب. (١٩٨٩). معوقات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في المدرسة. رسالة ماجستير منشورة كلية الآداب ، جامعة الملك سعود، السعودية، ٢١٥.
١١. صلاح الدين الهواري. (٢٠١٠). المعجم الوسيط المدرسي. بيروت: دار البحار.
١٢. عبدالرحمن ابراهيم وأخرون الفوزان. (٢٠٠٠). المعجم العربي بين يديك. الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
١٣. عبدالرحمن صوفي ، و محمود عرفان . (٢٠١٤). المدخل الي الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية ومجالات الممارسة. بيروت: دار الكتاب الجامعي.
١٤. عليان عبدالله الحولي. (٢٠٠٤). تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني. مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني. رام الله، فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.

١٥. كاذية راشد سيف. (٢٠٠٧). معوقات الممارسة المهنية للاخصائي الاجتماعي في المجال المدؤسي. عمان: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس.

١٦. مجدي أبو العلا. (٢٠١٤). الاحتياجات التدريبية لممارسة النماذج المهنية فيطريقة العمل مع الجماعات دراسة وصفية تحليلية مطبقة على الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي ومجال الشباب ومجال النوادي الثقافية والاجتماعية بحى الكوثر بسوهاج. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٥٧-٣٠٢.

١٧. محمود عرفان، و عبدالرحمن صوفي. (المدخل الى الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية وأسس الممارسى). بيروت: دار الكتاب الجامعي.

١٨. معجم المعاني. (٢٠١٨). معني كلمة الجسر. تم الاسترداد من معجم المعاني الجامع:

<http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>

١٩. هنداوي عبدالله حسن. (٢٠٠٩). واقع استخدام النماذج العلمية لطريقة خدمة الجماعة في الممارسة المهنية بالمجال المدرسي . المؤتمر العلمي السابع - القاهرة - المعهد المرتفع للخدمة الاجتماعية.

20. Grosby,, R. B. (2006). *Quality is free:The Art of Making Quality Certain*, . New York: Signet Book R73.
21. Iomax, R., & Karenes. (2014). *Surviving Your Social Work Placement*. USA: (Vols. Pai Grave Machillan , 2nd edition).
22. Obrzut , G, & Ribley, W. (2012). Bridge initiative Creating a Successful : A How to Guide Illinois Brio Leadership Parteners. *Illinois Community of Commerce*.
23. oxfordlearnersdictionaries;. (2024, sept). *Definition of obstacle noun from the Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Retrieved from <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/obstacle?q=obstacles>