

جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت
**Quality of Social Welfare Services for Youth at
Kuwait University**

إعداد

دلال مجيد الاستاد

أولاً : ملخص الدراسة باللغة العربية

أولاً : مشكلة الدراسة :- يعتبر الشباب الجامعي بما لديه من معارف علميه وقدره على التفكير والإدراك السليم فهو بذلك يمثل فئة من فئات المجتمع الذين يقع عليهم مسئولية نماء وتنمية المجتمع ، وعلى هذا فإن الجهود التي تبذل لرعاية الشباب بالجامعات يجب أن تؤدي في النهاية إلى تحقيق جودة عالية، وهذا يتطلب الاهتمام بدراسات جودة تلك الخدمات لزيادة فاعليتها وكفاءتها للشباب .

ثانياً : أهداف الدراسة : تتحدد أهداف الدراسة في تحديد واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت ، تحديد واقع تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بجامعة الكويت .

ثالثاً : تساؤلات الدراسة :-

١- ما هو واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت ؟

٢- ما هو واقع تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بجامعة الكويت ؟

رابعاً : نتائج الدراسة :- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وهي :

أن أفضل خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها جامعة الكويت للشباب هي الخدمات الصحية ، وذلك بسبب أنها أهم شئ يهتم بها الانسان ، بينما الخدمات العلمية والبحثية لا تحظى بإهتمام كبير من الجامعة على الرغم من ان العلم والبحث هما الأساس الذي تتم من أجله انشاء الجامعة ، كذلك توصلت الدراسة إلى أن الجامعة تحتاج لتحسين الجودة في خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها للشباب ، وذلك بسبب المعوقات التي تحول دون تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بالجامعة ، وتم التوصل إلى مؤشرات تخطيطية لتفعيل جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت.

summary

First: The study problem: – University youth is considered with its scientific knowledge and its ability to think and sound awareness, as it represents a class of society who are responsible for the growth and development of society, and accordingly, the efforts made to care for youth in universities must ultimately lead to achieving High quality, and this requires attention to quality studies of these services to increase their effectiveness and efficiency for youth.

Second: Study Objectives: The objectives of the study are determined in determining the reality of social care services provided to youth at Kuwait University, determining the reality of implementing the quality of .social care services at Kuwait University

Third: Study questions: 1–What is the reality of social care services provided to youth at Kuwait University?– 2–What is the reality of applying the quality of social care services at Kuwait University?

Fourth: The results of the study: – The best social welfare services provided by Kuwait University for Youth are health services, because it is the most important thing that people care about, while scientific and research services do not receive much attention from the university, although science and research are the basis for the establishment of the university, as well. The study indicates that the university needs to improve the quality of social care services that it provides to youth, due to the obstacles that prevent improving the quality of social care services provided to youth at the university.

أولاً : مشكلة الدراسة :

تمثل قضية التنمية بمختلف جوانبها مكاناً بارزاً في المجتمعات بكافة أنواعها متقدمة ومتخلفة على حد سواء (١) ، ومن أجل تحقيق التنمية لابد من توفير الرعاية الاجتماعية والإنسانية لكل أفراد المجتمع وخاصةً الشباب (٢).

حيث يجب أن تقدم مؤسسات الرعاية الاجتماعية خدماتها لأفراد المجتمع بقدر عالى من الجودة (٣) ، وتعد الجودة الشاملة أحد المفاهيم والأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تطوير الأداء في المؤسسات الاجتماعية من أجل تحسين جودة الخدمات (٤).

فتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية والوصول بها إلى أعلى درجات الجودة والتطور يساهم في شعور الشباب بالانتماء وإذا كانت الجامعة من أهم المؤسسات التي يعهد إليها المجتمع بمهمة رعاية الأبناء (٥) ، ويعتبر الشباب الجامعي بما لديه من معارف علميه وقدره على التفكير والإدراك السليم فهو بذلك يمثل فئة من فئات المجتمع الذين يقع عليهم مسئولية نماء وتنمية المجتمع (٦)، وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية تتعامل مع مؤسسات وأجهزة المجتمع (٧) ، وعن طريق التخطيط الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن تحديد أولويات خطط وبرامج ومشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية (٨).

وعلى هذا فإن الجهود التي تبذل لرعاية الشباب بالجامعات يجب أن تؤدي في النهاية إلى تحقيق جودة عالية، وهذا يتطلب الاهتمام بدراسات جودة تلك الخدمات لزيادة فاعليتها وكفاءتها للشباب.

ثانياً : الدراسات السابقة : هناك العديد من الدراسات التي تناولت الموضوع من وجهات نظر مختلفة نشير إلي بعضها من خلال العرض التالي :

- دراسة (Maser , Kevin J , 2008) (٩):

إستهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين مستوى مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية والتحصيل الدراسي ، وتناولت العلاقة بين ثلاث متغيرات وهي (مفهوم الذات - مفهوم الذات الأكاديمي - السلوك) وتحديد تأثيرها على التحصيل الدراسي وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد اختلافات كبيرة بين الطلاب الذين لم يشاركوا في الأنشطة الطلابية، والطلاب المشاركين ، وتبين من الدراسة أن الطلاب المشاركين حققوا أعلى درجات أكاديمية ، وارتفاع مفهوم الذات ، وارتفاع مفهوم الذات الأكاديمي .

- دراسة (حنان شوقي السيد ، ٢٠١٠) (١٠):

إستهدفت الدراسة تحديد المعايير الواجب توافرها في جودة الأنشطة الجماعية التي تمارس مع الأسر الطلابية، تحديد المتطلبات الأساسية لتفعيل دور الأخصائي الإجتماعي في العمل مع الأسر الطلابية في ضوء معايير الجودة الشاملة، وتوصلت نتائج الدراسة الى ضرورة عقد المحاضرات والندوات المتنوعة للشباب الجامعي لتوعيتهم بأهمية الأسر الطلابية وضرورة الإشتراك بها للاستفادة من خدماتها، توافر الأماكن المناسبة واللازمة لممارسة كافة الأنشطة.

- دراسة (مني عبد العزيز عيسى ، ٢٠١٤) (١١):

إستهدفت الوقوف على اتجاهات الأخصائيين الإجتماعيين نحو جودة الأنشطة الطلابية مع جماعات الشباب الجامعي ، والتعرف على طبيعة الأنشطة الطلابية في ظل نظام الجودة والشروط الواجب توافرها لتجويد الأنشطة الطلابية، والتعرف على المعوقات التي تواجه الأخصائي لتطبيق نظام الجودة في الأنشطة الطلابية مع وضع تصور مقترح لتفعيل دور الأخصائي الإجتماعي في تطبيق معايير جودة الأنشطة الطلابية.

ثالثاً : صياغة مشكلة الدراسة: في ضوء الإطار النظري وبعد الإطلاع على نتائج الدراسات السابقة يمكن للباحثة صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي حيث أن الشباب هم درع الوطن وهم القوة التي يعتمد عليها في كافة المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء وخاصةً الشباب الجامعي فهم القوة المستنيرة في المجتمع وحتى تكون هذه القوة قادرة على المشاركة الفعالة في بناء وتنمية المجتمع يجب أولاً العمل على تمثيتهم وتوفير ما يساهم في رقيهم وإذا نحن بصدد الحديث عن الشباب الجامعي لذا يجب السعي لتوفير أعلى مستوى من الخدمات التي تساهم في الوصول بهم إلى أعلى درجات التنمية ، لذا تتحدد مشكلة الدراسة في :

"تحديد جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب الجامعي بدولة الكويت".

رابعاً : أهمية الدراسة : الشباب الجامعي يمثل شرحية اجتماعية مهمة من شرائح المجتمع باعتبار المرحلة الجامعية من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان حيث تكون بيئة خصبة لتشكيل الإتجاهات وبلورة الشخصية.

خامساً : أهداف الدراسة :

- تحديد واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت .
- تحديد واقع تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بجامعة الكويت .

سادساً : تساؤلات الدراسة :

١- ما واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت ؟

٢- ما واقع تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بجامعة الكويت ؟

سابعاً : مفاهيم الدراسة :

١- مفهوم الجودة :

يعرفها قاموس ويبستر : الصنعة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما ، كما تعنى درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج (١٢) .

ويعرف **Connel** الجودة بأنها : المتانة والأداء المتميز (١٣)، ويعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا " **NEDO** " بأنها : الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع (١٤).

ويشير " رينهارت " للجودة على أنها عبارة عن مجموعة من الخصائص المجتمعية لمنتج أو خدمة ترضي احتياجات المستهلك أو المستفيد من الخدمة سواء أكان المستهلك هو المتلقي المباشر للخدمة أو المستخدم الأصلي للخدمة أم كلاهما (١٥).

أو أنها الكفاءة أي مدي إنجاز الأهداف أو المخرجات المنشودة ، كذلك تعرف هيئة المواصفات البريطانية الجودة أنها مجموعة صفات وملامح وخواص المنتج أو الخدمة بما يرضي أو يشبع الاحتياجات الملحة والضرورية (١٦).

وتعرف الجودة في الخدمة الاجتماعية بأنها العمليات والإجراءات والأساليب الفنية الهادفة إلى أن ضمان الخدمات التي تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية للعملاء تشبع احتياجاتهم بالكفاءة والتفوق المطلوب ، وأنها مدخل للتطوير المستمر للأداء (١٧).

وتقصد الباحثة بمفهوم الجودة في هذه الدراسة ما يلي :

١. هي مجموعة المعايير والإجراءات والمواصفات المحددة.

٢. الهدف من تبني هذه الإجراءات والمعايير وتنفيذها العمل باستمرار علي تطوير وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب الجامعي بدولة الكويت.

٣. وفقاً لهذه الدراسة فإن الهدف هو " خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب الجامعي بدولة الكويت" وفقاً لمواصفات ومعايير محددة.

٤. علي أن يتم ذلك وفقا للمواصفات المنشودة بأفضل الطرق وأقل جهد وتكلفة ممكنة.
٥. وتشمل هذه المعايير والإجراءات سائر عناصر المنظومة من مقومات مادية وبشرية وإدارية وعلمية ومن مدخلات وعمليات ومخرجات.

٢ - مفهوم الرعاية الاجتماعية :

اختلفت وجهات النظر حول تحديد مفهوم الرعاية الاجتماعية منها :

١ - تعريف الجمعية القومية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين :

هو مجموعة من الأنشطة المنظمة التي تمارسها هيئات حكومية وأهلية تطوعية تسعى من أجل توفير الحماية والوقاية والحد من آثار ومشكلات الاجتماعية والعمل على علاجها بإيجاد الحلول المناسبة لها ، كما تهتم بتنسيق مستوي معيشة الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات وتستند هذه الأنشطة لجهود المتخصصين المهنيين كالأخصائيين الاجتماعيين والمحليين النفسيين والمعالجين والأطباء ... إلخ^(١٨).

٢ - تعريف (أحمد كمال أحمد) للرعاية الاجتماعية :

يري أن الرعاية الاجتماعية هذا الكل من الجهود والبرامج والخدمات العلاجية والوقائية والإنشائية المنظمة التي تتولاها المؤسسات الحكومية والأهلية والدولية لمواجهة حاجات الأفراد الضرورية الحالية والمستقبلية ليتحقق لأفراد هذا المجتمع النمو والرخاء الإنساني والوصول بهم إلى حياة فضلي^(١٩).

وتُعرف خدمات الرعاية الاجتماعية إجرائياً في هذه الدراسة بأنها :

كافة البرامج والأنشطة التي تقدم لشباب الجامعة والتي تقدم عن طريق متخصصين وفنيين وإداريين ، وتتحدد هذه الخدمات في :

- خدمات إقتصادية .
- خدمات صحية .
- خدمات علمية بحثية .
- خدمات ثقافية .
- خدمات ترفيهية .
- خدمات إسكانية .

- خدمات تدريبية .

ثامناً : الإجراءات المنهجية للدراسة :-

أولاً : نوع الدراسة :- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، فالدراسة الوصفية تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد ، والوصف ينصب على الجوانب الكيفية والجوانب الكمية معاً .

ثانياً : المنهج المستخدم :- يشير مفهوم المنهج إلى الكيفية أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة موضوع البحث (٢٠) والمنهج المستخدم في هذه الدراسة هو " المسح الإجتماعي " ، المسح الإجتماعي بالعينة المتاحة للشباب بجامعة الكويت.

ثالثاً : أدوات الدراسة :- تمثلت أدوات جمع البيانات في:

(١) استمارة استبيان للشباب بجامعة الكويت:

▪ وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١ . قامت الباحثة بتصميم استبيان للشباب ، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

٢ . صدق الأداة:

حيث تم عرض الأداة على عدد (١٢) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

٣ . ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستبيان الشباب ، وذلك لعينة قوامها (٢٥) مفردة من الشباب مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ) لاستبيان الشباب (ن=٢٥)

م	المتغير	معامل (ألفا . كرونباخ)
١	ثبات استمارة استبيان المسئولين ككل.	٠,٨٧

وتعتبر هذه المستويات عالية ومقبولة ويمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة، وذلك للوصول إلى نتائج أكثر صدقاً وموضوعية لاستمارة استبيان الشباب ، ويمكن الاعتماد على نتائجها وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية.

رابعاً : مجالات الدراسة :-

١- المجال البشري : ويتمثل في طلاب الفرق المختلفة بجامعة الكويت ، حيث بلغ حجم العينة (٣٢٤) مفردة وهي العينة المتاحة التي تمكنت الباحثة من التواصل معها وجمع إستمارات الإستبيان منها .

٢- المجال المكاني : -يتمثل في الكليات المختلفة بجامعة الكويت .

٣- المجال الزمني :- وهي فترة جمع البيانات من الميدان، حيث استغرقت عملية جمع البيانات من الميدان الفترة من (٢٠١٩/١١/٢١) إلى (٢٠١٩/١٢/٢٣) .

خامساً : أساليب التحليل الإحصائي :- تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية :

١. التكرارات والنسب المئوية.

٢. المتوسط الحسابي:

وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:

المتوسط الحسابي = ك (نعم) x ٣ + ك (إلى حد ما) x ٢ + ك (لا) x ١ / ن

▪ **كيفية الحكم على مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت:**

يمكن الحكم على مستوى جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (3/2 = 1.5)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين 1 - 1,67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 1,67 - 2,35
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 2,35 - 3

٣. **الانحراف المعياري:** ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط الحسابي، حيث أنه في حالة تساوى العبارات في المتوسط الحسابي فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول .

٤. **المدى:** ويتم حسابه من خلال الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة.

٥. **معامل ثبات (ألفا . كرونباخ):** لقيم الثبات التقديرية لأدوات الدراسة.

٦. **تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA :** للتعرف علي الفروق ودلالاتها الإحصائية بين المبحوثين، وذلك وفقاً لمتغير معين (يسمى متغير التجزئة)، وبشرط أن يكون عدد المجموعات أكثر من مجموعتين مثل (منظمات المجتمع المدني).

٧. **طريقة الفرق المعنوي الأصغر LSD TEST :** تستخدم فقط في حالة وجود فروق دالة إحصائية باستخدام **One Way ANOVA**، وهو اختبار يستخدم في حالة افتراض

تساوي التباين بين الفئات، حيث أنها تفيد في اختبار معنوية الفروق بين كل متوسطي الفئات، وتحديد اتجاه هذه الفروق لصالح أية مجموعة منها.

٨. الأعمدة التكرارية: وذلك لوصف استجابات المبحوثين في أشكال بيانية.

تاسعاً : معطيات الدراسة الميدانية ودلالاتها :

١- البيانات الأولية لمجتمع الدراسة :

جدول رقم(٢) يوضح البيانات الأولية لمجتمع الدراسة

(ن=٣٢٤)

المتغيرات	م	البيان	ك	%
النوع	١	ذكر	١٦٤	٥٠,٦
	٢	انثى	١٦٠	49.4
السن	١	من ١٧ - ٢٠	٨٠	24.7
	٢	٢٠ - ٢٣	١٤٠	43.2
	٣	٢٣ - فأكثر	١٠٤	32.1
نوع الدراسة	١	نظري	٢٦٠	49.4
	٢	عملي	٨٠	24.7
	٣	نظري وعملي	٨٤	25.9
السنة الدراسية	١	الفرقة الاولى	٦٠	18.5
	٢	الفرقة الثانية	١٠٠	30.9
	٣	الفرقة الثالثة	٩٠	27.8
	٤	الفرقة الرابعة	٧٤	22.8
محل الإقامة الحالي	١	مع الاسرة	١٤٤	44.4
	٢	بالسكن الطلابي	١٤٠	43.2
	٣	سكن خاص مع الزملاء	٢٠	6.2
	٤	سكن خاص فردي	٢٠	6.2

من الجدول السابق يتبين الآتي - أن نسبة الذكور تتساوى تقريبا مع الاناث مما قد يشير الى انفتاح المجتمع الكويتي وزيادة نسبة تعليم الاناث حيث وصلت نسبة الاناث الى ٤٩,٤% واكثر نسبة من عينة الدراسة كانت من يتراوح عمرهم ما بين (٢٠-٢٣) حيث تعمدت الباحثة ان يكون اكبر نسبة من عينة الدراسة من الفرق المتقدمة الفرق الثانية والثالثة والرابعة لكي يكون لديهم دراية بخدمات الرعاية الاجتماعية حيث بلغت نسبتهم ٨١,٥% يليهم من تتراوح أعمارهم ما بين (٢٣-فاكثر) بنسبة ٣٢,١% اما عن نوع الدراسة فكانت عينة الدراسة فكانت متساوية تقريبا بين الانواع الثلاثة فالدراسة النظرية بنسبة ٤٩,٤% والدراسة العملية بنسبة ٢٤,٧% ايضا اما الدراسة العلمية والنظرية بنسبة ٢٥,٩% بحيث تكون الاستجابات محايدة وموضوعية بقدر الامكان وكانت اكثر الفرق الدراسية في عينة الدراسة هي الفرقة الثانية والثالثة اما عن محل الإقامة كان اكثر عينة الدراسة يقيمون مع الاسرة يلي ذلك بالسكن الطلابي بنسبة ٤٣,٢

٢ - آراء الشباب الجامعي في افضل الخدمات المقدمة لهم :-

جدول رقم (٣) يوضح آراء المبحوثين في افضل الخدمات المقدمة للطلاب

(ن=٣٢٤)

م	العبارات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	خدمات اقتصادية	٢٠٠	١٢٤	-	848	2.9	87.2	3
٢	خدمات صحية	٢٩٤	٣٠	-	942	2.9	96.9	1
٣	خدمات علمية بحثية	٤	٢٠٠	١٠٠	512	1.6	52.6	7
٤	خدمات ثقافية	٦٤	٢٢٠	١٠٠	732	2.3	75.3	4
٥	خدمات ترفيهية	٢٨٤	٤٠	-	932	2.8	95.9	2
٦	خدمات اسكانية	٨٠	١٦٤	٨٠	648	2	66.6	5
٧	خدمات تدريبية	٢٤	١٨٠	١٢٠	552	1.7	56.8	6

يوضح الجدول السابق أن أفضل الخدمات من وجهة نظر عينة الدراسة هي الخدمات الصحية بنسبة ٩٦,٩% مما يشير ان الجامعة تولى اهتمام بالرعاية الصحية على اعتبار أنها أهم شئ يهتم بها الانسان يأتي بعد ذلك الخدمات الترفيهية بنسبة ٩٥,٩% على اعتبار فترة الشباب هي مرحلة المرح والانطلاق يلي ذلك الخدمات الثقافية بنسبة ٧٥,٣% تتم الخدمات

الاسكانية بنسبة ٦٦,٦% ثم جاء في المرتبة قبل الاخيرة بنسبة ٥٦,٧% الخدمات التدريبية وذلك امر يثير للدهشة حيث يجب ان تكون الخدمات التدريبية من الاساسيات وان تهتم بها الجامعة اكثر من ذلك ، اما الاغرب من ذلك ان الخدمات العلمية والبحثية جاءت في المرتبة الاخيرة بنسبة ٥٢,٦% على الرغم من ان العلم والبحث هما الاساس الذي تتم انشاء الجامعة.

٢- جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت كما حددها الشباب

الجامعى :-

(١) جودة الختات الإقتصادية :-

جدول رقم (٧) جودة الخدمات الاقتصادية

(ن=٣٢٤)

م	الخدمات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	تعطى اعانة شهرية للطلاب الفقراء	١٠٠	٢٠٠	-	٥٢٤	١,٦	٥٣,٩	٧
٢	تعطى اعانة شهرية كافية	١٠٠	٢٢٤	-	٥٢٤	١,٦	٥٣,٩	٧
٣	توفر الجامعة دعم مادي لجميع الطلاب	-	٣٠٠	٢٤	٦٢٤	١,٩	٦٤,٢	٤
٤	اسعار الكتب مناسبة للجميع	٥٠	١٢٤	١٥٠	٥٤٨	١,٦٩	٥٦,٤	٦
٥	يعفى الطلاب الفقراء من جميع المصروفات	١٦٤	١٦٠	-	٨١٢	٢,٥	٨٣,٥	٢
٦	اقدم الجامعة منح تفوق للطلاب	٢٠٠	١٢٤	-	٨٤٨	٢,٦	٨٧,٣	١
٧	تقدم منح دراسية للطلاب بالخارج	٦٠	١٦٤	١٠٠	٦٠٨	١,٨٧	٦٢,٥	٥
٨	امكانيات وموارد الجامعة تعطى احتياجات الطلاب	٢٤	١١٠	١٩٠	٤٨٢	١,٤٨	٤٩,٥	٩
٩	تتميز الخدمات الاقتصادية بالجودة	١٠	٣٠٠	١٤	٦٤٤	١,٩٨	٦٦,٢	٣

بالنظر للجدول السابق يتبين الاتي ملامح جودة الخدمات الاقتصادية من وجهة نظر الطلاب حيث جاء في المرتبة الأولى بنسبة ٨٧,٣% تقدم الجامعة منح تفوق للطلاب وذلك ما أشارت إليه دراسة بشاير خزل (٢٠١٢) يلي ذلك اعفاء الطلاب الفقراء من المصروفات بنسبة ٨٣,٥% بما يشير ذلك إلي ان الجامعة تهتم بالحالات الانسانية- يلي ذلك ان الخدمات الاقتصادية تتميز بالجودة بنسبة ٦٦,٢% يلي ذلك أن الجامعة توفر دعم مادي لجميع الطلاب

بنسبة ٦٤,٢% وذلك ما أكد عليه دراسة "بور كيفن وباتريك (Bower Kevin – Patrick 2003) بما يشير إلى أهمية الدعم المادي للطلاب وخاصة الفقراء منهم ، يلي ذلك أن الجامعة تقدم منح دراسية للطلاب بالخارج بنسبة ٦٢,٥% ، يلي ذلك أن أسعار الكتب مناسبة للجميع غير ملائمة - يلي ذلك كلاً من إعطاء إعانة شهرية للفقراء والاعانة كافية - ويشير ذلك أن الاعانة لا تعطي لكل الفقراء وهي غير كافية وجاء في المرتبة الاخيرة ان امكانيات وموارد الجامعة تغطي احتياجات الطلاب وذلك يشير لعدم كفاية موارد الجامعة.

(٢) جودة الخدمات الصحية :-

جدول رقم (٨) جودة الخدمات الصحية

(ن=٣٢٤)

م	الخدمات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	الخدمة الطبية متوفرة	١٥٠	١٧٤	-	798	2.46	82.1	2
٢	الخدمات الطبية ذات جودة عالية	٦٠	١٦٠	١٠٤	604	1.86	62.1	6
٣	اجراءات الحصول على الخدمة واضحة	١٠٠	٢١٠	١٤	734	2.26	75.5	4
٤	أماكن تقديم الخدمة الطبية مناسبة	٢٠	٢٠٤	١٠٠	568	1.75	58.4	9
٥	تتوافر جميع التخصصات الطبية	٤٠	١٨٠	١٠٤	584	1.8	60	8
٦	يوجد طبيب بشكل دائم في الكلية	٨٠	١٠٤	١٤٠	588	1.81	60.4	7
٧	هناك تأمين صحي لجميع الطلاب	٣٠٠	٢٤	-	948	2.9	97.5	1
٨	تطور الخدمات الطبية بالجامعة باستمرار	١٢٠	٢٠٤	-	768	2.4	79	3
٩	تتميز الخدمات الصحية بالجودة	٤٠	٢٦٠	٢٤	664	2.04	68.3	5

يوضح الجدول السابق ملامح جودة الخدمات الصحية حيث جاء في المرتبة الاولى ان هناك تأمين صحي لجميع الطلاب بنسبة ٩٧,٥% يلي ذلك ان الخدمات الطبية متوفرة بنسبة ٨٢,١% يلي ذلك تطور الخدمات الطبية بالجامعة باستمرار وذلك ما أكد عليه دراسة مني فالح (٢٠١١) يلي ذلك اجراءات الحصول على الخدمة الطبية واضحة بنسبة ٧٥,٥% يلي ذلك تتميز الخدمات الصحية بالجودة بنسبة ٦٨,٣% يلي ذلك أن الخدمات الطبية ذات جودة عالية بنسبة ٦٢,١% وقد جاء في المرتبة الاخيرة أماكن تقديم الخدمة الطبية مناسبة بنسبة ٥٨,٤%

وهي نسبة مقبولة إلي حد ما مما يشير أن الخدمات الصحية ذات جودة وذلك ما أكده الجدول رقم (٣) التي أوضح أن الخدمات الصحية من أفضل الخدمات المقدمة للطلاب .

(٣) جودة الخدمات العلمية البحثية :-

جدول رقم (٩) جودة الخدمات العلمية البحثية

(ن=٣٢٤)

م	العبارات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	تتوافر معامل بحثية بالجامعة	٩٠	٢٠٠	٣٤	704	2.17	72.4	3
٢	تشجع الجامعة الابحاث العلمية	-	٣٠٠	٢٤	624	1.92	64.2	7
٣	تدعم الجامعة كافة الابحاث العلمية	٣٤	٢٩٠	-	682	2.1	70.2	4
٤	تتوافر المراجع اللازمة للابحاث	٥٤	٢٤٠	٣٠	804	2	69.1	5
٥	المكتبات متوفرة بالجامعة	١٦٠	١٦٠	٤	648	2.48	82.7	1
٦	تتميز الخدمات المكتبية بالجودة	٣٠	٢٦٤	٣٠	728	2	66.6	6
٧	تقوم الجامعة بتحديث المراجع باستمرار	٩٠	٢٢٤	١٠	572	2.2	74.8	2
٨	هناك بنك معرفة للجامعة	٢٤٠	٢٠٠	١٠٠	562	1.76	58.8	8
٩	هناك مراكز بحثية متطورة بالجامعة	١٤	٢١٠	١٠٠		1.73	57.8	9

بالنظر للجدول السابق يتبين ملامح جودة الخدمات العلمية والبحثية وذلك من خلال الاراء المختلفة لمجتمع الدراسة (طلاب الجامعة) حيث جاء في الترتيب الأول بنسبة ٨٢,٧% المكتبات متوفرة بالجامعة ، يلي ذلك تقوم الجامعة بتحديث المراجع باستمرار بنسبة ٧٤,٨% يلي ذلك تتوافر معامل بحثية بالجامعة بنسبة ٧٢,٤% بما يشير ذلك إلي اهتمام الجامعة بالنواحي البحثية ، يلي ذلك أن الجامعة تدعم كافة الأبحاث العلمية بنسبة ٧٠,٢% ثم تتوافر المراجع اللازمة للأبحاث بنسبة ٦٩,١% وهي نسبة ضعيفة يجب أن تتوافر المراجع بشكل اكبر من ذلك حيث أن الوظيفة الاساسية للجامعة هي البحث والجانب العلمي ، يلي ذلك تتميز

الخدمات المكتبية بالجودة بنسبة ٦٦,٦% وهي نسبة ضعيفة بحيث يجب أن تكون الخدمات المكتبية ذات جودة عالية جداً حتى تساعد الباحثين والطلاب علي انجاز ابحاثهم بسهولة ويسر ، وجاء في المرتبة الأخيرة بنسبة ٥٧,٨% هناك مراكز بحثية متطورة بالجامعة ، بما يشير إلي وجود مراكز بحثية ولكنها ليست علي المستوي المطلوب .

(٤) جودة الخدمات الترفيهية :-

جدول رقم (١٠) يوضح جودة الخدمات الترفيهية

(ن=٣٢٤)

م	جودة الخدمات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	تنظم الجامعة رحلات ترفيهية باستمرار	٦٠	٢٦٠	٤	704	2.17	72.4	2
٢	هناك مسابقات رياضية بالجامعة	٨٤	٢٤٠	-	732	2.25	75.3	1
٣	تهتم الجامعة بالانشطة الترفيهية	٤٤	٢٨٠	-	692	2.13	71.2	3
٤	تنظم الجامعة حفلات مميزة	١٠	٢٩٢	٢٢	636	1.96	65.4	6
٥	تهتم الجامعة بتنمية المواهب	-	٢٨١	٤٣	605	1.86	62.2	7
٦	تدعم الجامعة الفرق التمثيلية	٥٤	٢٥٠	٢٠	682	2.1	70.1	4
٧	تدعم الجامعة الانشطة الرياضية	٤٢	٢٣٠	٥٢	638	1.97	65.6	5
٨	تنظم الجامعة زيارات ترفيهية باستمرار	١٢	٢٨٦	٢٦	634	1.95	65.2	7

يوضح الجدول السابق ملامح جودة الخدمات الترفيهية وذلك من خلال استطلاع اراء مجتمع البحث طلاب الجامعة . حيث جاء في المرتبة الأولى هناك مسابقات رياضية بالجامعة بنسبة ٧٥,٣% يلي ذلك تنظم الجامعة رحلات ترفيهية باستمرار بنسبة ٧٢,٤% ، يلي ذلك أن الجامعة تهتم بالأنشطة الترفيهية بنسبة ٧١,٢% يلي ذلك ان الجامعة تدعم الفرق التمثيلية بنسبة ٧٠,١% ، وتدعم الجامعة الأنشطة الرياضية في المرتبة الخامسة بنسبة ٦٥,٦% وبنفس النسبة تقريباً أن الجامعة تنظم حفلات متميزة وجاء في المرتبة الاخيرة كلاً من تهتم الجامعة بتنمية المواهب وتنظم الجامعة زيارات ترفيهية باستمرار بنسبة ٦٥,٢% وهي نسبة معقولة إلي حد كبير بالنسبة فيما يتعلق بالأنشطة الترفيهية.

(٥) جودة الخدمات الإسكانية :-

جدول رقم (١١) يوضح جودة الخدمات الاسكانية

(ن=٣٢٤)

م	العبارات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	توفر الجامعة سكن للطلاب المغتربين	140	-	-	420	3	100	1
٢	يتوفر بالسكن الامكانيات المختلفة	10	120	10	280	2	66.6	4
٣	يتميز السكن بالنظافة	5	125	10	275	1.96	65.4	6
٤	السكن الطلابي ذات جودة عالية	6	124	10	276	1.97	65.7	5
٥	السكن الطلابي قريب من الجامعة	122	18	-	204	2.87	95.7	2
٦	يتوافر بالسكن الطلابي غذاء صحي	6	130	4	282	2.01	67.1	3
٧	يتوافر بالسكن الطلابي رعاية صحية	4	110	16	248	1.77	59	7
٨	يقدم بالسكن الطلابي أنشطة شبابية متنوعة	-	66	74	206	1.47	49	8

يتبين من الجدول السابق جودة الخدمات الاسكانية وذلك وفقاً لما يراه مجتمع البحث من الطلاب المقيمين بالسكن الطلاب الذي بلغ عددهم ١٤٠ من جملة مجتمع البحث ٣٢٤ ، حيث أكد الجميع بوجود سكن للطلاب المغتربين وان السكن الطلابي قريب من الجامعة بنسبة ٩٥،٧% حيث توفر جميع الجامعات السكن الطلابي قريب من الجامعة ، يلي ذلك أن السكن يتوافر به غذاء صحي بنسبة ٦٧،١% وهي نسبة غير مقبولة ولكن قد يرجع ذلك لعدم معرفة الطلاب أنفسهم بالغذاء الصحي وقد يكون الغذاء صحي بالفعل ولكن لا يعرف الطلاب ذلك ، يلي ذلك يتوافر بالسكن الامكانيات المختلفة وذلك بنسبة ٦٦،٦% يلي ذلك السكن الطلابي ذات جودة عالية بنسبة ٦٥،٧% وهي نسبة مقبولة إلي حد ما ولكن يجب أن تزداد جودة السكن الطلابي اكثر من ذلك يلي ذلك ان السكن الطلابي يتميز بالنظافة بنسبة ٦٥،٤% وهي نسبة ضعيفة فيما يتعلق بالنظافة حيث يجب أن تكون النظافة اعلي من ذلك والاهتمام اكبر من ذلك ، مع قلة الرعاية الصحية بالسكن الطلابي بما يؤثر بالسلب علي راحة الطلاب.

(٦) جودة الخدمات الثقافية :-

جدول رقم (١٢) يوضح جودة الخدمات الثقافية

(ن=٣٢٤)

م	العبارات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	تتوافر بالجامعة اماكن لممارسة الانشطة الثقافية	٦٣	٢٤٠	٢١	٦٩٠	٢,١٢	٨٠,٩	١
٢	تقدم الانشطة الثقافية باستمرار	٦٠	٢٠٤	٦٠	٦٤٨	٢	٦٦,٦	٣
٣	هناك ندوات متميزة بالجامعة	-	٣٠٢	٢٢	٦٢٦	١,٩	٦٤,٤	٦
٤	تهتم الجامعة بتنقيف الطلاب في كل المجالات	٢٠	٢٨٠	٢٤	٦٤٤	١,٩٨	٦٦,٢	٤
٥	الخدمات الثقافية واضحة ومعلنة للجميع	٢٣	٢٧٠	٣١	٦٤٠	١,٩٧	٦٥,٨	٥
٦	تعقد ندوات في كافة المجالات	١٨	٢٨٤	٢٢	٦٢٤	١,٩٢	٦٤,١	٧
٧	تهتم الجامعة بتحسين الخدمات الثقافية	٣٠	٢٧٤	٢٠	٦٥٨	٢,٠٣	٦٧,٦	٢
٨	تتميز الانشطة الثقافية بالتطور الدائم	١٤	٢٣٠	٨٠	٥٨٢	١,٧٩	٥٩,٨	٨

يوضح الجدول السابق: ملامح جودة الخدمات الثقافية بالجامعة حيث جاء في المرتبة الأولى تتوافر بالجامعة أماكن لممارسة الأنشطة الثقافية بنسبة ٨٠,٩% ، يلي ذلك تهتم الجامعة بتحسين الخدمات الثقافية بنسبة ٦٧,٦% وهي نسبة ضعيفة فيما يتعلق بالثقافة فالجامعة لابد أن يكون لها دور فعال اكبر في المجال الثقافي حيث تنمية الفكر الشبابي وزيادة الوعي ، يلي ذلك تقدم الجامعة الأنشطة الثقافية بإستمرار بنسبة ٦٦,٦% مما يشير إلي أهمية تقديم تلك الأنشطة حيث حاجة الشباب إليها ، يلي ذلك تهتم الجامعة بتنقيف الطلاب في كل المجالات وذلك بنسبة ٦٦,٢% وذلك يؤكد علي ما سبق فيما يتعلق بزيادة الاهتمام بالتنقيف في كل المجالات ، يلي ذلك أن الخدمات الثقافية واضحة ومعلنة بنسبة ٦٥,٨% وذلك يشير لأهمية التوضيح والاعلان اكثر عن تلك الأنشطة لكي يستفيد منها جميع الطلاب ، وقد جاء في المرتبة الأخيرة أن الأنشطة تتميز بالتطور الدائم بنسبة ٥٩,٨% وذلك يعني ضرورة الاهتمام بتلك الأنشطة اكثر واكثر والعمل علي تطويرها بما يتفق مع روح العصر .

(٧) جودة الخدمات التدريبية :-

جدول رقم (١٣) يوضح جودة الخدمات التدريبية

ن=٣٢٤

م	العبارات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	هناك مراكز تدريبية بالجامعة	٢٨٠	٤٤	-	٩٢٨	٢,٨٦	٩٥,٤	١
٢	تتوافر اجهزة للتدريب بالمركز	٤٠	١٨٤	١٠٠	٥٨٨	١,٨	٦٠,٥	٧
٣	جودة اجهزة للتدريب	-	١٦٣	١٦١	٤٨٧	١,٥	٥٠,١	٨
٤	تعقد دائماً دورات في الحاسب الالى	٣١	٢٩٣	-	٦٢٥	١,٩	٦٤,٣	٦
٥	تهتم الجامعة بالدورات التدريبية في كل المجالات	٦٨	١٩٢	٦٤	٦٥٢	٢	٦٧,١	٣
٦	توفر الجامعة دورات في التنمية البشرية	٤٠	٢٤٠	٤٤	٦٤٤	١,٩٨	٦٦,٢	٤
٧	تهتم الجامعة بتنمية قدرات الشباب	-	٣٠٢	٢٢	٦٢٦	١,٩٣	٦٤,٤	٥
٨	تدعم الجامعة الدورات التدريبية المختلفة	٦١	٢٢٣	٤٠	٦٦٩	٢,٠٦	٦٨,٨	٢
٩	هناك مراكز تدريبية كافية بالجامعة	-	١٠٠	٢٢٤	٤٢٤	١,٣	٤٣,٦	٩

يوضح الجدول السابق ملامح جودة الخدمات التدريبية حيث جاء في المرتبة الأولى بنسبة ٩٥,٤% بما يشير لوجود مراكز تدريبية بالجامعة بالفعل ، يلي ذلك أن تقدم الجامعة دعم للدورات التدريبية بنسبة ٦٨,٨% وهو دعم مقبول إلي حد ما يلي ذلك أن الجامعة تهتم بالدورات التدريبية في كافة المجالات بنسبة ٦٧,١% وهو اهتمام مقبول إلي حد ما ولكن ليس ذلك هو المطلوب ، يلي ذلك توفر الجامعة دورات في التنمية البشرية بنسبة ٦٦,٢% وهو أيضاً إهتمام مقبول إلي حد ما ولكن في حاجة إلي المزيد وذلك ما اشارت إليه دراسة مني فالح (٢٠١١) ، يلي ذلك تهتم الجامعة بتنمية قدرات الشباب بنسبة ٦٤,٤% يلي ذلك تعقد الجامعة دائماً دورات في الحاسب الآلي بنسبة ٦٤,٣% أي بنفس النسبة السابقة تقريباً بما يشير إلي أهمية الاهتمام أكثر بالدورات التدريبية ، يلي ذلك تتوافر أجهزة للتدريب بالمراكز بنسبة ٦٠,٥% وذلك يعني

زيادة تلك الأجهزة بما يتفق مع درجة الاقبال مع تلك المراكز وجاء في المرتبة الأخيرة هناك مراكز تدريبية كافية بالجامعة بنسبة ٤٣,٦% وذلك يشير إلى قلة هذه المراكز مع زيادة الاقبال عليها مما يستدعي توفير مراكز اكثر وذلك ما أكد عليه دراسة (ماجد النعيمي ، ٢٠١٣).

٤- معوقات تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب الجامعي :-

جدول رقم (١٤) يوضح معوقات تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية

ن=٣٢٤

م	معوقات تطبيق جودة الخدمات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	نقص الامكانيات المادية	-	٢١٠	١١٤	٥٣٤	١,٦٥	٥٤,٩	٩
٢	نقص الموارد البشرية	٢٠	٢٠٨	٩٦	٥٧٢	١,٧٦	٥٨,٨	٨
٣	ليس هناك اهتمام بشكاوى الطلاب	١٩٠	١٠٠	٣٤	٨٠٤	٢,٤٨	٨٢,٧	٢
٤	ليس هناك اهتمام بمقترحات الطلاب	٢٣٠	٩٤	-	٨٧٨	٢,٧	٩٠,٣	١
٥	الروتين في تقديم الخدمات	٨٤	١٩٤	٤٦	٦٨٦	٢,١١	٧٠,٦	٥
٦	نقص الخبرات في التعامل مع الطلاب	١١٠	١٩٦	١٨	٧٤٠	٢,٢٨	٧٦,١	٤
٧	نقص المهارات التدريبية للعاملين بالجامعة	٧٠	١٩٤	٦٠	٦٥٨	٢	٦٧,٧	٦
٨	عدم تعاون العاملين في تقديم الخدمات	١١٠	٢١٤	-	٧٥٨	٢,٣	٧٧,٩	٣
٩	سوء الادارة الجامعية	٤٠	٢٠٠	٨٤	٦٠٤	١,٨	٦٢,١	٧

يوضح الجدول السابق المعوقات التي تحول دون تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بالجامعة حيث جاء في الترتيب الأول من المعوقات أنه ليس هناك اهتمام بمقترحات الطلاب فيما يتعلق باحتياجاتهم وجاء في الترتيب الثاني ليس هناك اهتمام أيضاً بشكاوي الطلاب وذلك ما أشارت إليه دراسة دلال محسن العتيبي (٢٠٠٨) وجاء في الترتيب الثالث عدم تعاون العاملين في تقديم الخدمات وذلك بنسبة ٧٧,٩% ، يلي ذلك نقص الخبرات في التعامل مع الطلاب بنسبة ٧٦,١% وقد يرجع ذلك لقلة الدورات الخاصة بالتنمية البشرية وذلك ما أكدت عليه العديد من الدراسات كدراسة بشاير خزل (٢٠١٢) ، ويلي ذلك الروتين في تقديم الخدمات

، يلي ذلك نقص المهارات التدريبية للعاملين ، يلي ذلك سوء الادارة الجامعية بنسبة ٦٢,١% مما يشير لبعض الفصور في الادارة واخيراً نقص الامكانيات .

٥- مقترحات تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للشباب الجامعي :-

جدول رقم (١٥) يوضح مقترحات تطبيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للشباب الجامعي (ن = ٣٢٤)

م	مقترحات تطبيق الجودة بالخدمات	نعم	الى حد ما	لا	المجموع المرجح	المتوسط المرجح	النسبة	الترتيب
١	العمل على توفير التمويل اللازم للخدمات	١٥٤	١٧٠	-	٨٠٢	٢,٤٧	٨٢,٥	٩
٢	عمل ابحاث لتحديد احتياجات ومشكلات الطلاب	٢٩٤	٢٠	-	٩٢٢	٢,٨	٩٤,٨	٣
٣	الاستفادة من آراء ومقترحات الطلاب	٢٩٤	٢٠	-	٩٢٢	٢,٨٤	٩٤,٨	٣
٤	الاهتمام بشكاوى الطلاب	٣٢٠	٤	-	٩٦٨	٢,٩	٩٩,٦	١
٥	الحد من الروتين والتعقيدات في تقديم الخدمات	٢٠٠	١٢٤	-	٨٤٨	٢,٦	٧٨,٢	٧
٦	الاستعانة بالكوادر المتخصصة لتطبيق الجودة	٢٤٠	٨٤	-	٨٨٨	٢,٧	٩١,٣	٥
٧	الموضوعية والحياد في تقديم الخدمة للطلاب	٢٢٠	١٠٤	-	٨٦٨	٢,٧	٨٩,٣	٦
٨	تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالجامعة	١٠٠	٢٢٤	-	٧٤٨	٢,٣	٧٦,٩	١٠
٩	الرقابة المستمرة للعاملين بالجامعة	١٦٠	١٦٤	-	٨٠٨	٢,٥	٨٣,١	٨
١٠	متابعة سير العمل بشكل دائم	٣٠٠	٢٤	-	٩٤٨	٢,٩	٩٧,٥	٢

بالنظر للجدول السابق يتبين أهم المقترحات من وجهة نظر طلاب الجامعة مجتمع الدراسة حيث جاء الأهتمام بشكاوي الطلاب في المرتبة الأولى بنسبة ٩٩,٦% يلي ذلك متابعة سير العمل بشكل دائم بنسبة ٩٧,٥% وذلك اتفق مع دراسة هدي عماش (٢٠٠٩) يلي ذلك كلاً من عمل ابحاث لتحديد احتياجات الطلاب ومشكلاتهم والاستفادة من اراء ومقترحات الطلاب بنسبة ٩٤,٨% يلي ذلك الاستعانة بالكوادر المتخصصة لتطبيق الجودة بنسبة ٩١,٣% يلي ذلك الموضوعية والحياد في تقديم الخدمة للطلاب بما يؤدي إلي الشعور بالعدالة والمساواة بين

الطلاب ،يلي ذلك الحد من الروتين والتعقيدات في تقديم الخدمات بنسبة ٧٨،٢% يلي ذلك الرقابة المستمرة علي العاملين مما يحسن من اداء العاملين وجاء في المرتبة قيل الأخيرة العمل علي توفير التمويل اللازم للخدمات بنسبة ٨٢،٥% بما يتفق ذلك مع جدول المعوقات بما يشير إلي أنه لا توجد مشكلة في الموارد والامكانيات وجاء في المرتبة الاخيرة تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالجامعة بنسبة ٧٦،٩% وقد يرجع ذلك إلي أن الخدمات ليس لها علاقة مباشرة بالتدريب .

عاشرًا : النتائج العامة للدراسة :-

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وهي :

- ١- أكدت نتائج الدراسة أن أفضل خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها جامعة الكويت للشباب هي الخدمات الصحية ، وذلك بسبب أنها أهم شئ يهتم بها الانسان ، بينما الخدمات العلمية والبحثية لا تحظى بإهتمام كبير من الجامعة على الرغم من أن العلم والبحث هما الأساس الذي تتم من أجله انشاء الجامعة .
- ٢- أشارت نتائج الدراسة إلى أن الجامعة تحتاج لتحسين الجودة فى خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها للشباب .
- ٣- أوضحت نتائج الدراسة وجود معوقات تحول دون تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بالجامعة .
- ٤- توصلت الدراسة إلى مجموعة من المؤشرات تخطيطية لتفعيل جودة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب بجامعة الكويت .

مراجع الدراسة

- (١) محمود محمد محمود ، أحمد عبد الفتاح ناجي: التنمية في ظل عالم متغير، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٧ ، ص ١ .
- (٢) محمد بن أحمد الصالح : الرعاية الاجتماعية في الإسلام ، السعودية ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، ط ١ ، ١٩٩٩ ، ص (١٥) .
- (٣) عطية حسن الأفندي ، أحمد رشيد : مقدمة في الإدارة ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٥ ، ص ٢٨١ .
- (٤) Chopman & Hall : **Total Quality Management** , New York ,Dell, 1994 , P. 18 .
- (٥) نورية محمد المعيلي : البرامج والأنشطة الجماعية ودورها في تنمية الشخصية الطالبة الجامعية "دراسة ميدانية" ، المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، الرياض، ٢٠٠٥م، ص:٣٠٨٩ .
- (٦) عرفات زيدان خليل : العوامل الشخصية والاجتماعية المؤثرة في سلوك العنف لدي الشباب الجامعي ، بحث منشور في مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، العدد السادس ، الجزء الثاني ، ١٩٩٥ ، ص ٢٢٥ .
- (٧) عبد الحليم رضا وآخرون: تنظيم المجتمع "تماذج ممارسة" ، القاهرة ، دار الجنيدى ، ٢٠٠٢ ، ص ٣٠٠ .
- (٨) عبد العزيز عبدالله مختار: التخطيط لتنمية المجتمع ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥ ، ص ٤٧ .
- (9) Maser , Kevin J : **The purpose of this study was to investing ate the relationship between the level of student participation in extracurricular activities** , Dissertation international , vol . 68 (7-A), 2008 .
- (١٠) حنان شوقي السيد: تصور مقترح لمعايير جودة ممارسة الأنشطة الطلابية كآلية لتفعيل دور الاحصائي الاجتماعي للعمل مع الأسر الطلابية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي للخدمة الاجتماعية الثالث والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني، ٢٠١٠ .

- (١١) منى عبدالعزيز عيسى القليوبى :اتجاهات الأخصائين الاجتماعيين نحو جودة الأنشطة الطلابية مع جماعات الشباب الجامعى، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٤ .
- (١٢) ماهر أبو المعاطي : الإتجاهات الحديثة فى جودة تعليم الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمي الأول لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط ، ٢٠٠٨ ، ص ٦٢ .
- (13) NEDO : **Quality And Value For Money A report To The National Economic Development Office By The Task 2 , Force On Quality And Standards , May 1985 .**
- (١٤) حسن حسين الببلاوي وآخرون : الجودة الشاملة فى التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد والأسس والتطبيقات ، عمان ، دار الميسرة للنشر ، الطبعة الرابعة ، ٢٠١٥ ، ص ٢١ .
- (15) Rinehart Gray : **A quality Education Applying The Philosophy Of Dr. W.E. , Deming To Transform The Educational System , U.S. , ASQC Quality Press , 1993 , P. 44 .**
- (١٦) مدحت محمد أبو النصر : إدارة الجودة الشاملة فى مجال الخدمات ، القاهرة ، مجموعة النيل الغربية ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٥ .
- (١٧) أحمد سيد مصطفى : إدارة الجودة الشاملة ، سلسلة إصدارات كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص ٦٢ .
- (١٨) سامية محمد فهمي ، سمير حسن منصور : الرعاية الاجتماعية أساسيات ونماذج معاصرة ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، ٢٠٠٤ ، ص ١٧ .
- (١٩) دياب عيوش، فيصل الزعنون: الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية،المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٩ ، ص ١٥ .
- (٢٠) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الإجتماعى ، الطبعة الحادية عشر ، القاهرة ، مكتبة وهبة ، ١٩٩٠ ، ص ١٣٤ .