فاعلية استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير فى الخدمة الاجتماعية

إعداد

ندى على سيد حسن عبد ربه

ملخص البحث:

هدف البحث إلى قياس مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس، وأجريت الدراسة على عدد (23 أخصائي اجتماعي) من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الاعدادية الحاصلة على الاعتماد والجودة بمحافظة الفيوم، وكذلك على عينة عددها (180طالب وطالبة) من الطلاب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم، وبينت نتائج البحث أن قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين من الأخصائيين الاجتماعيين (57)، وكذلك نسبة البعد (83.14%) مما يدل على أن مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس (جيد جداً) ، **وجاء ترتيب العبارات التي توضح استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس وفقًا للنسبة كما يلي:**

- جاءت العبارات رقم (5) والتي مفاداها " **اشارك فريق العمل في تفعيل الأنشطة التي تقدمها المدرسة**" في الترتيب الأول بتكرار مرجح (65) وبنسبة مرجحة (94%).
- جاءت العبارة رقم (12) والتي مفاداها " **أشارك في تنفيذ البحوث والدراسات التي تجريها إدارة التربية الاجتماعية** " في الترتيب الثاني بتكرار مرجح (63) وبنسبة مرجحة (91%).
- جاءت العبارات رقم (4)، (16) والتي مفاداها " **اسهم في صنع القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات الاجتماعية للطلاب، أعمل على توطيد علاقة المدرسة بالمؤسسات المجتمعية الأخرى بالمجتمع المحلي**" في الترتيب الثالث بتكرار مرجح (62) وبنسبة مرجحة (90%).

الكلمات المفتاحية: الحوكمة/ جودة الخدمات/ الخدمات الاجتماعية.

ملخص البحث باللغة الانجليزية:

The objective of research is to measure the use of transparency by the social worker as an input to the quality of the social services of schools, a sample of 23 social workers in the accredited and quality preparatory schools a in fayoum, the sample number of students 180 who benefit from social services is also given, and the results of the research showed that: the study found that the value of the mean of the respondents responses of social worker in 53, as well as the 83.14% dimension indicates that the level of social worker transparency as an input for the quality of school social services is very good, The order of the words that show the social workers use of transparency as an input to achieve the quality of social services in schools is as follow: the phrase (5), which says " I engage the staff in the activities that the school provides" came in the first order with a likely frequency of (65) and a weighted ratio (94%). The phrase (12), which says " I participate in the research and studies carried out by the Department of social Education", came in the second order with a likely frequency of (63) and a weighted ratio (91%). The words (4),(16) which says " contributed to decision making on the provision of social services to students, I strengthen the schools relationship with other community- based institutions" in the third order with a weighted frequency of (62) and weighted ratio (90%).

Key words: participate / quality of services.

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

تعتبر المدرسة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي أعدها المجتمع لتزويد الفرد بالخبرات والمهارات الاجتماعية الملائمة, والتي تسمح له بالتفاعل الايجابي مع البيئة التي يعيش فيها، وهي جزء أساسي وضروري من المجتمع الحديث ولها تركيبها البنائي وكيانها الوظيفي وكلاهما نابع من ظروف المجتمع, ويخضع للدوافع والمواقف السادئدة في المجتمع. **(صالح, 2017, ص113)**

وتعتبر الإدارة المدرسية وسيلة مهمة لتنظيم الجهود الجماعية في المدرسة من أجل تنمية التلميذ تنمية شاملة متكاملة ومتوازنة وفقاً لقدراته واستعداداته وظروف البيئة التي يعيش فيها, كما يحتاجها المعلم لتيسير أموره وأمور أسرته, كما تحتاجها المدرسة لتيسير أمورها التعليمية, وقد أصبح حسن الإدارة وكفاءتها من الخصائص المهمة التي تمتاز بها المدرسة الحديثة عن المدرسة التقليدية. **(بركة,2013,ص2)**

وتتطلب الجودة في التعليم الإيفاء بالوعد ورضا العميل. والالتزام بخلق بيئة يستطيع من خلالها أن يبذل التلاميذ وهيئة التدريس قصاري جهدهم أداء عملهم على أفضل وجه, ومع ذلك يجب عليك أن تفهم ما يقدمه كل عمود قبل أن تنمي نموذج مدرسة الجودة الشاملة. **(أحمد,2007, ص57)**

أن عملية تحسين الجودة داخل المؤسسات التعليمية تهدف إلى تحقيق أعلى معدلات من الأداء الصحيح وذلك من خلال التركيز على تحسين العمليات أكثر من تحدي المسئوليات, والاستخدام الأمثل للموارد والطاقات المتاحة, وتطوير المهارات اللازمة للعمل بالمؤسسة التعليمية, وذلك بإكسابهم طرق وأساليب التخطيط والإنتاج والخدمات المساعدة, ووضع نظام فعال للتدريب على العمل, والسعي لإرضاء المستفيدين من المؤسسة التعليمية, وذلك بتوفير المناخ الذي يشجع الأفراد على المشاركة الفعالة وتحسين الإنتاج. **(أحمد, 2007, ص100)**

تطورت جودة الخدمات الاجتماعية كمفهوم على يد القطاع الخاص التجاري على وجه الخصوص, وجودة الخدمات شأنها شأن الجوانب الآخرى للرعاية الاجتماعية, بحاجة ماسة إلى التعبير وبإيجابية عن حاجات العملاء, وتتطلب قدرات تفاوضية وفهمًا واضحًا لجوانب تلك الجودة المطلوبة, لأن هناك مصالح لفئات أو جماعات سكانية قد تتعارض بعضها البعض, كما أن هناك أيضًا مستفيدين من الخدمات كثيرين منتشرين لا يستطيعون الوصول للسوق, مما يحتم عليم اختيارات محددة, وفي ظل مستوى جودة مرتفع, فإن تلك الخدمات سوف تكون متاحة لهم, عكس ذلك, قد لا يتاح لهم تلك الاختيارات في القطاع الخاص, حيث الاحتكار , والربح والفقر يقيد حرية وحركة الفرد لإشباع لإحتياجاته. **(ناجي,2014, ص90)**

وتلعب جودة الخدمة دوراً مهماً في إعداد منتج الخدمة وتسويقه, فهي ذات أهمية بالغة لكل من مقدمي الخدمة (المؤسسات الخدمية المختلفة) والمستفيدين منها (عملاء هذه المؤسسات) على حد سواء, ويعود الاهتمام بجودة الخدمات عموماً إلى تأثيرها المباشر على المركز التنافسي لمؤسسات الخدمات, وحصتها السوقية ومستوى ربحيتها, حيث أجريت دراسة قامت بها الجمعية الأمريكية للإدارة في عام 1992 حول العديد من المؤسسات الخدمية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكذا اليابان وأوروبا الغربية, اتضح لها من خلالها أن 78% من مديري تلك المؤسسات أكدوا أن جودة الخدمة هي أهم عناصر امتلاك الميزة التنافسية لهذه المؤسسات.**(كتفي, ص163)**

وهذا ما أشارت إليه **دراسة (نور الدين, 2007)** والتي هدفت إلى تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث وقد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج نقسمها بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة حاجات وتوقعات العملاء الذي بدر ويمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء كما تناولت الدراسة طرق قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسين جودة الخدمات وحاولت الدراسة تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء حيث تطرقت إلى نظام إدارة الجودة المطبق بالمؤسسة ومساهمته في تحقيق الجودة في الخدمات بالإضافة إلى التعرف على طرق الإصغاء للعميل المعتمدة في المؤسسة وكيفية قياس رضا العميل وقد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.**(نورالدين, 2007)**

إن مؤسسات الخدمات الاجتماعية تقوم بإعادة توزيع الخدمات الاجتماعية من خلال بعض الأنشطة المنظمة للمستفيدين في المجتمع, ولذلك يستجيب المجتمع لمشكلات جميع فئات المجتمع. **(Spicker.2013.p48)**

وتوفير الخدمات الاجتماعية في أي مجتمع بشكل غير ملموس يؤدي إلى حدوث مشكلات المجتمع, ولذلك يشارك القطاع الخاص في تقديم الخدمات الاجتماعية التي تشمل الخدمات الصحية والتعليم, وأيضًا من قبل القطاع العام, وتندرج خدمات التعليم والرعاية الصحية في إطار المهام المتكررة. **(Jikeme,BonifaceUmoh D,2013,P1)**

وأكدت على ذلك **دراسة (دسوقي 2008)** التي هدفت إلى تحديد متطلبات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية من وجهة نظر العملاء وتحديد مدى توفر متطلبات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين وتحديد المقترحات

التي يمكن من خلالها تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمستشفيات الحكومية ومحاولة التوصل إلى تصور مقترح لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية في ضوء أبعاد ومتطلبات الجودة. **(دسوقي,2008, ص16)**

تعد المشاركة مسئولية اجتماعية للتعاون وتعبئة الموارد البشرية وتعزيز التفاعل المتبادل بينها، ودعم جهود وموارد كافة قوى المجتمع ومؤسساته والتنسيق بينها، كما أنها تنمية لمجموعة من العلاقات الاجتماعية داخل المدرسة والأسرة والمجتمع وبينهم، ضماناً لتحسين مستوى أداء المدرسة وجودة مخرجاتها. **(العجمي، 2007، ص 87)**

هدفت إلى ذلك دراسة **(عطا, 2018م, ص56)** إلى قياس فعالية برنامج المشاركة المجتمعية في التعاون بين المدرسة والأسرة, وقياس فعالية برنامج المشاركة المجتمعية في التعاون بين المدرسة والمجتمع المحلي, وقياس فعالية برنامج المشاركة المجتمعية في نشر العمل التطوعي, وقياس فعالية برنامج المشاركة المجتمعية في تطوير التعليم بالمدارس, وتوصلت إلى وضع تصور مقترح لتفعيل نظام المشاركة المجتمعية بالمدارس.**(عطا, 2018, ص56)**

والمشاركة المجتمعية في التعليم ليست عملية بسيطة؛ إذ تتضمن خطوات وآليات تتسم بالشمولية والمرونة الكافية لقبول مبدأ تقاسم المسئولية والسلطة والموارد مع منظمات وهيئات المجتمع المحلي، لذا فالمشاركة هي أحد الآليات التي تعكس عملية إعادة صياغة العلاقات بين جميع المعنيين بالعملية التعليمية، وهي رؤية جديدة لتوزيع الأدوار بين مؤسسات التعليم وبين أفراد المجتمع أو بينها وبين المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص. **(العجمي، 2007، ص 85)**

وتمثل المشاركة المجتمعية_ كأحد معايير جودة التعليم_ حجر الزاوية في مد جسور التعاون بين المدرسة وكافة مؤسسات المجتمع المحلي, لأن المشاركة المجتمعية الإيجابية التي تستهدف جودة التعليم من العناصر الهامة لإصلاح مسيرة التعليم في أي مجتمع من المجتمعات, ولذلك أصبحت قدرة المعلم وبالتالي المدرسة على إقامة شراكة حقيقية مع المجتمع المحلي من المعايير الرئيسية لبرامج تربية المعلمين وإعدادهم وفق معايير الجودة، وهذا ما أشارت إليه دراسة **(Ellertson,Sharil,2004)** إلى أن المشاركة المجتمعية والتعليم في العقد الأخير من القرن العشرين فنجد البحوث الأكاديمية والجامعية المرتبطة بمشروعات إصلاح التعليم وبرامجه وسياساته, والدور الذي تلعبه المشاركة المجتمعية في برامج التطوير هذه, تركز الدراسة أيضاً على تحليل النتائج النهائية المحصلة لهذه المشاركة على كل من العلاقة بين الطلاب وبعضهم, وبينهم وبين المدرسة أو الكلية أو بينهم وبين المجتمع المحلي, وتشير الدراسة إلى نتائجها الختامية على أن بمقدرة التعلم المجتمعي أن يكون دافعاً وحافزاً قوياً على تطوير وإصلاح التعليم بوجه عام.**(Ellertson, Sharil ,2004)**

ثانياً : مفاهيم الدراسة:-

1) مفهوم المشاركة:

تشير إلى " ما يقوم به أعضاء المجتمع من أنشطة لخدمة مجتمعهم في كافة مجالاته- السياسية والاجتماعية والثقافية والتعليمية، وقد يكون هؤلاء الأعضاء أفراداً أو جماعات أو مؤسسات، وتعتمد سلوكيات هؤلاء الأعضاء على التطوعية والالتزام- وليس على الجبر والإلزام، والوعي والنزوع والوجدان والشفافية، وقد تكون هذه الأنشطة نظرية أو عملية تمارس بطرق مباشرة أو غير مباشرة". **(العجمي، 2007، ص92)**

ويمكن تعريف المشاركة اجرائياً كما يلي:-

1) تعني التنسيق والتعاون بين جميع الأطراف بالمؤسسة التعليمية.
2) تعني المشاركة في تفعيل الأنشطة التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
3) تعني المشاركة في وضع الخطط المستقبلية للمؤسسة التعليمية.
4) تعني المساهمة في صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات للطلاب.

2) مفهوم جودة الخدمات الاجتماعية:

يعرف جوران الجودة بأنها "(الملائمة للاستخدام) أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة ". **(رضوان, 2012, ص16)**

وتعرف أيضاً بأنها "المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة, بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة". **(البيلاوي وآخرون, 2005, ص21)**

ويمكن تعرف أيضاً بأنها "أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققاً الأهداف التربوية التعليمية, وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً". **(هاغستروم, 2009, ص45)**

تعرف جودة الخدمات الاجتماعية على أنها "الأنشطة المصممة لمساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات ليتغلبوا على المشاكل والأوضاع المتغيرة".

وتعرف أيضاً بأنها "عمليات وجهود منظمة ذات طبيعة علاجية ووقائية وإنشائية تؤدى إلى الناس وتهدف إلى مساعدتهم كأفراد وجماعات على الوصول إلى حياة كريمة تتفق مع رغباتهم وأساس المجتمع الذي يعيشون فيه". **(درويش, 1999, ص154)**

ثالثًا: أهداف الدراسة:-

الهدف الرئيسي:

قياس مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس.

وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية تتمثل فيما يلي:

1) قياس مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في تفعيل الأنشطة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس.
2) قياس مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في وضع الخطط المستقبلية كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس.
3) قياس مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في صنع واتخاذ القرارات كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:-

التساؤل الرئيسي الأول:-

ما مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس؟

ويمكن الاجابة على هذا التساؤل من خلال التساؤلات الفرعية التالية:-

1) ما مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في تفعيل الأنشطة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس؟
2) ما مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في وضع الخطط المستقبلية كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس؟
3) ما مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في صنع واتخاذ القرارت لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس؟

خامساً: المنطلق النظري الذي إنطلقت منه الدراسة:-

سوف تعتمد الباحثة على نظرية الفاعلية كمنطلق نظري للدراسة الحالية وفي ضوء السياق الاجتماعي لموضوع البحث, **ويمكن توظيف نظرية الفاعلية فيما يلي:**

ترتبط الفاعلية بالخدمات التي تتاح للطلاب بقصد اشباع حاجاتهم ومواجهة وحل مشكلاتهم, وبصفة عامة فإن المطلوب تقييم استخدام الأخصائي للحوكمة, فإن الاهتمام الرئيسي ينصب على مدى قدرة استخدام الأخصائي الاجتماعي للحوكمة على اشباع حاجات الطلاب ومواجهة وحل مشكلاتهم. **(مختار, 1995, ص252:255)**

ولعل أهم المتغيرات المستخدمة عند قياس الفاعلية هي:

1- مدى قدرة الأخصائي الاجتماعي على احداث تغيير في أنماط المستفيدين من جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للطلاب.
2- مدى قدرة الأخصائي الاجتماعي على احداث تعديل أو تغيير في اتجاهات المستفيدين من الخدمات الاجتماعية المقدمة للطلاب إلى الاعتماد على النفس.
3- مدى قدرة الأخصائي الاجتماعي على إكساب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية خبرات عملية واتقان مهارات جديدة.
4- مدى قدرة الأخصائي الاجتماعي على احداث تعديل أو تغيير في الظروف البيئية غير المرغوب فيها والمعوقة والتي تحول دون تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية لأهدافها.
5- سهولة حصول المستفيدين على الخدمات الاجتماعية في أقل وقت ممكن.
6- مدى قدرة الأخصائي الاجتماعي على اتاحة الخدمات الاجتماعية للمستفيدين الحقيقيين والمستحقين للخدمة ووضع ضوابط ومحددات تكفل تحقيق ذلك.
7- مدى مراعاة الأخصائي الاجتماعي للاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمة.
8- مدى مراعاة الأخصائي الاجتماعي للأخلاقيات المهنية عند تقديم الخدمة للطلاب.

سادسًا: الاجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة:

إعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على نمط الدراسات التقييمية التي تستهدف تقييم استخدام الأخصائي الاجتماعي للحوكمة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس حيث أن طبيعة الدراسات التقييمية تعتمد على معرفة معلومات وبيانات كافية عن المستفيدين واحتياجاتهم ومحاولة منظمة للحصول على بيانات وموضوعات وشواهد موضوعية وشاملة عن الأهداف المحددة.

ثانيًا: منهج الدراسة:

إتساقًا مع نوع الدراسة وأهدافها فقد إستخدمت الباحثة المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الاعدادية الحاصلة على الاعتماد والجودة والمعتمدة بمحافظة الفيوم, ومنهج المسح الاجتماعي بالعينة للطلاب المستفيدين لتحديد جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم.

ثالثًا: مجالات الدراسة:

1) المجال المكاني:

يتمثل المجال المكاني لهذه الدارسة في مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي الحاصلة على الاعتماد والجودة والمعتمدة بمحافظة الفيوم وعددهم (7) وهم **(العزب الرسمية للغات، العلياء الإعدادية، الرسالة الإعدادية الخاصة، عزة زيدان الرسمية للغات، المستقبل الرسمية المتميزة للغات بدمو، أحمد مفتاح معبد الرسمية للغات، حمادة طنطاوى الرسمية للغات).**

- **مبررات إختيار المجال المكاني:**

❖ إن هذه المدارس حاصلة على الاعتماد والجودة حديثًا.

❖ عدم وجود مدارس ثانوية حاصلة على الاعتماد والجودة دون مدرسة الفيوم الثانوية بنات.

❖ تتميز مدارس إدارة شرق وغرب وأبشواي وسنورس بمحافظة الفيوم بالتنوع فيما يخص البيئة والنطاق العمراني بين الريف والحضر.

❖ تسهيل الاجراءات من قبل إدارة شرق وغرب وأبشواي وسنورس.

2) المجال البشري:

يتمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

حصر شامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي الحاصلة على الاعتماد والجودة بمحافظة الفيوم وعددهم (23), وعينة من الطلاب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم وعددهم (180) من اجمالي (1648) بنسبة (10%).

3) المجال الزمني:

فترة جمع البيانات (2019/4/7 إلى 2019/12/25)

رابعًا: أدوات الدراسة:

قامت الباحثة بتصميم مقياس كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة وذلك لاستخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس.

ثبات الأداة:

تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الأداة ، حيث تم استخراج معامل الثبات على مستوى الأداة بالكامل. وتم استخدام معامل قياس التجانس الداخلي للمقاييس (Consistency) من أجل فحص ثبات أداة الدراسة، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدمت الدارسة طريقة (كرونباخ ألفا)، حيث أن بلغ معامل الثبات الكلي (الفا) لأبعاد مقياس بعنوان استخدام الأخصائي الاجتماعي للحوكمة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس (0.96) وهذا يعد معامل ثبات مرتفعاً ومناسباً لأغراض الدراسة الحالية.

سابعاً: نتائج الدراسة:

أولاً: البيانات الأولية:

جدول رقم (1)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير النوع (ن = 23)

النوع	التكرار	النسبة	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
ذكر	9	39.1	%39.1	%39.1
أنثى	14	60.9	%60.9	%100
المجموع	23	100	%100	

يتضح من الجدول رقم (1) ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول مفردات الدراسة من الاناث بنسبة مئوية مقدارها (60.9%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- في حين جاء في الترتيب الثاني مفردات الدراسة من الذكور بنسبة مئوية مقدارها (39.1%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وبقراءة تلك النسب يمكن للباحثة أن تشير إلى أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة اناث.

جدول رقم (2)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الادارة التعليمية (ن = 23)

الادارة التعليمية	التكرار	النسبة	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
شرق	5	21.7	%21.7	%21.7
غرب	16	69.6	%69.6	%91.3
أبشواي	2	8.7	%8.7	%100
المجموع	23	100	%100	

يتضح من الجدول رقم (2) ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول مفردات الدراسة **وفقاً للادارة التعليمية غرب** بنسبة (6906%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثاني مفردات الدراسة **وفقاً للادارة التعليمية شرق** بنسبة (21.7%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثالث مفردات الدراسة **وفقاً للادارة التعليمية أبشواي** بنسبة (8.7%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وبقراءة متغير الادارة التعليمية يتضح للباحثة أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (69.6%) من الأخصائيين الاجتماعيين يعملون بإدارة غرب الفيوم التعليمية.

جدول رقم (3)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير نوع المدرسة (ن = 23)

نوع المدرسة	التكرار	النسبة	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
حكومية	3	13	%13	%13
خاصة	8	34.8	%34.8	%47.8
تجريبية	5	21.7	%21.7	%69.6
رسمية	7	30.4	%30.4	%100
المجموع	23	100	%100	

يتضح من الجدول رقم (3) ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول مفردات الدراسة وفقًا لنوع المدرسة **خاصة** بنسبة (34.8%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثاني مفردات الدراسة وفقًا لنوع المدرسة **رسمية** بنسبة (30.4) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثالث مفردات الدراسة وفقًا لنوع المدرسة **تجريبية** بنسبة (21.7%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الرابع مفردات الدراسة وفقاً لنوع المدرسة **حكومية** بنسبة (13%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وبقراءة تلك النسب يمكن للباحثة أن تشير إلى أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة يعملون بالمدارس الخاصة.

جدول رقم (4)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي (ن = 23)

المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
دبلوم متوسط خدمة اجتماعية	2	8.7	%8.7	%8.7
بكالوريوس خدمة اجتماعية	10	43.5	%4305	%52.2
دبلومة تربوية عامة	7	30.4	%30.4	%82.6
ماجستير في الخدمة الاجتماعية	2	8.7	%8.7	%91.3
أخرى تذكر	2	8.7	%8.7	%100
المجموع	23	100	%100	

يتضح من الجدول رقم(4) ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول مفردات الدراسة وفقًا للمؤهل الدراسي "**بكالوريوس خدمة اجتماعية**" بنسبة مئوية مقدارها (43.5%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثاني مفردات الدراسة وفقًا للمؤهل الدراسي " **دبلومة تربوية عامة**" بنسبة مئوية مقدارها (30.4) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثالث مفردات الدراسة وفقًا للمؤهل الدراسي "**دبلوم متوسط خدمة اجتماعية,ماجستير في الخدمة الاجتماعية,أخرى تذكر**" بنسبة مقدارها (8.7%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وبقراءة متغير المؤهل الدراسي يتضح للباحثة أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة بنسبة (43.5%) من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الحاصلة على الاعتماد والجودة بمحافظة الفيوم من خريجي وحملة بكالوريوس خدمة اجتماعية وهذا يدل على أنهم أكثر تخصصاً وارتباطاً نظرياً وعملياً بالمجال المدرسي.

جدول رقم (5)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة (ن = 23)

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
أقل من 5سنوات	5	21.7	%21.7	%21.7
من 5 إلى أقل من10سنوات	10	43.5	%43.5	%65.2
من 10 إلى أقل من15سنة	3	13	%13	%78.3
من 15سنة فأكثر	5	21.7	%21.7	%100
المجموع	23	100	%100	

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

- جاءت في الترتيب الأول مفردات الدراسة الذين تتراوح أعمارهم **من 5 إلى أقل من 10سنوات** بنسبة مئوية مقدارها (43.5%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الثاني مفردات الدراسة الذين تتراوح أعمارهم **لأقل من 5 سنوات, ومن 15سنة فأكثر** بنسبة مئوية مقدارها (21.7%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاءت في الترتيب الثالث مفردات الدراسة الذين تتراوح أعمارهم **من 10 إلى أقل من 15 سنة** بنسبة مئوية مقدارها (13%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وهذا يوضح أن الأغلبية العظمى من مجتمع الدراسة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة مئوية مقدارها (43.5%) وهذا يدل على أن معظم مفردات الدراسة لديهم الكثير من الخبرات المهنية والعلمية, في حين أن معظم أفراد مجتمع الدراسة من 10 إلى أقل من 15 سنة لديهم القليل من الخبرات المهنية والعلمية.

جدول رقم (6)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة الحالية (ن = 23)

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
أخصائي اجتماعي	13	56.5	%56.5	%56.5
أخصائي اجتماعي أول	6	26.1	%26.1	%82.6
أخصائي اجتماعي كبير	1	4.3	%4.3	%87
أخصائي اجتماعي خبير	3	13	%13	%100
المجموع	23	100	%100	

يتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول مفردات الدراسة وفقًا للوظيفة الحالية "**أخصائي اجتماعي**" بنسبة (56.5%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثاني مفردات الدراسة وفقًا للوظيفة الحالية " **أخصائي اجتماعي أول**" بنسبة (26.1) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثالث مفردات الدراسة وفقًا للوظيفة الحالية "**أخصائي اجتماعي خبير**" بنسبة (13%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الرابع مفردات الدراسة وفقاً للوظيفة الحالية "**أخصائي اجتماعي كبير**" بنسبة (4.3%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

وبقراءة تلك النسب يمكن للباحثة أن تشير إلى أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة بمدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي الحاصلة على الاعتماد والجودة بمحافظة الفيوم يعملون أخصائيين اجتماعيين بنسبة (56.5%).

جدول رقم (7)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الدورات التدريبية في جودة التعليم التي حصلت عليها (ن= 23)

الدورات التدريبية فى جودة التعليم التي حصلت عليها	التكرار	النسبة	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
دورة	5	21.7	%21.7	%21.7
دورتان	4	17.4	%17.4	%39.1
ثلاثة دورات	2	8.7	%8.7	%47.8
أربع دورات فأكثر	3	13	%13	%60.9
لايوجد	9	39.1	%39.1	%100
المجموع	23	100	%100	

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول مفردات الدراسة وفقًا للدورات التدريبية في جودة التعليم التي حصلت عليها **(لا يوجد)** بنسبة (39.1%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الثاني مفردات الدراسة وفقًا للدورات التدريبية في جودة التعليم التي حصلت عليها **(دورة)** بنسبة (21.7) من إجمالي مجتمع الدراسة.

- جاء في الترتيب الثالث مفردات الدراسة وفقًا للدورات التدريبية في جودة التعليم التي حصلت عليها (أربع دورات فأكثر) بنسبة (13%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الرابع مفردات الدراسة وفقاً للدورات التدريبية في جودة التعليم التي حصلت عليها (دورتان) بنسبة (17.4%) من إجمالي مجتمع الدراسة.
- جاء في الترتيب الخامس مفردات الدراسة وفقاً للدورات التدريبية في جودة التعليم التي حصلت عليها (ثلاثة دورات) بنسبة (8.7%).

وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة لم يحصلوا على دورات تدريبية في جودة التعليم بنسبة (39.1%).

ثانيًا: النتائج الخاصة بالاجابة على تساؤلات الدراسة:

جدول رقم (8)

يوضح مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في تفعيل الأنشطة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس

يوضح مستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة في صنع واتخاذ القرارات كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس

م	العبارة	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		التكرار المرجح أو مجموع الدرجات	المتوسط	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	أقدم خطط شهرية تتناسب مع احتياجات الطلاب.	11	48	10	43	2	9	55	2	80	14
2	احرص على الاستفادة من خبرات قدامى الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة.	9	39	10	43	4	17	51	2	74	18
3	احرص على حضور اجتماعات مجلس إدارة المدرسة.	14	61	7	30	2	9	58	3	84	12
4	اسهم في صنع القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات الاجتماعية للطلاب.	18	78	3	13	2	9	62	3	90	3
5	اشارك فريق العمل في تفعيل الأنشطة التي تقدمها المدرسة.	20	87	2	9	1	4	65	3	94	1

6	احرص على المشاركة في ورش العمل التي تعقد بالمدرسة.	8	35	11	48	4	17	50	2	72	19
7	اشارك في إنشاء قاعدة بيانات عن المدرسة والمجتمع المحلي.	11	48	10	43	2	9	55	2	80	14
8	احرص على مشاركة فريق العمل في تنظيم المسابقات داخل المدرسة مثل (أوائل الطلبة/ الطالب المثالي/المسابقات الاجتماعية والثقافية والفنية وغيرها).	16	70	4	17	3	13	59	3	86	8
9	اشارك فريق العمل في وضع الخطط المستقبلية بالمدرسة.	17	74	4	17	2	9	61	3	88	5
10	أنظم زيارات ميدانية إلى المدارس الأخرى لتبادل الخبرات التي تفيد في تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية للطلاب.	15	65	6	26	2	9	59	3	86	8
11	أشارك في وضع البرامج الخاصة بالكشف عن ميول وقدرات الطلاب وتنميتها واستثمارها.	17	74	4	17	2	9	61	3	88	5
12	أشارك في تنفيذ البحوث والدراسات التي تجريها إدارة التربية الاجتماعية.	19	83	2	9	2	9	63	3	91	2
13	أتعاون مع إدارة المدرسة في توفير مناخ مناسب للطلاب.	15	65	6	26	2	9	59	3	86	8
14	أقدم خطط تتناسب مع متغيرات المجتمع المحلي.	15	65	6	26	2	9	59	3	86	8
15	أقوم بعمل استبيانات تقيس رضا الطلاب عن الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم.	14	61	7	30	2	9	58	3	84	12
16	أعمل على توطيد علاقة المدرسة بالمؤسسات المجتمعية الأخرى بالمجتمع المحلي.	17	74	5	22	1	4	62	3	90	3
17	أدعم الصلة بين المدرسة والأسرة بجميع الوسائل الممكنة والتي من	10	43	11	48	2	9	54	2	78	17

	أهمها مجالس الآباء والمعلمين.									
18	أُشرف على تنظيم الحفلات المدرسية في المناسبات الدينية بكافة أنواعها والإعداد المسبق لها.	12	52	8	35	3	13	55	2	80	14
19	استفيد من خبرات موجهي التربية الاجتماعية.	16	70	6	26	1	4	61	3	88	5
المجموع		**262**		**129**		**46**		**1090**	**3**	**83.14**	
المتوسط		**14**		**7**		**2**					
النسبة		**60**		**30**		**11**					
الانحراف المعياري		**5**		**3**		**5**					
المتوسط المرجح		**57**									
القوة النسبية للبعد		**%83.14**									
المجموع الكلي للبعد		**437**									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (56) إلى النتائج المرتبطة بمستوى استخدام الأخصائي الاجتماعي للمشاركة كمدخل لتحقيق جودة الخدمات الاجتماعية بالمدارس, حيث يتضح أن هذه الاستجابات توزع إحصائياً وفق المتوسط المرجح (57) والقوة النسبية للبعد (83.14%), وبذلك ممكن التأكيد على أن هذه الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد, ومما يدل على ذلك أن نسبة من أجابوا موافق بلغت (60%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبة (30%) في حين من أجابوا غير موافق بلغت نسبة (11%).

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد ومن التكرار المرجح والنسبة المرجحة على النحو التالي:

- جاءت العباراة رقم (5) والتي مفاداها " **اشارك فريق العمل في تفعيل الأنشطة التي تقدمها المدرسة**" في الترتيب الأول بتكرار مرجح (65) وبنسبة مرجحة (94%).
- جاءت العبارة رقم (12) والتي مفاداها " **أشارك في تنفيذ البحوث والدراسات التي تجريها إدارة التربية الاجتماعية** " في الترتيب الثاني بتكرار مرجح (63) وبنسبة مرجحة (91%).
- جاءت العبارات رقم (4)، (16) والتي مفاداها " **اسهم في صنع القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات الاجتماعية للطلاب، أعمل على توطيد علاقة المدرسة بالمؤسسات المجتمعية الأخرى بالمجتمع المحلي**" في الترتيب الثالث بتكرار مرجح (62) وبنسبة مرجحة (90%).

- جاءت العبارات رقم (9)، (11)، (19) والتي مفاداها " **اشارك فريق العمل في وضع الخطط المستقبلية بالمدرسة، أشارك في وضع البرامج الخاصة بالكشف عن ميول وقدرات الطلاب وتنميتها واستثمارها، استفيد من خبرات موجهي التربية الاجتماعية**" في الترتيب الرابع بتكرار مرجح (61) وبنسبة مرجحة (88%).
- جاءت العبارات رقم (8)، (10)، (13)، (14) والتي مفاداها " **احرص على مشاركة فريق العمل في تنظيم المسابقات داخل المدرسة مثل (أوائل الطلبة/ الطالب المثالي/المسابقات الاجتماعية والثقافية والفنية وغيرها)، أنظم زيارات ميدانية إلى المدارس الأخرى لتبادل الخبرات التي تفيد في تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية للطلاب, أتعاون مع إدارة المدرسة في توفير مناخ مناسب للطلاب، أقدم خطط تتناسب مع متغيرات المجتمع المحلي**" في الترتيب الخامس بتكرار مرجح (59) وبنسبة مرجحة (86%).
- جاءت العبارات رقم (3)، (15) والتي مفاداها " **احرص على حضور اجتماعات مجلس إدارة المدرسة، أقوم بعمل استبيانات تقيس رضا الطلاب عن الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم**" في الترتيب السادس بتكرار مرجح (58) وبنسبة مرجحة (84%).

وهذا ما أكدت عليه دراسة محمد عرفات (2013) التي هدفت إلي تحديد طبيعة إسهامات المشاركة والتمكين والشفافية والمساءلة لزيادة فاعلية المؤسسات الأهلية وتوصلت في أهم نتائجها إلي ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين بالجمعيات الأهلية وذلك بالاستفادة من مؤشرات التدريب داخل تلك المؤسسات بما يعمل علي زيادة فاعليتها لأهدافها المنشودة.

ثامنًا: مناقشة النتائج العامة المتعلقة بالاجابة على تساؤلات الدراسة:

اتضح أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط المرجح (57) وبقوة نسبية بلغت (81.92%).

تاسعًا: مراجع الدراسة:

1) أحمد، أحمد إبراهيم. (2007). **تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس**. ط1. القاهرة. دار الفكر العربي.
2) بركة, جمعه صالح يحيي. (2013). **الإدارة المدرسية**. مجلة الحكمة. مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع. الجزائر.
3) البيلاوي وآخرون, حسن حسين (2005), **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد "الأسس والتطبيقات"**, ط1, دار المسيرة للنشر والتوزيع.
4) درويش, يحيى حسن. (1999). ***معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية***. ط2.القاهرة. الشركة المصرية العالمية للنشر.

5) دسوقي, كلثوم مخيمر صبرة. (2008). **متطلبات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية.** رسالة ماجستير. غير منشورة. جامعة الفيوم. كلية الخدمة الاجتماعية.

6) رضوان, محمود عبد الفتاح. (2012). **إدارة الجودة الشاملة " فكر وفلسفة قبل أن تكون تطبيق".**ط1.القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

7) صالح، عبد المحيي محمود حسن. (2017). **الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية.** ط1. المكتب الجامعي الحديث. الاسكندرية.

8) عطا، إيمان محمد إبراهيم حسن. (2018). فعالية برنامج المشاركة المجتمعية في تطوير التعليم بالمدارس. رسالة دكتوراه. غير منشورة. جامعة الفيوم. كلية الخدمة الاجتماعية.

9) العجمي، محمد حسنين. (2007). **المشاركة المجتمعية والادارة الذاتية للمدرسة.** المكتبة العصرية للنشر والتوزيع. المنصورة.

10)كتفي, ياسمينة. (2016). **واقع الخدمات الاجتماعية بالمدرسة الجزائرية "دراسة ميدانية بثانوية جابر بن حيان بمسيلة أنموذجًا.** عالم التربية. مصر. ع53.

11) مختار, عبد العزيز عبد الله. (1995). **طرق البحث للخدمة الاجتماعية.** دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية.

12)ناجي, أحمد عبد الفتاح. (2014). **تطوير وتحديث المنظمات التطوعية في العالم النامي "مداخل واستراتيجيات".** ط1. المكتب الجامعي الحديث. دار الكتب والوثائق القومية.

13) نور الدين, بو عنان. (2007). **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء "دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة".** رسالة ماجستير. غير منشورة. جامعة محمد بو ضياف. المسيلة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية. قسم علوم التسيير.

14)هاغستروم, ديمنغ وروبيرت. (2009). **إدارة الجودة الشاملة "أسس ومبادئ وتطبيقات".** (ترجمة هند رشدي). القاهرة. كنوز للنشر والتوزيع.

15) Ellertson, Sharil.(2004): **Mid-Career Faculty in Volvementin Learning Communilies:An exploration of out comes and vitality, lowa- state- university.(0097).**

16) Jikeme Johnson Kanu E.& Boniface Umoh D. (2013). **Public Interest In Social Welfare Service Provision In Nigeria.** A Critical Analysis.

17) Spicker, Paul. (2013). **Principles Of Social Welfare "an introduction to thinking about the welfare state".**