بسم الله الرحمن الرحيم

تقويم خدمات نسق رعاية الشباب الجامعى

(مطبقة على مقدمى الخدمة والمستفيدين بكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان)

إعداد

دكتور/ ماهر أبو المعاطى على

أستاذ مساعد

كلية الخدمة الاجتماعية / جامعة حلوان

١٩٩٦

مدخل الدراسة

أولا: مقدمة وتحديد مشكلة الدراسة:

اتفقت معظم الاتجاهات المعاصرة فى العلوم الاجتماعية والانسانية حول الاهتمام بتوجيه الدراسات والبحوث لأوضاع الشباب ومشكلاتهم وكيفية تحديد احتياجاتهم وتوفير الخدمات التى تشبع هذه الاحتياجات وتواجه تلك المشكلات ، ولعل السبب الرئيسى لمثل هذا الاهتمام يرجع الى ما يمثله الشباب فى المجتمع باعتباره من أهم عناصر الانتاج المتاحة التى يمكن بمزيد من الاهتمام بها وتوفير الرعاية لها أن تكون أساساً لقيادة العمل فى المستقبل فى كافة مجالات الانتاج والخدمات بما يحقق تقدم وتنمية المجتمع، ولن يتحقق للشباب ذلك الاهتمام والرعاية إلا من خلال برامج وخدمات رعاية الشباب التى تقدم من خلال أجهزة متنوعة فى المجتمع خاصة وأن رعاية الشباب لا تقوم ولا تنهض إلا بجهاز يضم المتخصصين القادرين على تقديم تلك الخدمات من خلال إعدادهم للقيام بدورهم ولتوفير الخدمات المتعددة التى تستهدف تحقيق أهداف وقائية وعلاجية تحقق الرعاية المتكاملة لهؤلاء الشباب.

وتعتبر إدارة رعاية الطلاب بالجامعة وفروعها على مستوى الكليات من أهم الاجهزة الاساسية التى تهتم بتقديم كافة الوان الرعاية لشباب الجامعات ، كذلك يمكن القول بأن هذه الاجهزة تعتبر أنساقاً إجتماعية تتساند مع الاجهزة الاخرى داخل الكليات لتحقيق أهداف الجامعة فى توفير الرعاية المتكاملة للشباب الجامعى من خلال تخصصات متعددة تمثل الخدمة الاجتماعية أحدها ويتم العمل بالجهاز على أساس التنسيق لتنظيم جهود العاملين للوصول الى عمل جماعى متكامل للارتقاء بمستوى تقديم خدمات الجهاز للطلاب المستفيدين.

ولقد تعددت الدراسات التى أجريت فى مجال إهتمام الخدمة الاجتماعية برعاية طلاب الجامعة :

ففى عام **١٩٧٥** أجرت **رجاء عبد الحميد** دراسة للتعرف على ما إذا كان هناك خطط لرعاية الشباب بالمعاهد العليا بالتطبيق على العاملين بأجهزة رعاية الشباب بالمعاهد التابعة لوزارة التعليم العالى وتوصلت الدراسة الى عدم وجود خطط مدروسة فى ضوء إحتياجات الشباب وعدم توافر المتخصصين اللازمين للقيام بالعمل فى تلك الاجهزة الى جانب عدم وضوح الهدف من عمليات رعاية الشباب [١] وفى عام **١٩٧٦** قام **سعودى عبد الهادى** باجراء دراسة للتعرف على الدور المهنى للاخصائى الاجتماعى مع الاتحادات الطلابية بكليات جامعة حلوان والصعوبات التى تواجهه فى عمله والمقترحات اللازمة لتدعيم هذا الدور وانتهى الى أن تلك المعوقات بعضها يرتبط باعداد الاخصائى

للقيام بدوره مع الاتحادات وبعضها لقصور الموارد المادية والبشرية [٢] وفى عام **١٩٧٨** أجرت **أمينة حمزة الجندى** دراسة للتعرف على خطط رعاية الشباب بجامعة حلوان فى كليات الجامعة بمحافظتى القاهرة والجيزة وانتهت الى أنه لا يوجد محاولات علمية يقوم بها المختصون للتعرف على احتياجات الطلاب ومشكلاتهم كما أن خطط رعاية الشباب لا تتمشى مع الأسس العلمية للتخطيط نظراً لعدم مشاركة الطلاب فى وضع الخطة وعدم مراعاة مبادئ التخطيط السليم [٣] كما قام **عبدالرحمن صوفى** عام **١٩٨٧** باجراء دراسة عن المعوقات التى تواجه أجهزة رعاية الشباب الجامعى وأسبابها والتوصل الى إطار يفيد فى التغلب على هذه المعوقات بالتطبيق على رعاية الشباب بالكليات والمعاهد الواقعة بمحافظة كفر الشيخ وانتهت الى أن المعوقات هى: المعوقات المالية ثم الادارية ويليها نظام اليوم الدراسى الى جانب احجام الشباب عن المشاركة وأخيراً سوء الاتصال بين رعاية الشباب الجامعى والاجهزة الاخرى واقترح إطاراً للتغلب على تلك المعوقات[٤] وفى عام**١٩٨٩** قامت **سهام على أحمد حسن** باجراء دراسة تقويمية لبرامج رعاية الشباب بجامعة الكويت للتعرف على مدى تعبير أنشطة رعاية الشباب عن الاحتياجات الفعلية لهم والمعوقات التى تحد من ممارسة الشباب الجامعى للأنشطة ومدى قدرة الجهاز على جذب وتحفيز الطلاب على ممارسة نشاطات برامج رعاية الشباب والافادة منها وانتهت الى تحديد المعوقات البشرية والمادية والتنظيمية والتخطيطية لتلك البرامج ، واوصت بالاهتمام برفع مستوى كفاءة العاملين باجهزة رعاية الشباب وتهيئة الظروف لاقبال الطلاب على الانشطة وتوفير الامكانيات ووجود علاقة بين جهاز رعاية الشباب والجهات الاخرى[٥] كما قام **محمد عبد الفتاح محمد عبد الله** عام **١٩٩١** باجراء دراسة بهدف التعرف على طبيعة ومحددات ممارسة الخدمة الاجتماعية للعمل الفريقى باجهزة رعاية الشباب الجامعى بجامعة الاسكندرية والمعوقات التى تواجه العمل الفريقى وخلصت الدراسة الى أن أهم المعوقات هى: عدم توافر إعداد مهنى للتخصصات المختلفة لممارسة العمل الفريقى ، نقص المعارف النظرية ، وعدم تقدير المسئولين بكليات الجامعة لدور فريق العمل وأوصت بالدقة فى اختيار الطلاب وإعادة النظر فى المحتوى النظرى وخطط التدريب العملى لطلاب الخدمة الاجتماعية والاهتمام بالدورات التدريبية للعاملين بأجهزة رعاية الشباب الجامعى [٦] وقام **رفعت عبد الباسط محمود** فى نفس العام باجراء دراسة تقويمية لدور الاخصائى الاجتماعى مع فريق العمل فى مجال رعاية الشباب أجريت باقسام رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان للتعرف على مدى وضوح دور الاخصائى الاجتماعى لدى فريق العمل ومدى وجود تعاون وتكامل بينهم وانتهت الى عدم وضوح دور الاخصائى لدى أعضاء فريق العمل مما يتطلب تحقيق ذلك وضرورة التعاون بين دور الاخصائى وأدوار التخصصات الأخرى بحيث لا يطغى دور على آخر فى مجال رعاية الشباب الجامعى [٧] .

ويلاحظ على تلك الدراسات ما يلى :

- أن أغلبها ركز على دور الاخصائى الاجتماعى كأحد المتخصصين فى العمل من خلال أجهزة رعاية الشباب الجامعى والمعوقات التى تواجه ممارسة ذلك الدور واقتراح توصيات لزيادة قيامه بهذا الدور بصورة أفضل سواء كان ذلك بالتركيز عليه بصفة خاصة أو بدوره كأحد أعضاء فريق العمل والعلاقة بينه وبين أعضاء هذا الفريق من التخصصات الاخرى .
- أن بعضها ركز على تقويم برامج وأنشطة رعاية الشباب والمعوقات التى تحد من ممارسة الشباب للأنشطة أو المعوقات التى تحول دون التخطيط السليم لبرامج رعاية الشباب لزيادة مشاركتهم فى برامج وأنشطة رعاية الشباب .
- أن أغلب تلك الدراسات تم إجراؤه على الاخصائيين الاجتماعيين العاملين باجهزة رعاية الشباب دون الاهتمام باجراء تلك الدراسات على الطلاب إلا فى القليل منها حتى تلك الدراسات لم تهتم بأخذ رأى الجانب الآخر (العاملون) فى تقديم البرامج.
- بالرغم أن أغلب تلك الدراسات قد أجرى على كليات جامعة حلوان إلا أن أى منها لم تهتم بتقويم خدمات رعاية الطلاب من خلال الاعتماد على كفاءة الجهاز وفاعلية الخدمات بالرغم من أن أغلبها وجه الانظار وأوصى بضرورة إجراء دراسات تقويمية خاصة بذلك .. ولذا فإن الدراسة الحالية تهتم باجراء دراسة تقويمية لخدمات رعاية الطلاب الجامعى من خلال قياس كفاءة الجهاز (من وجهة نظر القائمين بتقديم الخدمات وهم العاملون فى جهاز رعاية الطلاب بكلية الخدمة الاجتماعية) الى جانب قياس فاعلية الخدمات من وجهة نظر الطلاب المستفيدين من الخدمات .

وعلى ذلك تحددت مشكلة الدراسة الحالية فى:

تقويم نسق رعاية الشباب الجامعى بالتعرف على مدى كفاءة جهاز رعاية الطلاب وفاعلية الخدمات التى يقدمها ، والصعوبات التى تقلل من الكفاءة والفاعلية للخروج بمؤشرات تخطيطية مقترحة لزيادة كفاءة الجهاز وفاعلية الخدمات بما يحقق أهداف نسق رعاية الشباب الجامعى .

ثانياً: تساؤلات الدراسة :

إنطلاقاً من الدراسات السابقة وتحديد مشكلة الدراسة الحالية والاطار النظرى الذى ستعتمد عليه الدراسة يمكن تحديد تساؤلات الدراسة فى :-

١- ما مدى كفاءة (نسق) جهاز رعاية الطلاب من وجهة نظر القائمين بتقديم الخدمات (العاملون بجهاز رعاية الطلاب بالكلية) ؟.

٢- ما مدى فاعلية الخدمات المقدمة من خلال نسق رعاية الطلاب على مستوى الكلية لتحقيق الرعاية المتكاملة للطلاب (من وجهة نظر الطلاب أنفسهم) ؟.

٣- ما هى الصعوبات التى تؤثر على كفاءة الجهاز وفاعلية الخدمات من وجهة نظر كل من مقدمى الخدمة والمستفيدين ؟

٤- ما هى المؤشرات التخطيطية المقترحة لتطوير جهاز رعاية الطلاب وزيادة فاعلية الخدمات التى يقدمها بما يؤدى لتحقيقه لأهدافه فى الرعاية المتكاملة للطالب الجامعى ؟

ثالثاً: أهداف الدراسة :

يتحدد الهدف الرئيسى من هذه الدراسة فى توضيح وتطبيق معايير الكفاءة والفاعلية لتقويم خدمات نسق رعاية الشباب الجامعى باعتباره أحد الاجهزة المسئولة عن رعاية طلاب الجامعة .

وفى سبيل تحقيق هذا الهدف فقد تطلب الامر توضيح الاتجاهات المختلفة لهذه المعايير وتبنى معايير محددة فى دراسة تقويمية تحدد مدى كفاءة جهاز رعاية الطلاب من ناحية ومدى فاعلية الخدمات التى يقدمها للطلاب من ناحية أخرى وذلك من خلال دراسة ميدانية لأحد أجهزة رعاية طلاب الجامعة وهو جهاز رعاية الطلاب بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان .

وتتمثل أهمية الدراسة فى عدة نقاط أهمها:-

١- هناك نقص كبير فى الدراسات التقويمية لخدمات الرعاية الاجتماعية فى كافة مجالات ممارسة الخدمة الاجتماعية اعتماداً على أسلوب الكفاءة والفاعلية ، فالمكتبة العربية فى أمس الحاجة الى مثل هذا النوع من الدراسات وذلك لأن مهنة الخدمة الاجتماعية تواجه فى الوقت الحاضر تحدياً كبيراً وهو محاولة إثراء جوانبها النظرية والمعرفية وكذلك جوانبها العملية، ولهذا فإن الدراسات المتعلقة بالكفاءة والفاعلية فى تقويم المشروعات فى أى ميدان من الميادين له أكبر الأثر على إثراء تلك الجوانب النظرية والعملية معاً (٨) .

٢- إن الدراسات التقويمية التى تعتمد على مفهومى الكفاءة والفاعلية تضع فى اعتبارها رأى كل من الممارسين والمستفيدين بما يساعد فى التعرف على مدى فاعلية الخدمات المقدمة ومدى كفاءة الجهاز فى توفير تلك الخدمات مما يستتبعه إمكانية التوصل لمؤشرات من خلالها يمكن تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين وزيادة كفاءة الجهاز فى تقديم تلك الخدمات بطريقة أفضل .

٣- إن مجال رعاية الشباب يعتبر من أهم مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وبالتالى فإن الاهتمام باجراء الدراسات والبحوث بهذا المجال يفيد بصورة واقعية فى إثراء الجانب المعرفى والمهارى لعمل المهنة فى هذا المجال من خلال تحديد مؤشرات التطوير فى ضوء تحديد فاعلية الخدمات وكفاءة الجهاز .

الاطار النظرى للدراسة

أولا: الخدمة الاجتماعية وخدمات نسق رعاية الشباب الجامعى:

بالرغم من أن الخدمة الاجتماعية مهنة حديثة إلا أنها حققت نضجاً ملائماً للأخصائيين الاجتماعيين للقيام بأدوار ذات أهداف واسعة فى المؤسسات الاجتماعية ليس فقط فى المؤسسات التى تعمل فيها الخدمة الاجتماعية كنظام أولى لكن أيضاً فى المؤسسات الاجتماعية التى تعمل فيها الخدمة الاجتماعية كنظام ثانوى مثل المؤسسات التعليمية (٩) (ومن هذه المؤسسات الجامعات) .

وتهدف الخدمة الاجتماعية من خلال عملها فى مجال رعاية الشباب الجامعى الى المساهمة فى إحداث تغييرات مرغوب فيها فى الافراد والجماعات والمجتمعات والانظمة الاجتماعية تساعد على تحقيق أفضل تكيف ممكن لمساعدة الشباب على اجتياز مراحل النمو المختلفة بنجاح واكتساب قدرات ومهارات واتجاهات تساعدهم على أن يكونوا مواطنين صالحين من خلال البرامج التى تهدف الى إحداث تغييرات مقصودة فى الشباب وفى البيئة التى يعيشون فيها فى نفس الوقت (١٠) .

وللخدمة الاجتماعية دور فعال فى مجال رعاية الشباب بحيث تمثل طرق الخدمة الاجتماعية فى تكاملها دوراً حيوياً وهاماً فى هذا المجال الذى يعتبر من أهم مجالات العمل فى ممارسة المهنة لما للشباب من مكانة عالية فى أى مجتمع يتطلع الى تحقيق معدلات متزايدة من التنمية والتقدم (١١) على اعتبار أن رعاية الشباب هى عمليات وجهود مهنية منظمة تمارس مع الشباب فى المؤسسات المختلفة وتتضمن برامج تستهدف اشباع احتياجاتهم ونموهم المتكامل والمتوازن كأفراد وجماعات بما يساعد على زيادة الأداء الاجتماعى وإقامة العلاقات المرضية وتحقيق آمالهم بما يتفق مع الاهداف القومية (١٢) .

ومؤسسات خدمات الشباب عبارة عن منظمات خدمات اجتماعية صممت وأنشئت لكى تمد الشباب بمجموعة من الخدمات التى تقابل احتياجات هذه الفئة الهامة من أفراد المجتمع ، وهناك أنواع مختلفة ومتنوعة من البرامج والانشطة فى مثل هذه الهيئات تهدف الى مساعدة الشباب لمقابلة الاحتياجات التنموية الخاصة المرتبطة بالجوانب والاحتياجات التعليمية والتى تساعد على إحداث التكيف بين الشباب والمجتمع (١٣) .

ويعتبر جهاز رعاية الطلاب بالكليات هو التنظيم الاجتماعى الذى يتولى مسئولية تجنيد الامكانيات وتخطيط وتنفيذ الخدمات المهنية والمجهودات المنظمة ذات الصبغة الوقائية والانشائية والعلاجية للطلاب وذلك من خلال أدائه للوظائف التالية :

أ- العمل على بث الروح الجماعية السليمة بين الطلاب وتنمية الوعى الاجتماعى لديهم .

ب - اقتراح المشروعات والبرامج التى تكفل تنظيم شغل وقت الفراغ لدى الشباب بما يعود عليهم بالفائدة والاشراف على تنفيذها بدقة .

جـ - التنظيم والتنسيق بين أوجه النشاط المختلفة بالكلية .

د - مساعدة الشباب الجامعى على اكتساب مهارات وقدرات واتجاهات تساعدهم على أن يكونوا مواطنين صالحين .

هـ - اشباع احتياجات الشباب الاساسية (١٤) .

وتتعدد البرامج والخدمات التى تقدمها هيئات خدمات الشباب (ومنها نسق رعاية طلاب الجامعة) حيث تتضمن :

١ - وضع مجموعة من البرامج التى تساعد الشباب فى تنمية مهاراتهم ، قيمهم، نماذج سلوكهم، التى تساعد على اجتياز مرحلة المراهقة .

٢ - برامج التوافق والتى تساعد الشباب لكى يتكيف مع التغييرات التى تحدث فى الانساق الاجتماعية مثل الأسر، الجيرة، المجتمع .

٣ - البرامج التكاملية التى تساعد الشباب فى القيام بالاتصالات مع غيرهم من الشباب الآخرين.

٤ - برامج الادارة والتى تتعامل مع الشباب من خلال الخدمات التى تصمم لكى تمدهم بالتوجيه والضبط الاجتماعى .

وهذه الانواع من البرامج والمنافع هى التى يمكن وصف خدمات الشباب من خلالها (١٥) .

وتتنوع الخدمات الطلابية لتشمل : (١٦)

أولاً : خدمات المدن الجامعية

ثانياً : خدمات التغذية

ثالثاً : اتوبيسات خدمة طلاب الجامعة

رابعاً : الخدمات الطبية والرعاية الصحية من خلال الوحدات العلاجية بالكليات

خامساً : أنشطة الادارة العامة لرعاية الطلاب وأجهزة رعاية الطلاب بالكليات والتى تتضمن :-

- النشاط الرياضى : لبث الروح الرياضية وتشجيع المواهب الرياضية وتكوين الفرق الرياضية وإقامة المسابقات والمهرجانات الرياضية .
- النشاط الاجتماعى والرحلات : لتنمية الروابط الاجتماعية عن طريق المسابقات الاجتماعية المختلفة والرحلات المتنوعة .
- النشاط الفنى : لتنمية النشاط الفنى للطلاب وابراز مواهبهم عن طريق المسابقات الفنية المختلفة والمهرجانات .
- النشاط الثقافى : لتنمية الطاقات الادبية والثقافية للطالب عن طريق الندوات والمسابقات الثقافية المختلفة .

- نشاط الجوالة والخدمة العامة : تنظيم أوجه نشاط حركة الكشف والارشاد على الاسس السليمة ومبادئها وذلك عن طريق المعسكرات التدريبية وخدمة البيئة والمسابقات والمهرجانات .
- نشاط الاسر الطلابية : تكوين أسر طلابية بالكلية والعمل على التنسيق بين أنشطتها المختلفة .
- المعسكرات : تدريبية وخدمة عامة وشاطئية .
- صندوق التكافل الاجتماعى .
- دعم الكتاب الجامعى .
- الاتحادات الطلابية ولجانها التى تماثل أنشطة الادرارة العامة لرعاية الطلاب .

وتقدم تلك الخدمات عن طريق متخصصين يعملون بأجهزة رعاية الطلاب بالكليات ويتكون فريق العمل فى تلك الاجهزة من الاخصائيين الاجتماعيين والرياضيين والثقافيين والفنيين الى جانب قيام بعض أعضاء هيئة التدريس بالاشراف على أنشطة اللجان المختلفة للأنشطة سواء من خلال الأسر الطلابية أو الاتحادات الطلابية كرواد لتلك الاسر واللجان .

ومع تعدد الخدمات التى تقدمها أجهزة رعاية الطلاب بالكليات ، ومع شمولية وتعدد حاجات الشباب وتداخلها فإنه ينبغى على العاملين فى مجال تقديم الخدمات لهم أن يدركوا العلاقة والتفاعل بين هذه الحاجات والتأكيد على العلاقات المتداخلة والمترابطة بين مختلف المهنيين مع بعضهم البعض كفريق عمل لأداء خدمة فعالة ومؤثرة (١٧) .

وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية الى تحقيق الاهداف التالية فيما يتعلق بتوفير خدمات رعاية الشباب الجامعى :

- العمل على مد الخدمات لكل المحتاجين اليها .
- التأكيد على أن الخدمات الاجتماعية يتم التخطيط لها بمشاركة المهنيين المتخصصين .
- الاهتمام بتحسين مستوى تلك الخدمات .
- أن يكون اشباع الحاجات الاساسية للشباب فى المقام الاول نتيجة توفير تلك الخدمات(١٨) .

ثانياً: تقويم خدمات رعاية الشباب الجامعى:

إن أجهزة رعاية الطلاب بالكليات باعتباره مؤسسة خدمية يسعى لاشباع حاجات ورغبات الطلاب الحقيقية ذلك أن تلك الخدمات إن لم تقابل الاحتياجات الحقيقية فسوف تقابل بالمقاومة خاصة إذا لم تعطى المستفيدين حرية فى إختيار ما يناسبهم من تلك الخدمات ولذا تحاول تلك المؤسسات أن تأخذ فى إعتبارها مستهلكى الخدمة وتحسين برامجها وفى تطوير الاشخاص العاملين بها والانتقال من مرحلة الى مرحلة أفضل من الخدمة من خلال مواجهة المشكلات التى تحول دون تقديم خدمة أفضل(١٩) وذلك بالاهتمام بتقويم خدمات تلك المؤسسات .

ويستهدف التقويم التحقق من الانجازات ،معدل نجاح الاهداف وكذلك التعرف على الاساسيات أو المعوقات التى حالت دون تحقيق بعض الاهداف كما يعتبر التقويم وسيلة عملية للتعرف على مدى فاعلية Effectiveness ومدى كفاءة Efficiency الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس Needs Assessment وبالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرامج والمشروعات الخدمية والانتاجية ، كما يهمنا بالضرورة التعرف على رأى المستفيدين من الخدمات ويعتبر ذلك بمثابة التغذية العكسية Feed - Back للخطط المستقبلية (٢٠) .

كما يساعد تقويم الخدمات فى تطوير تلك الخدمات من خلال الاجابة على التساؤلات التالية :

- الى أى مدى يوجد قبول عام لهذه الخدمات ؟
- كيف تقيم هذه الخدمات من وجهة نظر مقدمى الخدمات والمستفيدين؟
- ما وسيلة استكمال هذه الخدمات لتؤدى أهدافها بطريقة أفضل؟ (٢١)

خاصة وأن فوائد التقويم تصبح واضحة من خلال تحسين تقديم الخدمات (٢٢)

وهناك عدد من القضايا عند تقويم الخدمات تتضمن الاجابة على التساؤلات التالية:(٢٣)

١- هل تم اشباع احتياجات العملاء ؟

٢- هل هناك مصادر كافية لهذا الاشباع لتحقيق الاهداف ؟

٣- هل البرامج مكلفة من الناحية المادية؟

٤- هل يجب أن تكون البرامج متسعة أم محددة ؟

٥- هل للخدمة فعالية حقيقية ؟

٦- هل قرارات التمويل حول المستقبل قائمة على بيانات مرتبطة بتقييم الخدمات؟

٧- هل تستخدم طاقة العاملين استخدام جيد ؟

٨- ما هو تأثير التغير فى المجتمع على نوعية البرامج؟

٩- ما هو مستوى رضا العاملين ؟

ثالثاً: معايير تقويم خدمات رعاية الطلاب على أساس الكفاءة والفاعلية :

أصبح من المتفق عليه أن الكفاءة Efficiency تتصل عادة بالأجهزة التى تخطط من خلالها أو المؤسسات التى تقدم الخدمات من خلالها بينما تتصل الفاعلية Effectiveness بخدمات الرعاية

الاجتماعية ذاتها ومدى قدرة هذه الخدمات على اشباع حاجات الناس ومواجهة وحل مشكلاتهم (٢٤).

ولكى يتم التوصيل الى ممارسة فعالة للخدمة الاجتماعية فى المجال التعليمى (ومنه مجال رعاية الطلاب بالجامعة) فإنه يجب الاهتمام بالبحوث التى تركز على الممارسين وبحوث قياس فاعلية الخدمات التى تقدم من خلال الممارسة (٢٥) حيث يسعى العاملون الى تحقيق الخدمات المتكاملة فى هذا المجال من خلال محاولة التعرف على فاعلية البرامج وكفاءة الاجهزة التى تقدم تلك البرامج(٢٦).

ولقد تعددت المداخل لقياس كفاءة الاجهزة وفاعلية الخدمات ومن تلك المحاولات بعض الاطر التصورية لقياس الفاعلية ومنها الاطار الذى وضعه Robert Elkin & Mark Molitor والذى تضمن ستة أبعاد لقياسها هى : كفاية المصادر والموارد ، ملاءمة المطالب والاحتياجات ، مناسبة وملاءمة العمليات التى تقدم من خلالها الخدمات ، تحديد ووضوح الاهداف ، التأثير على العملاء والمجتمع فى الوقت الحالى ، التأثير طويل المدى على العملاء والمجتمع .

والاطار الذى وضعه كامبيل Cambell والذى حدد معايير: الانتاجية ، الاستفادة من النمو، دوران العمل ، الاستقرار ، التدعيم ، الوقاية من خطر ضياع الوقت .

والاطار الذى وضعه جاك روثمان وآخرون Jack Rothman & others والذى حدد متغيرات لقياس الفاعلية مرتبطة بالأفراد والعلاقات بين المهنيين والمستفيدين ، عوامل دعم المؤسسة داخلياً وخارجياً ، عوامل مرتبطة بمشاركة العملاء فى المنظمة وبرامجها ، عوامل مرتبطة بالدعم المجتمعى للمنظمة (٢٧) .

وهناك من يرى ضرورة توحيد أسس ومتغيرات قياس كل من الكفاءة والفاعلية مع تباين واختلاف المحكات الامبريقية المرجعية المستخدمة لقياس كل منها ولعل أهم المتغيرات المشتركة التى تتصل بقياس كل منهما هى :

١- القدرة ٢- السرعة ٣- الاستمرارية

٤- الوقت ٥- النفقات ٦- العلاقات الانسانية(٢٨) .

كما أن هناك أسلوب يرى أن هناك متغيرات تتصل بقياس الكفاءة وأخرى تتصل بقياس الفاعلية وأن هناك محكات مرجعية (معايير) تستخدم لقياس كل من هذه المتغيرات على حدة أى الأخذ بطريقة إختلاف المتغيرات وكذلك اختلاف المحكات المرجعية المتصلة بقياس كل منها(٢٩) .

ويقصد الباحث بالفاعلية فى هذه الدراسة إجرائياً:-

- مدى قدرة الخدمات المقدمة على إحداث تغيير فى معارف واتجاهات وسلوكيات المستفيدين واكسابهم خبرات ومهارات جديدة .
- مدى قدرة الخدمة على إحداث تعديل رتغيير فى المستفيدين أو الظروف البيئية .
- سهولة وسرعة حصول المستفيدين على الخدمات وتوافق تلك الخدمات مع توقعات الطلاب المستفيدين .
- مدى مراعاة الاعتبارات الانسانية ومبادئ المهنة عند تقديم الخدمات للمستفيدين الحقيقيين وفق ضوابط تكفل ذلك .

ويتم تحديد مدى الفاعلية من وجهة نظر المستفيدين وفق متغيرات محددة لكل منها عبارات تقيسها (راجع استمارة الاستبيان الخاصة بالطلاب) (ملحق رقم ١)

كما يقصد الباحث بكفاءة الجهاز إجرائياً:

- مدى اتساق مخرجات الجهاز مع الكمية المتوقعة وظروف المجتمع
- معدلات أداء وانتاجية العاملين
- مدى قدرة الجهاز على توفير الامكانيات والاستخدام الامثل لها والتقليل من الفاقد
- مدى توافر نظم معلومات وتكامل بين وحدات واقسام العمل بالجهاز

ويتم تحديد مدى كفاءة الجهاز من وجهة نظر العاملين وفق متغيرات محددة لكل منها عبارات تقيسها (راجع استمارة الاستبيان الخاصة بالعاملين)(ملحق رقم ٢)

الاستراتيجية المنهجية للدراسة:

أولا: نوع الدراسة:

تنتمى هذه الدراسة الى البحوث التقويمية التى تهتم بالتعرف على المدى الذى تحققه المؤسسة من الخدمات ومدى تحقيقها لأهدافها وهو ما يرتبط بفاعلية الخدمات وكفاءة هيئة العاملين .

ثانياً: المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعى بطريقة الحصر الشامل لمقدمى الخدمة (العاملين بنسق رعاية الطلاب بالكلية) ، العينة من المستفيدين من الخدمات (الطلاب) .

ثالثاً: أدوات جمع البيانات:

(١) استبيان خاص بالطلاب لتحديد مدى فاعلية الخدمات المقدمة لهم

وقد تم اختبار صدق محتوى الاستبيان بعرضه على (٧) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية ممن يقومون بتدريس مقرر رعاية الشباب أو يشرفون على أنشطة رعاية الطلاب أو الأسر الطلابية بالكلية (٣٠) وقد تم تعديل وإضافة عبارات خاصة بكل متغير من متغيرات قياس الفاعلية وفقاً لدرجة اتفاق ٧٥٪ ، وتم حساب الثبات بطريقة / إعادة الاختبار - بعد ١٥ يوماً - على (٢٠) طالب من مجتمع البحث ، وحسب معامل الثبات باستخدام معادلة (سبيرمان) وجد أنه = ٧٩ر وهو معامل مقبول وبإيجاد معامل الصدق الاحصائى وجد أنه = ٨٩ر.

وقد اشتملت الاستمارة على جزئين أحدهما خاص بمتغيرات الفاعلية وعبارات كل متغير بحيث مثل كل متغير بخمس عبارات على التوالى ووضعت استجابات (نعم ، الى حد ما ، لا) للتعرف على مدى الفاعلية .

متغيرات قياس الفاعلية: (٢٩) (ملحق رقم ١)

١- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير فى أنماط سلوك المستفيدين من الخدمة (العبارات من ١-٥)

٢- مدى قدرة الخدمة على تنمية واثراء معارف المستفيدين من الخدمة (العبارات من ٦-١٠)

٣- مدى قدرة الخدمة على تعديل أو تغيير اتجاهات المستفيدين من الخدمة مثل الاتجاه الى الاستقلالية والاعتماد على النفس بدلاً من الاتكالية والاعتماد على الغير (العبارات من ١١-١٥)

٤- مدى قدرة الخدمة على اكساب المستفيدين خبرات واتقان مهارات جديدة (العبارات من ١٦-٢٠)

٥- مدى قدرة الخدمة على احداث تغيير فى المكانة الاجتماعية للمستفيدين من الخدمة (العبارات من ٢١-٢٥)

٦- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير أو تعديل فى الظروف البيئية غير المعوقة والتى تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها المرجوة (العبارات من ٢٦-٣٠)

٧- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على اشباع حاجة من الحاجات الاساسية للناس (العبارات من ٣١-٣٥)

٨- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على مواجهة وحل مشكلة معينة يواجهها أفراد المجتمع (العبارات من٣٦-٤٠)

٩- سهولة وبساطة اجراءات حصول أفراد المجتمع على الخدمة (العبارات من ٤١-٤٥)

١٠- الحصول الفورى على الخدمة أو فى أقل وقت ممكن (العبارات من ٤٦-٥٠)

١١- مدى توافق الخدمة مع توقعات المستفيدين منها (العبارات من ٥١-٥٥)

١٢- مدى إتاحة الخدمة للمستفيدين الحقيقيين لها ووضع ضوابط ومحددات تكفل تحقيق ذلك (العبارات من ٥٦-٦٠)

١٣- مدى مراعاة الاعتبارات الانسانية عند تقديم الخدمة لمستحقيها (العبارات من ٦١-٦٥)

١٤- مدى مراعاة الخدمة لأخلاقيات ومبادئ المهنة عند تقديمها لمستحقيها (العبارات من ٦٦-٧٠)

(٢) استمارة استبيان خاصة بالعاملين بجهاز رعاية الطلاب بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، لتحديد مدى كفاءة الجهاز .

وقد تم اختبار صدق محتوى الاستبيان بعرضه على نفس المحكمين وتم تعديل وإضافة عبارات خاصة بكل متغير من متغيرات الكفاءة وفقاً لدرجة اتفاق ٧٥٪ ، وتم حساب معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار بعد (١٥ يوماً) على (٣) من مجتمع البحث وحسب معامل الثبات باستخدام معادلة سبيرمان فوجد أنه = ٧٤ر وهو معامل مقبول ، وبايجاد معامل الصدق الاحصائى وجد أنه = ٨٦ر

وقد اشتملت الاستمارة على جزئين أحدهما خاص بالبيانات الأولية والصعوبات والثانى خاص بمتغيرات الكفاءة وعبارات كل متغير بحيث مثل بخمس عبارات على التوالى ووضعت استجابات (نعم، الى حد ما ، لا) للتعرف على مدى الكفاءة .

وتضمنت متغيرات الكفاءة مايلى:(٢٩) ملحق رقم(٢)

١- مدى اتساق المخرجات Out put مع الكمية المتوقعة من الطلاب (العبارات من ١-٥)

٢- مدى اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع (العبارات من ٦-١٠)

٣- معدلات أداء العاملين Perf ormance (العبارات من ١١-١٥)

٤- انتاجية العاملين Productivity (العبارات من ١٦-٢٠)

٥- الاستخدام الامثل للامكانيات والموارد المتاحة (العبارات من ٢١-٢٥)

٦- مدى قدرة الجهاز على توفير الامكانيات والموارد المطلوبة (العبارات من ٢٦-٣٠)

٧- التقليل ما أمكن من نفقات النشاط أو تكاليف تقديم الخدمات مقابل زيادة مردودها الاجتماعى والاقتصادى (العبارات من ٣١-٣٥)

٨- التقليل ما أمكن من الفاقد أو المهدر Waste الزمنى أو المادى أو البشرى (العبارات من ٣٦-٤٠)

٩- مدى توافر نظم معلومات تتضمن بيانات Data ومعلومات كافية ودقيقة وحديثة تستخدم لاتخاذ وصنع قرارات مختلفة على أعلى مستوى من الكفاءة (العبارات من ٤١-٤٥)

١٠- مدى التكامل بين وحدات وأقسام العمل داخل الاجهزة (العبارات من ٤٦-٥٠)

(٣) تحليل محتوى تقارير الانشطة واللجان المختلفة عن الخدمات المقدمة للطلاب خلال الفصل الدراسى الاول ١٩٩٦/٩٥ .

رابعاً مجالات الدراسة:

١- المجال المكانى:

تم اختيار كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان كمجال مكانى للاسباب التالية:

- عمل الباحث فى نفس الكلية وقيامه بالاشراف على النشاط الثقافى لأعوام وملاحظته وجود أعداد متزايدة من الطلاب يكررون الشكوى من الخدمات.
- استعداد العاملين بجهاز رعاية الطلاب بالكلية لإجراء البحث والتعاون مع الباحث خاصة بعد اشتراك الباحث كأحد المحاضرين فى دورة تدريبية خاصة بالعاملين بجهاز رعاية طلاب جامعة حلوان ومناقشته للمشكلات التى تواجه تقديم الخدمات من وجهة نظر العاملين ومشاركته فى لجنة تقييم الاسر الطلابية بالكلية .

٢- المجال البشرى:

١- حصر شامل للعاملين بجهاز رعاية الطلاب بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمتواجدين بالعمل وقت إجراء الدراسة وعددهم (١٥).

٢- عينة من طلاب الصف الثالث والرابع وقد تم اختيار هذين الصفين عمدياً لأنهم ممن تعاملوا مع نسق رعاية الطلاب أكثر وبذا يكونوا قادرين على تقييم الخدمات ، وقد تم اختيار عينة تمثل ٢٥٪ من الطلاب وفقاً لحالة القيد الدراسية (منتظم - منتسب) بالطريقة العشوائية المنتظمة ، مع الوضع فى الاعتبار اللجوء الى الرقم التالى للاختيار فى قوائم الطلاب عند صعوبة الحصول على الرقم الاصلى .

جدول رقم (١)

يوضح عدد الطلاب وحجم العينة المختارة

الحالة / السنة	انتظام		انتساب		الاجمالى	
	عدد الطلاب	العينة	عدد الطلاب	العينة	عدد الطلاب	العينة
الثالثة	٩٦٤	٢٤١	١٥٩	٤٠	١١٢٣	٢٨١
الرابعة	٥٣٩	١٣٥	-	-	٥٣٩	١٣٥
الاجمالى	١٥٠٣	٣٧٦	١٥٩	٤٠	١٦٦٢	٤١٦

وقد بلغ اجمالى الاستمارات الصحيحة (٤٠٠) استمارة بعد استبعاد الاستمارات غير المستوفاة لبعض البيانات.

٣-المجال الزمنى

تم جمع البيانات من الميدان فى الفترة من ٢/٢٤ حتى ١٩٩٦/٣/٧ .

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

أولاً: الوصف العام لمجتمع الدراسة

(١) الخصائص المميزة لمجتمع الدراسة من الطلاب (ن = ٤٠٠)

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتصل بالوصف الديموجرافى لمجتمع الدراسة من الطلاب ما يلى :-

- بلغ متوسط أعمار مجتمع الدراسة ٣ر٢٢ سنة وتراوح السن بين ٢١-٢٥ سنة وهو سن تواجد الطلاب فى الجامعة كما انه سن يحتاج فيه الشباب الى التوجيه والرعاية من كافة الاجهزة ومنها رعاية الطلاب الجامعى ، ويمثل مجتمع الدراسة من الطلاب طلاب السنة الثالثة والرابعة ويرجع ذلك لأنه قد سبق لهم التعامل مع رعاية الطلاب والاستفادة من خدماتها أكثر من مرة لتواجدهم بالكلية لأكثر من عام .
- أن نسبة ٥ر٤١٪ من مجتمع الدراسة من الذكور ونسبة ٥ر٥٨٪ من الاناث وهى نسبة تمثل العدد الكلى لتوزيع طلاب الكلية تبعاً للجنس حيث تزيد نسبة الاناث عن الذكور، كما أوضحت النتائج أن نسبة ٦٨٪ من مجتمع الدراسة من السنة الثالثة بينما ٣٢٪ من السنة الرابعة ويرجع ذلك الى زيادة أعداد الطلاب فى السنة الثالثة عنهم فى السنة الرابعة خاصة وأن الاتجاه الحالى هو زيادة أعداد الطلاب المقبولين بالكلية .
- أن نسبة ٧٥ر٩٠٪ انتظام بينما ٢٥ر٩٪ انتساب ويرجع ذلك الى أن الفرقة الرابعة ليس بها انتساب نظراً لأن هذا النظام قد طبق بالكلية منذ ثلاث سنوات فقط كما أن عددهم قليل فى السنة الثالثة قياساً بعدد المنتظمين.
- أن نسبة ٧٥ر٦٩٪ من الطلاب من داخل القاهرة الكبرى بينما ٢٥ر٣٠٪ من خارج القاهرة وأن نسبة ٧٥ر١٦٪ من الطلاب يقيمون بالمدينة الجامعية بحلوان وهذا قد يعنى إتاحة فرصة لنسبة كبيرة من الطلاب لاشتراكهم فى الانشطة واستفادتهم من خدمات رعاية الطلاب بالكلية .
- أن نسبة ٧٥ر٤٨٪ من الطلاب ليسوا أعضاء فى تنظيمات طلابية داخل الكلية (لجان اتحاد، أسر طلابية) بينما ٢٥ر٥١٪ أعضاء فى تلك التنظيمات وأن نسبة ٥٤ر١٨٪ من الطلاب أعضاء فى أكثر من تنظيم كالجمع بين عضوية الاتحاد وعضوية الاسر الطلابية .

- أن نسبة ٢٦ر٧٥٪ لم يسبق لهم الحصول على خدمات من رعاية الشباب بالكلية بينما النسبة الباقية وهى ٧٣ر٢٥٪ قد سبق لها الحصول على خدمات مما يعنى زيادة قدرتهم على القيام بتقييم فاعلية الخدمات بدرجة أكبر نظراً لتعاملهم مع رعاية الشباب .

جدول رقم (٢)

يوضح الخصائص المميزة لمجتمع الدراسة من الطلاب

المتغير	الاستجابة	العدد	النسبة٪	المتغير	الاستجابة	العدد	النسبة٪
السن	٢١- ٢٢- ٢٣- ٢٤- ٢٥ سنة	١٧٨ ١٤٥ ٥٦ ٦ ٦	٤٤ر٥ ٣٦ر٢٥ ١٤ر- ٣ر٧٥ ١ر٥	محل الاقامة	داخل القاهرة خارج القاهرة بالمدينة الجامعية	٢٧٩ ٥٤ ٦٧	٦٩ر٧٥ ١٣ر٥ ١٦ر٧٥
النوع	ذكر أنثى	١٦٦ ٢٣٤	٤١ر٥ ٥٨ر٥	العضوية فى تنظيمات طلابية	ليس عضواً عضو فى تنظيم عضو فى تنظيمين	١٩٥ ١٦٧ ٣٨	٤٨ر٧٥ ٤١ر٧٥ ٩ر٥
السنة الدراسية	الثالثة الرابعة	٢٧٢ ١٢٨	٦٨ ٣٢				
الحالة الدراسية	منتظم منتسب	٣٦٣ ٣٧	٩٠ر٧٥ ٩ر٢٥	عدد الخدمات التى حصل عليها	لم يحصل على خدمات خدمة واحدة خدمتين	١٠٧ ١٩٣ ١٠٠	٢٦ر٧٥ ٤٨ر٢٥ ٢٥ر-

(٢) الخصائص المميزة لمجتمع الدراسة من العاملين بجهاز رعاية الشباب بالكلية (ن = ١٥)

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتصل بوصف مجتمع الدراسة من العاملين بجهاز رعاية الشباب بالكلية ما يلى :-

- أن نسبة ٣٣ر٣٣٪ من مجتمع الدراسة من الذكور بينما النسبة الباقية وهى ٦٦ر٦٧٪ من الاناث وهذا يعنى أن النسبة الغالبة من الاناث مما قد يؤثر على فاعلية الخدمات المقدمة .
- أن ٣٣ر٣٣٪ حاصلون على بكالوريوس خدمة اجتماعية وأن ٦ر٦٧٪ ماجستير خدمة اجتماعية

بينما ٢٠٪ ليسانس آداب ، ٢٦٫٦٧٪ تربية رياضية وتمثل نسبة ٦٫٦٧٪ كل من تخصصات تربية فنية، اقتصاد منزلى وهذا يعنى تنوع التخصصات لمقابلة احتياجات الطلاب المتعددة وفقاً للأنشطة والخدمات التى تسعى رعاية الطلاب الجامعى لتحقيقها ، مما قد يساعد على زيادة فاعلية الخدمات المقدمة خاصة وأنه يتم توزيع العاملين للاشراف على الانشطة وفقاً لتخصصاتهم .

- أن متوسط مدة الخبرة للعمل فى مجال رعاية الشباب الجامعى هى ١١٫٧٣ سنة بانحراف معيارى =٣٫١٨ وهى مدة كافية لاكتساب خبرات ومهارات تؤهل العاملين من تقديم خدمات على درجة عالية مما يزيد من فاعلية الخدمات وكفاءة الجهاز فى تقديمها خاصة وأن النتائج أوضحت أن ٧٣٫٣٣٪ منهم حضروا دورات تدريبية خاصة بطبيعة عملهم فى مجال رعاية الطلاب وأن تلك الدورات قد شارك فى تنظيمها جهات متعددة منها إدارة رعاية طلاب الجامعة، المجلس الاعلى للشباب والرياضة، جمعية منع المسكرات ومكافحة المخدرات .
- أن نسبة ٥٣٫٣٣٪ قد تلقوا إعداداً نظرياً أثناء الدراسة الجامعية خاص برعاية الطلاب الجامعى بينما ١٣٫٣٣٪ منهم هم الذين تلقوا تدريباً ميدانياً خاص بذلك العمل .

ويوضح الجدول التالى تلك الخصائص

جدول رقم (٣)

يوضح الخصائص المميزة لمجتمع الدراسة من العاملين برعاية الطلاب بالكلية

المتغير	الاستجابة	العدد	النسبة٪	المتغير	الاستجابة	العدد	النسبة٪
النوع	ذكر	٥	٣٣٫٣٣	مدة الخبرة	-٢	٢	١٣٫٣٣
	أنثى	١٠	٦٦٫٦٧		-٦	٤	٢٦٫٦٧
المؤهل	ماجستير خدمة	١	٦٫٧٦		-١٠	٤	٢٦٫٦٧
	بكالوريوس خدمة	٥	٣٣٫٣٣		-١٤	٣	٢٠ر-
	ليسانس آداب	٣	٢٠ر-		١٨-٢٢	٢	١٣٫٣٣
	تربية رياضية	٤	٢٦٫٦٦	حضور دورات خاصة بطبيعة العمل	حضر	١١	٧٣٫٣٣
	تربية فنية	١	٦٫٦٧		لم يحضر	٤	٢٦٫٦٧
	اقتصاد منزلى	١	٦٫٦٧	الاعداد للعمل فى المجال	إعداد نظرى	٨	٥٣٫٣٣
					تدريب ميدانى	٢	١٣٫٣٣

ثانياً: النتائج الخاصة بفاعلية الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلاب:

تم حساب درجة مصداقية كل متغير من متغيرات الفاعلية والعبارات الخاصة به وتحويل المتغيرات الكيفية الى كمية على أساس نعم (٣) ، الى حد ما (٢) ، لا (١) لكل عبارة من العبارات وحسبت مجموع الاستجابات الخاصة بكل متغير (١٤ متغير) ثم حسبت درجة الفاعلية ككل وذلك وفقاً لما يلى :-

بالنسبة لكل عبارة : ضعيفة (صفر - ٤٠٠) ، متوسطة (٤٠١ - ٨٠٠) ، قوية (٨٠١ - ١٢٠٠)

بالنسبة لكل متغير : ضعيفة (صفر - ٢٠٠٠) ، متوسطة (٢٠٠١ - ٤٠٠٠) ، قوية (٤٠٠١ - ٦٠٠٠)

بالنسبة للفاعلية ككل : ضعيفة (صفر - ٢٨٠٠٠) ، متوسطة (٢٨٠٠١ - ٥٦٠٠٠) ، قوية (٥٦٠٠١ - ٨٤٠٠٠)

- ولقد أوضحت النتائج ما يلى :-

- أن رأى المبحوثين فى فاعلية الخدمات المقدمة لهم قد تحقق بدرجة مصداقية ٣٤ر٥٣٪ وهى درجة متوسطة .

- أن هناك تفاوت بين المتغيرات التى تقيس الفاعلية والعبارات الخاصة بكل متغير وأن ترتيب تلك المتغيرات يتضمن :

١- أن المتغيرات الخاصة بتأثير الخدمات على الطلاب واكسابهم المعارف والخبرات والمهارات وتعديل السلوك والاتجاهات تأخذ مرتبة متقدمة من بين متغيرات الفاعلية وقد يرجع ذلك لتنوع البرامج سواء ما كان منها مرتبط بلجان الاتحاد وأنشطته كالبرامج الثقافية أو الاجتماعية أو الرحلات أو الجوالة والخدمة العامة أو الانشطة الاخرى المرتبطة بالأسر الطلابية وما توفره تلك الانشطة والبرامج من معارف وخبرات للطلاب وكان ترتيبها كالتالى :-

أ - تنمية وإثراء معارف المستفيدين بنسبة ٧٣ر٥٨٪ وقد يرجع ذلك لوقوف الطلاب على المعارف وزيارتها نتيجة ممارستهم تلك الانشطة (فى المرتبة الاولى) .

ب - اكساب المستفيدين خبرات ومهارات بنسبة ٤٨ر٥٨٪ وهى نتيجة طبيعية لحصولهم على المعارف كما أن أنشطة الاسر الطلابية بوجه خاص تفيد الطلاب كثيراً من الخبرات والمهارات المرتبطة بالأنشطة الرياضية والفنية والثقافية (فى المرتبة الثانية) .

جـ- إحداث تغيير فى أنماط سلوك الطلاب بنسبة ٩٧ر٥٧٪ وقد يرجع ذلك لوجود الطلاب فى وسط جو جماعى وعمل مشترك مع آخرين تحت توجيه مشرفى الانشطة ورواد الاسر والانشطة مما يؤدى الى تعديل فى أنماط سلوكهم (فى المرتبة الثالثة) .

د- تعديل أو تغيير اتجاهات الطلاب بنسبة ٥٨ر٥٧٪ وقد يرجع ذلك الى ما يمر به الطلاب من معارف وخبرات ومهارات بما يؤدى الى تغيير إتجاهاتهم واكتساب اتجاهات إيجابية كالاستقلالية والاعتماد على النفس (فى المرتبة الرابعة) .

٢- يلى ذلك المتغير الخاص بمراعاة الاعتبارات الانسانية عند تقديم الخدمة للطلاب بنسبة ٥٥ر٥٧٪ وقد يرجع ذلك الى أن أغلب العاملين برعاية الشباب يوكدون أن تلك الخدمات حق من حقوق الطلاب كما أنهم معدين إعداداً يؤهلهم لمعاملة الطلاب بتلك الاعتبارات الانسانية (فى المرتبة الخامسة) ويرتبط به مراعا الخدمة لأخلاقيات ومبادئ المهنة عند تقديمها (فى المرتبة السابعة) .

٣-يلى ذلك فى المتغيرات ما يتعلق بقدرة الخدمات المقدمة على احداث تغيير فى المكانة الاجتماعية للطلاب بنسبة ٠٧ر٥٧٪ حيث أن اشتراك الطالب فى الانشطة والبرامج التى توفرها رعاية الطلاب أو تقلده منصباً خاصاً بإحدى الاسر الطلابية أو الاتحادات الطلابية يجعل للطالب مكانة أعلى بين زملائه من الطلاب (فى المرتبة السادسة) ويرتبط به قدرة الخدمة على إحداث تعديل أو تغيير فى الظروف البيئية غير المرغوبة بنسبة ٦٣ر٥٤٪ (فى المرتبة الثامنة) وقد يرجع ذلك الى أن الانشطة والبرامج التى تقدمها رعاية الطلاب تتضمن بعض المشروعات الخدمية للبيئة الداخلية (داخل الكلية) أو البيئة الخارجية المتمثلة فى مشروعات خدمة البيئة فى المجتمع المحلى المحيط بالجامعة .

كما يؤثر على فاعلية الخدمات المقدمة للطلاب بعض العوامل ولعل من أهمها :-

أ - سهولة وبساطة إجراءات حصول المستفيدين من الخدمة بنسبة ٣ر٥٢٪ (مرتبة تاسعة)

ب - مدى إتاحة الخدمة للمستفيدين الحقيقيين لها بنسبة ٥٧ر٤٩٪ حيث يحاول العاملون تقديم الخدمات على أساس شروط محددة لأحقية تقديم الخدمة (مرتبة حادية عشر) .

جـ - مدى توافق الخدمة مع توقعات المستفيدين منها بنسبة ١٢ر٤٦٪ (مرتبة ثالثة عشر) .

د - الحصول الفورى على الخدمة أو فى أقل وقت ممكن بنسبة ١٢ر٤٢٪ (مرتبة أخيرة) .

وقد يرجع إنخفاض معدل تلك العوامل لزيادة أعداد الطلاب بالكلية مع قلة أعداد العاملين برعاية الشباب من ناحية وصعوبة الاجراءات الخاصة بمنح بعض الخدمات للطلاب كالدعم أو التكافل أو تأخر حصول الطلاب على تلك الخدمات وهو ما سيتضح من رأى المبحوثين والعاملين فى الصعوبات التى تواجه تقديم الخدمات للطلاب بالصورة المطلوبة .

ويوضح الجدول التالى تلك المتغيرات كما يوضح ملحق رقم (١) النتائج الخاصة بالعبارات الدالة على كل متغير من المتغيرات الخاصة بفاعلية الخدمات .

جدول رقم (٤)

يوضح رأى المبحوثين فى فاعلية الخدمات المقدمة وفقاً لمتغيرات قياسها

م	المتغيرات	مجموع الاستجابات			التكرارات المرجحة	المعدل ٪	الدلالة	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا				
١	مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير فى أنماط سلوك المستفيدين	٥٠٥	٤٦٨	١٠٢٧	٣٤٧٨	٥٧٫٩٧	متوسط	٣
٢	مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين	٥١٨	٤٨٨	٩٩٤	٣٥٢٤	٥٨٫٧٣	»	١
٣	مدى قدرة الخدمة على تعديل أو تغيير اتجاهات المستفيدين	٤٩٤	٤٦٧	١٠٣٩	٣٤٥٥	٥٧٫٥٨	»	٤
٤	مدى قدرة الخدمة على اكساب المستفيدين خبرات ومهارات	٥٠٥	٤٩٩	٩٩٦	٣٥٠٩	٥٨٫٤٨	»	٢
٥	مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير فى المكانة الاجتماعية للمستفيدين	٤٦٩	٤٨٦	١٠٤٥	٣٤٢٤	٥٧٫٠٧	»	٦
٦	مدى قدرة الخدمة على إحداث تعديل أو تغيير فى الظروف البيئية غير المرغوبة	٤٢٤	٤٣٠	١١٤٦	٣٢٧٨	٥٤٫٦٣	»	٨
٧	مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على اشباع حاجة من الحاجات الاساسية للشباب	٣٤٥	٣١٠	١٣٤٥	٣٠٠٠	٥٠	»	١٠
٨	مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على مواجهة وحل مشكلة معينة	٢٦٢	٣٦٧	١٣٧١	٢٨٩١	٤٨٫١٨	»	١٢
٩	سهولة وبساطة إجراءات حصول المستفيدين على الخدمة	٣٧٢	٣٩٤	١٢٣٤	٣١٣٨	٥٢٫٣	»	٩
١٠	الحصول الفورى على الخدمة أو فى أقل وقت ممكن	١٦١	٢٠٥	١٦٣٤	٢٥٢٧	٤٢٫١٢	»	١٤
١١	مدى توافق الخدمة مع توقعات المستفيدين منها	٢٦٧	٢٥١	١٤٨٢	٢٧٨٥	٤٦٫٤٢	»	١٣
١٢	مدى إتاحة الخدمة للمستفيدين الحقيقيين لها	٣٣٦	٣٠٢	١٣٦٢	٢٩٧٤	٤٩٫٥٧	»	١١
١٣	مدى مراعاة الاعتبارات الانسانية عند تقديم الخدمة لمستحقيها	٤٦٢	٥٢٩	١٠٠٩	٣٤٥٣	٥٧٫٥٥	»	٥
١٤	مدى مراعة الخدمة لاخلاقيات ومبادئ المهنة عند تقديمها	٤٥٨	٤٥٦	١٠٨٦	٣٣٧٢	٥٦٫٢	»	٧
	المجمـــوع	٥٥٧٨	٥٦٥٢	١٦٧٧٠	٤٤٨٠٨	٥٣٫٣٤	متوسط	

وقد أوضحت نتائج تحليل محتوى تقارير الانشطة والخدمات المقدمة من رعاية الطلاب بالكلية (حتى نهاية الفصل الدراسى الأول لعام ١٩٩٥/١٩٩٦) أن أهم الخدمات التى قدمت تضمنت :(٣١)

١- **دعم الكتاب** : واستفاد منه (٤٥١) طالباً وطالبة فى السنوات الدراسية الاربع وذلك يقدر بمبلغ ٣٧ الف جنيه.

٢- **التكافل الاجتماعى** : واستفاد منه ٦٤٤ طالباً وطالبة بمبلغ ٣١٧٦٠ جنيهاً وتعددت أوجه الاستفادة على النحو التالى : إعانة المدينة الجامعية (٤٤٠طالباً) إعانة الاسكان الخارجى (١٣٧طالباً) ، إعانة شهرية (١١طالباً) ، تخفيض مصروفات (٣٦طالباً) ، حالات مرضية مزمنة (٢٠طالباً) .

٣- **النشاط الاجتماعى والرحلات** : استفاد منه حوالى (٧٥٠طالباً وطالبة) وتضمنت :

إجراء مسابقة الشطرنج ، زيارة المؤسسات الاجتماعية فى أعياد الطفولة ، رحلات الى كل من حديقة الفسطاط وبانوراما حرب أكتوبر، الاسماعيلية، الفيوم، رأس سدر، المحلة الكبرى، بورسعيد .

٤- **النشاط الثقافى** : استفاد منه حوالى (٣٥٠ طالباً وطالبة) وتضمنت تلك الانشطة الاشتراك فى مسابقات ثقافية على مستوى الكلية والجامعة ومنها :

المسابقة الاسلامية العامة، مسابقة حفظ القرآن الكريم، مسابقة الكاس لمين ، المسابقة الفكرية الثقافية، لقاء شباب الجماعات مع جامعة الزقازيق ، مسابقات موضوعات بحثية ، مسابقات الشعر والزجل والقصة القصيرة .

٥- **الجوالة والخدمة العامة** : استفاد من هذه الانشطة حوالى ٣٢٥ طالباً وطالبة وتضمنت :

معسكر الخدمة العامة المركزية على مستوى الجامعة ، معسكر اختيار عشيرة الجوالة بالاسكندرية ، الاستعداد للاشتراك فى مهرجان الجامعات ، معسكر استقبال الطلاب ، تنظيم لقاءات طلابية داخلية ، إقامة حفلات السمر .

٦- **النشاط الرياضى** : استفاد منه حوالى (٢٥٠ طالباً وطالبة) ومن أهم الانشطة :

الاشتراك فى الدورة التنشيطية التى تنظمها إدارة النشاط الرياضى بالجامعة ، تنظيم دورات فى لعبة تنس الطاولة داخلياً بالكلية ، الاشتراك فى البطولات الفردية التى تنظمها الجامعة (طلبة وطالبات) كتنس الطاولة ، المصارعة ، رفع الاثقال ، التايكوندو ، الاشتراك فى دورى الجامعة فى كرة القدم ، الطائرة ، السلة ، اليد ، الاشتراك فى بطولة اختراق الضاحية . وقد حصلت الكلية على المراكز الاولى فى أغلب تلك المشاركات .

٧- **الاسر الطلابية** : يشترك فى هذا النشاط (٨٠٠ طالب) وتضم الكلية خمس أسر طلابية هى أسرة مصر ٢٠٠٠ ، اسرة العروبة ، أسرة الشروق ، أسرة الاتحاد ، أسرة أصدقاء البيئة . وتمارس كل هذه الاسر كافة الانشطة الثقافية ، الفنية ، الاجتماعية ، الرحلات ، الجوالة والخدمة العامة - ومن أهم أنشطتها : إقامة مسابقات ، حفلات فنية ، تنظيم رحلات ، دورات رياضية ، ندوات توعية للطلاب ، وقد فازت إحدى الاسر بالمركز الاول على مستوى الجامعة وفازت أخرى

ثالثاً: النتائج الخاصة بكفاءة جهاز رعاية الطلاب من وجهة نظر العاملين:

تم حساب درجة مصداقية كل متغير من متغيرات الكفاءة والعبارات الخاصة به وتحويل المتغيرات الكيفية الى كمية على أساس نعم (٣) ، الى حد ما (٢) ، لا (١) لكل عبارة من العبارات وحساب مجموع الاستجابات الخاصة بكل متغير وللكفاءة ككل وفقاً لما يلى :

بالنسبة لكل عبارة : ضعيفة (صفر-١٥) ، متوسطة (١٦-٣٠) ، قوية (٣١-٤٥) .

بالنسبة لكل متغير : ضعيفة (صفر-٧٥) ، متوسطة (٧٦-١٥٠) ، قوية (١٥١-٢٢٥) .

بالنسبة للكفاءة ككل : ضعيفة (صفر-٧٥٠)، متوسطة (٧٥١-١٥٠٠) ، قوية (١٥٠١-٢٢٥٠)

ولقد أوضحت النتائج ما يلى :-

-أن رأى المبحوثين من العاملين بجهاز رعاية الطلاب فى كفاءة الجهاز تعادل ٦٣ر٦٩٪ بمعدل متوسط يقع بين (٧٥١-١٥٠٠) ويساوى ١٤٣٣.

- إن هناك تفاوت فى المتغيرات التى تقيس الكفاءة من وجهة نظرهم وتلك المتغيرات مرتبة تنازلياً وفقاً لما يلى :-

١- الاستخدام الامثل للامكانيات والموارد المتاحة بمعدل قوى = ٧٤ر٢٢٪ حيث يحاول العاملون استثمار تلك الامكانيات ويحرصون على عدم وجود فاقد وقد يرجع ذلك لقلة الموارد المتاحة إذا ما قيست باعداد الطلاب المستفيدين من الخدمات .

٢- التقليل ما أمكن من الفاقد المادى والبشرى والزمنى بمعدل قوى = ٧٢ر٤٤٪ ويرتبط ذلك بالمؤشر السابق حيث يحاول العاملون الاستفادة بالوقت ومحاولة حصول الطالب على الخدمات فى وقت مناسب واستخدام الموارد بأقصى ما يمكن وقد يرجع ذلك لقلة عدد العاملين بالجهاز بالرغم من وجود تقسيم عمل بينهم وفقاً للتخصصات لحسن تقديم الخدمات بالرغم من شكوى الطلاب من طول المدة التى يستغرقها الحصول على الخدمة.

٣- اتساق المخرجات مع الكمية المتوقعة من الطلاب بمعدل قوى = ٦٨ر٤٤٪ من خلال محاولة تنوع البرامج والخدمات وتعبيرها عن الاحتياجات الفعلية للطلاب ومحاولة زيادة كمها بحيث تكفى الاعداد المتزايدة من الطلاب وهو ما يمثل أحد الصعوبات التى حددها الطلاب من قلة الخدمات المقدمة وعدم تناسبها مع أعداد الطلاب .

٤- التقليل ما أمكن من نفقات تقديم الخدمة مقابل زيادة المردود بمعدل متوسط = ٦٦ر٢٢٪ وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات لتحقق الاهداف أو تحميل الطلاب جزء من النفقات وقد يرجع ذلك

الى ما أوضحه الطلاب من صعوبات تعترض حصولهم على الخدمات وأيضاً ما أوضحه العاملون من صعوبات ترتبط بقلة الامكانيات المتاحة مع تزايد أعداد الطلاب المتقدمين للحصول على الخدمات .

٥- إنتاجية العاملين بمعدل متوسط = ٦٤ر٤٤٪ ، حيث يحاول العاملون من خلال تخصصاتهم المتعددة ومهاراتهم من زيادة إنتاجيتهم فى توفير الخدمات للطلاب وإن كان يعترضهم صعوبات مرتبطة بنظام الاتصال وعدم إمكانية المتابعة الدورية لخدماتهم نظراً لثقل العمل وزيادته عن طاقتهم مما يجعل معظمهم مسئولون عن أنواع متعددة من الانشطة .

٦- اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع بمعدل متوسط = ٥٦ر٦٣٪ ، حيث يسعى العاملون لتوفير الخدمات التى تربط الطلاب بالمجتمع المحلى وتتمشى مع ثقافة المجتمع بالرغم مما يواجه العاملون من صعوبة فى تقييم الخدمات المقدمة لقلة عددهم من ناحية ولقلة خبرتهم بهذا الخصوص من ناحية أخرى .

٧- التكامل بين وحدات واقسام العمل داخل الجهاز بمعدل متوسط = ٧٨ر٦١٪ ، حيث يتعاون العاملون لانجاز الاهداف ووجود نظام اتصال داخلى يسمح بتقديم الخدمات بصورة أفضل بالرغم من أن العاملين قد أوضحوا أنه من الصعوبات التى تواجههم فى تقديم الخدمات هو ضعف التنسيق بين رعاية الطلاب بالكلية وإدارة رعاية الطلاب بالجامعة .

٨- معدلات أداء العاملين بمعدل متوسط = ٨٩ر٥٦٪ ، حيث يحاول العاملون تحقيق الاهداف والقيام بواجبهم ولكن تعترضهم بعض الصعوبات التى تحول دون ابتكار أساليب جديدة فى تقديم الخدمات أو تقييم العمل وهو ما أوضحه العاملون متمثلاً فى عدم عقد اجتماعات دورية لمناقشة الصعوبات التى تعوق العاملين فى تقديم الخدمات للطلاب .

٩- قدرة الجهاز على توفير الامكانيات والموارد المطلوبة بمعدل متوسط = ٧٨ر٥٣٪ ، حيث يسعى العاملون لتوفير تلك الامكانيات بالرغم من الصعوبات التى تعترضهم ومنها : قلة عددهم وقلة الموارد المالية وعدم توفر أماكن لبعض الانشطة أو دراسة المشكلات وهو ما أوضحه المبحوثون من الطلاب والعاملين كصعوبات تواجه الجهاز فى تقديم خدمات على درجة كبيرة من الفاعلية للطلاب.

١٠- توافر نظم معلومات كافية ودقيقة وحديثة بمعدل متوسط = ٦٣ر٤٨٪ حيث تمثل وجود قاعدة من المعلومات الكافية والدقيقة والحديثة أحد أهم الصعوبات التى تواجه العاملين فى تقديم خدمات ذات فاعلية وهو ما عبر عنه مل من الطلاب والعاملين بجهاز رعاية الطلاب .

ويوضح الجدول التالى تلك المتغيرات

كما يوضح ملحق رقم (٢) نتائج العبارات الخاصة بكل متغير من المتغيرات الخاصة بكفاءة الجهاز .

جدول رقم (٥)

يوضح رأى العاملين فى كفاءة جهاز رعاية الطلاب لتقديم الخدمات للمستفيدين

م	المتغيرات	مجموع الاستجابات			التكرارات المرجحة	المعدل ٪	الدلالة	الترتيب
		نعم	الى حد ما	لا				
١	مدى اتساق المخرجات مع الكمية المتوقعة من الطلاب	٢٩	٢١	٢٥	١٥٤	٦٨٫٤٤	قوية	٣
٢	مدى اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع	٢١	٢٦	٢٨	١٤٣	٦٣٫٥٦	متوسطة	٦
٣	معدلات أداء العاملين	١٨	١٧	٤٠	١٢٨	٥٦٫٨٩	»	٨
٤	إنتاجية العاملين	٢٣	٢٤	٢٨	١٤٥	٦٤٫٤٤	»	٥
٥	الاستخدام الامثل للامكانيات والموارد المتاحة	٣٣	٢٦	١٦	١٦٧	٧٤٫٢٢	قوية	١
٦	مدى قدرة الجهاز على توفير الامكانيات والموارد المطلوبة	١٤	١٨	٤٣	١٢١	٥٣٫٧٨	متوسطة	٩
٧	التقليل ما أمكن من نفقات تقديم الخدمة مقابل زيادة المردود	٢٥	٢٤	٢٦	١٤٩	٦٦٫٢٢	متوسطة	٤
٨	التقليل ما أمكن من الفاقد المادى والبشرى والزمنى	٣٥	١٨	٢٢	١٦٣	٧٢٫٤٤	قوية	٢
٩	مدى توافر نظم معلومات كافية ودقيقة وحديثة	١٣	٢٣	٣٩	١٢٤	٤٨٫٦٣	متوسطة	١٠
١٠	مدى التكامل بين وحدات وأقسام العمل داخل الجهاز	٢٠	٢٤	٣١	١٣٩	٦١٫٧٨	متوسطة	٧
	المجمـــوع	٢٣١	٢٢١	٢٩٨	١٤٣٢	٦٣٫٦٩	متوسط	

رابعاً: الصعوبات التى تواجه تقديم خدمات رعاية الطلاب بالكلية :

(١) الصعوبات من وجهة نظر الطلاب : (ن =٤٠٠)

أوضحت نتائج الدراسة تعدد الصعوبات التى تحد من فاعلية الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلاب وتتراوح تلك الصعوبات بين :

- صعوبات راجعة لقلة الموارد المالية والبشرية المتاحة للانشطة والخدمات .
- صعوبات راجعة لتضارب وقت النشاط مع وقت الدراسة .

- صعوبات راجعة بمعاملة العاملين برعاية الطلاب للطلاب .
- صعوبات راجعة لإجراءات الحصول على الخدمات .

ويوضح الجدول التالى الصعوبات من وجهة نظر الطلاب

جدول رقم (٦)

يوضح الصعوبات التى تحد من فاعلية خدمات رعاية الطلاب من وجهة نظرهم

م	الصعوبات	العدد	٪	الترتيب
١	عدم الاعلان عن نوعية الخدمات وشروط الاستفادة منها ومواعيد تقديم المستندات الميسرة لذلك	٣٤٢	٨٥,٥	٢
٢	قلة الموارد المالية بالنسبة لكثير من الانشطة وتأخر وصول الميزانية	١٣٧	٣٤,٢٥	٩
٣	طول المدة التى يستغرقها الحصول على الخدمات مما يقلل الاستفادة منها	٣٦٧	٩١,٧٥	١
٤	وجود نوع من التميز بين الطلاب للاستفادة من الخدمات ليس على أساس الحاجة الفعلية أو أحقيته للخدمة	٢٥٤	٦٣,٥	٤
٥	إستئثار بعض الطلاب بالخدمات مثل الرحلات والمعسكرات المدعومة من الجامعة أو المجلس الاعلى للشباب والرياضة	٢١٧	٥٤,٢٥	٦
٦	عدم توافر جو من الثقة والمعاملة الطيبة من العاملين برعاية الطلاب لطالبى الخدمات من الطلاب	١٩٦	٤٩	٧
٧	كثرة الاجراءات الروتينية والاوراق المطلوبة للحصول على الخدمات	٢١٩	٥٤,٧٥	٥
٨	تضارب وقت النشاط مع وقت الدراسة مما لا يتيح فرصة المشاركة والاستفادة من الانشطة	٣٠٦	٧٦,٥	٣
٩	قلة عدد العاملين برعاية الطلاب مما يحد من فرص الاستفادة من الانشطة	١٣٢	٣٣	١٠
١٠	قلة الخدمات المقدمة وعدم تناسبها مع أعداد الطلاب	١٨٧	٤٦,٧٥	٨
١١	ارتباط العاملين برعاية الطلاب بمواعيد الموظفين دون ارتباطه بتواجد الطلاب بعد انتهاء الدراسة	٧٧	١٩,٢٥	١٢
١٢	عدم قيام العاملين برعاية الشباب بالتعرف على المشكلات الحقيقية للطلاب	١٢٣	٣٠,٧٥	١١

(٢) الصعوبات من وجهة نظر العاملين برعاية الطلاب بالكلية : (ن=١٥)

أوضحت نتائج الدراسة تعدد الصعوبات التى تواجه قسم رعاية الطلاب من تقديم خدماته للطلاب وفاعلية تلك الخدمات وكفاءة الجهاز والعاملين به وتتراوح تلك الصعوبات بين :

- صعوبات راجعة للتنسيق بين رعاية الطلاب بالكلية وإدارة رعاية طلاب الجامعة
- صعوبات راجعة لعدم توافر الامكانيات المادية والبشرية لرعاية طلاب الكلية
- صعوبات راجعة للطلاب أنفسهم وزيادة أعدادهم
- صعوبات راجعة للتنسيق والمتابعة داخل جهاز رعاية الطلاب

وتمثل تلك الصعوبات مجتمعة عائقاً أمام الخدمات للطلاب ويوضح الجدول التالى استجابة العاملين برعاية طلاب الكلية لتلك الصعوبات

جدول رقم (٧)

يوضح الصعوبات من وجهة نظر العاملين برعاية الطلاب بالكلية

م	الصعوبات	العدد	الترتيب
١	عدم وجود محاسبين متفرغين للقسم ليقوموا بالصرف أثناء الانشطة ونسوية الحسابات	١٢	٤
٢	ضعف التنسيق بين رعاية الطلاب بالكلية وإدارة رعاية الطلاب بالجامعة	١٤	٢
٣	عدم توفر أماكن خاصة لدراسة الحالات الفردية والمشكلات الطلابية	١٢	٤
٤	زيادة أعداد الطلاب بالنسبة لأعداد العاملين برعاية الشباب	١٥	١
٥	ضعف المردود المادى الذى يتقاضاه العاملين	٦	١٠
٦	عدم تفهم القيادات الطلابية لأدوارهم	٨	٩
٧	قلة الامكانيات المتاحة لممارسة بعض الانشطة الرياضية وبعد الملاعب عن الكلية	٤	١١
٨	تزايد أعداد الطلاب المتقدمين للخدمات وقصر الوقت المطلوب فيه تسليم المستندات الدالة على تقديم الخدمة لا يساعد على التأكد من دقة الحالات ومدى استحقاقها	١٠	٧
٩	تأخر وصول الاعتمادات المالية من الجامعة والمجلس الاعلى للشباب مما يعوق تقديم الخدمة للطالب فى الوقت المناسب	١١	٦
١٠	عدم عقد اجتماعات دورية لمناقشة الصعوبات التى تعوق العاملين	٩	٨
١١	عدم توفر بيانات كافية وسريعة يعتمد عليها لتطوير الخدمات	١٣	٣

خامساً: بعض العلاقات المستنتجة من الدراسة الميدانية:

أوضحت الدراسة الميدانية مجموعة من العلاقات المستنتجة بين بعض العوامل الشخصية والدراسية للمبحوثين من الطلاب وبين تقديرهم لفاعلية الخدمات المقدمة لهم.

وتم الاعتماد على وسائل التحليل الاحصائى المناسبة لوحدة القياس المستخدمة لقياس المتغيرات موضع العلاقات بعد تجميع درجات كل طالب على مقياس الفاعلية وحساب درجة الفاعلية على أساس :

- درجة الفاعلية ضعيفة حتى ٧٠
- درجة الفاعلية متوسطة من ٧١-١٤٠
- درجة الفاعلية مرتفعة من ١٤١-٢١٠

وكانت أهم العلاقات المرتبطة بالمتغيرات الخاصة بالطلاب وفاعلية الخدمات:

١- وجود علاقة طردية ارتباطية موجبة بين سن المبحوثين من الطلاب وتقديرهم لفاعلية الخدمات حيث كانت كا٢ المحسوبة = ٢١ر٩٤١ وهى أكبر من كا٢ الجدولية عند مستوى معنوية (٠٥ر ، ٠١ر) حيث تساوى على التوالى (١٥ر٥٠٧ - ٠٩ر٢٠) عند درجات حرية= ٨ درجات وقد يرجع ذلك الى أن الطلاب الاكثر سناً هم الموجودون فى أعلى السنوات الدراسية مما أتاح لهم فرصة أكبر للتعامل مع رعاية الطلاب وبذا يمكن أن يكونوا أكثر قدرة على تقدير تلك الفاعلية ويؤكد ذلك حساب المتوسط المرجح لسن المبحوثين ودرجة الفاعلية حيث يساوى على الترتيب: (٥١ر ، ٥٢ر ، ٥٤ر، ٧٦ر ، ٨٣ر) .

٢- وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين الحالة الدراسية للمبحوثين ورأيهم فى فاعلية الخدمات حيث أوضحت النتائج أن معامل التوافق ضعيف = ٠٤٥ر ، وقد يرجع ذلك الى أن الطلاب المنتظمين أكثر قدرة على تقدير الفاعلية خاصة وأنهم يتمتعون بخدمات رعاية الطلاب أكثر مما يتاح للطلاب المنتسبين حيث أن هناك خدمات يحصل عليها المنتظمون دون المنتسبون .

٣- وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين السنة الدراسية وتقدير فاعلية الخدمات حيث كان معامل التوافق = ١٨٧ر وأوضحت النتائج أن طلاب الصف الرابع أكثر تقديراً للفاعلية من طلاب الصف الثالث وقد يرجع ذلك لأن هؤلاء الطلاب قد أتيح لهم التعامل أكثر مع خدمات رعاية الطلاب فهم أقدر على التقويم ويؤكد حساب المتوسط المرجع تلك النتائج حيث يساوى على التوالى (٥٨ر ، ٥١ر) .

٤- عدم وجود علاقة ارتباطية باستخدام كا٢ بين جنس الطلاب وبين رأيهم فى فاعلية الخدمات المقدمة لهم حيث اتضح أن كا٢ المحسوبة = ٤٤٨ر٤ وهى أقل من كا٢ الجدولية عند مستوى معنوية (٠١ر) ودرجات حرية = ٢ درجة حيث تساوى ٢١ر٩ وقد يرجع ذلك الى أن كل من الذكور والاناث من الطلاب يتمتعون بنفس القدر والنوع من الخدمات كما تتاح لهم نفس فرصة المشاركة فى الانشطة الطلابية التى تمثل جزءاً من الخدمات التى تقدمها رعاية الطلاب بالكلية .

٥- وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ضعيفة بين محل إقامة الطالب ورأيه فى فاعلية الخدمات المقدمة له حيث أتضح أن معامل جاما = ١ر ولعل ذلك يرجع الى أن الطلاب الذين يسكنون بالمدينة الجامعية أو داخل القاهرة الكبرى تتاح لهم فرصة المشاركة فى الانشطة أكثر من الطلاب من خارج القاهرة الذين يكونون منشغلين بالسفر يومياً الى محل إقامتهم ويؤكد ذلك حساب المتوسط المرجح حيث يساوى على التوالى : (٥٥ر ، ٥٤ر ، ٤٦ر) .

٦- وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة متوسطة بين اشتراك الطالب فى عضوية لجان فى الاتحاد أو أسر طلابية وبين رأيه فى فاعلية الخدمات المقدمة له حيث اتضح أن معامل جاما = ١٨ر وقد يرجع ذلك الى أن الطلاب كلما كانوا أعضاء فى تلك التنظيمات كلما اتيح لهم التعامل أكثر مع خدمات رعاية الطلاب وكانوا أكثر قدرة على تقييم تلك الخدمات ويؤكد ذلك حساب المتوسط المرجح حيث يساوى على التوالى : (٦١ر ، ٥٥ر ، ٥ر) .

٧- وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة ضعيفة بين حصول الطلاب على خدمات أكثر وبين رأيهم فى فاعلية الخدمات المقدمة حيث كان معامل جاما = ٢٢ر ولعل ذلك يرجع الى استفادتهم من تلك الخدمات وإمكانية تقييمها ويؤكد ذلك حساب المتوسط المرجح حيث يساوى على التوالى (٥٩ر ، ٥٤ر ، ٤٨ر) .

ويوضح الجدول التالى تلك العلاقات .

جدول رقم (٨)

يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الخاصة بالطلاب ورأيهم فى فاعلية الخدمات

المتغير	الاستجابات	الفاعلية			المعامل المستخدم	قيمته	الدلالة
		مرتفعة	متوسطة	منخفضة			
السن	٢١ - سنة	٣١	٣٥	١١٢	كا٢	٢١,٩٤١	وجود علاقة عكسية موجبة
	-٢٢	٢٩	٢٣	٩٣			
	-٢٣	١١	١٣	٣٢			
	-٢٤	٦	٧	٢			
	٢٥ سنة	٣	٣	-			
الحالة الدراسية	انتظام	٧٤	٧٢	٢١٧	التوافق	٠٤٥ر	وجود ارتباط ضعيف
	انتساب	٦	٩	٢٢			
السنة الدراسية	الرابعة	٣٣	٣٠	٦٥	التوافق	١٨٧ر	وجود ارتباط موجب ضعيف
	الثالثة	٤٧	٥١	١٧٤			
الجنس	ذكر	٢٥	٣٧	١٠٤	كا٢	٤,٤٤٨	عدم وجود علاقة
	أنثى	٥٥	٤٤	١٣٥			
محل اقامة الطالب	بالمدينة الجامعية	١٥	١٤	٣٨	جاما	١ر	علاقة طردية موجبة ضعيفة
	داخل القاهرة	٥٩	٥٨	١٦٢			
	خارج القاهرة	٦	٩	٣٩			
الاشتراك فى عضوية تنظيمات طلابية	عضو فى تنظيمين	١٠	١٢	١٦	جاما	١٨ر	علاقة طردية موجبة متوسطة
	عضو فى تنظيم	٣٧	٣٧	٩٣			
	ليس عضواً	٣٣	٣٢	١٣٠			
حصول الطالب على خدمات	حصل على خدمتين	٢٤	٢٩	٤٧	جاما	٢٢ر	علاقة طردية موجبة ضعيفة
	حصل على خدمة	٣٩	٤٠	١١٤			
	لم يحصل على خدمات	١٧	١٢	٧٨			

سادساً: مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة نسق رعاية الطلاب وفاعلية الخدمات التى يقدمها:

(١) الهدف من المؤشرات التخطيطية المقترحة:

من خلال تحليل نتائج الدراسات السابقة وما توصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج خاصة بكفاءة الجهاز وفاعلية الخدمات والصعوبات من وجهة نظر مقدمى الخدمة والمستفيدين وتحليل تقارير الانشطة والخدمات التى يوفرها نسق رعاية الطلاب بالكلية والاطار النظرى المحدد لما ينبغى أن يتحقق من أهداف ، **يمكن تحديد مؤشرات تخطيطية تهدف الى :**

أ - زيادة فاعلية الخدمات والانشطة المقدمة بحيث تساهم فى تحقيق أهداف نسق رعاية الطلاب على مستوى الكلية .

ب - زيادة كفاءة نسق رعاية الطلاب بما يساعد العاملين على تقديم خدمات أفضل .

(٢) الاساليب والمؤشرات التخطيطية التى تحقق الاهداف:

وتنقسم الى أساليب ومؤشرات تخطيطية خاصة بزيادة فاعلية الخدمات وأساليب ومؤشرات خاصة بزيادة كفاءة نسق رعاية الشباب .

أ- الاساليب والمؤشرات التخطيطية الخاصة بزيادة فاعلية الخدمات والانشطة:

مؤشرات خاصة بوضع خطة خدمات رعاية الطلاب بالكلية :

- توفر المعلومات والبيانات الكافية والسليمة والسريعة التى يمكن على أساسها وضع خطة رعاية الطلاب حتى تكون الخطة معبرة عن احتياجات الطلاب وذلك من خلال الدراسات والبحوث والمقترحات من وجهة نظر الطلاب ومقدمى الخدمات .
- اتاحة الفرصة للطلاب للاشتراك فى وضع الخطة طالما كان ذلك فى استطاعته حتى تكون معبرة عن احتياجاته ويكون متحمساً لتنفيذها .
- الاهتمام بدراسة الامكانيات المادية والبشرية المتاحة أو التى يمكن اتاحتها مثل المرافق والملاعب والادوات اللازمة لممارسة الانشطة أو الموارد اللازمة لتقديم الخدمات سواء على مستوى الكلية أو البيئة المحلية متمثلة فى الجامعة أو المجتمع المحيط بها حيث يمكن وضع خطة رعاية الطلاب على أساس من الواقع .
- ضرورة الاتفاق على معايير محددة واضحة لتحديد أولوية الخدمات والبرامج التى تتضمنها الخطة حتى تكون أكثر ارتباطاً باحتياجات الطلاب الواقعية .
- أخذ رأى العاملين بأجهزة رعاية الطلاب على مستوى الكلية من التخصصات المختلفة وكذا رواد الانشطة من أعضاء هيئة التدريس ووضعها فى الاعتبار عند التنسيق بين تلك الخطط النوعية

لتشملها الخطة العامة فى صورة متكاملة ومحققة للأهداف بحيث تتضمن برامج وخدمات ثقافية ورياضية وفنية وخدمة عامة ... الخ وذلك من خلال :

* عقد لقاءات دورية بين العاملين بالجهاز ورواد الانشطة والاسر الطلابية
* فتح قنوات إتصال بين جهاز رعاية الطلاب على مستوى الكلية وإدارة رعاية الطلاب على مستوى الجامعة لزيادة التنسيق ووضع الخطة .

مؤشرات خاصة بتنفيذ خدمات رعاية الطلاب :

- تحديد أهداف واضحة ،معلنة لخدمات رعاية الطلاب والالتزام بالإعلان عن تلك الخدمات فى أماكن واضحة ومعروفة للطلاب تتضمن نوعية الخدمات التى يقدمها نسق رعاية الطلاب ، شروط حصول الطالب على كل خدمة ، المستندات المطلوبة لحصوله على الخدمة ، موعد تقديم تلك المستندات ، وقت تقديمها ، المسئول عن تلك الخدمة ... الخ ، حتى يتسنى للطلاب التقدم للاستفادة من تلك الخدمات وفقاً للشروط المحددة والمعلنة .
- العمل على زيادة الميزانية المخصصة لخدمات رعاية الطلاب والانشطة النوعية والاستفادة من خدمات المجلس الاعلى للشباب والرياضة والمؤسسات الانتاجية الموجودة بالبيئة المحلية واشراك الطلاب فى مشروعات خدمة البيئة حتى يمكن أن تغطى الخدمات الزيادة المضطردة فى أعداد الطلاب بالكلية .
- توفير الاماكن اللازمة والملائمة لممارسة الانشطة وتقديم الخدمات ومنها على سبيل المثال : توفير مكان خاص يمكن للاخصائى فيه دراسة الحالات الفردية للطلاب بما يضمن السرية أو تأجير بعض الملاعب القريبة من عين حلوان لإقامة النشاط المركزى فى حالة عدم اكتمال الملاعب أو أماكن ممارسة الاسر الطلابية لأنشطتها .
- أن تتضمن برامج رعاية الطلاب والخدمات المقدمة لهم برامج تحقق البعد العلاجى الذى يتمثل فى التخلص من مشكلات الطلاب ، والبعد الوقائى الذى يهتم بوقايتهم من الوقوع فى تلك المشكلات إضافة الى البعد التنموى المتمثل فى استثمار طاقات الطلاب وقدراتهم والعمل على تنميتها والاستفادة منها .
- مراعاة تقديم الخدمات الطلابية فى المواعيد الملائمة وعدم تأخرها قدر الامكان خاصة تلك الخدمات الملحة للطلاب كدعم الكتاب أو إعانة السكن الخارجى أو التكافل الاجتماعى .

- عقد لقاء فى بداية العام مع الطلاب خاصة طلاب السنة الاولى يتم فيه تعرف الطلاب على إختصاصات نسق رعاية الطلاب ودور كل من العاملين فيه وكيفية الاستفادة من خدماته وفقاً لاحتياجاتهم .
- ضرورة وصول الاعتمادات المالية خلال الاجازة الصيفية لأنشطة رخدمات الفصل الاول وخلال أجازة نصف العام بالنسبة للفصل الثانى نظراً لتأخر وصول الاعتمادات المالية لبعض الانشطة مما يؤثر على فاعلية الخدمات المقدمة وتأخر تقديمها فى المواعيد التى تحقق استفادة الطلاب منها .

مؤشرات خاصة بمتابعة وتقويم خدمات رعاية الطلاب :

- الاهتمام بالمتابعة المرحلية للبرامج والخدمات المقدمة والتى يتم تنفيذها للوقوف على مدى تحقيقها لأهدافها واتخاذ الاجراءات الكفيلة بتصحيح مسارها بحيث تكون أكثر فاعلية فى تحقيق الاهداف.
- تحديد معايير متفق عليها تكون أساساً للمتابعة المرحلية والتقويم النهائى حتى تكون المقارنة بين ما يجب أن يتحقق وما يتحقق فعلاً معبرة عن مدى تحقيق الاهداف .
- الاهتمام بتسجيل الانشطة والخدمات المقدمة وكتابة التقارير الدورية والتى من خلالها يمكن توفير البيانات الصحيحة والكافية والسليمة التى يمكن على أساسها تقييم الخدمات وتحديد أسباب تحقيق ما تحقق وأسباب عدم تحقيق القدر الآخر واتخاذ إجراءات التطوير .
- تحديد المسئولين عن عملية المتابعة والتقويم والوقت الخاص بذلك للتعرف على فاعلية خدمات وبرامج رعاية الطلاب مع الوضع فى الاعتبار أخذ رأى كافة المستفيدين ومقدمى الخدمة عند تقييم الخدمات حتى تكون أكثر واقعية ، مع تحديد أنواع الرقابة على العاملين لمتابعة قيامهم بأدوارهم وفقاً لما هم محدد لهم .

ب- الاساليب والمؤشرات الخاصة بزيادة كفاءة نسق رعاية الطلاب:

- استكمال الهيكل البنائى من التخصصات المتعددة والمتنوعة التى يحتاجها العمل بنسق رعاية الطلاب من أخصائيين اجتماعيين ورياضيين وفنيين حتى يمكنهم الاشراف على وضع وتنفيذ برامج وخدمات رعاية الطلاب بما يتناسب مع الاعداد المتزايدة من هؤلاء الطلاب وتتعدد الخدمات التى يستهدفها الجهاز بحيث يتضمن ذلك تحديد الوظائف الضرورية لعمل النسق ثم ترتيب هذه الوظائف فى مستويات متدرجة وتحديد العلاقة الوظيفية بينها .
- تعيين محاسبين متفرغين لأعمال الجهاز وليسوا منتدبين من الشئون المالية والادارية كما هو متبع الآن بحيث يكونوا مسئولين عن تسوية السلف وصرف الشيكات حتى يتفرغ مشرفى الانشطة للاهتمام بعملهم المهنى .

- توفير الاماكن المخصصة للعاملين بحيث تضمن السرية قدر الامكان فى التعامل مع الطلاب وتوفر لهم إمكانية ممارسة الانشطة والحصول على الخدمات بصورة أفضل .
- الاهتمام بتوصيف الوظائف أى تحديد المهام والمسؤليات المختلفة المتصلة بكل وظيفة وتحديد اختصاصات وأدوار كل من العاملين بنسق رعاية الطلاب وفقاً لتخصصاتهم ونوعية الخدمات المسئولين عنها مع ضمان تفهم كل منهم لأدوار الآخرين وتقديم الخدمات على أسس العمل الفريقى الذى يضمن قيام كل متخصص بدوره مع تكامل الادوار لتحقيق كفاءة النسق بما يساهم فى تقديم الخدمات بصورة أكثر فاعلية .
- الاهتمام بتحليل وظائف العاملين بنسق رعاية الطلاب وتحديد الخصائص والصفات الشخصية والمعارف والخبرات والمهارات التى يجب أن تتوافر لديهم والاهتمام باختيارهم وفق هذه المواصفات الى جانب الاهتمام بتدريبهم قبل وأثناء العمل للوقوف على الاتجاهات الحديثة فى التعامل مع الطلاب وتوفير الخدمات المتكاملة لهم .
- الاهتمام بعقد اجتماعات دورية للعاملين والتعرف على مشكلات العمل ومتابعة أعماله وتقييم الانشطة والخدمات المقدمة سواء كانت مركزية أو داخلية وإظهار التميز فى الأداء وتقدير القائمين عليه .
- ضرورة وضع اللوائح والقوانين وتحديد الخطوات الاجرائية التى تتبع فى تقديم الخدمات خاصة فى دعم الكتاب والتكافل الاجتماعى ونظام الصرف من الصناديق فى جميع الكليات لأنه يوجد اختلاف حالياً بين كلية وأخرى لعدم وجود نظم تحدد ذلك مما قد يؤدى الى تجاوزات غير مقصودة من العاملين .
- عمل دورات خاصة برؤساء أقسام رعاية الطلاب تتضمن تنمية المعارف والخبرات والمهارات فى ذلك الجانب والتعرف على الاسلوب الامثل لكل ما تتطلبه تلك الوظيفة ، خاصة وأن رؤساء الاقسام إما أن يكونوا أخصائيين اجتماعيين أو رياضيين وفى كلتا الحالتين فهم غير ملمين بالأنشطة الاخرى بل يتم اعتمادهم فى بعض الاحيان على سؤال الآخرين والاجتهاد بقدر الامكان .
- عدم تخصيص مواعيد العمل الخاصة بالعاملين فى نسق رعاية الطلاب كبقية العاملين بالكلية بل يفضل أن يكون بنظام الوردية حتى نضمن تواجد هؤلاء العاملين فى أوقات تواجد الطلاب بعد المحاضرات خاصة وأنه لا يوجد أوقات فراغ بين المحاضرات مما يؤثر على اتصال الطلاب بالعاملين بالنسق والاستفادة من خدماته .
- زيادة الحوافز للعاملين بأنساق رعاية الطلاب بما يمكنهم مع ممارسة عملهم فى الاوقات المختلفة والاضافية حتى يتمكن أغلب الطلاب من الاستفادة من الخدمات خاصة مع قلة عدد العاملين وزيادة أعداد الطلاب .

مراجـــع الدراســـة

١- رجاء عبد الحميد الحبش : دور رعاية الشباب فى التعليم العالى فى تحقيق أهداف التنمية ، (القاهرة ، ماجستير ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ١٩٧٤)

٢- سعودى عبد الهادى حسين : دور الاخصائى الاجتماعى مع الاتحادات الطلابية (القاهرة، رسالة ماجستير ، كلية الخدمة ، جامعة حلوان ، ١٩٧٦)

٣- أمينة حمزة الجندى : خطط رعاية الشباب بجامعة حلوان (القاهرة ، ماجستير ، كلية الخدمة ، جامعة حلوان ، ١٩٧٨) .

٤- عبد الرحمن صوفى عثمان : المعوقات التى تواجه أجهزة رعاية الشباب الجامعى والتخطيط لمواجهتها (القاهرة ، المؤتمر الاول لكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، ١٩٨٧) .

٥- سهام على أحمد : دراسة تقويمية لبرامج رعاية الشباب بجامعة الكويت (القاهرة ، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، ١٩٨٩) .

٦- محمد عبد الفتاح محمد عبد الله : دراسة تحليلية لمحددات العمل الفريقى بممارسات الخدمة الاجتماعية رؤية واقعية بأجهزة رعاية الشباب جامعة الاسكندرية (الفيوم ، المؤتمر الرابع لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٩١) .

٧- رفعت عبد الباسط محمود : دراسة تقويمية لدور الاخصائى الاجتماعى مع فريق العمل فى مجال رعاية الشباب (الفيوم ، المؤتمر الرابع لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٩١) .

٨- رياض أمين حمزاوى : تقويم فعالية مشروعات الأسر المنتجة (الفيوم ، المؤتمر الرابع لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٩١) ص ص ٧٣٨-٧٣٩ .

(9) Armando Morales, Bradford W. Sheafor: Social Work A. Profession of Many Faces (London, Allyn and Bacon, Boston , 1989) P. 589 .

١٠- سيد أبو بكر حسانين : الخدمة الاجتماعية ، النشأة والتطور (القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٦) ص ص ١٧١-١٨١ .

١١- عبد المحى محمود حسن : الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية (الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٦) ص ١٧١ .

١٢- فؤاد سيد موسى وآخرون : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب (القاهرة ، دار النهضة العربية، ١٩٩٥) ص ٢٠ .

(13) Fernando J. Galan : Youth Services In Encyclopedia of Social Work (19 th Edition, NASW, Press, 1995) P. 2561 .

١٤- محمد على محمد : الشباب العربى والتغير الاجتماعى (الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٥) ص ١٠٤ .

(15) Fernando J. Galan : op. cit P. 2562 .

١٦- راجع كل من :

- جامعة حلوان ، الادارة العامة لرعاية الطلاب : دليل الخدمات الطلابية للعام الدراسى ١٩٩٦/٩٥ (القاهرة، العلاقات العامة، مطابع جامعة حلوان ، ١٩٩٥) ص ص ١-١٠ .

- جامعة حلوان ، مركز خدمة المجتمع : دليل الطالب ١٩٩٦/٩٥ (القاهرة، مركز خدمة المجتمع، مطابع جامعة حلوان، ١٩٩٥) ص ص ٣٨-٤٠ .

(17) Maria O' Neil Mcmahon : The General Method of Social Work Practice . Aproblem. Solving Approach (New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1990) P.P. 4-5 .

(18) Leon H. Ginsberg : The Practice of Social Work in Public Welfare (New York , the Free Press, Adivision of Macmillan Publishing Co, Inc., 1983) PP. 16-17 .

(19) Ralph M. Kramer, Harry Specht (Editors) : Reading In Community Organization Practice (N. J, 3 ed, prentice - Hall, Englewood chiffs, 1983) PP. 43-45 .

٢٠- عبد العزيز عبد الله مختار : التخطيط لتنمية المجتمع (الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥) ص ص ٣٢٨-٣٢٩ .

(21) Ralph M. Kramer : op. cit , P. 426 .

(22) Maria O, Neil MCMahon : op. cit, P. 183 .

(23) Michael J. Austin and Associates : Evaluating your Agencys Programs (London, Sage Publication Beverly Hills, 1987) P.11

(٢٤) عبد العزيز عبد الله مختار : طرق البحث للخدمة الاجتماعية (الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥) ص ٣٦٧

(25) Edith M. Freeman : School Social Work Overview in Encyclopedia of Social Work (19 th Edition, NASW, Press, 1995) P. 2095 .

(26) Isadora Hare : School - Linked Services In Encyclopedia of social work , 1995 Ibid , P. 2100 .

(٢٧) سبق للباحث أن استخدم تلك الاطر التصورية فى دراسة بعنوان : فعالية الخدمات الاجتماعية بأندية المسنين (الفيوم ، المؤتمر العلمى السابع لكلية الخدمة ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٤) .

(٢٨) عبد العزيز عبد الله مختار : طرق البحث - مرجع سبق ذكره ص ص ٣٦٩-٣٧٠ .

(29) Rino J. Patti: Managing For Service Effectiveness In Social Welfare Organizations in Social Work , Journal of the National Association of social workers, Septemper - October 1987 , Volum 32 , Number 5, pp. 377-380 .

نقلاً عن : عبد العزيز عبد الله مختار : طرق البحث للخدمة الاجتماعية - مرجع سبق ذكره ص ص ٣٦٧-٣٦٩ .

٣٠- تم عرض الاستمارتين على كل من : أ.د. نصيف فهمى منقريوس ، أ.م.د. عبد الرحمن صوفى، د. عصام عبد الرازق، د. على ابراهيم محرم ، د. فؤاد سيد موسى، د.عفاف عبد المنعم ، د.أحمد حمزة .

٣١- تحليل محتوى تقارير اللجان النوعية للخدمات المقدمة فى الفصل الدراسى الاول (١٩٩٥/١٩٩٦) ومقابلة مع رئيس قسم رعاية الطلاب بالكلية .

ملحق رقم (١)

«تقويم خدمات نسق رعاية الشباب الجامعى» استمار الطلاب

يهدف الباحث للتعرف على مدى فاعلية خدمات رعاية الطلاب بهدف تقويمها والتعرف على الصعوبات التى تواجه الطلاب للاستفادة من تلك الخدمات . لذا يطيب للباحث أن يشكر لكن حسن مساهمتكم فى الاستجابة الموضوعية لأسئلة هذا الاستبيان بوضع علامة ( ) تحت الاستجابة التى تناسبك أمام كل عبارة من العبارات .

(علماً بأن هذه البيانات سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمى)

أولا: بيانات أولية :

١- السنة الدراسية: ثالثة ( ) ، رابعة ( )

٢- الوضع الدراسى : منتظم ( ) ، منتسب ( )

٣- السن : ســنــة

٤- النوع : ذكر ( ) ، أنثى ( )

٥- محل السكن : داخل القاهرة ( ) ، خارج القاهرة ( ) ، المدينة الجامعية ( )

٦- العضوية فى لجان بالكلية : عضو فى تنظيم ( )، عضو فى تنظيمين ( ) ، ليس عضواً ( )

٧- الخدمات التى حصلت عليها من رعاية طلاب الكلية :

أ -

ب -

جـ -

٨- ما هى الصعوبات التى تحول دون حصولك على خدمات رعاية الطلاب بالكلية ؟

ثانياً: معايير ومتغيرات قياس الفاعلية :

م	العبـــــارات	نعم	الى حدما	لا
١	تساهم الخدمات فى تخلى الطلاب عن بعض الصفات غير المرغوبة والجوانب السلبية فى شخصياتهم	٩٨	٨٢	٢٢٠
٢	تساعد الخدمات المقدمة الطلاب على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين	١٠٧	١٠٤	١٨٩
٣	تحقق الخدمات التأثير على سلوك الطلاب تحقيقاً للانضباط والالتزام	٩٦	٨٥	٢١٩
٤	تساهم الخدمات فى تعويد الطلاب على تحمل المسئولية	١١٩	٩٣	١١٨
٥	تحقق خدمات رعاية الطلاب تدعيماً لجوانب القوة فى شخصياتهم	٨٥	١٠٤	٢١١
٦	تزيد الخدمات معارف الطلاب بالموارد والأنشطة التى يمكن حصولهم عليها بالكلية	١١٧	٩١	١٩٢
٧	تساهم الخدمات فى زيادة التحصيل الدراسى للطلاب	١٢٣	١٠٤	١٧٣
٨	تنمى الخدمات قدرة الطلاب على التفكير العلمى الموضوعى	٦٢	٨٥	٢٥٣
٩	توفر خدمات رعاية الطلاب معارف يحتاجها الطلاب فى حياتهم الجامعية	١٢٤	٩٦	١٨٠
١٠	تساهم الخدمات فى حماية الطلاب من الافكار الخاطئة والانحراف الفكرى	٩٢	١١٢	١٩٦
١١	تؤدى الخدمات الى اعتماد الطلاب على النفس بدلاً من الاتكالية فى اشباع احتياجاتهم	٧٧	٩٢	٢٣١
١٢	تعدل خدمات رعاية الطلاب من قيم واتجاهات الطالب الجامعى نحو الآخرين	١١٥	٩٧	١٨٨
١٣	تساهم الخدمات فى تنمية روح المنافسة بين الطلاب	٨٢	٨٣	٢٣٥
١٤	تساعد الخدمات الطلاب على تعديل اتجاهاتهم نحو أنفسهم	١١٣	١٠٢	١٨٥
١٥	تؤدى الاستفادة من الخدمات التى تمثل الطلاب للاتجاهات المجتمعية الايجابية	١٠٧	٩٣	٢٠٠
١٦	توفر الخدمات المقدمة للطلاب خبرات متنوعة	١١٢	١٠٧	١٨١
١٧	تتنوع خدمات رعاية الطلاب لتكسبهم مهارات تزيد من قدرتهم الانتاجية	٨٢	٩٥	٢٢٣
١٨	تتيح خدمات رعاية الطلاب الفرصة لتنمية الهوايات لدى الشباب الجامعى	٩٧	٩٩	٢٠٤
١٩	تتيح خدمات رعاية الطلاب فرص التزود بالخبرات الجماعية للطلاب	١٢٥	٨٣	١٩٢
٢٠	تتيح الخدمات فرصة التعاون وتبادل الاراء والخبرات بين الطلاب	٨٩	١١٥	١٩٦
٢١	تحسن خدمات رعاية الطلاب من الوظيفة الاجتماعية للطالب	٧٣	٨٢	٢٤٥
٢٢	تتيح خدمات رعاية الطلاب الفرصة لمشاركة الطلاب فى الحياة اليومية	١٤٢	١١٧	١٤١
٢٣	تساعد خدمات رعاية الطلاب فى أعطاء الطالب مكانة اجتماعية بين الطلاب	٩٦	١١٠	١٩٤
٢٤	تؤدى الخدمات الى فهم الطالب لذاته وتأكيدها وإثباتها	٨٣	٩٢	٢٢٥
٢٥	الاستفادة من الخدمات تشعر الطالب بقيمته بالنسبة للطلاب الآخرين	٧٥	٨٥	٢٤٠
٢٦	تراعى خدمات رعاية الطلاب تحقيق أهداف المجتمع	٩٢	١٠٧	٢٠١
٢٧	خدمات رعاية الطلاب تؤدى الى توافق الطلاب مع التغير الحادث فى المجتمع	٨٧	٩٣	٢٢٠
٢٨	يبذل العاملون برعاية الطلاب جهودهم لزيادة أعداد الطلاب المستفيدين من خدماتها	٧٨	٦٤	٢٥٨
٢٩	يسعى العاملون الى تعديل الظروف التى تحول دون استفادة الطلاب من الخدمات	١٠٥	١١١	١٨٤
٣٠	يعدل العاملون برعاية الطلاب من مواعيد تقديم الخدمات لتناسب ظروف الطلاب	٦٢	٥٥	٢٨٣
٣١	يطور العاملون برعاية الطلاب الخدمات لتواجه الاحتياجات المتغيرة للطالب الجامعى	١٢٢	٨٧	١٩١
٣٢	الخدمات المقدمة تشبع الاحتياجات وتحقق الرعاية المتكاملة للطلاب	٤٣	٥٢	٣٠٥
٣٣	تؤدى خدمات رعاية الطلاب الى تكيف الطلاب فى هذه المرحلة من حياتهم	٦٢	٥٧	٢٨١
٣٤	يقوم العاملون بتحديد الخدمات التى تقابل احتياجات الطلاب على أساس علمى لدراستها	٤٥	٤٢	٣١٣
٣٥	يتوفر برعاية الطلاب عديد من المتخصصين بما يمكنهم من اشباع الاحتياجات المتعددة للطلاب	٧٣	٧٢	٢٥٥
٣٦	يسعى العاملون برعاية الطلاب الى اكتشاف مشكلات الطلاب والعمل على مواجهتها	٨٢	٩٧	٢٢١
٣٧	يقوم العاملون برعاية الطلاب بتحديد أولوية مشكلات الطلاب وفق معايير محددة	٤٣	٤٩	٣٠٨

م	العبـــــارات	نعم	الى حدما	لا
٣٨	يتخذ العاملون برعاية الطلاب الاجراءات الخاصة بحل المشكلات فور ظهورها	٤٢	٦٥	٢٩٣
٣٩	خدمات رعاية الطلاب تساعد على مواجهة المشكلات الفردية لهم	٣٣	٦٩	٢٩٨
٤٠	تتوفر برعاية الطلاب الخبرات التى تساهم فى حل المشكلات العامة للطلاب	٦٢	٨٧	٢٥١
٤١	إجراءات الحصول على خدمات رعاية الطلاب واضحة ومعلنة لهم	٨٢	٩٥	٢٢٣
٤٢	ييسر العاملون برعاية الطلاب من إجراءات الحصول على خدماتها باستمرار	٧٣	١٠٢	٢٢٥
٤٣	الموارد اللازمة لتقديم خدمات رعاية الطلاب متوفرة مما يسهل الحصول عليها	٤٥	٣٣	٣٢٢
٤٤	يستعين العاملون برعاية الطلاب بأساليب ميسرة لحصول الطلاب على الخدمات	٦٥	٨٢	٢٥٣
٤٥	خدمات رعاية الطلاب متاحة للطلاب فى أى وقت من أوقات العمل	١٠٧	٨٢	٢١١
٤٦	يوجد مرونة فى تقديم خدمات رعاية الطلاب	٤٥	٥٢	٣٠٣
٤٧	لا أشعر بأى تأخير فى حصولى على خدمات رعاية الطلاب عندما أطلبها	٣٢	٤٧	٣٢١
٤٨	العاملون برعاية الطلاب مدركون لدورهم مما يساعد على تقديم الخدمات بسرعة	٣٧	٤٤	٣١٩
٤٩	إجراءات الحصول على خدمات رعاية الطلاب لا تحتاج الى وقت طويل	٢٢	٣٥	٣٤٣
٥٠	يتوفر بجهاز رعاية الطلاب برنامج زمنى للانتهاء من تقديم الخدمات للطلاب	٢٥	٢٧	٣٤٨
٥١	أشعر بالرضا تجاه كفاءة الخدمات التى يقدمها العاملون برعاية الطلاب	٥٧	٤٢	٣٠١
٥٢	يقدم جهاز رعاية الطلاب الخدمات التى أحتاجها فعلاً	٦٢	٥٣	٢٨٥
٥٣	العاملون برعاية الطلاب قادرون على تقديم الخدمات التى يتوقعها الطلاب	٥٦	٧٢	٢٧٢
٥٤	لا أبحث عن مؤسسات أخرى تقدم نفس الخدمات التى تقدمها رعاية الطلاب بالكلية	٤٥	٣٢	٣٢٣
٥٥	مستوى أداء الخدمات التى يقدمها جهاز رعاية الطلاب يرضى الطلاب	٤٧	٥٢	٣٠١
٥٦	يهتم العاملون برعاية الطلاب بتقديم الخدمات لمن يحتاجها فعلاً من الطلاب	٩٢	٧٣	٢٣٥
٥٧	اعتقد اننى أحصل على خدمات رعاية الطلاب فى الوقت المناسب تماماً	٥٣	٣٢	٣١٥
٥٨	يحرص العاملون على تقديم الخدمات وفقاً للقواعد المحددة لاستفادة الطلاب من الخدمات	٦٢	٤٩	٢٨٩
٥٩	لا تقتصر خدمات رعاية الطلاب على البعض دون الآخرين	٧٧	٦٢	٢٦١
٦٠	يؤدى معظم العاملون برعاية الطلاب دورهم دون مجاملة لأحد	٥٢	٨٦	٢٦٢
٦١	ينظر العاملون برعاية الطلاب للمستفيدين من الطلاب نظرة احترام	٨٥	١١٥	٢٠٠
٦٢	أحس أننى بين أسرتى وأصدقائى عند طلب أى خدمة من خدمات رعاية الطلاب	٨٧	١١٤	١٩٩
٦٣	يحرص العاملون برعاية الطلاب على زيادة علاقتهم الطيبة بالطلاب	٨٣	٢٩	٢٢٥
٦٤	يسود جو من العلاقات الطيبة بين العاملين برعاية الطلاب مما يساهم فى تكامل الخدمات المقدمة	٩٥	٨٢	٢٢٣
٦٥	يضع العاملون برعاية الطلاب كرامة الطلاب فى المقام الاول عند التعامل معهم	١١٢	١٢٦	١٦٢
٦٦	يحرص العاملون على مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب عند تقديم الخدمات	٨٧	١٠٢	٢١١
٦٧	يحترم العاملون برعاية الطلاب خصوصية الطلاب ويحافظون على أسرارهم	١١٣	١١٧	١٧٠
٦٨	يتيح العاملون برعاية الطلاب الفرصة للطلاب فى إختيار الخدمات التى تتمشى مع ظروفهم	٩٣	٨٨	٢١٩
٦٩	يراعى العاملون برعاية الطلاب الشمول والتكامل فى الخدمات المقدمة للطلاب	١٠٢	٩٧	٢٠١
٧٠	يتوفر لدى العاملون معلومات كاملة ودقيقة عن مدى طبيعة الخدمات المتاحة للطلاب	٦٣	٥٢	٢٨٥

ملحق رقم (٢)

«تقويم خدمات نسق رعاية الشباب الجامعى» استمار العاملين

يهدف الباحث للتعرف على كفاءة نسق رعاية الطلاب بالكلية والتعرف على الصعوبات التى تواجه العاملين فى القيام بمهامهم لذا يطيب للباحث أن يشكر لكم حسن مساهمتكم فى الاستجابة الموضوعية لأسئلة هذا الاستبيان بوضع علامة ( ) تحت الاستجابة التى تناسبك أمام كل عبارة من العبارات .

(علماً بأن هذه البيانات سرية ولاتستخدم إلا لغرض البحث العلمى)

أولا بيانات أولية :

١- السن : سنة

٢- النوع : ذكر ( ) ، أنثى ( )

٣- الحالة الاجتماعية :

٤- المؤهل :

٥- سنة الحصول عليه :

٦- الانشطة المسئول عنها :

٧- عدد سنوات الخبرة فى مجال رعاية الطلاب الجامعى : سنة

٨- عدد سنوات الخبرة فى مجالات أخرى مرتبطة برعاية الطلاب : سنة

٩- هل تلقيت إعداداً نظرياً أثناء دراستك الجامعية يرتبط برعاية الطالب الجامعى : نعم ( ) ، لا ( )

١٠- هل تلقيت تدريباً ميدانياً أثناء دراستك الجامعية يرتبط برعاية الطلاب : نعم ( ) ، لا ( )

١١-هل حضرت دورات تدريبية خاصة بعملك برعاية الطالب الجامعى : نعم ( ) ، لا ( )

١٢- فى حالة الاستجابة بنعم على س ١١

- ما هى الجهة التى نظمت تلك الدورات ؟

١٣- ما عدد تلك الدورات؟ ( ) دورة

١٤- ما هى الصعوبات التى تواجهك فى عملك برعاية الطلاب بالكلية ؟

ثانياً: معايير ومتغيرات قياس الكفاءة:

م	العبـــــارات	نعم	الى حدما	لا
١	تتنوع برامج وخدمات رعاية الطلاب بالكلية لتشبع الاحتياجات المتعددة لهم	٩	٣	٣
٢	كم الخدمات التى يقدمها نسق رعاية الطلاب بالكلية تكفى الاعداد المتزايدة من الطلاب	-	٥	١٠
٣	تعبر خدمات رعاية الطلاب بالكلية عن الاحتياجات الحقيقية لهم	٤	٥	٦
٤	يحسن العاملون من نوعية الخدمات لتتمشى مع ما يتوقعه الطلاب	٩	٤	٢
٥	أشعر بالرضا تجاه الخدمات التى يقدمها نسق رعاية الطلاب بالكلية	٧	٤	٤
٦	تتمشى الخدمات التى يقدمها نسق رعاية الطلاب بالكلية مع أهداف المجتمع	٥	٧	٣
٧	أنشطة وخدمات رعاية الطلاب تساهم فى توافق الطلاب مع التغيير الحادث فى المجتمع	٣	٥	٧
٨	يبذل العاملون برعاية الطلاب جهودهم فى توفير الخدمات التى تتمشى مع ثقافة المجتمع	٦	٥	٤
٩	يسعى العملون برعاية الطلاب لتوفير الخدمات التى تزيد من مشاركة الطلاب فى تنمية مجتمعهم	٥	٥	٥
١٠	يقوم العاملون برعاية الطلاب بتقييم الخدمات المقدمة فى ضوء ظروف واحتياجات المجتمع	٢	٤	٩
١١	العاملون برعاية الطلاب بالكلية قادرون على تقديم الخدمات وتحقيق الاهداف	٣	٢	١٠
١٢	أعتقد أن العاملون برعاية الطلاب بالكلية يقومون بواجباتهم تلقائياً وبوحى من ضميرهم	٦	٧	٢
١٣	يتوفر بنسق رعاية الطلاب مستويات محددة للأداء وتقسيم العمل	٢	١	١٢
١٤	يتابع جهاز رعاية الطلاب أداء العاملين به ويسعى للارتقاء به	٣	٣	٩
١٥	يبتكر العاملون برعاية الطلاب أساليب جديدة فى تقديم الخدمات للطلاب	٤	٤	٧
١٦	يؤثر نظام الاتصال برعاية الطلاب على إنتاجية العاملين لمهامهم بشكل جيد	٥	٥	٥
١٧	يقوم العاملون برعاية الطلاب بالمتابعة الدورية للخدمات لزيادة انتاجيتهم منها	٤	٣	٨
١٨	يوجد برعاية الطلاب تخصصات متعددة مما يساعد على حسن أداء الخدمات المقدمة	٧	٤	٤
١٩	العاملون برعاية الطلاب لديهم مهارات مميزة فى تقديم الخدمات المتكاملة للطلاب	٥	٩	١
٢٠	يراجع العاملون برعاية الطلاب سياسات وإجراءات العمل بشكل منتظم	٢	٣	١٠
٢١	يستثمر العاملون برعاية الطلاب إمكانياته لتحقيق أهداف رعاية الطالب الجامعى	٦	٦	٣
٢٢	أعتقد أنه لا يوجد فاقد فى الموارد أثناء تقديم الخدمات للطلاب بالكلية	٨	٥	٢
٢٣	يلجأ العاملون برعاية الطلاب الى موارد المجتمع المحلى لتقديم خدمات أفضل للطلاب	٥	٤	٦
٢٤	ما ينفق على رعاية الطلاب يتناسب مع ما تؤديه من خدمات للطلاب بالكلية	٣	٨	٤
٢٥	توجد إجراءات عمل متفق عليها لكل نوع من أنواع خدمات رعاية الطلاب بالكلية	١١	٣	١
٢٦	يتوفر لأنشطة رعاية الطلاب وتقديم خدماته الموارد المادية اللازمة	٢	٢	١١
٢٧	يتوفر برعاية الطلاب العدد الكافى من المتخصصين لتقديم الخدمات للطلاب	-	٢	١٣
٢٨	لا يجد العاملون برعاية الطلاب صعوبة فى توفير الخدمات للطلاب لتوفر المكان المناسب	٢	٣	١٠
٢٩	يسعى العاملون برعاية الطلاب لتوفير الامكانيات والموارد المطلوبة لتقديم الخدمات	٥	٦	٤
٣٠	يبذل العاملون برعاية الطلاب جهودهم لزيادة الموارد المالية لتقديم الخدمات	٥	٥	٥
٣١	يحسن العاملون من خدماتهم باستمرار لزيادة مردودها على الطلاب بالكلية	٦	٩	-

م	العبـــــارات	نعم	الى حدما	لا
٣٢	ما ينفق على ما يقدم من خدمات يتناسب مع الاهداف التى تتحقق للطلاب	٣	١٠	٢
٣٣	يسعى العاملون برعاية الطلاب لاستفادة أكبر عدد من الطلاب من الخدمات المقدمة	١٢	٣	-
٣٤	يتحمل الطلاب جزءاً من تكاليف الخدمات لتقليل نفقات الخدمة وزيادة المستفيدين	٤	٢	٩
٣٥	توجد زيادة فى العاملين برعاية الطلاب أكثر مما يستوعبهم العمل	-	-	١٥
٣٦	أعتقد إنه لا يوجد فاقد فى الوقت أثناء تقديم الخدمات للطلاب	٨	٤	٣
٣٧	يحصل الطلاب على خدمات رعاية الطلاب فى الوقت المناسب تماماً	-	٥	١٠
٣٨	توجد مرونة فى تقديم خدمات رعاية الطلاب مما يوفر الوقت	٣	٦	٦
٣٩	يحرص العاملون على استخدام الموارد المالية بأقصى ما يمكن لتوفير الخدمات للطلاب	١١	٢	٢
٤٠	يوجد تقسيم للعمل وفقاً للتخصصات لحسن تقديم الخدمات وتنوعها	١٣	١	١
٤١	يستجيب العاملون برعاية الطلاب لشكاوى الطلاب ويأخذون الاجراءات لحلها فوراً	٤	٤	٧
٤٢	يحرص العاملون على معرفة آراء الطلاب فيما يقدم من خدمات ويعدلون فى ضوئها	٢	٣	١٠
٤٣	البيانات والمعلومات المتاحة حديثة يمكن الاعتماد عليها فى تخطيط الخدمات	٢	٥	٨
٤٤	يبنى جهاز رعاية الطلاب خطة عمله بناء على بيانات كافية وحديثة	٢	٥	٨
٤٥	البيانات الموجودة برعاية الطلاب يسهل الحصول عليها بسرعة لتحسين وتطوير الخدمات	٣	٦	٦
٤٦	يتعاون العاملون برعاية الطلاب لتقديم خدمات أفضل للطلاب	٥	٤	٦
٤٧	تسود علاقات طيبة بين العاملين برعاية الطلاب مما يساهم فى تكامل الخدمات المقدمة	٤	٤	٧
٤٨	يسمح نظام الاتصال بين العاملين برعاية الطلاب بانجاز مسئوليات العمل بصورة أفضل	٤	٤	٧
٤٩	تميز إسلوب العمل الفريقى برعاية الطلاب يؤدى الى تحقيق الاهداف	٢	٦	٧
٥٠	العلاقة بين الرؤساء والمرؤسين برعاية الطلاب طيبة	٥	٦	٤