

رأس المال الهيكلية كمدخل لتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين
بمنظمات الخدمات الاجتماعية
"في ضوء استراتيجية مصر للتنمية المستدامة 2030م"

اعداد

أحمد توبة مصطفى مجاهد

المستخلص

تطورت المفاهيم والعمليات المختلفة التي تستخدم في طريقة العمل مع المنظمات والمؤسسات خاصة للعاملين بالمجال المهني للخدمة الاجتماعية، سواء النظرية أو التطبيقية واصبحت هناك مصطلحات ومفاهيم مستخدمة طبقاً للتطور المعرفي والتقني ارتبطت بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين خاصة تلك التي تتعلق بسياسة عمل المؤسسة وتحقيق جودة أداء أخصائيتها في العمل بها، ومع المتغيرات الاجتماعية والسيكولوجية والعلمية التي تواجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بات لا بد من تحقيق التقارب بين رأس المال الهيكلي لمؤسسات الخدمات الاجتماعية في ظل رؤية الدولة المصرية للتنمية المستدامة 2030م، وجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

وتنطلق الدراسة من هدف رئيس مؤداه تحديد العلاقة بين رأس المال الهيكلي كمدخل لتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات الخدمات الاجتماعية" وذلك بالتطبيق على مديريات التضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم وبني سويف الرئيسية، وتنتمي هذه الدراسة الى نمط الدراسات الوصفية التحلية بلاعتماد على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديريات التضامن الاجتماعي الرئيسية، باستخدام استمارة قياس تم تطبيقها على عينة بلغت نحو (67) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديريات التضامن الاجتماعي. وتوصلت الدراسة إلى ان هناك علاقة بين رأس المال الهيكلي وتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

الكلمات المفتاحية

الهيكلي، جودة، الأداء، المهني، الأخصائيين

Abstract

The various concepts and processes that are used in the way of working with organizations and institutions, especially for workers in the professional field of social work, whether theoretical or applied, have evolved and there are terms and concepts used in accordance with the cognitive and technical development related to the professional practice of social service and the professional performance of social workers, especially those related to the institution's work policy and achieving quality The performance of its specialists in their workers, and with the social, psychological and scientific variables that face the professional practice of social service, it has become necessary to achieve convergence between the structural capital of social service institutions in light of the Egyptian state's vision for sustainable development 2030AD, and the quality of the professional performance of social workers.

The study stems from the main goal of defining the relationship between structural capital as an input to develop the quality of the professional performance of social workers in social service organizations, by applying it to the directorates of social solidarity in the governorates of Fayoum and Beni Suef. Social workers working in the main directorates of social solidarity, using a measurement form that was applied to a sample of about (67) individual social workers working in the directorates of social solidarity. The study concluded that there is a relationship between structural capital and achieving the quality of the professional performance of social workers.

Keywords

Structural, Quality, Performance, Professional

مقدمة:

يشهد العصر الذي نعيش فيه تطوراً سريعاً في جميع مجالات الحياة وخاصة في مجال المنظمات والتي تعد جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، فالإنسان أصبح اليوم يعيش داخل منظمات كبيرة تتفرع منها منظمات أصغر تشمل مختلف نواحي حياة الإنسان. ونتيجة لهذا التطور في جميع المجالات سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية أو السياسية نمت المنظمات وازدادت أهميتها فأصبحت التنظيمات المتقدمة تكنولوجياً ظاهرة العصر. وبما أن التنظيم يعتبر الأفراد الأساس الذي يعتمد عليه في تحقيق أهدافه المختلفة، أخذت هذه المنظمات تبذل كل ما لديها من جهد ومال ووقت لاختيار وتدريب أفضل الكفاءات وتوليهم عناية فائقة وتقديم لهم مزيد من الحوافز المادية والمعنوية.

وقد بات الايمان راسخاً بأن رأس المال الوحيد الذي تمتلكه أي مؤسسة ولا يمكنها الاستغناء عنه هو المعرفة المتوفرة لدى موظفيها والكفاءة التي يتحلون بها. وإنتاجية هذا النوع من رأس المال تعتمد على مدى مشاركة الموظفين بفعالية لكفاءاتهم مع غيرهم ممن يستطيعون الاستفادة من هذه الكفاءات عن طريق تنمية ادائهم كجزء من الهيكل التنظيمي للمؤسسة ورأس مالها الهيكلي.

مشكلة الدراسة:

تعد المنظمات ذات الفاعلية العالية هي منظمات ناجحة وقادرة على الاستمرار ليس باعتمادها فقط على إمكاناتها المادية والمالية بل من خلال تفجيرها لطاقت المورد الأساسي فيها وهو العنصر البشري الذي يشكل أحد أهم العناصر في منظومة العمل التنظيمي، إذ يحدد مدى نجاح المنظمة أو فشلها في تحقيق أهدافها، من خلال ارتباط ذلك بمستوى الكفاية والحماس والتفاني في أداء الواجبات الوظيفية ونظرا للأهمية الكبيرة للمورد البشري في قيادة المنظمة حوو التفوق والتميز والنجاح، بدأ اهتمام الفكر التنظيمي بالعوامل المؤثرة في الارتقاء بمستوى أداء العاملين، وذلك بتبني وتطبيقها ممارسات إدارية حديثة، وجد أن لها تأثيرا ايجابيا في أداء العاملين والمنظمة (الحراشة، 2012م، ص59).

ونتيجة للتطورات المختلفة التي تشهدها التنظيمات المعاصرة وتحسن وسائل تقديم الخدمات في جميع المجالات سواء الحكومية أو الخاصة لكون هذه المنظمات لها شخصية تميز منظمة عن أخرى هذه الشخصية هي مزيج من القيم والاتجاهات والمعايير التي تربط المنظمات، يشترك العاملون بها، فالقيم تشكل سلوكياتنا وتؤثر في جميع الأعمال التي يتم تنفيذها في المنظمات. وهذا ما اشارت اليه دراسة (بيصار 2018م) أن رأس المال الهيكلي يعد أحد نواتج عمليات التطوير التي تسعى المنظمات لها ولاحداثها خاصة وان نتائج عملياتها باتت ملموسة في تحقيق المؤسسات لأهدافها.

إن الإداء والهيكل تتوشج بينهم العلق في تدعيم رأس المال البشري في المؤسسة بالأداء القائم على المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات تعمل المنظمة من خلالها على تحقيق أهدافها ورؤاها المستقبلية في إطار يحقق لها النمو والاستدامة والتميز (نجم، 2009م، ص561) وتشير دراسة الدهان إلى الأثر الكبير للقيم على أنشطة المنظمات وعلاقتها بكفاءة الأداء لكونها أحد سبل في رفع مستوى أداء العاملين وزيادة مهاراتهم ومعارفهم وتغيير آرائهم واتجاهاتهم لجعلهم أكثر استعدادا لأداء الأعمال بكفاءة وإنتاجية عالية (الدهان، 1989م، ص43).

فالمورد البشري أصبح يشكل دور مهم في عملية نشر الأفكار والمعلومات في مجال ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة من توظيف وتدريب وتطوير أداء العاملين، فقد زاد الإهتمام بهذا المورد بشكل كبير وأصبح ينظر إليه كبعد إستراتيجي وكأداة مهمة لها دور إستراتيجي مهم في المؤسسة، فرغ وتحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسات مرتبط بالاهتمام بمجوداتها الملموسة وغير الملموسة المتمثلة في رأس المال الهيكلي(العيد، 2019م، ص9).

هذا؛ وتؤكد دراسة (على، 2003) إلى أن رأس المال الفكري (الهيكلي) هو المصدر الحقيقي للثروة والقيمة المضافة في المنظمات وأن هناك علاقة وطيدة بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري حيث أن الكفاءة في إدارة المعرفة تساهم في تنمية رأس المال الفكري الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف النهائية للمنظمة مثل تقديم مخرجات متميزة وبناء علاقات هيكلية مع المستفيدين من الخدمات في الأجل الطويل.

وتوصلت دراسة ليبويتز (Liebowitz & Suen, 2004) إلى أن من أهم العوامل التي تضمن نجاح برامج إدارة المعرفة وبالتالي تنمية رأس المال الفكري تشمل: دعم عمليات الابتكار والتأكيد على فرص التعلم المستمر للأفراد وتشجيع العمل بروح الفريق وتوافر نظام فعال ومتطور للمعلومات والاتصالات وتنمية وتطوير القادة الذين يدعمون نماذج التعلم والتركيز على تدفق المعرفة أكثر من تخزينها.

وفي العقدين الأخيرين من القرن العشرين تزايد تأثير العوامل والمتغيرات الاجتماعية والنفسية في أداء المؤسسات والعاملين بها، وقد تشابكت علاقة هذه المتغيرات فيما بينها، وتهدف جميعها التنظيمية والفردية معاً وإشباع إلى تحقيق الأهداف، حاجات ورغبات العاملين، ومن أهم هذه العوامل: الدعم التنظيمي، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، وغيرها من العوامل والمتغيرات المرتبطة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة (Moorman & Blakely, 1998).

وقد أولت الدولة المصرية اهتماماً كبيراً بالملامح الفكرية خاصة تلك المتعلقة بتنمية النظم الهيكلية والإدارية بالمنظمات واستحداث الوسائل الحديثة في تغيير وتطوير رأس مال المنظمات الهيكلية، إذ بدأت تدرجها ضمن خططها الاستراتيجية للتنمية المستدامة 2030م كأحد مقومات التنمية المستدامة لمؤسساتها.

ويأتي الإداء المهني والوظيفي كميّار لتحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسات الخدمية من خلال تدعيم العمليات الخاصة بتنمية القدرات والمهارات الخاصة بالعاملين من جانب ومن جانب آخر تلبية الاحتياجات وتوفير الخدمات الخاصة بالعاملين، وهذا ما يمكن ربطه بتنمية الإداء التنظيمي كآلية عملية وبين الإداء الممارس وأهمية تحقيق الجودة التي تتطلبها العمل داخل المؤسسات ذات الطابع الخدمي وقد أشارت دراسة (دهليز؛ حمد 2016م).

وقد شاع في العقود المنصرمة مصطلح جودة الإداء المهني حتى أضحي واحداً من المفاهيم الأكثر انتشاراً فيما يتعلق بتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات وأصبحت الجودة مطلباً أساسياً في جميع الممارسات والأعمال والخدمات المقدمة للفئات المختلفة من أفراد المجتمع (يامن، 2014م، ص2).

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية احد المهن ذات الطابع المؤسسي والتي تتعامل وفق معايير الممارسة المهنية التي تعتمد وبشكل اساسي على تحقيق جودة الإداء للأخصائيين الاجتماعيين، وكذا جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من تلك الخدمات. وهذا ما اشارت إليه دراسة (علي، 2020م) من ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الخدمية وخاصة تلك التي تقدم خدماتها بصورة مباشرة للجمهور وتتعامل وفق معايير الأداء المهني للخدمة الاجتماعية.

لذا فإن الدراسة الحالية تسعى للإجابة على التساؤل الرئيس والمحدد في ما علاقة رأس المال الهيكلية كمدخل لتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات الخدمات الاجتماعية ؟

اهداف الدراسة:

تنطلق الدراسة الآتية من هدف رئيس ومحدد مفاده

"تحديد علاقة رأس المال الهيكلية كمدخل لتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات الخدمات الاجتماعية"

وكي يتحقق الهدف الرئيس السابق فهناك مجموعة من الأهداف المرحلية التالية:-

1. تحديد علاقة برامج التطوير بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
2. تحديد علاقة أنظمة البيانات وقواعد المعلومات بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.
3. تحديد علاقة سياسات وإجراءات العمل بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

تساؤلات الدراسة:

تنطلق الدراسة الآتية من تساؤل رئيس مؤداه

ما علاقة رأس المال الهيكلية كمدخل لتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟

وكي يتحقق التساؤل الرئيس السابق لابد من الاجابة على التساؤلات التالية:-

1. ما علاقة برامج التطوير بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟

2. ما علاقة أنظمة البيانات وقواعد المعلومات بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين

الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟

3. ما علاقة سياسات وإجراءات العمل بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟

مفاهيم الدراسة:

1) مفهوم رأس المال الهيكلي:

يعرف رأس المال الهيكلي بأنه: أحد المال الهيكلي هو أحد المكونات الأساسية الثلاثة لرأس المال الفكري ، ويتكون من البنية التحتية الداعمة والعمليات وقواعد البيانات الخاصة بالمنظمة التي تمكن رأس المال البشري من العمل().

يعرف رأس المال الهيكلي بأنه: القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الأخذ في الاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير، والتي تشمل الثقافة، ال نماذج التنظيمية، والعمليات، والإجراءات (Bontis, 2001, p45).

وعرفة (Domenico & Roberta): بأنه المعرفة التنظيمية المتعلقة بعمليات وإجراءات وأنظمة سير العمل في المنظمة (Domenico, 2012, p135).

وعرفة (Moghadam) بأنه: المعرفة التنظيمية التي تشترك بشكل أساسي في إكمال الأعمال في المنظمة بالإضافة إلى الإجراءات والأنظمة (Moghadam, 2013, p2)

مكونات رأس المال الهيكلي:

هناك العديد من المكونات الخاصة برأس المال الهيكلي والتي تأتي وفق طبيعة المجال الذي تعتمد عليه المؤسسة في سياساتها الإدارية الداخلية والخارجية وطبيعة الخدمات التي تقدمها ولكن هنا اتفاق عام لمؤشرات ومكونات رأس المال الهيكلي من قبل الباحثين والتي يمكن أن نحددهم فيما يلي (زهرة، 2018م، ص 45):-

- تكنولوجيا المعلومات.
- الثقافة الت تنظيمية.
- الهيكل التنظيمي.
- العمليات التنظيمية.

2) مفهوم تنمية الأداء المهني:

ويشير بدوي ومصطفى إلى الأداء بأنه "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين (بدوي، 1984م، ص 87):

ويرى سليمان الأداء "بأنه المخرجات مقدرة بساعة عمل واحدة". وإن استخدام التصريف السابق يتوقف على عاملين أساسيين:

أ- يجب أن يكون الأداء من ذلك النوع الذي يمكن قياسه كمياً وارجعه إلى ساعات عمل محددة، أي يمكن تسجيله وحسابه في فترات زمنية محددة.

ب- يجب أن يكون أداء الفرد من ذلك النوع الذي يمكن فصله عن أداء الآخرين الذين يعملون معه (سليمان، 1975م، ص 28).

وهذا التصريف يمكن قياسه على بعض الأفراد أما البعض الآخر فلا يمكن قياسه عليهم كالطبيب والأستاذ الجامعي لصعوبة قياس أدائهم بمخرجات ساعة العمل الواحدة، لذا فإن هذا التصريف غير شامل.

ويشير Bovelos في كتابه الطرق المجربة في تنظيم الاتصالات للأداء بأنه ينطوي على واجبات ومسؤوليات يجب تحقيقها وهو "انعكاس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيًا كانت طبيعة هذا العمل". وهذه الأهداف هي:

- مجموعة الأهداف الروتينية وهي مجموعة الأهداف المرتبطة بالأعمال التي تحتاج إلى حد أدنى من المهارات.

- مجموعة الأهداف المتعلقة بحل المشكلات وهي مجموعة الأهداف التي تتطلب قدرات ومهارات عالية لحل المشكلات القائمة والمشكلات المتنبأ بها مستقبلاً.

- مجموعة الأهداف الخلاقة وهذه المجموعات الثلاث من الأهداف موجودة في جميع الأعمال على اختلاف أهميتها من عمل لآخر (الحربي، 1994م، ص 157)، وينظر للتعريف السابق للأداء إنه يتسم بالشمول وسهولة التطبيق على معظم الوظائف.

أما أهمية الأداء ترجع بالنسبة للمنظمة في كونه مرتبطاً بدورة حياة المنظمة منذ نشأتها، حيث يتوقف مستوى الأداء على قدره المنظمة من الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أكثر تقدماً.

ثالثاً: عناصر الأداء:

إن النتائج التي تحققها المنظمة تتوقف على عدة عوامل رئيسية سواء كانت هذه النتائج إيجابية أو سلبية، وهذه العوامل تؤثر على الأداء العام للمنظمة وتبرز أهمية ثلاثة عوامل رئيسية.

ويشير هابنز إلى هذه العوامل على وجه الخصوص وهي:

- الموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحدٍ ويحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.
- الموقف وما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة وتتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.
- والعوامل الثلاث هي المسؤولة عن أداء المنظمة وأن أي تغيير مفاجئ يؤثر على الأداء والنتائج وغالبًا ما تلقى المسؤولية على الموظف أن وجد تقصير في الأداء.

وهناك من يركز على العناصر الأساسية للأداء وهي:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة، وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدره على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار هذا الإنجاز.
- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله (الصغير، 2001م، ص33).

محددات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا الأمر ليس باليسير، نظرًا لتعدد هذه العوامل من جهة، ولعدم التوصل لمعرفة درجة تأثير كل منها على الأداء من جهة أخرى.

ويرى سليمان أن الأداء لا يتحدد بناء على توافر أو عدم توافر بعض المحددات، بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي:

- الدافعية الفردية: تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن ان تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

- مناخ العمل: يعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وأشبع جميع حاجاته.

- القدرة لدى الفرد على أداء العمل: أن هذه القدرة تستطيع تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، اكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل (سليمان، 1978م، ص222).

ويذكر عاشور نموذج بور تر ولولر (Porter & Lawler) الذي يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء المهني، والذي يتحدد وفق هذا النموذج بثلاثة عوامل رئيسية هي:

- الجهد المبذول.
- القدرات والخصائص الفردية.
- إدراك الفرد لدورة الوظيفي.

فالجهد المبذول يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل. فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل. فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعيته لأداء. أما العنصر الثاني فهو قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول. أما العنصر الأخير فهو إدراك الفرد لدوره الوظيفي وتصورات وانطباعاته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله، والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة (عاشور، 1986م، ص39).

وهناك علاقة بين العوامل الثلاثة فإذا كانت هذه العوامل إيجابية فإنها تؤثر بشكل كبير وتكون حافزاً لدفع الفرد للأداء بمستوى عالي وتكون النتيجة أداء مرتفع.

أما إذا كان هناك عامل سلبي والعاملان الآخران إيجابيين فإن الأداء يكون أعلى من المتوسط. وإذا كان عامل إيجابي والعاملان الآخران سلبيين فإن النتيجة مستوى أداء أقل من متوسط

الإجراءات المنهجية للدراسة:

(1) نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة على نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف ووصف وتحليل تنمية جودة الأداء المهني من خلال رأس المال الهيكلي بمنظمات تنظيم المجتمع الخدمية.

(2) المنهج المستخدم: اتساقاً مع نوع الدراسة اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الاجتماعي الشامل للاخصائين الاجتماعيين، وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلاله إلى نتائج أكثر صدقاً واتساقاً مع واقع الاشتمالية البحثية.

(3) مجالات الدراسة: تم تطبيق الدراسة الحالية ماعتمداها بمجالاتها علت التالي:-
أ- المجال المكاني : سيتم تطبيق الدراسة "بمحافظة الفيوم و بني سويف". تحديداً بمديريات التضامن الاجتماعي الرئيسية ووحداتها.

ب- المجال البشري : الأخصائين الاجتماعيين العاملين بالمديريات الرئيسية ووحداتها بمحافظة بني الفيوم و بني سويف.

(4) مجتمع الدراسة : بلغ مجتمع الدراسة من الاخصائين الاجتماعيين بمديريات التضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم ، بني سويف، والبالغ عدد الاخصائين العاملين بهم نحو (589) أخصائي اجتماعي عاملين بجميع مديريات التضامن الاجتماعي ووحداتها بمحافظتي الفيوم و بني سويف.

(5) عينة الدراسة: تم الاعتماد على عينة من خلال المسح الاجتماعي الشامل للاخصائين الاجتماعيين بلغت نحو (67) مفردة من الاخصائين الاجتماعيين العاملين بمديريات التضامن الاجتماعي الرئيسية بمحافظتي الفيوم و بني سويف.

(6) أدوات الدراسة : استمارة قياس خاصة بالاخصائين الاجتماعيين العاملين بمديريات التضامن الاجتماعي الرئيسية بمحافظتي الفيوم ، بني سويف.

تحليل نتائج الدراسة:

أولاً: البيانات الأولية.

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع

م	النوع	ك	%
1	ذكر	29	43.3
2	أنثى	38	56.7
	الإجمالي	67	100

باستقراء الجدول السابق رقم (1) الذي يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع تبين إن الذكور من الإحصائيين الاجتماعيين العاملين بمديريات التضامن الاجتماعي بلغت (43.3 %) وان نسبة الإناث تمثلت في (56.7 %) وهي النسبة الأعلى مما يشير إلى ارتفاع عدد الإناث.

جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للفئات العمرية

م	السن	ك	%
1	من 20 سنة إلى 25 سنة	12	17.9
2	من 25 سنة إلى 30 سنة.	27	40.3
3	من 30 سنة إلى 35 سنة.	16	23.9
4	من 35 فأكثر	12	17.9
	الإجمالي	67	100

باستقراء الجدول السابق رقم (2) الذي يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للفئات العمرية للاحصائيين الاجتماعيين تبين إن أعلى نسبة كانت لمن تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (25 سنة إلى 30 سنة) والتي بلغت (40%) ، يليهم من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (30 سنة إلى 35 سنة) والتي بلغت نسبتهم (23.9%) ، ويليه من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (20 سنة إلى 25 سنة) كانت نسبتهم (17.9%)، ومن سن 35 فأكثر كانت نسبتهم (17.9%).

جدول رقم (3) الذي يوضح توزيع عينة من الحاصلين على دورات تدريبية في تنمية الاداء المهني

م	هل استفدت من الدورات التدريبية	ك	%
1	نعم	38	56.7
2	لا	29	43.3
	الإجمالي	67	100

يتبين من الجدول السابق رقم (2) حصول الاخصائيين الاجتماعيين العالمين بمديريات التضامن الاجتماعي على دورات تدريبية في تنمية جودة الاداء المهني حيث جاءت العبارة الأولى (نعم) بنسبة (56.7 %) وهذا في حد ذاته يؤكد أهمية البرامج والدورات التدريبية في رفع وتنمية أداء الاخصائيين الاجتماعيين، وتأتى العبارة الثانية (لا) بنسبة (43.3%) والتي تشير إلى عدم الحصول الدورات التدريبية وبمناقشة المبحوثين اتضح إن الأسباب في ذلك ترجع إلى عدم جدية البرامج والدورات التدريبية في تنمية المهارات المتخصصة بالاداء المهني

سأؤلات الدراسة : النتائج المرتبطة بالبعد الأول

علاقة برامج التطوير بتممية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟ (ن=67)

العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
	%	ك	%	ك	%	ك				
برامج تعليمية بالحفاظ على جميع المكونات	89.6	60	9	6	1.5	1	193	64.3	96.0	1
إلنفاق على برامج التطوير هو استثمار في	79.1	53	16.4	11	4.5	3	184	61.3	91.5	6
لزمة لتأهيل وبناء قيادات الصف الثاني من	56.7	38	35.8	24	7.5	5	167	55.7	83.1	9
ة كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين.	52.2	35	41.8	28	6	4	165	55.0	82.1	10
والجهد الكافيين لشرح برامج وخطط	82.1	55	16.4	11	1.5	1	188	62.7	93.5	4
ت الرئيسية في المؤسسة بالوضوح.	37.3	25	32.8	22	29.9	20	139	46.3	69.2	13
ي المؤسسة بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف	89.6	60	7.5	5	3	2	192	64.0	95.5	2
ت والعمليات وفق النظام والخطة الموضوعة	88.1	59	9	6	3	2	191	63.7	95.0	3
وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر	64.2	43	28.4	19	7.5	5	172	57.3	85.6	7
تطوير المستمر لإجراءاتها وعملياتها الداخلية.	80.6	54	14.9	10	4.5	3	185	61.7	92.0	5

رقم السؤال	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	
8	84.6	56.7	170	10.4	7	25.4	17	64.2	43	مساب العاملين مهارات جديدة في تخصصات
12	79.1	53.0	159	19.4	13	23.9	16	56.7	38	العاملين بالمؤسسة والعمل المطلوب منهم
11	80.1	53.7	161	11.9	8	35.8	24	52.2	35	مؤسسة توظيف مهاراتهم وقدراتهم على لإنجاز
7م	85.6	57.3	172	10.4	7	22.4	15	67.2	45	مؤسسة القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر
12م	79.1	53.0	159	19.4	13	23.9	16	56.7	38	ممار قدرات موظفيها و شحذ طاقاتهم بكفاءة
14	67.7	45.3	136	20.9	14	55.2	37	23.9	16	الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد.
15	66.7	44.7	134	20.9	14	58.2	39	20.9	14	الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد.
			2867		122		306		711	المجموع
					7.2		18.0		41.8	المتوسط
					168.6					متوسط المرجح
					83.9					النسبية للبعد

جدول السابق رقم (4) إلى النتائج المرتبطة بالبعد الأول: "تحديد علاقة برامج التطوير بتنمية جودة الأداء المهني من العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية " حيث يتضح إن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط

ة النسبية للبعد (83.9%)، وبذلك يمكن التأكيد على إن هذه الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر،
 نعم كانت (نعم) كانت (62.4%)، في حين من كانت استجاباتهم (إلى حد ما) بلغت نسبة (26.9%)، بينما من
 بلغت نسبة (10.7%) وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:
 العبارة " تسعى المؤسسة إلى بناء برامج تعليمية بالحفاظ على جميع المكونات البشرية فيها." بقوة نسبية (96.0%)، ووزن

الثاني العبارة "تتسم العمليات الإدارية في المؤسسة بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المرجوة." بقوة نسبية
 مرجح (64.0).

الثالث العبارة " يلتزم الموظفون بالإجراءات والعمليات وفق النظام والخطة الموضوعة." بقوة نسبية بقوة نسبية
 مرجح (63.7).

4. جاء في الترتيب الرابع العبارة "تتخصص المؤسسة الوقت والجهد الكافيين لشرح برامج وخطط تطوير العمل باستمرار." (39.5%)، ووزن مرجح (62.7).
5. جاء في الترتيب الخامس العبارة " تحرص المؤسسة على التطوير المستمر لإجراءاتها وعملياتها الداخلية." ، بقوة نسبية (92.0%)، ووزن مرجح(61.7).
6. جاء في الترتيب الثالث العبارة " تتبنى المؤسسة فكرة أن الإنفاق على برامج التطوير هو استثمار في العنصر البشري." بقوة نسبية (91.5%) ، ووزن مرجح(61.3).
7. جاء في الترتيب السابع العبارة " تقوم المؤسسة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر" عبارة "يتوفر لدى الموظفون بالمؤسسة القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل" بنفس الترتيب بقوة نسبية (85.6)، ووزن مرجح (57.3).
8. جاء في الترتيب الثامن العبارة " تهتم ادارة المؤسسة بإكساب العاملين مهارات جديدة في تخصصات عملهم." بقوة نسبية (84.6%)، ووزن مرجح (56.7).
9. جاء في الترتيب التاسع العبارة " توفر المؤسسة البرامج اللازمة لتأهيل وبناء قيادات الصف الثاني من الموظفين " بقوة نسبية(83.1%)، ووزن مرجح(55.7).
10. جاء في الترتيب العاشر العبارة " تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين." بقوة نسبية(82.1%)، ووزن مرجح (55.0) .
11. جاء في الترتيب الحادي عشر العبارة " يستطيع الموظفون بالمؤسسة توظيف مهاراتهم وقدراتهم على لإنجاز العمل المطلوب منهم." بقوة نسبية (80.1%)، ووزن مرجح (53.7).
12. جاء في الترتيب الثاني عشر العبارة " يوجد تناسب بين مهارات العاملين بالمؤسسة والعمل المطلوب منهم إنجازهم" والعبارة "تعمل المؤسسة على استثمار قدرات موظفيها و شحذ طاقاتهم بكفاءة وفاعلية." ، بقوة نسبية (79.1%) ، ووزن مرجح (53.0) .
13. جاء في الترتيب الثالث عشر العبارة " استخدمت الجمعية الاجراءات الوقائية والاحترازية للمعاقين المترددين عليهن تتسم العمليات والإجراءات الرئيسية في المؤسسة بالوضوح." بقوة نسبية (69.2%)، ووزن مرجح (46.3).
14. جاء في الترتيب الرابع عشر العبارة " تتيح المؤسسة تبادل ونقل الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد." ، بقوة نسبية(67.7%)، ووزن مرجح(45.3).

15. جاء في الترتيب الخامس عشر والأخير عبارة "تتيح المؤسسة تبادل ونقل الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد." بقوة نسبية (66.7%)، ووزن مرجح (44.7) .

ثاني

م (5) ما علاقة أنظمة البيانات وقواعد المعلومات بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات ؟ (ن=67)

رقم	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	
1	89.1	59.7	179	3	2	26.9	18	70.1	47	بها بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء
9	82.6	55.3	166	7.5	5	37.3	25	55.2	37	وير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار.
4	86.6	58.0	174	6	4	28.4	19	65.7	44	بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها.
11	81.1	54.3	163	9	6	38.8	26	52.2	35	نات متكاملة للإقسام والوحدات المختلفة.
13	79.1	53.0	159	11.9	8	38.8	26	49.3	33	معلومات المدعمة لاتخاذ القرار.
14	72.6	48.7	146	20.9	14	40.3	27	38.8	26	ايير الكفاءة والجدارة في بحثها عن الموارد البشرية
10	81.6	54.7	164	10.4	7	34.3	23	55.2	37	قطاب المتميزين من المواقع الخارجية كالأخصائيين
12	80.1	53.7	161	17.9	12	23.9	16	58.2	39	نضحة في استقصائها عن الكفاءات البشرية المميز
6	85.6	57.3	172	9	6	25.4	17	65.7	44	ديد مستوى المعرفة والمهارة المطلوبين للعمل فيها
3	87.6	58.7	176	3	2	31.3	21	65.7	44	مناسبة من أجل استقطاب العاملين للعمل فيه
2	88.1	59.0	177	7.5	5	20.9	14	71.6	48	حث العلمي لابتكار المعرفة الجديدة المرتبطة بأنشطته
8	84.1	56.3	169	6	4	35.8	24	58.2	39	خصصة تعنى بتطوير وتجديد المعرفة فيها
7	85.1	57.0	171	9	6	26.9	18	64.2	43	ؤتمرات والندوات العلمية ذات العالقة بطبيعة ما تقدمه من
5	86.1	57.7	173	7.5	5	26.9	18	65.7	44	تعاون متبادلة مع غيرها من المؤسسات لتعزيز رصيدها
م1	89.1	59.7	179	3	2	26.9	18	70.1	47	حديثه في تحقيق الاستغلال الأمثل للمعلومات الخاصة
م5	86.1	57.7	173	3	2	35.8	24	61.2	41	هارات المعلوماتية في تهيئة بيئة العمل الخارجي لها.
			2702		90		33		64	

رقم	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	
							4		8	
				168.9						
				84.0						

جدول السابق رقم (5) إلى النتائج المرتبطة بتحديد علاقة أنظمة البيانات وقواعد المعلومات بتنمية جودة الأداء المهني للعاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية، حيث يتضح إن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح للبعد (84%) ، وبذلك يمكن التأكيد على إن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومن دلالات ذلك إن بلغت (60.4%) ، في حين من أجابوا (إلى حد ما) بلغت نسبه (31.2%) ، ومن أجابوا (لا) كانت نسبتهم (8.4%) وقد جاء ر ومن الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو التالي:-

ول العبارة " تزود المؤسسة العاملين بها بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل." وعبارة "تنتهج نهجاً في تحقيق الاستغلال الأمثل للمعلومات الخاصة بالمستفيدين." بقوة نسبية (89.1%) ، ووزن مرجح (57.7).

وفي العبارة " تعتمد المؤسسة على البحث العلمي لابتكار المعرفة الجديدة المرتبطة بأنشطته." بقوة نسبية (88.1%)، ووزن

ل العبارة " تقدم المؤسسة عروضاً مناسبة من أجل استقطاب العاملين للعمل فيه." بقوة نسبية (87.6%)، ووزن مرجح

ع العبارة " تتوفر بالمؤسسة قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها" بقوة نسبية (86.6%)، ووزن مرجح (58.0).

س العبارة " تربط المؤسسة علاقات تعاون متبادلة مع غيرها من المؤسسات لتعزيز رصيدها المعرفي تعتمد المؤسسة على اتية في تهيئة بيئة العمل الخارجي لها." بقوة نسبية (86.1%)، ووزن مرجح (57.7).

6. جاء في الترتيب السادس العبارة " تعمل المؤسسة على تحديد مستوى المعرفة والمهارة المطلوبين للعمل فيها." بقوة نسبية (85.6%)، ووزن مرجح (57.3).
7. جاء في الترتيب السابع العبارة "باشرت الجمعية عمليات التقييم والمتابعة مع المعلمين خلال فترة الدراسة تشارك المؤسسة في المؤتمرات والندوات العلمية ذات العالقة بطبيعة ما تقدمه من خدمات" بقوة نسبية (85.1%)، ووزن مرجح (57.0).
8. جاء في الترتيب الثامن العبارة " تمتلك المؤسسة إدارة متخصصة تعنى بتطوير وتجديد المعرفة فيها." بقوة نسبية (84.1%)، ووزن مرجح (56.3).
9. جاء في الترتيب التاسع العبارة " تعمل المؤسسة على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار." بقوة نسبية (82.6%)، ووزن مرجح (55.3).
10. جاء في الترتيب العاشر العبارة "تعمل المؤسسة على استقطاب المتميزين من المواقع الخارجية كأخصائيين والاستشاريين." بقوة نسبية (81.6%)، ووزن مرجح (54.7).
11. جاء في الترتيب الحادي عشر العبارة " توفر المؤسسة قواعد بيانات متكاملة للإقسام والوحدات المختلفة " بقوة نسبية (81.1%)، ووزن مرجح (54.3).
12. جاء في الترتيب الثاني عشر العبارة " تمتلك المؤسسة آلية واضحة في استقصائها عن الكفاءات البشرية المميز " بقوة نسبية (85.6%)، ووزن مرجح (53.7).
13. جاء في الترتيب الثالث عشر العبارة " تهتم المؤسسة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار." بقوة نسبية (79.1%)، ووزن مرجح (53.0).
14. جاء في الترتيب الرابع عشر العبارة " تستند المؤسسة على معايير الكفاءة والجدارة في بحثها عن الموارد البشرية" بقوة نسبية (72.6%)، ووزن مرجح (48.7).

ة بالبعد الثالث

سياسات وإجراءات العمل بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية؟ (ن=67)

الترتيب	القوة النسبية	الوزن المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		
				%	ك	%	ك	%	ك	
1	92.0	61.7	185	1.5	1	20.9	14	77.6	52	ت والإجراءات اللازمة لتسهيل تنفيذ العمليات بكفاءة وفاعلية.
2	91.0	61.0	183	3	2	20.9	14	76.1	51	سات وإجراءات العمل المتبعة لجميع العاملين بوضوح التي تطراً عليها .
5	85.6	57.3	172	6	4	31.3	21	62.7	42	سات وإجراءات العمل للاستفادة منها مستقبلا.
3	90.0	60.3	181	1.5	1	26.9	18	71.6	48	في مجال التخطيط تدعم الأفكار الجديدة
6	85.1	57.0	171	1.5	1	41.8	28	56.7	38	اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها.
9	82.6	55.3	166	7.5	5	37.3	25	55.2	37	ظيمي يساعد الموظفين على أداء مهامهم بيسر وسهولة.
8	83.6	56.0	168	4.5	3	40.3	27	55.2	37	ظيمي بشكل يتناسب والكفاءة الإدارية في بيئة العمل.
م5	85.6	57.3	172	3	2	37.3	25	59.7	40	ل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد.
4	87.6	58.7	176	4.5	3	28.4	19	67.2	45	المرفوسين محددة بشكل واضح، وفق تدرج الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
م3	90.0	60.3	181	0	0	29.9	20	70.1	47	ي المؤسسة تدفق المعرفة اللازمة لجميع المستويات الإدارية.
7	84.6	56.7	170	6	4	34.3	23	59.7	40	ة كبيرة ومتنوعة من البرمجيات في عملها
م4	87.6	58.7	176	3	2	31.3	21	65.7	44	طور للخدمات
م3	90.0	60.3	181	3	2	23.9	16	73.1	49	ومعايير لتقييم نوعية منتجاتها وخدماتها
			2282		30		271		570	
175.5										
87.3										

تشير بيانات الجدول السابق رقم (6) إلى النتائج المرتبطة بتحديد ما علاقة سياسات وإجراءات العمل بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات الاجتماعية ، حيث يتضح إن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (175.5) والقوة النسبية للبعد (87.3%)، وبذلك يمكن التأكيد على إن هذه الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومن دلالات ذلك إن نسبة من أجابوا (نعم) بلغت (65.4%) ، في حين إن من أجابوا (إلى حد ما) بلغت نسبة (31.1%) ، ومن أجابوا (لا) كانت نسبتهم (3.4%).

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

1- جاء في الترتيب الأول "العبرة" تتوفر بالمؤسسة السياسات والإجراءات اللازمة لتسهيل تنفيذ العمليات بكفاءة وفاعلية. " ، بقوة نسبية (92.0%)، ووزن مرجح (61.7) .

2- جاء في الترتيب الثاني "العبرة" تشرح إدارة المؤسسة سياسات وإجراءات العمل المتبعة لجميع العاملين بوضوح وتطلعهم على التحديثات التي تطرأ عليها . " ، بقوة نسبية (91.0%)، ووزن مرجح (61.0) .

3- جاء في الترتيب الثالث "العبرة" قلة نظم وإجراءات المؤسسة في مجال التخطيط تدعم الأفكار الجديدة" وعبرة "لدى المؤسسة اجراءات ومعايير لتقييم نوعية منتجاتها وخدماتها" ، بقوة نسبية (90.0%)، ووزن مرجح (60.3) .

4- جاء في الترتيب الرابع "العبرة" طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح، وفق تدرج الهيكل التنظيمي للمؤسسة" وعبرة "تمتلك المؤسسة نظام متطور للخدمات" ، بقوة نسبية (87.6%)، ووزن مرجح (58.7) .

5- جاء في الترتيب الخامس "العبرة" توثق المؤسسة كافة السياسات وإجراءات العمل للاستفادة منها مستقبلاً" ، وعبرة " عدم وجود دعم خارجي من الجمعيات الأخرى" ، بقوة نسبية (85.6%)، ووزن مرجح (57.3) .

6- جاء في الترتيب السادس "العبرة" تتخذ المؤسسة الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها. " ، بقوة نسبية (85.1%)، ووزن مرجح (57.0) .

7- جاء في الترتيب السابع "العبرة" تعتمد المؤسسة على درجة كبيرة ومتنوعة من البرمجيات في عملها" ، بقوة نسبية (84.6%)، ووزن مرجح (56.7) .

- 8- جاء في الترتيب الثامن "العبارة" تطور المؤسسة هيكلها التنظيمي بشكل يتناسب والكفاءة الإدارية في بيئة العمل" ، بقوة نسبية (83.6%)، ووزن مرجح (56.0) .
- 9- جاء في الترتيب التاسع والأخير العبارة "يوجد بالمؤسسة هيكل تنظيمي يساعد الموظفين على أداء مهامهم ببسر وسهولة." ، بقوة نسبية (82.6%)، ووزن مرجح (55.3) .

معامل الارتباط سبيرمان على استجابات المبحوثين على أبعاد الاستمارة.

جدول رقم (7) يوضح ترتيب أبعاد الاستمارة وفقاً للمتوسط المرجح والقوة النسبية

الترتيب	القوة النسبية	المتوسط المرجح	غير موافق			موافق إلى حد ما			موافق		
			%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع	%	المتوسط	المجموع
3	83.9	168.6	10.7	7.2	122	26.9	18.0	306	62.4	41.8	71
2	84	168.9	8.4	5.625	90	31.2	20.9	334	60.4	40.5	64
1	87.3	175.5	3.4	2.3	30	31.1	20.8	271	65.4	43.8	75
					242			911			21
	85.1	171	7.5	5		29.7	19.9		62.7	42	

الجدول رقم (7) والذي يوضح ترتيب أبعاد الاستمارة وفقاً للمتوسط المرجح والقوة النسبية، حيث يتضح إن تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (171) والقوة النسبية (85.1%)، وبذلك يمكن التأكيد على إن هذه صول الموافقة على أبعاد الاستمارة، ومن دلالات ذلك إن نسبة من أجابوا (نعم) بلغت (62.7%)، أما نسبة من (لا) بلغت (29.7%)، بينما من أجابوا (لا) بلغت (7.5%). **مما يؤكد وجود علاقة ارتباطية قوية بين رأس**

ة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وقد جاء ترتيب أبعاد استمارة القياس على النحو التالي:

الثالث: ما علاقة سياسات وإجراءات العمل بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات عية في الترتيب الأول بمتوسط مرجح (175.5)، وقوة نسبية (87.3%)، وذلك طبقاً لاستجابات المبحوثين.

الثاني: ما علاقة أنظمة البيانات وقواعد المعلومات بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين ت الاجتماعية، في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح (168.9)، وقوة نسبية (84%) طبقاً لاستجابات المبحوثين

الأول: ما علاقة برامج التطوير بتنمية جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات الخدمات ي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (168.6)، وقوة نسبية (83.9%)، وذلك طبقاً لاستجابات المبحوثين.

المراجع:

- أحمد زكي بدوي، محمد كمال مصطفى: معجم مصطلحات القوى العاملة، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1984م، ص 87.
- بيبصار، عبد المطلب ؛ بن واضح، الهاشمي (2018م): أثر رأس المال الهيكلية في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الإقتصادية ، دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة، مجلة دراسات الإقتصادي، جامعة المسيلة ،العدد (2)، المجلد (15).
- حنفي محمود سليمان: السلوك التنظيمي والأداء، الإسكندرية، دار الجامعات المصرية، 1975م، ص 28.
- خديجة أحمد الحربى: التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الاداء في المنظمة : دراسة تطبيقية على أمانة مدينة جدة "رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، 1416هـ، 157.
- الدهان، أميمه (١٩٨٩م): الإبداع والسلوك الإبداعي للعاملين في المنظمة، عمان، 1989، ص 43.
- زهرة، فاتنة نبيل(2018م): تأثير رأس المال الهيكلية على إدارة المعرفة دراسة حالة: المركز الوطني للمتميزين في جامعة تشرين، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا.
- علي، سمية امين (2003): المحاسبة عن عناصر راس المال الفكري دراسة تحليلية مع التطبيق علي راس المال الفكري مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الستون.
- فهد عثمان الصغير: المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 1423هـ، ص 31.
- علي، نورا محمد علي (2020م): متطلبات تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين للتحقيق من التنمر لدى أطفال الروضة، بحث منشور في مجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، العدد(12)، المجلد (2).
- عبد الكريم، بوجلال . العيد، بوعمار (2020م): دور رأس المال الهيكلية في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية المسيلة ، رسالة

ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف
المسيلة الجزائر.

- حنفي محمود سليمان: السلوك الإداري وتطوير المنظمات، الإسكندرية دار الجامعات
المصرية، 1978، ص ص 222-223.

- أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، دار المعرفة
الجامعية، 1986، ص ص 38-39.

- الحراشة، (2012م): درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء
التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المغرب، بحث
منشور في مؤتمّر للبحوث والدراسات - العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة مؤتمّر
ع(2)، مج(27).

- نجم، مج عبود(2009م): إدارة والمعرفة الالكترونية "الاستراتيجية- الوظائف -
المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.

- Bontis, N. (2001). "Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital". *International Journal of Management Reviews*, 3 (1).
- Domenico, C.; Roberta, C. (2012). Intellectual Capital and Competitive Advantage: An Analysis of the Biotechnology Industry. *World Academy of Science, Engineering and Technology*. 71, pp. 134.
- Liebowitz, J. & Suen, C.(2004):Developing Metrics for Measuring Intellectual Capital Information and Operations research Vol 38, No 2
- Moorman, R. H., Blakely, G.L., & Niehoff, B.P. (1998). Does perceived organizational support mediate: The relationship between procedural Justice and organizational citizenship behavior? *Academy of management Journal*, 41(3), 351.
- Moghadam, S.; Zabihi, M.; Kargaran, M.; Hakimzadeh, A. (2013). Intellectual Capital and Organizational Learning Capability. *Journal of Soft Computing and Applications*. 2013,pp.1-9.

