

"متطلبات تحسين جودة خدمات  
رعاية الشباب بمعاهد  
الخدمة الاجتماعية الخاصة"

إعداد

الدكتور / حمادة رجب مسلم عثمان  
مدرس التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسوان

٢٠١٨م



أولاً: مدخل مشكلة الدراسة:-

يعتبر موضوع التنمية من أكثر الموضوعات شيوعاً في الكتابات الاجتماعية والاقتصادية، بل والسياسية المعاصرة، وبخاصة تلك الكتابات التي تهدف إلى وضع خطط محددة للارتقاء بالمجتمع الإنساني في عمومه أو بعض المجتمعات المتخلفة.

ومما لا شك فيه أن موضوع التنمية أصبح يمثل مكان الصدارة والاهتمام في العلوم الاجتماعية، وتزداد أهمية هذا الموضوع بالنسبة للمجتمعات النامية التي أصبحت تعتمد على التنمية كأساس لدفع مجتمعاتها نحو الأخذ بأساليب التقدم والتحديث<sup>(١)</sup>.

كما أدت التحولات الاقتصادية والسياسية إلى تغيرات جذرية في عالمنا المعاصر، سواء من ناحية التكتلات الاقتصادية أو التحالفات السياسية أو التبادل والصراع الثقافي والأيديولوجي، وقد خلقت هذه التحولات أوضاعاً جديدة تتعلق بأدوار الحكومات والكيانات المهنية والمجتمعية العاملة فيها وإعادة صياغة العلاقات فيما بينها<sup>(٢)</sup>.

ومع هذه التحولات والتغيرات العالمية وما ترتب عليها من آثار ونتائج، بات من الواجب محاولة اللحاق بالركب ومحاولة تجاوز الركود والجمود العلمي مع الأمل المتجدد في استعادة جزء من مشهد النبوغ والتفوق الذي حققه الرواد من العرب الذي بفضل سادوا العالم شرقاً وغرباً، ومن هنا تأتي ضرورات التغيير لاستيعاب المتغيرات العالمية وفهمها<sup>(٣)</sup>.

ومن ثم تعتبر قضية التنمية من القضايا الرئيسية للمجتمعات النامية، ولذلك تسعى هذه المجتمعات إلى استنارة مواردها المختلفة لتحقيق مستوى أفضل للإنسان، حيث أن الإنسان هو أداؤها الفعالة في نجاح وفشل المشروعات الخاصة بها وكذا برامجها مع اعتبار أن التنمية محور أساسى في تحقيق التقدم<sup>(٤)</sup>.

فالتنمية عملية ديمقراطية في أساسها، تعتمد على التفاعل المنظم بين قطاعات ثلاثة أولها الدولة ومؤسساتها وثانيها القطاع الخاص الذى يهدف إلى الربح أما القطاع الثالث فيتمثل في مجموعة من المنظمات غير الهادفة للربح والتي تنشط في مجالات الرعاية والخدمات الاجتماعية والتنمية المحلية<sup>(٥)</sup>.

وإذا كانت التنمية بكل تعاريفها ومصطلحاتها تأخذ من الإنسان غايتها ووسيلتها فلا شك أن الشباب ذلك الإنسان الذي تتوفر فيه تلك العناصر الأساسية والدائمة لنجاح عملية التنمية وإستمرارها<sup>(٦)</sup>، فالشباب هم سواعد التنمية في أي دولة، وهم الضمانة الأساسية لإستمرارها وبدون مشاركة فعالة من جانب الشباب وإدماجهم في المجتمع لا يمكن تصور حدوث تنمية حقيقية ومستدامة، فأمة بلا شباب قادر على المشاركة بفعالية سياسياً واقتصادياً واجتماعياً هيأمة بلا مستقبل ومستقبل مصر يبدأ من النهوض بالشباب وتغيير صورة المستقبل لديهم

فالإستثمار في الشباب هو بداية الصحة المصرية مما يستوجب تضافر جميع جهود مؤسسات المجتمع بما يحقق هذا الهدف<sup>(٧)</sup>.

فالشباب هم مستقبل البشرية وقوة المجتمع ككل حيث أنهم أكثر الفئات العمرية حيوية وقدرة على العمل والنشاط وهم المصدر الأساسي للتغيير في المجتمع لكونهم الفئة الأكثر رغبة في التجديد والتطلع إلى الحديث<sup>(٨)</sup>. وفيما يتعلق بالمجتمع المصري يشكل الشباب شريحة كبيرة في الهرم السكاني بالقياس إلى شريحتي الأطفال والمسنين وتعد هذه الظاهرة أكبر تحدى تواجهه مصر حيث تشكل تهديداً وفرصة في ذات الوقت، حيث تقدر نسبتهم طبقاً لتقرير الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في ٢٠١٥/١/١ أن الفئة من (١٥ - ٣٥) تبلغ نسبتهم ٣٧.٥% من إجمالي السكان<sup>(٩)</sup>.

ويعتبر شباب الجامعات القوة الواعية التي يمكن الإعتماد عليها في دفع عجلة التنمية، والجامعات المصرية تعتبر قلاع تربية هامة لإعداد شباب مصر عقلياً، جسمياً، خلقياً، إجتماعياً، نفسياً وتربوياً بما يدعم الكثير من القيم المرغوبة لدي الطلبة الجامعيين، والجامعة هي التنظيم الذي ينتمي إليه الطالب الجامعي ويقضي فيه معظم وقته خلال فترة من أهم فترات حياته، وذلك لكي يستقي العلم والمعرفة ويمارس الأنشطة المختلفة من خلال المؤسسات والتنظيمات الجامعية كالإتحادات الطلابية وأجهزة رعاية الشباب<sup>(١٠)</sup>.

فالأنشطة الطلابية جزء مهم ومتمم للبرنامج الأكاديمي الذي يهدف لبناء الجانب المعرفي والعلمي للطلاب، فلم تعد ترفاً تزدان به المنظومة التعليمية، ولا ترفيهاً يمكن الإستغناء عنه، بل جزءاً رئيساً ولبنه مهمة في صرحها، وقد ساهم على ذلك تغير النظرية التربوية المعاصرة من الإهتمام بتخزين المعلومات الى نمو القدرات الشخصية وتنمية الأداء الإجتماعي للطالب، حتى يتمكن من معايشة متطلبات الحياة العصرية، بحيث تجعل المؤسسة التعليمية مجتمعاً متكاملماً يتدرب فيه الطلاب على الحياة المجتمعية، ويكتسبوا من خلالها خبرات وتجارب المجتمع، لمقابلة ما يواجههم من تحديات وما يتحملونه من مسؤوليات<sup>(١١)</sup>.

وفي ضوء التطور التكنولوجي المتسارع في العصر الحديث والتغيرات المستمرة في وسائل الحياة المعيشية ظهرت الحاجة الماسه الى تربيته مهنية من أجل توجيه الطلبة الى ممارسة أعمال ونشاطات مختلفة تناسب قدراتهم الفعلية وتلائم رغباتهم ومهاراتهم الاساسيه التي يعملون على توظيفها في المستقبل<sup>(١٢)</sup>.

تعتبر الجودة فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها خلال عقد التسعينات بحيث أصبحت أسلوب حياة للمنظمات الإقتصادية خاصة الصناعية ومنهج للمنافسة والبقاء في الأسواق، وقد حقق هذا الإسلوب نجاحاً عظيماً للمؤسسات التي انتهجته حيث أصبح السعى نحو إرضاء العملاء والتحسين المستمر في الأداء والعمل كفريق من أجل تحقيق هذا الهدف المتجدد يُعد السمة الأساسية للعمل الإداري في العصر الراهن ليس فقط المؤسسات الربحية بل في كافة أنواع المؤسسات بما فيها تلك التي لا تهدف أساساً لتحقيق أي أرباح<sup>(١٣)</sup>.

كما تعتبر الجودة بمثابة مجموعة من المعايير التي تنتقل من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، كما إنها ثورة إدارية جديدة وتطور فكري شامل وثقافة جديدة<sup>(١٤)</sup>.

ولقد أصبحت المنظمات الإجتماعية سواء كانت حكومية أو غير حكومية تواجه منافسة شديدة من أجل إيجاد العميل، وتقديم الخدمات له نتيجة لتغير التوجهات حول الرعاية الإجتماعية ومفاهيمها، وتمثل جودة الخدمات مطلباً في ظل ما توفره من موارد مما يعني ضرورة الحصول علي درجات الرضا من قبل المستفيدين منخلالاتحسين والجودة للخدمات ومن هذا المنطلق فقد بدأت كثيرمنالحكومات والمنظمات<sup>(١٥)</sup>، تهتم بتطبيق الأسس والمعايير الموضوعية للجودة الشاملة فيإداره المنظمات الحكومية والغير حكومية،ويرجع ذلك بشكل أساسي إلي النتائج التي حققتها الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية<sup>(١٦)</sup>.

حيث أصبح من المعروف في الوقت الراهن أن الجودة هي الغاية التي تتطلع إليها كل مهنة حيث أصبحت جودة الخدمة أو المنتج هي مفتاح التنافس، حيث تعتمد على ثلاثة عناصر أساسية وهي الجودة والتكلفة والإنتاجية فإن الجودة هي أكثر العوامل تأثيراً أو إنسانية حيث تؤدي إلى تحسين الجودة الإبداعية في تقليل التكلفة وزيادة الإنتاجية<sup>(١٧)</sup>.

ونظراً لأن الخدمة الإجتماعية هي إحدى المهن التي تسعى إلى تقديم الخدمات للناس والتأثير على هذه الخدمات الإجتماعية للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات من خلال العمل على تحسين جودة الحياة<sup>(١٨)</sup>. والخدمة الإجتماعية تنشد بإستمرار الجودة التي تُشير الي العمليات والإجراءات والتكتيكات الهادفة إلي ضمان أن الخدمات التي تقدمها مهنة الخدمة الإجتماعية للعملاء تشبع حاجاتهم بالكفاءة والتفوق المطلوب<sup>(١٩)</sup>. وهناك العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث نجدها قد ركزت على محورين أساسيين:

#### المحور الأول: دراسات تناولت الجودة:

استهدفت دراسة (Conklin, John 1992)<sup>(٢٠)</sup> التعرف على أبعاد الأداء المهني لدى القائمين على تدريب طلاب الخدمة الإجتماعية ومعايير تطبيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أهمية التركيز على ورش العمل والمشاركة الإيجابية بين الطلاب وبين القائمين على العملية التعليمية لرفع كفاءة الأداء المهني لهم.

بينما أكدت دراسة (Edward Sallis 2002)<sup>(٢١)</sup> على درجة تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم للخدمة الإجتماعية ، حيث هدفت للتعرف على درجة تطبيق معايير الجودة على المؤسسة وعلى الطلاب ومناهج التعليم بها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة تطبيق الجودة مرتفعة في كل المجالات خاصة فيما يتعلق بجانب الممارسة العملية للطلاب.

كما استهدفت دراسة (رمزى سلامة، ٢٠٠٤)<sup>(٢٢)</sup> التركيز على المعايير الأساسية لضمان جودة البرامج التعليمية ومنها التخطيط للبرامج الخاصة بالتنفيذ والتخطيط الجيد عنصر رئيسى لنجاح تطبيق المعايير إلى مستويات أعلى يمكن مقارنتها بالبرامج المحلية، صياغة رؤية تقويمية لقياس مدى ارتباط أهداف التعليم العالى مع البرامج التى تنفذها المؤسسات التعليمية الجامعية، وعلاقة البرامج الخاصة بتنفيذ المعايير لسوق العمل الحالى والمستقبلى.

بينما أوضحت دراسة (صلاح الدين محمد، ٢٠٠٦)<sup>(٢٣)</sup> أهم معوقات تطبيق أسلوب الجودة الشاملة هو التركيز على تقييم الأداء بالجامعات وليس على القيادة الواعية التى تساعد الأفراد فى تحقيق الجودة الشاملة بأعلى مستوى، كذلك الخلط بين التدريب وتقييم الأداء بمعنى إهمال إحتياجات العاملين التدريبية وعدم إستقرار الإدارة وتغيرها الدائم، ضعف نظم المعلومات، كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها.

كما توصلت دراسة (محمود أحمد محمود وآخرون ، ٢٠٠٩)<sup>(٢٤)</sup> أهم معايير الجودة الشاملة للتعليم تتمثل فى تلبية إحتياجات الطلبة ورغبات ممولى النظام التعليمى، وكفاءة القيادة التربوية والتطوير المهنى للهيئة التعليمية والإدارية، وتحسين الأداء ونوعية المخرجات.

وأكدت دراسة (جمال على الدهشان ، ٢٠٠٩)<sup>(٢٥)</sup> أهم معوقات تحقيق الجودة تتمثل فى (درجة وعى العاملين والطلاب بالكلية بمفاهيم الجودة، التشريعات واللوائح التى تنظم العمل بالكلية، أعضاء هيئة التدريس، التجهيزات اللازمة للتدريس والتعليم، تنظيم التدريس والتقويم الجامعى، المفاهيم والكتب الجامعية، الأنشطة والممارسات الطلابية، الإدارة والقيادة بالكلية، الطلاب أنفسهم.

كما أكدت دراسة (أسامة السيد محمود على، ٢٠١٠)<sup>(٢٦)</sup> على الدوافع التى جعلت قضية الجودة قضية محورية فى بؤرة الإهتمام فى المجتمعات العربية والإسلامية، ثم التعرف على التطور التاريخى الذى مرت به مشروعات ضمان الجودة والإعتماد فى الجامعات المصرية والتحديات التى تواجه كلية الآداب والعلوم الإنسانية والإجتماعية لتحقيق الجودة الأكاديمية الشاملة.

كما استهدفت دراسة (سمر عبد المقصود، ٢٠١٢)<sup>(٢٧)</sup> تحديد مستوى العوامل التى تسهم فى تحقيق جودة التدريب الميدانى لطلاب الخدمة الإجتماعية فى المجال المدرسى وذلك من خلال (تحديد جودة خطة التدريب الميدانى، تحديد جودة مدارس التدريب الميدانى، تحديد جودة أداء الأخصائى الإجتماعى مع طلاب التدريب الميدانى، تحديد جودة أساليب التدريب الميدانى، تحديد جودة أداء طالب التدريب الميدانى، تحديد جودة المتابعة الدورية للتدريب الميدانى ، تحديد جودة تقييم التدريب الميدانى.

وقد استهدفت دراسة (زهرة بنت ناصر الراسبية ، ، ٢٠١٣)<sup>(٢٨)</sup> الكشف عن جودة الخدمات الطلابية بجامعة السلطان قابوس والتى تضم سبعة مجالات هى: الخدمات الإجتماعية، الإسكان الطلابى، التغذية، الإرشاد

والتوجيه الديني، النشاط الثقافي والفني، النشاط الرياضي، التدريب المستدام، ومن نتائجها علم مستوى خدمات الإرشاد والتوجيه الدينونأى أدنى مستوى خدمات التغذية.

#### المحور الثانى: دراسات تناولت البرامج والأنشطة الطلابية:

أكدت دراسة (A: P Goldstien,1983)<sup>(٢٩)</sup> على تحديد البرامج التدريبية التي تسعى إلى تزويد الطلاب بالخبرات الكافية فى تطبيق وإستخدام المعارف النظرية فى المواقف الإجتىماعية المختلفة عن طريق إكسابهم الإتجاهات والمهارات والسلوكيات الملائمة لتكوين الشخصية المهنية المتكاملة والتي تقدمها رعاية الشباب فى مدارس الخدمة الإجتىماعية.

كما أشارت دراسة (Fredcox, Herb Bisno,1997)<sup>(٣٠)</sup> التركيز على أهمية التدريب لطلاب الخدمة الإجتىماعية فى مراحل العملية التعليمية وتوصلت أنه لكى تحقق الخدمة الإجتىماعية مكانة مهنية بين المهن التطبيقية الأخرى لابد لها أن توفر تدريب عملى لطلابها فى سياق جماعى، وعادة ما يتعامل هذا التدريب مع الأسس العلمية للعمل المهنى بهدف الأرتقاء بإندماج المعرفة مع الممارسة المهنية، وغالباً ما يكون هناك عنصراً مكملاً للتدريب يتضمن جوانب إكلينيكية وتجريبية أو فنية تحت إشراف وتوجيه أكاديمى.

بينما أكدت دراسة (محمد كامل محمد شرقاوى ، ٢٠٠٠)<sup>(٣١)</sup> على أنه يمكن أن يشارك أعضاء الأسر الطلابية فى البرامج والأنشطة الخاصة بتنمية المجتمع الجامعى فى جميع المجالات.

كما استهدفت دراسة (Barbara. J. Daley,2001)<sup>(٣٢)</sup> التعرف على دور الخدمات التي تقدمها رعاية الشباب فى مؤسسات تعليم الخدمة الإجتىماعية، وتوصلت للدراسة إلى الوقوف على طبيعة النشاط التي يقدم للطلاب ومنها الفنى والرياضى والتدريب المستمر على المهارات فى شتى مجالات العمل، وكذلك أوصت على ضرورة أن يسيرالتعليم وممارسة الأنشطة المستمرة جنباً إلى جنب مع العملية التعليمية حتى يتم الأرتقاء بالمهارات المهنية ومستوى تقديم الخدمة للعملاء فيما بعد التخرج.

لقد أشارت دراسة (نادية زغلول، ٢٠٠٢)<sup>(٣٣)</sup> إلى المعوقات التي تواجه تخطيط الخدمات لرعاية طلاب جامعة حلوان وهى عدم كفاية الإعداد العلمى والمهني للعاملين برعاية الشباب ومن بينهم الأخصائيين الإجتىماعيين وأنه ينقصهم التجديد فى الجوانب المعرفية والمهارية الخاصة بتقديم خدمات الإرشاد والرعاية للشباب الجامعى مما يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة.

بينما أكدت دراسة (عبد العزيز الدعيج ، ٢٠٠٢)<sup>(٣٤)</sup> على أهم الأسباب التي تعيق مشاركة طلبة الجامعة فى الأنشطة الطلابية هى: أسباب تتعلق ب(الطالب، الدراسة والأنشطة، الجانب التنظيمى، الجانب الإجتىماعى، الجانب الفنى، نقص الإمكانيات، الطبيعة وظروف الطقس فى الكويت).

كما أشارت دراسة (ShirleyFietcher2003)<sup>(٣٥)</sup> إلى ضرورة التركيز على التدريب لطلاب الخدمة الاجتماعية من خلال ممارستهم للأنشطة المختلفة في مجالات رعاية الشباب وذلك للوصول بمستوى الطلاب إلى درجة تؤهلهم إلى الممارسة الميدانية في مختلف المؤسسات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى جود علاقة بين إرتفاع معدلات الكفاءة لدى الطلاب ومستوى تدريبهم على الأنشطة التي يمارسونها من خلال رعاية الشباب.

وقد أشارت دراسة (محمد بهاء الدين بدر الدين متولى ، ٢٠٠٧)<sup>(٣٦)</sup> إلى آليات تفعيل مشاركة الشباب الجامعي في الأنشطة الطلابية والوقوف على أسباب إحجام وعزوف الشباب الجامعي عن المشاركة في هذه الأنشطة والتوصل إلى آليات مستحدثة لتفعيل مشاركة الشباب الجامعي في الأنشطة الطلابية.

وقد أكدت دراسة (أيمن محمود عبد العال، ٢٠٠٨)<sup>(٣٧)</sup> على معوقات العمل مع الجماعات الفردية بأجهزة رعاية الشباب بالجامعات والدور الفعلي للممارس للأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية بأجهزة رعاية الشباب بالجامعات والوصول لتصور مقترح يمكن من خلاله تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية وتدعيم دورها الإيجابي في العمل مع الحالات الفردية بأجهزة رعاية الشباب بالجامعات.

واستهدفت دراسة (حنان شوقي السيد، ٢٠١٠)<sup>(٣٨)</sup> تحديد المعايير الواجب توافرها في جودة الأنشطة الجماعية التي تمارس مع الأسر الطلابية، تحديد المتطلبات الأساسية لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع الأسر الطلابية في ضوء معايير الجودة الشاملة، وكانت من أهم نتائجها ضرورة عقد المحاضرات والندوات المتنوعة للشباب الجامعي لتوعيتهم بأهمية الأسر الطلابية وضرورة الإشتراك بها للاستفادة من خدماتها، توافر الأماكن المناسبة واللازمة لممارسة كافة الأنشطة.

كما أوصت دراسة (حنان شوقي السيد ، ٢٠١١)<sup>(٣٩)</sup> بتحديد المواصفات المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في مجال رعاية الشباب طبقاً لمتطلبات سوق العمل وتتمثل في (المتطلبات المهنية، الشخصية، المعرفية، الأخلاقية)، المواصفات التي ترتبط باستخدام تكنولوجيا وسائل الأتصال في مجال رعاية الشباب، وتوصلت الدراسة بممارسة خدمة الجماعة في مجال رعاية الشباب طبقاً لمتطلبات سوق العمل.

ثم جاءت دراسة (أشرف جاب الله السيد ، ٢٠١١)<sup>(٤٠)</sup> بوضع إستراتيجية مقترحة للأنشطة الطلابية بإدارات رعاية الشباب في ضوء إدارة الوقت، في جامعة أسيوط من خلال التعرف على الواقع الفعلي للأنشطة الطلابية ، وإحتياجات الطلاب من تلك الأنشطة الطلابية.

كما استهدفت دراسة (منى عبد العزيز عيسى، ٢٠١٤)<sup>(٤١)</sup> التعرف على اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين نحو جودة الأنشطة الطلابية مع جماعات الشباب الجامعي ، والتعرف على طبيعة الأنشطة الطلابية في ظل نظام الجودة والشروط الواجب توافرها لتجويد الأنشطة الطلابية، والتعرف على المعوقات التي تواجه



الأخصائى لتطبيق نظام الجودة فى الأنشطة الطلابية مع وضع تصور مقترح لتفعيل دور الأخصائى الإجتماعى فى تطبيق معايير جودة الأنشطة الطلابية.

**ثانيا: تحديد وصياغة مشكلة البحث:-**

وفى ضوء الطرح السابق لكل من الكتابات النظرية وكذلك نتائج الدراسات السابقة وطبيعة المشكلة للدراسة الحالية كانت هذه الدراسة تستند فى توجيهها النظرى وسياقها الفكرى إلى أن الأهتمام بتطبيق الجودة فى مجال حيوى وهام ألا وهو مجال رعاية الشباب بإعتبار أن هذا المجال له دور مؤثر وفعال مع طلاب المعاهد فى تكوين شخصيتهم من جميع الجوانب العقلية والنفسية والفكرية والبدنية عن طريق الخدمات والبرامج والأنشطة الطلابية التى تمارس وتقدم للطلاب من خلال هذا الجهاز الكبير والسبيل لتحقيق أهداف هذا الجهاز يجب علينا الوقوف على الصعوبات والعقبات التى تواجه الجودة فى خدمات وبرامج رعاية الشباب كذلك تحديد التحديات التى تواجه الجودة فى رعاية الشباب مع وضع آليات لمواجهة هذه التحديات وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

وبناء على ما تقدم يمكن للباحث تحديد قضية الدراسة الراهنة فى تحديد "متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية

**الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة"**

**ثالثا: أهمية البحث:-**

١- التغير المتسارع والمتزايد والمستمر على كافة الأصعدة السياسية والإجتماعية والإقتصادية والثقافية والتكنولوجية العالمية والمحلية.

٢- الأهتمام المحلى والأقليمي والدولى بالجودة كأحد الوسائل المستحدثة فى تحسين أداء الخدمة فى كافة المؤسسات المجتمعية بما يساهم فى إشباع الإحتياجات المتغيرة لأفراد المجتمع.

٣- يعتبر الشباب من أهم القطاعات الموجودة فى المجتمع، حيث أنهم يمثلون المستقبل والأمل لكل عناصر التنمية الشاملة داخل المجتمع.

٤- الشباب الجامعي يمثل شريحة إجتماعية مهمة من شرائح المجتمع بإعتبار المرحلة الجامعية من أهم المراحل التعليمية فى حياة الإنسان حيث تكون بيئة خصبة لتشكيل الاتجاهات وبلورة الشخصية.

٥- أهمية خدمات رعاية الشباب الجامعي فى تنمية مهارات الشباب وتدعيم الاتجاهات الإيجابية، وتنمية مشاعر وقيم الولاء والإنتماء لديهم.

٦- قد تفيد نتائج البحث صانعى القرار فى تحديد متطلبات جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة.

**رابعا: أهداف البحث:-**

(١) تحديد مستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة.

- (٢) تحديد مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة.
- (٣) تحديد الصعوبات التي تواجه تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة.
- (٤) محاولة التوصل لمجموعة من الآليات التنفيذية المقترحة لتحسين مستوى جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة.

#### خامسا: فروض البحث:-

(١) الفرض الأول للبحث: " من المتوقع أن يكون مستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة متوسطاً ":

ويمكن إختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

- (كفاءة تقديم الخدمة - مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة-سهولة الوصول إلى

الخدمة - العلاقات بين فريق العمل - توفير الخدمة فى الوقت المناسب).

(٢) الفرض الثاني للبحث: " من المتوقع أن يكون مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة مرتفعاً ":

ويمكن إختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

- متطلبات مرتبطة بـ( إشباع إحتياجات وميول الشباب الجامعى - نشر ثقافة الجودة بين العاملين - دعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل - كفاءة الادارة فى أداء دورها ومسئولياتها- إستخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعى- الشئون الإدارية - الموارد التكنولوجية- الموارد البشرية - الموارد المالية).

(٣) الفرض الثالث للبحث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة ".

(٤) الفرض الرابع للبحث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسئولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة ".

(٥) الفرض الخامس للبحث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة ".

(٦) الفرض السادس للبحث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسئولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة ".

سادسا: الموجهات النظرية للبحث:-

تستند الدراسة على موجّهات نظرية متصلة إتصالاً وثيقاً بالبحث والتي تتمثل في **نظرية النسق**: والنظرية هي: مخطط أو نظام للأفكار والبيانات التي تهدف إلى تفسير مجموعه من الحقائق أو الظواهر أو المشكلات و توضيح الأمور<sup>(٤٢)</sup>.

يعرف النسق بأنه ذلك الكل الذي يتكون من أجزاء متداخلة فيما بينها ومعتمدة على بعضها البعض<sup>(٤٣)</sup>.  
**مكونات النسق (المدخلات)** : هي تتضمن كافة المصادر التي تتجمع لدى النسق سواء أكان ينتجها بنفسه أو يحصل عليها من الخارج، **المخرجات**: وهي تمثل ما تم تحقيقه بالفعل ، **العمليات التحويلية**: هي الأنشطة والطاقة والجهد الذي يبذله النسق لتحويل المدخلات بنوعها إلى مخرجات أي تحقيق الأهداف المطلوبة، **التغذية العكسية** : هي عملية التقييم التي تحدث للمخرجات ومدى تقاربها وتوافقها مع المخرجات المقترحة التي حددها النسق لنفسه<sup>(٤٤)</sup>.

ويمكن توظيف هذه النظرية في الدراسة الحالية على النحو التالي:

**المدخلات**: ويقصد بها الباحث جميع الموارد المالية والمادية والبشرية لتحقيق أهداف المعهد .  
**المخرجات**: ويقصد بها كل ما تم إنجازه من خلال الأنشطة التي تقدم لطلاب بواسطة العاملين بالمعهد.  
**العمليات التحويلية**: ويقصد بها كل ما يقوم به العاملون برعاية الشباب من تحويل الموارد أي المدخلات إلى برامج وخدمات وأنشطة تقدم لطلاب.  
**التغذية العكسية**: ويقصد بها رد فعل الشباب إتجاه الخدمات والأنشطة المقدمة لهم من رعاية الشباب .

سابعاً: مفاهيم البحث :-

#### مفهوم المتطلبات :

كما يعرف المتطلب بأنه الشيء الذي يشترط توافره أو يحتاج إليه أو هو شرط مطلوب<sup>(٤٥)</sup>.  
 ويشير معجم " أكسفورد " إلى أن المتطلب هو الشيء الذي يستلزم وجوده أو هو شرط يجب توفيره أو الإذعان له<sup>(٤٦)</sup>.

ويري أحمد ذكي بدوي أن المتطلبات هي " المؤهلات العقلية والإستعدادات البدنية المطلوبة في الشخص الذي سيوكل إليه وظيفة ما<sup>(٤٧)</sup>.

وتعرف المتطلبات أيضا علي أنها : مجموعة الصفات والخصائص والعناصر التي تتجمع وتتألف وتتوافر معا في الأفراد وفق ظروف مختلفة وتعد بمثابة محددات للسلوك الظاهري وتمثل ركائز ثابتة في تكوين الشخصية<sup>(٤٨)</sup>.

تعرف بأنها" هي مدى توافر مجموعه من الشروط والعوامل<sup>(٤٩)</sup>.

كما تعنى " تحديد الموارد القائمة أو التي يمكن إتاحتها والبرامج والجهود التعاونية للربط والتنسيق لهذه الموارد حتى يمكن تجنب الإزدواج والصراع أو التنافس وتحديد مدى نطاق ونوعية الخدمات التي تقدم<sup>(٥٠)</sup>.  
ويتحدد مفهوم المتطلبات إجرائياً:

- درجة ومستوى إحتياجات وميول الشباب الجامعي. - درجة ومستوى نشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمعهد.
  - درجة ومستوى دعم شبكة العلاقات والإتصالات داخل المعهد. - درجة ومستوى كفاءة الإدارة فى أداء دورها ومسئولياتها. - درجة ومستوى إستخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي.
  - درجة ومستوى الشؤون الإدارية بالمعهد. - درجة ومستوى الموارد التكنولوجية بالمعهد.
  - درجة ومستوى الموارد البشرية بالمعهد. - درجة ومستوى الموارد المالية بالمعهد.
- مفهوم الجودة:-**

يرجع مفهوم الجودة quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشئ ودرجة صلاحيته وكانت تعنى قديماً الدقه والأتقان<sup>(٥١)</sup>.

كما هي درجة إستيفاء لمتطلبات التي يتوقعها المستفيدين من خدمه أو تلك المتفق عليها معه<sup>(٥٢)</sup>.  
وهي أيضا تصميم منتجات وتوفير خدمات مستقبلية لتلبية متطلبات العملاء وفقاً لإحتياجاتهم ومايتوقعونها  
يرضيهم<sup>(٥٣)</sup>.

وتعرف الجودة على أنها هي توافر خصائص ومعايير للخدمات بناء على جهود منظمة<sup>(٥٤)</sup>.

ولقد عرفها Joseph juran على أنها: " ملائمة للغرض أو الأستعمال<sup>(٥٥)</sup>."

كما تعرف بأنها "هي درجة إستيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة، أو تلك المتفق عليها<sup>(٥٦)</sup>."

بينما تعرف الجودة على أنها أداء العمل بطريقه صحيحة أو بحيث يتم وفق معايير ومواصفات، وأن يتم إنتاجها بطريقة صحيحة من أول مرة أو أنها المقارنه والأداء المتميز للمنتج أو الخدمة<sup>(٥٧)</sup>.

وتعرف أيضا الجودة على أنها هي الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات تحقق متطلبات الاداء، فهي عمليه إيجاد أليات أو إجراءات تطبق فى الوقت المناسب للتأكد من تحقيق الجودة المرغوبة فى الحصول على الخدمة/ المنتج بلا أخطاء والحصول على ثقه العميل<sup>(٥٨)</sup>.

كما هي أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل من حصوله علي متطلباته واعتزاز مقدمي الخدمة ومستوي الخدمة التي يقدموها<sup>(٥٩)</sup>.

#### مفهوم جودة الخدمات:

وتعرف الخدمة بأنها فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر يكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه أي تملك، وان إنتاجه قد يكون مرتبطاً بإنتاج مادي أو قد لا يكون<sup>(٦٠)</sup>.

كما تعرف الخدمات بأنها: عبارة عن البرامج والجهود التي تقدم من خلال مؤسسات المجتمع ، وتسعى تلك البرامج لإشباع الإحتياجات وحل المشكلاتومساعدة الناسعلى تحقيق أهدافهم الحياتية والإعتماد على أنفسهم وتقويه العلاقات بينهم<sup>(٦١)</sup>.

تعرف جودة الخدمة بإنها هي ملائمة الخدمة لمقابلة الإحتياجات المطلوبة أو تفوقها عند الإستخدام من قبل العميل<sup>(٦٢)</sup> وتوجد أربعة أنواع لتقييم جودة العملية في منظمة الخدمة، وهي:-<sup>(٦٣)</sup>

- ١- تطوير الخدمة: تطوير أسلوب الإدارة لغرض تطوير عملية الخدمة.
  - ٢- تسليم الخدمة: كيف تنفذ منظمة الخدمة عملية تسليم الخدمة بطريقة فاعلة وكفاء.
  - ٣- تعاون الإدارة: كيف تؤسس وتستخدم وتحافظ المنظمة على الأعضاء ضمن سلسلة القيمة.
  - ٤- علاقات العملاء والاتصالات: كيف تدير منظمة الخدمة الاتصالات مع العملاء والأعضاء الخارجيين.
- حدد زيسمال Zethmal مجموعة من المؤشرات يمكن الإسترشاد بها عند قياس جودة الخدمات هي :-<sup>(٦٤)</sup>
- ١- ماهو ملموس ويقصد بها المقومات الشخصية للعاملين بالمؤسسة والإمكانات المؤسسية والتسهيلات الاتصالية.

- ٢- الفهم والأحترام: وتعنى فهم وأحترام المستفيدين ورغباتهم وإحتياجاتهم.
- ٣- المسؤولون: وتعنى توافر الإستعداد والرغبة لدى المسؤولين فى مساعدة المستفيدين والسرعة فى تقديم الخدمة.
- ٤- الكفاءة : تعنى إمتلاك المعارف والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة والحصول على التدريب المستمر لتطويرها دائما للأفضل.

٥- الثقة: وتشير إلى إمتلاك القدرة على القيام بأداء المهام المكلف بها بإستقلاليه ودقه وأحكام.

٦- الأمن : تعنى التحرر من الشكوك الأخطار وتقديم الأفكار والمبادئ الخلاقة.

### وتعرف جودة الخدمات اجرائياً:

- مستوى كفاءة تقديم الخدمة.- مستوى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة.
- مستويسهولة الوصول الى الخدمة. - مستوى العلاقات بين فريق العمل.- مستوى توفير الخدمة فى الوقت المناسب

### مفهوم الشباب:

ويعرف معجم العلوم الإجتماعية الشباب بأنهم عادة أفراد في مرحلة المراهقة أى الأفراد في مرحلة البلوغ والنضج<sup>(٦٥)</sup>.

ويحدد الإجتماعيون فترة الشباب بأنها الفترة التي تبدأ حينما يحاول المجتمع تأهيل الشخص لكي يحتل مكانة إجتماعية تؤدي دوراً أو دورفي بنائه وتنتهي حينما يتمكن الفرد من إحتلال مكانته وأداء في السياق

الإجتماعي وفقاً لمعايير التفاعل الإجتماعي وبذلك يعتمد تحليل الإجماعيين للشباب كفئة على طبقة ومدى إكتمال الأدوار التي تؤديها الشخصية الشابة في المجتمع<sup>(٦٦)</sup>.

ويرى عزت حجازي أن مرحلة الشباب ( youth ) أو ( المراهقة ) ( adolescence ) كما تسمى في بعض الكتابات، تبدأ بمرحلة بلوغ الحلم ( puberty ) أو إكتمال النضج الجنسي ويحدث ذلك عند سن الخامسة عشرة أو قبلها بقليل وتعطى مرحلة الشباب مدة عشر سنوات تقريباً وتنتهي في الخامسة والعشرين أو ما حولها<sup>(٦٧)</sup>.

ويعرف الشباب بأنهم هم الطاقة والفعالة البناءة في المجتمع والتي تمتد أعمارها من ١٥ إلى ٣٥ أو يزيد ولديهم قدرة علي الإنتاج والإبتكار ويمتلكون القدرات البدنية والنفسية والإجتماعية التي تمكنهم من المشاركة الإيجابية<sup>(٦٨)</sup>.

فالشباب الجامعي هم الشباب الذين أتموا فترة تعليمهم المتوسط والتحقوا بالكليات والمعاهد العليا وهو لايفصلون بأي حال من الأحوال عن عامة الشباب ،فهم قطاعا في المجتمع ومشكلاتهم وإحتياجاتهم لاتعدوكونها تعبير عما يحتاجه الشباب بصفة عامه، كما أن الشباب الجامعي يعول عليهم أختصار المسافات والزمن بين مجتمعهم والمجتمعات المتقدمة<sup>(٦٩)</sup>.

كما تعرف رعاية الشباب بأنها خدمات مهنية وعمليات ومجهودات منظمة ذات صيغة وقائية وإنشائية وعلاجية تؤدي للشباب وتهدف الي مساعدتهم كأفراد للوصول بهم إلي حياة يسودها علاقات طيبة ومستويات إجتماعية تتمشي مع رغباتهم وإمكانياتهم وتتوافق مع مستويات وأمانى المجتمعالذي يعيشون فيه<sup>(٧٠)</sup>. وفي ضوء ماسبق يمكن تحديد مفهوم الشباب الجامعي إجرائياً فيما يلي: الطالب أوالطالبة المستفيدة من خدمات رعاية الشباب " بالمعاهد الخدمة الإجتماعية العليا الخاصة بالقاهرة وكفر صقر.

#### ثامنا: الإجراءات المنهجية للبحث :-

▪ نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة وكشف الحقائق الراهنة التي تتعلق بها مع تسجيل دلالاتها وتصنيفها وكشف إرتباطها بمتغيرات أخرى، وذلك بهدف الوصول إلى وصف دقيق لهذه الظاهرة.

▪ المنهج العلمي المستخدم:تعتمد الدراسة الحالية على إستخدام المنهج العلمي حيث تستخدم: منهج المسح الإجتماعي الشامل للمسؤولين ( أعضاء هيئة تدريس - موظف رعاية الشباب ) وبلغ عددهم (٤٥) مسؤولاً، و بأسلوب العينة ( للشباب المستفيدين من خدمات رعاية الشباب )

#### ▪ أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

(١) أستمارة إستبيان للشباب حول متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة:

قام الباحث بتصميم أستمارة إستبيان للشباب وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات السابقة، وأستمارات الإستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة. وقد أعتمد الباحث على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. وقد أجرى الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (٥) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان، وقد تم الاعتماد علي نسبة إتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناءً علي ذلك تم صياغة الأستمارة في صورتها النهائية. كما أجرى لها ثبات إحصائي لعينة قوامها (٢٠) مفردة من الشباب بإستخدام معامل ألفا - كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (٠.٧٨)، كما تم إستخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الأداة وذلك بإستخدام معادلة سبيرمان - براون Brown - Spearman للتجزئة النصفية Split - half، وبلغ معامل الثبات (٠.٨٢)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

## (٢) أستمارة إستبيان للمسؤولين حول متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة:

بناء الأداة في صورتها الأولية إعتماًداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من متغيرات الدراسة. وقد أعتمد الباحث على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. وقد أجرى الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (٥) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان، وقد تم الإعتداد علي نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناءً علي ذلك تم صياغة الأستمارة في صورتها النهائية. كما أجرى لها ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين بإستخدام معامل ألفا كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (٠.٨٣)، كما تم أستخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الأداة وذلك بإستخدام معادلة سبيرمان - براون Brown - Spearman للتجزئة النصفية Split - half، وبلغ معامل الثبات (٠.٨٧)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

## ■ تحديد مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة:

للحكم على مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب

المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ( $3/2 = 0.67$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (1) مستويات المتوسطات الحسابية

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى أقل من 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.67 إلى أقل من 2.35
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

خطة المعاينة

وحدة المعاينة:

الشباب المستفيد الذي تتوافر فيه الشروط التالية:

- النوع : الذكور - الاناث
- أحد طلاب معهد ( القاهرة - كفر صقر )
- أن يكون الطالب مقيد بـ(الفرقة الثانية - الثالثة - الرابعة) ومستجد بها وليس باقي للإعادة.
- أن يكون مر على إشتراكه في أنشطة رعايه الشباب فترة لا تقل عن سنة.

**إطار المعاينة** : يتحدد إطار المعاينة في جميع الطلاب المستفيدين من خدمات رعاية الشباب بالمعهدين ( القاهرة - كفر صقر ) في العام الدراسي 2016/2017 وعددهم ( 2000 ) ويرجع مبررات ذلك إلى:-

1- الطلاب المستفيدين من خدمات رعاية الشباب أكثر الطلاب قدرة على تحديد مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب.

2- توجيه المسؤولين بإدرات رعاية رعاية الشباب بالمعهدين على ضرورة التعامل مع الطلاب المستفيدين من خدمات رعاية الشباب الجامعي مما يدعم الثقة في النتائج الخاصة بالبحث.

3- حجم العينة ونوعها : تم سحب عينة عشوائية منتظمة من إطار المعاينة بواقع 10% وبلغ حجمها 200 مفردة.

حدود الدراسة :-

• **المجال المكاني** : معاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة (المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة - المعهد

العالي للخدمة الاجتماعية بكفر صقر الشرقية). وترجع مبررات إختيارهم إلى الأتي :-



- تمثل المعاهد أنواع مختلفة من المجتمعات (حضري - ريفي).
- موافقة المسؤولين على جمع البيانات.
- تمثيل مجتمع الدراسة لنموذجين مختلفين من حيث (عدد الطلاب - الموارد المادية - الخدمات والانشطة المقدمة - عدد المسؤولين ) مما يساهم في معرفة متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب.

• المجال البشري :

- عينة المسؤولين (أعضاء هيئة التدريس رواد اللجان والموظفين برعاية الشباب بـ (المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة- بالشرقية) وبلغ عددهم (٤٥).
- عينة المستفيدين ( الطلاب المستفيدين من خدمات رعاية الشباب بالمعهدين وبلغ عددهم (٢٠٠).
- المجال الزمني : فترة جمع البيانات من ٢٠١٧/٤/٢٣ وحتى ٢٠١٧/٥/٢٥ م.

- أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، وأختبار (ت) لعينتين مستقلتين.

تاسعا: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف الشباب مجتمع الدراسة:

جدول (٢) وصف الشباب مجتمع الدراسة

(ن=٢٠٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٢٠	١
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤٦	٢٣
٢	أنثى	١٥٤	٧٧

## مجلة الخدمة الاجتماعية

المجموع		٢٠٠	١٠٠
م	الفرقة الدراسية	ك	%
١	الفرقة الثانية	٦٠	٣٠
٢	الفرقة الثالثة	٩٣	٤٦.٥
٣	الفرقة الرابعة	٤٧	٢٣.٥
المجموع		٢٠٠	١٠٠
م	المعاهد الخاصة	ك	%
١	المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة	١٠٠	٥٠
٢	المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالشرقية	١٠٠	٥٠
المجموع		٢٠٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن الشباب (٢٠) سنة، وانحراف معياري سنة واحدة تقريباً.
- أكبر نسبة من الشباب إناث بنسبة (٧٧%)، بينما الذكور بنسبة (٢٣%).
- أكبر نسبة من الشباب بالفرقة الثالثة بنسبة (٤٦.٥%)، ثم الفرقة الثانية بنسبة (٣٠%)، يليها الفرقة الرابعة بنسبة (٢٣.٥%).
- تساوي نسبة من الشباب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالشرقية بنسبة (٥٠%).

(ب) وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول (٣) وصف المسئولين مجتمع الدراسة

(ن=٤٥)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٣٩	٦
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١١	٤
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٣٠	٦٦.٧
٢	أنثى	١٥	٣٣.٣
المجموع		٤٥	١٠٠

## مجلة الخدمة الاجتماعية

م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل جامعي	٢٩	٦٤.٤
٢	دكتوراه	١٦	٣٥.٦
المجموع			
٤٥			١٠٠
م	الوظيفة	ك	%
١	عضو هيئة تدريس	١٦	٣٥.٦
٢	مدير عام	٢	٤.٤
٣	مدير إدارة	٢	٤.٤
٤	كبير أخصائيين	٦	١٣.٣
٥	أخصائي اجتماعي	١٩	٤٢.٢
المجموع			
٤٥			١٠٠
م	المعاهد الخاصة	ك	%
١	المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة	٣٠	٦٦.٧
٢	المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالشرقية	١٥	٣٣.٣
المجموع			
٤٥			١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين (٣٩) سنة، وبإنحراف معياري (٦) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (١١) سنة، وبإنحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسؤولين ذكور بنسبة (٦٦.٧%)، بينما الإناث بنسبة (٣٣.٣%).
- أكبر نسبة من المسؤولين حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٦٤.٤%)، ثم الحاصلين علي دكتوراة بنسبة (٣٥.٦%).
- أكبر نسبة من المسؤولين وظيفتهم أخصائيين إجتماعيين بنسبة (٤٢.٢%)، ثم عضو هيئة تدريس بنسبة (٣٥.٦%)، يليها كبير أخصائيين بنسبة (١٣.٣%)، وأخيراً مدير عام، ومدير إدارة بنسبة (٤.٤%).
- أكبر نسبة من المسؤولين بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة بنسبة (٦٦.٧%)، ثم المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالشرقية بنسبة (٣٣.٣%).

**المحور الثاني: واقع خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة:**

**جدول (٤) كفاءة تقديم الخدمة فرعاية الشباب**

م	العبارات	الشباب ن=(٢٠٠)			المسؤولين ن=(٤٥)		
		المتوسط	الانحراف	الترتيب	المتوسط	الانحراف	الترتيب

	الحسابي	المعياري		الحسابي	المعياري	
١	٢.٤٧	٠.٥	٤	١.٧٣	٠.٧	١ تلبية برامج رعاية الشباب الاحتياجات المتنوعة للشباب
٢	٢.٤٩	٠.٥١	٣	١.٧٥	٠.٧٤	٢ يهتم المعهد بتطوير البرامج في ضوء الاحتياجات الحقيقية للطلاب
٣	٢.٦٩	٠.٤٧	١	١.٨٩	٠.٧٢	٣ يقوم المسؤولين الموجودين بالمعهد بأداء أدوارهم على أكمل وجه
٤	١	٠	٥	١.٥٥	٠.٦٩	٤ مقدمي الخدمة لديهم معارف متنوعة عن احتياجات الشباب
٥	٢.٢٢	٠.٥٢	٢	١.٧٧	٠.٨٨	٥ إجراءات الاشتراك في الأنشطة بسيطة وسهلة
مستوى متوسط	٢.١٧	٠.٣٥	مستوى متوسط	١.٧٤	٠.٤٥	البعد ككل

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى كفاءة تقديم الخدمة كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٧٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يقوم المسؤولين الموجودين بالمعهد بأداء أدوارهم على أكمل وجه بمتوسط حسابي (١.٨٩)، وأخيراً مقدمي الخدمة لديهم معارف متنوعة عن احتياجات الشباب بمتوسط حسابي (١.٥٥)، وقد يعكس ذلك ضرورة الإهتمام بكفاءة تقديم الخدمات للشباب بإعتبارهم أساساً لتنمية في أي مجتمع من المجتمعات من خلال الإهتمام بإشباع احتياجاتهم ووضع البرامج في ضوء احتياجات الشباب مع التركيز على التخطيط التشاركي وهذا ما أكدت عليه دراسة كل من (Conklin, John 1992، نادية زغلول ٢٠٠٢)
- مستوى كفاءة تقديم الخدمة كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.١٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يقوم المسؤولين الموجودين بالمعهد بأداء أدوارهم على أكمل وجه بمتوسط حسابي (٢.٦٩)، وأخيراً مقدمي الخدمة لديهم معارف متنوعة عن احتياجات الشباب بمتوسط حسابي (١)، وقد يعكس ذلك ضرورة تنمية معارف المسئولين وعقد دورات تدريبية لهم باستمرار لتفعيل كفاءة الخدمات المقدمة للشباب ، وهذا ما أكدت عليه دراسة (Conklin, John 1992، نادية زغلول ٢٠٠٢، حنان شوقي ٢٠١٠).

جدول (٥) مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يتوفر عدد كافي من المسئولين عن رعاية الشباب	١.٥	٠.٦٣	٥	٢.٣٣	٠.٤٨	٤
٢	يتوفر لدى المسئولين المهارات اللازمة لأداء أعمالهم	١.٧	٠.٧٤	٢	٢.٧٣	٠.٤٥	٢
٣	يوجد نظم معلومات حديثة يتم الاعتماد عليها عند ممارسة الأنشطة	١.٥٢	٠.٦٩	٤	٢.٥١	٠.٥١	٣

## مجلة الخدمة الاجتماعية

١	٠	٣	٣	٠.٨٧	١.٦٨	يوجد تنوع في تخصصات العاملين في مجال رعاية الشباب	٤
١	٠	٣	١	٠.٧٤	١.٧٧	يتوافر الوسائل والأدوات اللازمة لممارسة الأنشطة	٥
مستوى مرتفع	٠.٢٤	٢.٧٢	مستوى منخفض	٠.٦٤	١.٦٣	البعد ككل	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة كما يحددها الشباب منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يتوافر الوسائل والأدوات اللازمة لممارسة الأنشطة بمتوسط حسابي (١.٧٧)، وأخيراً يتوفر عدد كافي من المسؤولين عن رعاية الشباب بمتوسط حسابي (١.٥)، وقد يعكس ذلك ضرورة توفير الإمكانيات المادية والبشرية من أجل تحقيق جودة خدمات رعاية الشباب من خلال توفير العنصر البشري المؤهل وكذلك تنوع تخصصاتهم ، وتوفير التمويل المناسب لزيادة فعالية الخدمات وهذا ما أكدت عليه دراسة (حنان شوقي ٢٠١١)
- مستوى مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد تنوع في تخصصات العاملين في مجال رعاية الشباب، ويتوافر الوسائل والأدوات اللازمة لممارسة الأنشطة بمتوسط حسابي (٣)، وأخيراً يتوفر عدد كافي من المسؤولين عن رعاية الشباب بمتوسط حسابي (٢.٣٣).

### جدول (٦) سهولة الوصول إلى الخدمة

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسؤولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يوجد تفاهم بين الطلاب وبين مقدمي الخدمة	١.٨٣	٠.٨	٣	٣	٠	١
٢	يزيل الأخصائي الاجتماعي صعوبات تواجهنا للحصول على الخدمة	١.٩٩	٠.٦	٢	٢.٧٨	٠.٤٢	٣
٣	يوجد بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب الوصول للخدمة	١.٧٤	٠.٨٢	٥	٣	٠	١
٤	يستغرق الحصول على الخدمة وقت قصير	٢.١٥	٠.٧	١	٢.٨	٠.٤	٢
٥	يتوفر الحلول السريعة لمواجهة أي مشكلة تواجه الطلاب	١.٨١	٠.٨	٤	٣	٠	١
	البعد ككل	١.٩	٠.٣١	مستوى	٢.٩٢	٠.١٦	مستوى

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يستغرق الحصول على الخدمة وقت قصير بمتوسط حسابي (٢.١٥)، وأخيراً يوجد بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب الوصول للخدمة بمتوسط حسابي (١.٧٤)، وقد يعكس ذلك ضرورة تسهيل اجراءات الحصول على الخدمة لزيادة الاقبال على الإستفادة من خدمات رعاية الشباب من خلال عمل لوحات إرشادية تعرف الطلاب بالخدمات المقدمة وسرعة الإستجابة للطلاب الراغبين في الأستفادة من الخدمة.
- مستوى سهولة الوصول إلى الخدمة كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٩٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد تفاهم بين الطلاب وبين مقدمي الخدمة، ويوجد بالمعهد لوحات إرشادية تسهل على الطلاب الوصول للخدمة، ويتوفر الحلول السريعة لمواجهة أي مشكلة تواجه الطلاب بمتوسط حسابي (٣)، وأخيراً يزيل الأخصائي الإجتماعي صعوبات تواجهنا للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٧٨)، وقد يعكس ذلك مدى حرص المسئولين لى تقديم الخدمات للشباب فى سهولة ويسر وذلك من خلال مواجهات الصعوبات لتى تواجه الشباب من خلال حلول سريعة وعاجلة، وهذا ما أكدت عليه دراسة (نادية زغلول ٢٠٠٢).

جدول (٧) العلاقات بين فريق العمل

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يوجد تعاون بين أعضاء الفريق برعاية الشباب بالمعهد	٢.٠٣	٠.٨٤	٥	٢.٦٩	٠.٤٧	٢
٢	يوجد احترام بين أعضاء الفريق برعاية الشباب بالمعهد	٢.٤١	٠.٧٨	٣	٢.٥٣	٠.٥	٤
٣	يوجد ثقة بين أعضاء الفريق برعاية الشباب بالمعهد	٢.٣٨	٠.٦٦	٤	٢.٥٦	٠.٥	٣
٤	يوجد تفاهم بين الطلاب وبين أعضاء الفريق برعاية الشباب بالمعهد	٢.٤٢	٠.٧٢	٢	٢.٧٣	٠.٤٥	١
٥	توجد علاقة طيبة بيني وبين زملائي	٢.٥٧	٠.٦١	١	٢.٥٣	٠.٥	٤
	البعد ككل	٢.٣٦	٠.٤٨	مستوى مرتفع	٢.٦١	٠.٤٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العلاقات بين فريق العمل كما يحددها الشباب مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توجد علاقة طيبة بيني وبين زملائي بمتوسط حسابي (٢.٥٧)، وأخيراً يوجد تعاون بين أعضاء الفريق برعاية الشباب بالمعهد بمتوسط حسابي (٢.٠٣)، وقد يعكس ذلك أنه كلما توافرت علاقات بين فريق العمل قائمة على الاحترام والثقة والتعاون كلما زادت من كفاءة الخدمات المقدمة للشباب، وهذا ما أكدت عليه دراسة (Conklin,John1992).

مستوى العلاقات بين فريق العمل كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد تفاهم بين الطلاب وبين أعضاء الفريق برعاية الشباب بالمعهد بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، وأخيراً يوجد احترام بين أعضاء الفريق برعاية الشباب بالمعهد، وتوجد علاقة طيبة بيني وبين زملائي بمتوسط حسابي (٢.٥٣)، وقد يعكس ذلك ضرورة تدعيم أواصر العلاقات لتحقيق كفاءة خدمات رعاية الشباب.

جدول (٨) توفير الخدمة في الوقت المناسب

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	إدارة المعهد تراعى الاستمرارية في تقديم الخدمات للطلاب	١.٧	٠.٦٧	٣	٢.٥٣	٠.٥	
٢	تهتم إدارة المعهد بتنفيذ البرنامج وفقاً للمواعيد المحددة له مسبقاً	١.٦٢	٠.٦٨	٤	٢.٥١	٠.٥١	
٣	يتدخل الأخصائي الاجتماعي في الوقت المناسب لمساعدة الطلاب	١.٥٧	٠.٦٧	٥	٢.٤٢	٠.٥٤	
٤	يتم تحديث الخدمات باستمرار كلما طرأت أي تغييرات	١.٩	٠.٩	١	٣	٠	
٥	اختصار وقت حصول المستفيد للخدمة	١.٧٥	٠.٦٩	٢	٢.٦٤	٠.٤٨	
	البعد ككل	١.٧١	٠.٤٧	متوسط مستوى	٢.٦٢	٠.٣٨	
				مستوى مرتفع			

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى توفير الخدمة في الوقت المناسبكما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٧١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأوليتم تحديث الخدمات بإستمرار كلما طرأت أي تغيرات بمتوسط حسابي (١.٩)، وأخيراً يتدخل الأخصائي الإجتماعي في الوقت المناسب لمساعدة الطلاب بمتوسط حسابي (١.٥٧)، وقد يعكس ذلك أن جودة الخدمات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتوقعيات الأستفادة منها حيث أنها كلما توافرت في الوقت المناسب وكلما تم تحديثها لتلائم مع إحتياجات الطلاب وكلما أتسمت بالإستمرارية كلما زادت كفاءتها، وهذا ما أكدت عليه دراسة (أشرف جاب الله ٢٠١١)
- مستوى توفير الخدمة في الوقت المناسب كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأوليتم تحديث الخدمات بإستمرار كلما طرأت أي تغيرات بمتوسط حسابي (٣)، وأخيراً يتدخل الأخصائي الإجتماعي في الوقت المناسب لمساعدة الطلاب بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، وقد يعكس ذلك أن الأهتمام بتوقعيات الخدمات وتحديثها ومراعاة إستمراريتها وفقاً للإحتياجات المتجددة للشباب، وهذا ما أكدت عليه دراسة (Barbara.J.Daley,2001).

### المحور الثالث: متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية

الخاصة: جدول (٩) متطلبات مرتبطة بإشباع إحتياجات وميول الشباب الجامعي

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسؤولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توفير المعلومات والبيانات لتحديد إحتياجات الشباب	١.٦٥	٠.٧٧	٣	٢.٨	٠.٤	٢
٢	توفير الخيارات (البدايل) الممكنة لإشباع إحتياجات الشباب	١.٣٦	٠.٦٤	٥	٢.٤	٠.٥	٥
٣	زيادة القدرة على تقييم الخيارات المختلفة للاختيار من بينها	١.٨٣	٠.٦٦	١	٢.٤٩	٠.٥١	٤
٤	ضرورة وضع أهداف قصيرة المدى لإشباع الإحتياجات	١.٧٥	٠.٧٦	٢	٢.٨٤	٠.٣٧	١
٥	توفير أساليب المراجعة والمتابعة وتقييم الخيارات	١.٦٤	٠.٨٥	٤	٢.٦	٠.٥	٣
	البعد ككل	١.٦٤	٠.٤	مستوى منخفض	٢.٦٣	٠.٣٨	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:



- مستوى متطلبات مرتبطة بإشباع احتياجات وميول الشباب الجامعي كما يحددها الشباب منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول زيادة القدرة على تقييم الخيارات المختلفة للأختيار من بينها بمتوسط حسابي (١.٨٣)، وأخيراً توفير الخيارات (البدائل) الممكنة لإشباع احتياجات الشباب بمتوسط حسابي (١.٣٦). وقد يرجع ذلك إلي مستوي الخدمات والبرامج المقدمة للشباب لاتشبع إحتياجاتهم ولذا تتطلب ضرورة العمل علي تحسينها وتجويدها بدرجة عالية.

- مستوى متطلبات مرتبطة بإشباع احتياجات وميول الشباب الجامعي كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول ضرورة وضع أهداف قصيرة المدى لإشباع الإحتياجات بمتوسط حسابي (٢.٨٤)، وأخيراً توفير الخيارات (البدائل) الممكنة لإشباع إحتياجات الشباب بمتوسط حسابي (٢.٤)، وهذا ما أكدت عليه دراسة (محمود أحمد ٢٠٠٩) ويدل ذلك علي تلبية إحتياجات الشباب ورغباتهم وتحسين الإداء ونوعية المخرجات.

جدول (١٠) متطلبات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمعهد

م	العبارة	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تغيير معتقدات العاملين في المعهد بالنسبة لأعباء تطبيق الجودة	١.٨٣	٠.٠٧	٣	٢.٧٣	٠.٤٥	٣
٢	نشر مفاهيم ومبادئ الجودة بين جميع العاملين في المعهد	١.٨٦	٠.٨٧	٢	٢.٩٦	٠.٢١	٢
٣	تقليل المعارضة للتغيير بالفهم الجيد لمخاطر عدم تطبيق الجودة	١.٤١	٠.٦٥	٤	٣	٠	١
٤	تقديم الحوافز المعنوية والمادية على العاملين المتميزين	١.٩٣	٠.٨٣	١	٣	٠	١
٥	عرض تجارب وخبرات على العاملين عن الجودة	١.٣٨	٠.٥٦	٥	٣	٠	١
	البعد ككل	١.٦٨	٠.٣	متوسط مستوى	٢.٩٤	٠.١١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمعهد كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٦٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقديم الحوافز المعنوية والمادية على العاملين المتميزين بمتوسط حسابي (١.٩٣)، وأخيراً عرض تجارب وخبرات على العاملين عن الجودة بمتوسط حسابي (١.٣٨)، وتشير هذه النتيجة إلى ضرورة نشر ثقافة الجودة للشباب وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم ، وهذا ما أكدت عليه دراسة (جمال على الدهشان ٢٠٠٩، أسامة السيد ٢٠١٠).

- مستوى متطلبات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمعهد كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقليل المعارضة للتغيير بالفهم الجيد لمخاطر عدم تطبيق الجودة، وتقديم الحوافز المعنوية والمادية على العاملين المتميزين، وعرض تجارب وخبرات على العاملين عن الجودة بمتوسط حسابي (٣)، وأخيراً تغيير معتقدات العاملين في المعهد بالنسبة لأعباء تطبيق الجودة بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، وهذا يدل على وجود معرفة جيدة للجودة بين العاملين بالمعهد ومحاولة تطبيق الجودة بالشكل العلمي المناسب ، وهذا ما أكدت عليه دراسة (حنان شوقي ٢٠١٠).

جدول (١١) متطلبات مرتبطة بدعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل المعهد

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	الاهتمام بالتعاون بين العاملين	٢.٥٩	٠.٦٢	٢	٢.٨٩	٠.٣٢	٣
٢	فتح قنوات الاتصال واضحة ومحددة بين الأقسام بالمعهد	٢.٦٢	٠.٥٩	١	٢.٨٧	٠.٣٤	٤
٣	زيادة التعاون بين المعهد ومؤسسات المجتمع المدني بالمجتمع	٢.٠٤	٠.٧٤	٤	٢.٨٤	٠.٣٧	٥
٤	تشجيع العاملين على إقامة علاقات طيبة مع العملاء	١.٩٨	٠.٧٧	٥	٢.٩٦	٠.٢١	١
٥	توفير اتصال بين إدارة رعاية الشباب بالمعهد والإدارات الأخرى بوزارة التعليم العالي	٢.٠٩	٠.٦١	٣	٢.٩٣	٠.٢٥	٢
	البعد ككل	٢.٢٦	٠.٣٣	متوسط مستوى	٢.٩	٠.٢٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات مرتبطة بدعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل المعهد كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٢٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول فتح قنوات الاتصال واضحة ومحددة بين الأقسام بالمعهد بمتوسط حسابي (٢.٦٢)، وأخيراً تشجيع العاملين على إقامة علاقات طيبة مع العملاء بمتوسط حسابي (١.٩٨)، وهذا يدل على أهمية وجود قنوات إتصال مناسبة تسهل التواصل بين أقسام المعهد، وإيجاد نوع من التعاون الإيجابي بينهم للحصول على أداء ومخرجات صحيحة.
- مستوى متطلبات مرتبطة بدعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل المعهد كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تشجيع العاملين على إقامة علاقات طيبة مع العملاء بمتوسط حسابي (٢.٩٦)، وأخيراً زيادة التعاون بين المعهد ومؤسسات المجتمع المدني بالمجتمع بمتوسط حسابي (٢.٨٤)، وتشير هذه النتيجة إلى أنه كلما كان الإتصال فعال كانت هناك علاقات جيدة مع العملاء، كما أن توافر الإتصال يسهل الأرتباط بين أقسام المعهد، وهذا ما أكدت عليه دراسة (أيمن محمود ٢٠٠٨).

جدول (١٢) متطلبات بكفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسؤولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	ضرورة حرص الإدارة على إشراك الشباب في تحديد الخدمات التي تناسب احتياجاتهم	١.٩٥	٠.٨٣	١	١.٤٧	٠.٥	٤
٢	عمل إدارة المعهد في إطار خطة إستراتيجية	١.٨٩	٠.٨٥	٣	١.٨٩	١.٠١	٣
٣	ضرورة حرص الإدارة على تطوير أساليبها بما يتناسب مع متطلبات الشباب	١.٨٧	٠.٨٨	٥	٣	٠	١
٤	ضرورة حرص الإدارة على توفير التمويل اللازم لتنفيذ برامجها	١.٩٤	٠.٨٥	٢	٢.١٨	٠.٣٩	٢
٥	ضرورة حرص الإدارة على توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة لممارسة العمل	١.٨٨	٠.٨١	٤	٣	٠	١

مستوى متوسط	٠.٢٨	٢.٣١	مستوى متوسط	٠.٣٧	١.٩	البعد ككل
-------------	------	------	-------------	------	-----	-----------

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات بكفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول ضرورة حرص الإدارة على إشراك الشباب في تحديد الخدمات التي تناسب إحتياجاتهم بمتوسط حسابي (١.٩٥)، وأخيراً ضرورة حرص الإدارة على تطوير أساليبها بما يتناسب مع متطلبات الشباب بمتوسط حسابي (١.٨٧)، ويدل ذلك على أهمية المشاركة الايجابية للشباب في تحديد الخدمات والبرامج التي تشبع رغباتهم واحتياجاتهم ، كما تتطلب تنوع الاساليب العلمية والعملية التي تتماشى مع متطلباتهم.
- مستوى متطلبات بكفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول ضرورة حرص الإدارة على تطوير أساليبها بما يتناسب مع متطلبات الشباب، وضرورة حرص الإدارة على توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة لممارسة العمل بمتوسط حسابي (٣)، وأخيراً ضرورة حرص الإدارة على إشراك الشباب في تحديد الخدمات التي تناسب إحتياجاتهم بمتوسط حسابي (١.٤٧)، ويؤكد ذلك على ضرورة تنوع الإدارة في أساليبها والوسائل التكنولوجية المتنوعة لتحسين وتجويد أدائهم، وهذا ما أكدت عليه دراسة (أشرف جاب الله ٢٠١١، حنان شوقي ٢٠١١).

### جدول (١٣) متطلبات مرتبطة إستخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	زيادة حرص العاملين على التحلي بالصبر عند التعامل مع الطلاب	١.٩١	٠.٩٤	٣	٢.٨	٠.٤	٤
٢	ضرورة الاحتفاظ بسرية المعلومات عند التعامل مع الشباب	٢.٠٤	٠.٨٤	٢	٢.٨٧	٠.٣٤	٣
٣	تقبل العاملين لشكاوى الشباب ويتم التحقيق فيها	٢.١٥	٠.٨٥	١	٢.٨٩	٠.٣٢	٢
٤	قيام العاملين بالضغط على متخذي القرار بالمجتمع	١.٣٥	٠.٥٦	٥	٢.٩١	٠.٢٩	١
٥	يحرص العاملين على إقامة علاقة مبنية على الثقة والتفاهم المتبادل	١.٨١	٠.٨٢	٤	٢.٧٣	٠.٤٥	٥

مستوى مرتفع	٠.٢٨	٢.٨٤	مستوى متوسط	٠.٣٢	١.٨٥	البعد ككل
-------------	------	------	-------------	------	------	-----------

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات مرتبطة استخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول لقبول العاملين لشكاوى الشباب ويتم التحقيق فيها بمتوسط حسابي (٢.١٥)، وأخيراً قيام العاملين بالضغط على متخذي القرار بالمجتمع بمتوسط حسابي (١.٣٥).
- مستوى متطلبات مرتبطة استخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي كما يحددها المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٨٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول قيام العاملين بالضغط على متخذي القرار بالمجتمع بمتوسط حسابي (٢.٩١)، وأخيراً يحرص العاملون على إقامة علاقة مبنية على الثقة والتفاهم المتبادل بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، وهذا ما أكدت عليه دراسة (حنان شوقي ٢٠١٠، أيمن محمود ٢٠٠٨، محمد بهاء ٢٠٠٧).

جدول (١٤) متطلبات مرتبطة بالشئون الإدارية بالمعهد

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسؤولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	اعتماد الإدارة على فكر إداري متطور	١.٨٦	٠.٩٢	٤	٢.٢٤	٠.٤٣	
٢	استخدام الإدارة أساليب علمية في العمل	١.٨٣	٠.٨	٥	٢.٣٣	٠.٤٨	
٣	عمل الإدارة وفق رؤية إستراتيجية لتحويل نظام العمل إلى نظام إلكتروني	١.٩٧	٠.٧٥	١	٢.٨٢	٠.٣٩	
٤	قيام الإدارة بالتنسيق مع الإدارات الأخرى العاملة في نفس المجال	١.٨٩	٠.٨٣	٢	٢.٨٩	٠.٣٢	
٥	زيادة اهتمام الإدارة بتدريب العاملين باستمرار لتحسين معدلات أدائهم	١.٨٦	٠.٧٢	٣	٢.٣١	٠.٤٧	
	البعد ككل	١.٨٨	٠.٤١	متوسط	٢.٥٢	٠.١٧	
	مستوى مرتفع			مستوى مرتفع			

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات مرتبطة بالشئون الإدارية بالمعهد كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عمل الإدارة وفق رؤية إستراتيجية لتحويل نظام العمل إلى نظام إلكتروني بمتوسط حسابي (١.٩٧)، وأخيراً استخدام الإدارة أساليب علمية في العمل بمتوسط حسابي (١.٨٣).
- مستوى متطلبات مرتبطة بالشئون الإدارية بالمعهد كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول قيام الإدارة بالتنسيق مع الإدارات الأخرى العاملة في نفس المجال بمتوسط حسابي (٢.٨٩)، وأخيراً اعتماد الإدارة على فكر إداري متطور بمتوسط حسابي (٢.٢٤)، وهذا ما أكدت عليه دراسة (صلاح الدين ٢٠٠٦، محمود أحمد ٢٠٠٩، نادية زغلول ٢٠٠٢، حنان شوقي ٢٠١١).

جدول (١٥) متطلبات مرتبطة بالتقنية في المعهد

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توفير أجهزة إلكترونية	١.٩٨	٠.٨٤	٢	٢.٨	٠.٤	
٢	إيجاد شبكة ربط بين المستويات الإدارية المختلفة	١.٨٧	٠.٨١	٥	٢.٥٦	٠.٥	
٣	توفر بـمكتب رعاية الشباب أجهزة كمبيوتر تساعد على تحويل العمل الورقي إلى عمل إلكتروني	١.٨٨	٠.٧٩	٤	١.٧١	٠.٨٢	
٤	توفير نظام إلكتروني يتيح الخدمات للطلاب إلكترونياً	١.٩٣	٠.٩	٣	٢.٨٢	٠.٣٩	
٥	عمل ربط داخلي بين أجهزة الحاسب الموجودة بإدارة رعاية الشباب	٢.١٨	٠.٨٣	١	٢.٢٢	٠.٤٢	
	البعد ككل	١.٩٧	٠.٤٧	مستوى	٢.٤٢	٠.٢٦	
				مستوى			

مرتفع		متوسط		
-------	--	-------	--	--

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات مرتبطة بالتقنية في المعهد كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٩٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عمل ربط داخلي بين أجهزة الحاسب الموجودة بإدارة رعاية الشباب بمتوسط حسابي (٢.١٨)، وأخيراً إيجاد شبكة ربط بين المستويات الإدارية المختلفة بمتوسط حسابي (١.٨٧).
- مستوى متطلبات مرتبطة بالتقنية في المعهد كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توفير نظام الكتروني يتيح الخدمات للطلاب إلكترونياً بمتوسط حسابي (٢.٨٢)، وأخيراً توفر بمكتب رعاية الشباب أجهزة كمبيوتر تساعد على تحويل العمل الورقي إلى عمل الكتروني بمتوسط حسابي (١.٧١)، وهذا ما أكدت عليه دراسة (حنان شوقي ٢٠١١، محمد بهاء ٢٠٠٧).

جدول (١٦) متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية بالمعهد

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توفير كفاءات إدارية للعمل داخل إدارة رعاية الشباب	٢.٠٤	٠.٨٤	٤	٢.٦٧	٠.٤٨	٤
٢	تدريب الكوادر البشرية باستمرار	١.٨٧	٠.٨	٥	٢.٤٧	٠.٥	٥
٣	توفير الوعي لدى العاملين بأهمية تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات	٢.٠٦	٠.٨٦	٢	٢.٧٣	٠.٤٥	٣
٤	تشجيع العاملين على التعلم المستمر لرفع معدلات أدائهم	٢.١٤	٠.٨٤	١	٢.٨٢	٠.٣٩	٢
٥	عقد ورش عمل باستمرار للعاملين لتوعيتهم بكيفية التعامل مع الطلاب	٢.٠٥	٠.٨٦	٣	٢.٨٧	٠.٣٤	١

مستوى مرتفع	٠.٢٧	٢.٧١	مستوى متوسط	٠.٤٢	٢.٠٣	البعد ككل
-------------	------	------	-------------	------	------	-----------

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية بالمعهد كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٠٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تشجيع العاملين على التعلم المستمر لرفع معدلات أدائهم بمتوسط حسابي (٢.١٤)، وأخيراً تدريب الكوادر البشرية بإستمرار بمتوسط حسابي (١.٨٧).
- مستوى متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية بالمعهد كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عقد ورش عمل بإستمرار للعاملين لتوعيتهم بكيفية التعامل مع الطلاب بمتوسط حسابي (٢.٨٧)، وأخيراً تدريب الكوادر البشرية بإستمرار بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، وهذا ما أكدت عليه دراسة (Conklin, John 1992).

جدول (١٧) متطلبات مرتبطة بالموارد المالية بالمعهد

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تتوفر الموارد المالية لممارسة الأنشطة	١.٨٤	٠.٨٦	٤	٢.٦٩	٠.٤٧	٥
٢	تتوفر المخصصات المالية اللازمة لتقديم الخدمات بجودة عالية	٢.٠٧	٠.٨٥	١	٢.٨	٠.٤	٣
٣	تتوفر خدمات الصيانة باستمرار للأجهزة والمعدات	١.٨٤	٠.٨٣	٣	٢.٨٧	٠.٣٤	٢
٤	يتوفر الحافز المادي المشجع على تحسين مستوى الأداء	١.٩١	٠.٨٦	٢	٢.٩١	٠.٢٩	١
٥	توافر الدعم المادي لتشجيع الطلاب علي المشاركة بالأنشطة	١.٧١	٠.٨٤	٥	٢.٧٣	٠.٤٥	٤
	البعد ككل	١.٨٧	٠.٦٢	مستوى متوسط	٢.٨	٠.٣١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:



- مستوى متطلبات مرتبطة بالموارد المالية بالمعهد كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تتوفر المخصصات المالية للارزمة لتقديم الخدمات بجودة عالية بمتوسط حسابي (٢.٠٧)، وأخيراً توافر الدعم المادي لتشجيع الطلاب علي المشاركة بالأنشطة بمتوسط حسابي (١.٧١).
- مستوى متطلبات مرتبطة بالموارد المالية بالمعهد كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يتوفر الحافز المادي المشجع على تحسين مستوى الأداء بمتوسط حسابي (٢.٩١)، وأخيراً تتوفر الموارد المالية لممارسة الأنشطة بمتوسط حسابي (٢.٦٩).

### المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة:

جدول (١٨) الصعوبات التي تواجه تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	عدم وجود نظام معلومات فعال لدعم جهود تحسين الجودة	٢.٥١	٠.٦٧	١	٢.٣٨	٠.٤٩	١
٢	عدم الاهتمام بعمل دورات تدريبية مستمرة حول مفهوم الجودة ومعايير تطبيقها للعاملين	٢.٢٥	٠.٨٦	٣	١.١٦	٠.٣٧	٥
٣	قلة الإمكانيات المادية اللازمة لتحقيق جودة خدمات رعاية الشباب بالمعهد	٢.١١	٠.٨١	٥	٢	٠	٣
٤	عدم الاهتمام بقياس رضا المستفيدين من خدمات رعاية الشباب	٢.٢	٠.٨٥	٤	١.١٨	٠.٣٩	٤
٥	يعانى الأخصائي الاجتماعي من الأعباء الإدارية التي تؤثر على أداء المهني	٢.٣٢	٠.٧٧	٢	٢.٣٦	٠.٤٨	٢

مستوى متوسط	٠.٢	١.٨١	مستوى متوسط	٠.٤٣	٢.٢٨	البعد ككل
-------------	-----	------	-------------	------	------	-----------

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الصعوبات التي تواجه تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٢٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عدم وجود نظام معلومات فعال لدعم جهود تحسين الجودة بمتوسط حسابي (٢.٥١)، وأخيراً قلة الإمكانيات المادية اللازمة لتحقيق جودة خدمات رعاية الشباب بالمعهد بمتوسط حسابي (٢.١١)، وتشير هذه النتيجة إلى ضعف النظام المعلوماتي والإمكانيات المادية لتحقيق الجودة.
- مستوى الصعوبات التي تواجه تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عدم وجود نظام معلومات فعال لدعم جهود تحسين الجودة بمتوسط حسابي (٢.٣٨)، وأخيراً عدم الإهتمام بعمل دورات تدريبية مستمرة حول مفهوم الجودة ومعايير تطبيقها للعاملين بمتوسط حسابي (١١٦)، يدل ذلك على وجود معوقات تؤثر على نظام المعلومات للجودة وعلى الأداء المنشود، وهذا ما أكدت عليه دراسة (صلاح الدين ٢٠٠٦، جمال على ٢٠٠٩، نادية زغلول ٢٠٠٢، عبد العزيز ٢٠٠٢، أيمن محمود ٢٠٠٨).

**المحور الخامس: مقترحات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة:**

جدول (١٩) مقترحات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توفير العدد المناسب من العاملين والأخصائيين الاجتماعيين بإدارة رعاية الشباب	٢.٤٦	٠.٨٣	٤	٢.٧٣	٠.٦٢	١
٢	مساعدة الشباب على المشاركة في برامج إدارة رعاية الشباب	٢.٧	٠.٥٦	١	٢.٤٩	٠.٧٩	٣
٣	وجود وسائل متابعة وتقويم لمعرفة ما تم انجازه من برامج وأنشطة بإدارة رعاية الشباب	٢.٣٩	٠.٧٦	٥	٢.٤٩	٠.٧٩	٣

٤	٠.٧٦	٢.٤٤	٢	٠.٧٢	٢.٥٧	٤	تناسب وقت تقديم البرامج والأنشطة مع وقت الشباب الجامعي
٢	٠.٧٦	٢.٥١	٣	٠.٦٦	٢.٤٨	٥	توفير ميزانية للصرف على برامج رعاية الشباب.
مستوى مرتفع	٠.٧١	٢.٥٣	مستوى مرتفع	٠.٣١	٢.٥٢	البعد ككل	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها الشباب مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول مساعدة الشباب على المشاركة في برامج إدارة رعاية الشباب بمتوسط حسابي (٢.٧)، وأخيراً وجود وسائل متابعة وتقويم لمعرفة ما تم إنجازه من برامج وأنشطة بإدارة رعاية الشباب بمتوسط حسابي (٢.٣٩). وهذا يدل على مقترحات تتطلب العمل على تفعيلها للحصول على أنسب المخرجات .
- مستوى مقترحات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توفير العدد المناسب من العاملين والأخصائيين الاجتماعيين بإدارة رعاية الشباب بمتوسط حسابي (٢.٧٣)، وأخيراً تناسب وقت تقديم البرامج والأنشطة مع وقت الشباب الجامعي بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وبدل ذلك على أهمية العمل على هذه المقترحات لتحسين الجودة والحصول على أليات لتنفيذها، وهذا ما أكدت عليه دراسة (Conklin, John 1992)، رمزي سلامة ٢٠٠٤، محمود أحمد ٢٠٠٩، Shiriey Fiecher 2003، محمد بهاء ٢٠٠٧، حنان شوقي ٢٠١٠، أشرف جاب الله ٢٠١١).

#### المحور السادس: اختبار فروض البحث:-

(١-٦) اختبار الفرض الأول للبحث: " من المتوقع أن يكون مستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة متوسطاً":

جدول (٢٠) مستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسؤولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	كفاءة تقديم الخدمة	١.٧٤	٠.٤٥	٣	٢.١٧	٠.٣٥	٥

## مجلة الخدمة الاجتماعية

٢	٠.٢٤	٢.٧٢	٥	٠.٦٤	١.٦٣	مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة
١	٠.١٦	٢.٩٢	٢	٠.٣١	١.٩	سهولة الوصول إلى الخدمة
٤	٠.٤٥	٢.٦١	١	٠.٤٨	٢.٣٦	العلاقات بين فريق العمل
٣	٠.٣٨	٢.٦٢	٤	٠.٤٧	١.٧١	توفير الخدمة في الوقت المناسب
مستوى مرتفع	٠.٣	٢.٦١	مستوى متوسط	٠.٣٥	١.٨٧	البعد ككل

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٨٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول العلاقات بين فريق العمل بمتوسط حسابي (٢.٣٦)، وأخيراً مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة بمتوسط حسابي (١.٦٣).
  - مستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول سهولة الوصول إلى الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٩٢)، وأخيراً كفاءة تقديم الخدمة بمتوسط حسابي (٢.١٧).
  - مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للبحث والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة متوسطاً ".
- (٢-٦) اختبار الفرض الثاني للبحث: " من المتوقع أن يكون مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة مرتفعاً ":

جدول (٢١) مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة

م	العبارات	الشباب ن= (٢٠٠)			المسئولين ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	متطلبات مرتبطة بإشباع احتياجات وميول الشباب الجامعي	١.٦٤	٠.٤	٩	٢.٦٣	٠.٣٨	٦
٢	متطلبات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمعهد	١.٦٨	٠.٣	٨	٢.٩٤	٠.١١	١
٣	متطلبات مرتبطة بدعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل المعهد	٢.٢٦	٠.٣٣	١	٢.٩	٠.٢٤	٢

٩	٠.٢٨	٢.٣١	٤	٠.٣٧	١.٩	متطلبات بكفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها	٤
٣	٠.٢٨	٢.٨٤	٧	٠.٣٢	١.٨٥	متطلبات مرتبطة استخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي	٥
٧	٠.١٧	٢.٥٢	٥	٠.٤١	١.٨٨	متطلبات مرتبطة بالشئون الإدارية بالمعهد	٦
٨	٠.٢٦	٢.٤٢	٣	٠.٤٧	١.٩٧	متطلبات مرتبطة بالتقنية في المعهد	٧
٥	٠.٢٧	٢.٧١	٢	٠.٤٢	٢.٠٣	متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية بالمعهد	٨
٤	٠.٣١	٢.٨	٦	٠.٦٢	١.٨٧	متطلبات مرتبطة بالموارد المالية بالمعهد	٩
مستوى مرتفع	٠.٠٧	٢.٦٧	مستوى متوسط	٠.١٩	١.٩	البعد ككل	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها الشباب متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول متطلبات مرتبطة بدعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل المعهد بمتوسط حسابي (٢.٢٦)، وأخيراً متطلبات مرتبطة بإشباع إحتياجات وميول الشباب الجامعي بمتوسط حسابي (١.٦٤).
- مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول متطلبات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمعهد بمتوسط حسابي (٢.٩٤)، وأخيراً متطلبات بكفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها بمتوسط حسابي (٢.٣١).
- مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للبحث والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة مرتفعاً ".

(٣-٦) اختبار الفرض الثالث للبحث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة":  
جدول (٢٢) الفروق المعنوية بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة باستخدام اختبار T-Test

(ن=٢٠٠)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
١	كفاءة تقديم الخدمة	م. القاهرة	١٠٠	١.٧٦	٠.٤٧	١٩٨	٠.٦٢٥	غير دال
		م. الشرقية	١٠٠	١.٧٢	٠.٤٤			

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
٢	مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة	م. القاهرة	١٠٠	١.٦٢	٠.٦٨	١٩٨	٠.٣٣١	غير دال
		م. الشرقية	١٠٠	١.٦٥	٠.٦			
٣	سهولة الوصول إلى الخدمة	م. القاهرة	١٠٠	١.٨٢	٠.٢٣	١٩٨	٣.٨٢٨	**
		م. الشرقية	١٠٠	١.٩٨	٠.٣٦			
٤	العلاقات بين فريق العمل	م. القاهرة	١٠٠	٢.٥١	٠.٤٢	١٩٨	٤.٦٧٦	**
		م. الشرقية	١٠٠	٢.٢١	٠.٤٨			
٥	توفير الخدمة في الوقت المناسب	م. القاهرة	١٠٠	١.٨٢	٠.٤٧	١٩٨	٣.٤٦٧	**
		م. الشرقية	١٠٠	١.٥٩	٠.٤٥			
غير دال	الأبعاد ككل	م. القاهرة	١٠٠	١.٩	٠.٣٧	١٩٨	١.٥٢٠	غير دال
		م. الشرقية	١٠٠	١.٨٣	٠.٣٢			

\* معنوي عند (٠.٠٥)

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

#### يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى سهولة الوصول إلى الخدمة لصالح إستجابات الشباب بالمعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالشرقية.
  - توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى العلاقات بين فريق العمل، ومستوى توفير الخدمة في الوقت المناسب لصالح إستجابات الشباب بالمعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالقاهرة.
  - لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى كفاءة تقديم الخدمة، ومستوى مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة، ومستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة ككل.
  - مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث جزئياً للبحث والذي مؤداه "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة".
  - (٤-٦) أختبار الفرض الرابع للبحث: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة":
- جدول (٢٣) الفروق المعنوية بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة باستخدام اختبار T-Test

(ن=٤٥)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
١	كفاءة تقديم الخدمة	م. القاهرة	٣٠	٢.٢٥	٠.٣٢	٤٣	٢.٣٠٢	*
		م. الشرقية	١٥	٢.٠١	٠.٣٥			
٢	مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة	م. القاهرة	٣٠	٢.٧٧	٠.٢٢	٤٣	٢.٠٦٨	*
		م. الشرقية	١٥	٢.٦١	٠.٢٧			
٣	سهولة الوصول إلى الخدمة	م. القاهرة	٣٠	٢.٩٧	٠.١١	٤٣	٣.٣٠٨	**
		م. الشرقية	١٥	٢.٨١	٠.٢١			
٤	العلاقات بين فريق العمل	م. القاهرة	٣٠	٢.٧٣	٠.٣٨	٤٣	٢.٨٦١	**
		م. الشرقية	١٥	٢.٣٦	٠.٤٧			
٥	توفير الخدمة في الوقت المناسب	م. القاهرة	٣٠	٢.٧	٠.٣٥	٤٣	٢.٠٢٤	*
		م. الشرقية	١٥	٢.٤٧	٠.٣٩			
	الأبعاد ككل	م. القاهرة	٣٠	٢.٦٨	٠.٢٦	٤٣	٢.٥٩١	*
		م. الشرقية	١٥	٢.٤٥	٠.٣٢			

\* معنوي عند (٠.٠٥)

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، (٠.٠٥) بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى كفاءة تقديم الخدمة، ومستوى مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة، ومستوى سهولة الوصول إلى الخدمة، ومستوى العلاقات بين فريق العمل، ومستوى توفير الخدمة في الوقت المناسب، ومستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة ككل لصالح إستجابات المسؤولين بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة. مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للبحث والذي مؤداه "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة".

(٥-٦) إختبار الفرض الخامس للبحث: "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة":

جدول (٢٤) الفروق المعنوية بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات

تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة باستخدام أختبار T-Test

( $n=200$ )

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
١	إشباع احتياجات وميول الشباب الجامعي	م. القاهرة	١٠٠	١.٦٣	٠.٣٨	١٩٨	٠.٦٣٥	غير
		م. الشرقية	١٠٠	١.٦٦	٠.٤٢			دال
٢	نشر ثقافة الجودة بين العاملين	م. القاهرة	١٠٠	١.٧١	٠.٢٣	١٩٨	١.١٨٧	غير
		م. الشرقية	١٠٠	١.٦٦	٠.٣٥			دال
٣	دعم شبكة العلاقات والاتصالات	م. القاهرة	١٠٠	٢.٢٢	٠.٣٨	١٩٨	١.٥٦٠	غير
		م. الشرقية	١٠٠	٢.٣	٠.٢٧			دال
٤	كفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها	م. القاهرة	١٠٠	١.٨٨	٠.٤١	١٩٨	٠.٦٨٩	غير
		م. الشرقية	١٠٠	١.٩٢	٠.٣٢			دال
٥	استخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي	م. القاهرة	١٠٠	١.٧٦	٠.٣١	١٩٨	٤.٠٣٦	**
		م. الشرقية	١٠٠	١.٩٤	٠.٣١			**
٦	الشنونالإدارية	م. القاهرة	١٠٠	١.٨٨	٠.٤٢	١٩٨	٠.٠٣٥	غير
		م. الشرقية	١٠٠	١.٨٨	٠.٤			دال
٧	متطلبات مرتبطة بالتقنية	م. القاهرة	١٠٠	١.٩٥	٠.٥٢	١٩٨	٠.٥١٢	غير
		م. الشرقية	١٠٠	١.٩٨	٠.٤١			دال
٨	متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية	م. القاهرة	١٠٠	٢.٠٥	٠.٤	١٩٨	٠.٦٧١	غير
		م. الشرقية	١٠٠	٢.٠١	٠.٤٤			دال
٩	متطلبات مرتبطة بالموارد المالية	م. القاهرة	١٠٠	١.٧٥	٠.٦٢	١٩٨	٢.٨٤٣	**
		م. الشرقية	١٠٠	١.٩٩	٠.٥٩			**
*	الأبعاد ككل	م. القاهرة	١٠٠	١.٨٧	٠.٢١	١٩٨	٢.٠٨٢	*
		م. الشرقية	١٠٠	١.٩٣	٠.١٧			*

\* معنوي عند (٠.٠٥)

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

### يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، (٠.٠٥) بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات مرتبطة إستخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي، ومستوى متطلبات مرتبطة بالموارد المالية بالمعهد، ومستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة ككل لصالح إستجابات الشباب بالمعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالشرقية.

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات مرتبطة بإشباع إحتياجات وميول الشباب الجامعي، ومستوى متطلبات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة



بين العاملين بالمعهد، ومستوى متطلبات مرتبطة بدعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل المعهد، ومستوى متطلبات بكفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها، ومستوى متطلبات مرتبطة بالشئون الإدارية بالمعهد، ومستوى متطلبات مرتبطة بالتقنية في المعهد، ومستوى متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية بالمعهد.

- مما يجعلنا نقبل الفرض الخامس جزئياً للبحث والذي مؤداه "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة".

(٦-٦) اختبار الفرض السادس للبحث: "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة":

جدول (٢٥) الفروق المعنوية بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات

تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة باستخدام اختبار T-Test

(ن=٤٥)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
١	إشباع احتياجات وميول الشباب الجامعي	م. القاهرة	٣٠	٢.٧٣	٠.٢٩	٤٣	٢.٧٠٠	*
		م. الشرقية	١٥	٢.٤٣	٠.٤٥			
٢	نشر ثقافة الجودة بين العاملين	م. القاهرة	٣٠	٢.٩٧	٠.٠٩	٤٣	٢.٦٢٠	*
		م. الشرقية	١٥	٢.٨٨	٠.١٣			
٣	دعم شبكة العلاقات والاتصالات	م. القاهرة	٣٠	٢.٨٦	٠.٢٨	٤٣	١.٤٩٢	غير دال
		م. الشرقية	١٥	٢.٩٧	٠.١			
٤	كفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها	م. القاهرة	٣٠	٢.٢٥	٠.٢٧	٤٣	٢.١٥٤	*
		م. الشرقية	١٥	٢.٤٣	٠.٢٦			
٥	استخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي	م. القاهرة	٣٠	٢.٨٤	٠.٢٧	٤٣	٠.٠٠٠	غير دال
		م. الشرقية	١٥	٢.٨٤	٠.٣١			
٦	متطلبات مرتبطة بالشئون الإدارية	م. القاهرة	٣٠	٢.٥٤	٠.١٧	٤٣	١.١٣٨	غير دال
		م. الشرقية	١٥	٢.٤٨	٠.١٧			
٧	متطلبات مرتبطة بالتقنية	م. القاهرة	٣٠	٢.٥١	٠.٢٨	٤٣	٣.٤٣٧	**
		م. الشرقية	١٥	٢.٢٥	٠.٠٩			
٨	متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية	م. القاهرة	٣٠	٢.٦٢	٠.٢٧	٤٣	٣.٥٨٧	**
		م. الشرقية	١٥	٢.٨٩	٠.١٧			
٩	متطلبات مرتبطة بالموارد المالية	م. القاهرة	٣٠	٢.٧٥	٠.٣٤	٤٣	١.٤٤٤	غير دال

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
		م. الشرقية	١٥	٢.٨٩	٠.٢٣			دال
	الأبعاد ككل	م. القاهرة	٣٠	٢.٦٧	٠.٠٧	٤٣	٠.٠٣٣	غير دال
		م. الشرقية	١٥	٢.٦٧	٠.٠٦			دال

\* معنوي عند (٠.٠٥)

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

### يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، (٠.٠٥) بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات مرتبطة بإشباع إحتياجات وميول الشباب الجامعي، ومستوى متطلبات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمعهد، ومستوى متطلبات مرتبطة بالتقنية في المعهد لصالح إستجابات الشباب بالمعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالقاهرة.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، (٠.٠٥) بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات بكفاءة الإدارة في أداء دورها ومسئولياتها، ومستوى متطلبات مرتبطة بالموارد البشرية بالمعهد لصالح إستجابات الشباب بالمعهد العالي للخدمة الإجتماعية بالشرقية.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات الشباب بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات مرتبطة بدعم شبكة العلاقات والاتصالات داخل المعهد، ومستوى متطلبات مرتبطة إستخدام أساليب مناسبة لتعامل مع الشباب الجامعي، ومستوى متطلبات مرتبطة بالشئون الإدارية بالمعهد، ومستوى متطلبات مرتبطة بالموارد المالية بالمعهد، ومستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة.
- مما يجعلنا نقبل الفرض السادس جزئياً للبحث والذي مؤداه "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين إستجابات المسؤولين بالمعاهد الخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الإجتماعية الخاصة".

### عاشرا: آليات تنفيذية مقترحة لمتطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب الجامعي :

من خلال إستعراض التراث النظري والجانب التطبيقي للدراسة يمكن تحديد أهم الآليات التنفيذية المقترحة لمتطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب الجامعي:

- ١- **التمويل:** ويمكن تحقيق ذلك من خلال توفير التمويل المناسب لخدمات رعاية الشباب وذلك عن طريق زيادة التمويل لإدارات رعاية الشباب بالمعاهد الخاصة وتعزيز ميزانيتها التي تحصل عليها ،وتوفير الموارد المالية لتشجيع الشباب على المشاركة فى الأنشطة والخدمات التي تقدمها.
- ٢- **التركيز على إحتياجات الشباب وإهتماماتهم :** ويمكن تحقيق ذلك من خلال البدء بتحديد إحتياجات الشباب وإهتماماتهم وترتيب أولويتها وإختيار وتنفيذ البرامج التي تعمل على إشباع هذه الإحتياجات والإهتمامات. وكذلك مشاركة الشباب في تخطيط البرامج وتنفيذها وتقييمها.
- ٣- **نشر ثقافة الجودة بين العاملين :** وذلك من خلال الندوات والمؤتمرات وورش العمل المنعقدة بإستمرار ،إستخدام النشرات والكتيبات التي تحس على أهمية تطبيق الجودة الشاملة بإدارات رعاية الشباب بالمعاهد.
- ٤- **التخطيط الإستراتيجي :** ويمكن تحقيق ذلك من خلال إستخدام التخطيط بعيد المدى لزيادة فعالية البرامج والخدمات مع التركيز علي البرامج التي تعمل على تمكين وبناء قدرات الشباب عن طريق الإستعانة بالخبراء من الأكاديميين والتنفيذيين والذي تتوفر لديهم الرؤية الإستراتيجية لزيادة فعالية هذه البرامج.
- ٥- **بناء الثقة:** ويمكن تحقيق ذلك من خلال بناء الثقة في برامج وخدمات رعاية الشباب من ناحية وبين المسؤولين من ناحية أخرى عن طريق الشفافية والمحاسبية ووضع إطار مؤسسي قوي وإختيار المسؤولين الذين تتوفر فيهم الكفاءة والخبرة والحب من جانب الشباب وعقد دورات تدريبية للمسؤولين القائمين عليها.
- ٦- **تدعيم شبكة العلاقات والاتصالات:** وذلك من خلال تنظيم الهيكل التنظيمي وتدعيم قنوات الأتصال بين العاملين بإدرات رعاية الشباب وذلك من خلال نشر ثقافة للأمركية وتدعيم الثقافة الألكترونية.
- ٧- **تطبيق الحوكمة فى إدارات رعاية الشباب:** من خلال تدعيم الشفافية والمحاسبية والعدالة ، وكذلك إستخدام الأساليب العلمية فى الإدارة ، والأعتماد على أساليب إدارية متطورة وحديثة فى إتخاذ القرارات.
- ٨- **ضرورة تفعيل نسق المعلومات:** من أجل المساهمة فى تطوير البرامج والخدمات المقدمة للشباب، من خلال تحقيق كفاءة للمكونات المادية والبشرية وكذلك تحقيق جودة المعلومات من حيث (التوقيت- الكفاية - الحداثة).
- ٩- **ضرورة تحقيق العدالة:** من خلال تكافؤ الفرص بين جميع الشباب فى الأستفادة من خدمات رعاية الشباب ، وضرورة وجود معايير واضحة وعادلة للجميع للأستفادة من الفرص التي تطرحها إدارات رعاية الشباب للمستفيدين وتحقيق الإنصاف بين الجميع فى الأستفادة من برامج رعاية الشباب.
- ١٠- **تفعيل الرؤية الإستراتيجية:** من خلال ضرورة وجود رؤية ورسالة لكل إدارات رعاية الشباب بالمعاهد الخاصة وكذلك ضرورة وضع الخطط الإستراتيجية المتعلقة بإدارات رعاية الشباب .

#### المراجع المستخدمة

(١) محمد سيد فهمى: تقوم برامج تنمية المجتمعات الجديدة، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٩، ص ٩٣.

- ٢) جامعة الدول العربية: الملقى الثالث لمنظمات المجتمع المدني ودورها في التنمية (الدوحة) المنظمة العربية للتنمية والإدارة، ٢٠٠٦، ص ٣.
- ٣) عبد الله التطاوي: الحوار الثقافي مشروع التواصل والانتماء، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب، ٢٠٠٦، ص ١٢٠.
- ٤) عبد الحليم رضا عبدالعال وآخرون: تنظيم المجتمع (نظريات وقضايا)، الكتاب الثاني، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٩٦، ص ١٥٦.
- ٥) أمانى قنديل، سارة بن نفيسة: الجمعيات الأهلية، مركز الدراسات السياسية ولاستراتيجية، القاهرة، الأهرام، ١٩٩٥ م.
- ٦) محمد علاء الدين عبد القادر: دور الشباب في التنمية الإسكندرية، مكتبة الإسكندرية، ١٩٩٨، ص: (١٥).
- ٧) نورهان الشيخ وآخرون: المشاركة السياسية للشباب في ضوء نتائج الانتخابات المحلية، وحده دراسات الشباب وإعداد القادة، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ص: (١٢ - ١٣).
- ٨) كليرفهميم: " طريقة نجاح الشباب في الحياة"، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٧، ص: (٩).
- ٩) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء: الكتاب الإحصائي السنوي "مصر فى أرقام"، القاهرة، ٢٠١٥، ص: (٦).
- ١٠) مريم السيد: التربية المهنية مبادئ- استراتيجيات التدريس والتقييم، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، دار النشر والتوزيع، ٢٠٠٩، ص: (١٠).
- 11) Freed,Johnson; An Evolution of Florida,Home school Students Potion in the Florida High School Activities associations,An Initial Study, Ed,U.S.A sports Academy 2002.
- ١٢) مريم السيد: التربية المهنية مبادئ- استراتيجيات التدريس والتقييم، مرجع سبق ذكره، ص (١١).
- ١٣) طلعت مصطفى السروجي، مدحت محمد أبو النصر: جودة الخدمات الاجتماعية المفهوم والاهمية والضمانات، بحث منشور، مجله دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان، العدد ١١، ج ٤، ٢٠٠٦، ص: (١٤٤٤).
- ١٤) عيد أبو المعاطى الدسوقي: جودة اعتماد مؤسسات التعليم ( الواقع ومتطلبات المستقبل ) المكتب الجامعى الحديث، القاهرة، ٢٠١٠، ص: (١٩).
- ١٥) مدحت ابو النصر: المدخل الي إدارة الجودة الشاملة وستة سيجما TQM SIX Sigma، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الحيزة، ٢٠٠٩، ص: (١٩٧).
- ١٦) محمد عبدالفتاح محمد: إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية، ٢٠٠٨، ص: (١٦٥).
- ١٧) نعيم عبد الوهاب شلبي، عبد العزيز حسين: تقييم جودة التعليم العملى لطلاب الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى، بحث منشور، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الخامس والعشرين، الجزء الثانى، ٢٠٠٨، ص: (٩٣٠).

18) Charles H. Zastrow: Social work with group A comprehensive work text, Brooks / cole, U.S.A, 20/12/2012, P, 30 .

(١٩) ماهر ابوالمعاطي: اطار تصوري مقترح لتطوير رعاية الشباب، ورقة عمل مقدمة في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ابريل: ١٩٩٩م، ص ٢٨.

20) Conklin, John: **The Development of strategic plans implementing assistance Education in social work Education**, Major applied research project, nova. University, 1992.

21) Edward Sallis: Total Quality management in Education of Social Work ,KoganPag, London, third edition, 2002 p(22).

(٢٢) رمزي سلامة: معايير لضمان جودة البرامج التعليمية في التعليم العالي ، ورشة العمل التي تنظمها وزارة التربية والتعليم العالي حول (إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص) ، مكتب اليونسكو الإقليمي ، بيروت ، ٢٠٠٤ .

(٢٣) صلاح الدين محمد حسن : استخدام أسلوب الجودة الشاملة لتفعيل دور الجامعة في تعزيز الانتماء لدى الطلاب بمصر، مجلة المستقبل التربوية العربية ، الاسكندرية ، المركز العربي للتعليم ، التنمية ، ٢٠٠٦ .

(٢٤) محمود أحمد محمود وآخرون: ورقة عمل مقدمة إلى مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي (معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية) جامعة أسيوط ، ٢٠٠٩ .

(٢٥) جمال على الدهشان: ورقة عمل بعنوان (مشكلات ومعوقات تحقيق الجودة في كلية التربية جامعة المنوفية) ، الندوة العلمية الثانية لقسم التربية (المقارنة والإدارة التعليمية) ، كلية التربية ، جامعة طنطا ، مارس ٢٠٠٩ .

(٢٦) أسامة السيد محمود على: تحديات تعزيز الجودة والاعتماد الأكاديمي بكليات قطاع الآداب والعلوم الإنسانية بالجامعات العربية والإسلامية " الجامعات المصرية نموذجاً " المستودع الرقمي المؤسسي لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠١٠ .

(٢٧) سمر عبد المقصود: العوامل التي تسهم في تحقيق جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٢ .

(٢٨) زهرة بنت ناصر الراسبية ، وجيهة ثابت العاني: جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس. Journal Of Education And Psychological Studies, 2013, Vol. 7, Issue 3, P.P. 289 : 304

29) A: P Goldstien: **social work practice**, unitary Approach N.Y Columbia. University press, 1983, p. 19.

30) Fredcox, Herb Bisno: **Social Work Education Catching up with present and the Future**, journal of social work, v (33), no (2), spr, 1997, p. p 373: 374.

(٣١) محمد كامل محمد شرقاوى: العمل مع جماعات الأسر الطلابية وزيادة مشاركة أعضائها في برامج تنمية المجتمع الجامعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠ .

32) Barbara. J. Daley: **Office of Education (DHEW) Washing on D.C.A.** Final program report from jane Addams school of social work, the school community- pupil- Traning program, university of Illinois, 2001.

٣٣) نادية زغلول سعيد: معوقات تخطيط خدمات رعاية طلاب الجامعات - دراسة مطبقة على الإدارة العامة لرعاية الشباب بجامعة حلوان، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، أكتوبر ٢٠٠٢ م.

٣٤) عبد العزيز دعيح: أسباب عزوف طلبة جامعة الكويت عن الاشتراك في الأنشطة الطلابية ، المجلة التربوية ، العدد الرابع والستون ، الكويت ، ٢٠٠٢ .

35) ShirieyFietcher: **Practice Iraiver designing Compete Based Training**, London, Limited, L.T.D. 2003, P. 63

٣٦) محمد بهاء الدين بدر الدين متولى: آليات تفعيل مشاركة الشباب الجامعى فى الأنشطة الطلابية ، بحث مقدم للمؤتمر العلمى الدولى العشرون للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية بين المتغيرات المحلية والعالمية) ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد الثالث ، ١١ - ١٢ مارس ٢٠٠٧ .

٣٧) أيمن محمود عبد العال: معوقات العمل مع الحالات الفردية بأجهزة رعاية الشباب بالجامعات ، بحث مقدم للمؤتمر العلمى الدولى الحادى والعشرون للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية والرعاية الإنسانية فى مجتمع متغير) ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ملخصات البحوث ، ١٢ - ١٣ / ٣ / ٢٠٠٨ .

٣٨) حنان شوقى السيد: تصور مقترح لمعايير جودة ممارسة الأنشطة الجامعية كآلية لتفعيل دور الأخصائى الاجتماعى للعمل مع الأسر الطلابية ، بحث مقدم للمؤتمر العلمى للخدمة الاجتماعية الثالث والعشرون ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثانى ، ٢٠١٠ .

٣٩) حنان شوقى السيد: المواصفات المهنية لأخصائى العمل مع الجماعات فى مجال رعاية الشباب طبقاً لمنظمات سوق العمل ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١١ .

٤٠) أشرف جاب الله السيد محمد: إستراتيجية مقترحة للأنشطة الطلابية بإدارات رعاية الشباب فى ضوء إدارة الوقت ، جامعة الزقازيق ، ٢٠١١ .

٤١) منى عبد العزيز عيسى القليوبى: اتجاهات الأخصائين الاجتماعيين نحو جودة الأنشطة الطلابية مع جماعات الشباب الجامعى ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٤ .

٤٢) ماهر أبو المعاطى على : منظومه جوده تعليم و استخدام البحث العلمى فى خدمه الاجتماعيه ، (المؤتمر العلمى التاسع عشر ، القاهرة ، جامعته حلوان ، كليه خدمه الأجتماعيه ، ٢٠٠٦ م ) ص ٣٦٧٤ .

٤٣) جمال شحاته وآخرون : الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب والمجال المدرسى من منظور الممارسة العامة، جامعة حلوان ، المكتب الجامعى الحديث ، ٢٠٠٦ ، ص ٣١٦ .

(٤٤) حسين حسن سليمان وآخرون : الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والاسرة ، بيروت ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ ، ص ٥٣ .

45) Webster's Dictionary of English Languages ,Lexion Publications , Inc.,1993,P.846.

46) Oxford English Dictionary ,Oxford , Clarendon press ,1993,P.2557

(٤٧) أحمد ذكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، ١٩٩٨ ، ص ٣٥٥ .

(٤٨) إسماعيل مصطفى سالم : مقومات الإعداد العلمي و المهني للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع المشكلات الاسرية ، المؤتمر الحادي عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، ٢٠٠٠ ، ص ٦٧٥ .

(٤٩) محمد عطيه : متطلبات الابداع المحاسبي في تحقيق تنافسية المؤسسات الاقتصادية، مجلة الوحات للبحوث والدراسات، العدد (٥) ، ٢٠٠٩ ، ص: (٥٣) .

(٥٠) أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ٢٠٠٠ ، ص: (١١٩) .

(٥١) فاطمة على متولى : مراقبة الجودة ، كلية الفنون التطبيقية، جامعة حلوان ، ص : (٣)

www. Texedu.net/ dept-jocs/.../quality- control- coyrse- 3<sup>rd</sup>- Drfatmapd.

(٥٢) سعيد بنى على العضاضى: معوقات تطبيق الاداره الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى، (طبعه التاسع، ٢٠١٢)

(٥٣) ماهر أبو المعاطي علي: الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات، الاسكندرية،المكتب الجامعي الحديث،٢٠١٣ م، ص ١٤٧ .

(٥٤) مصطفى عبد السميع محمد : الجودة فى برامج التعليم المفتوح فى ضوء الاتجاهات العالميه والاحتياجات المحليه، المكتبه العصريه للنشر والتوزيع، القاهرة ، ٢٠١٠ ، ص: (١٢٦) .

(٥٥) احمد بن عيشاوي،"معايير ادارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الخدمائيه"،ورقلة،مجلة الباحث،العدد ٤٤ /٠٢٠٠٦ ص: (٩) .

(٥٦) هيئة ضمان الجودة الاعتماد فى التعليم ، للجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، ابريل، ٢٠٠٤ .

(٥٧) حسن حسين الببلاوى، سلامه عبد العظيم حسين : إدارة المعرفة والتعليم ، الطبعة الاولى ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ص: (٤٥٦) .

(٥٨) مصطفى حسين باهى ، ناهد خيرى فياض : اتجاهات التعليم العالى فى ضمان الجودة الشاملة، مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠٠٩ ، ص: (١٨) .

- ٥٩) طلعت مصطفى السروجي، مدحت ابو النصر: جودة الخدمات الاجتماعية المفهوم ولاهميه والضمانات (مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الحادي والعشرين، الجزء الرابع، القاهرة: اكتوبر ٢٠٠٦م)، ص ١٤٤٥.
- ٦٠) البكري، ثامر ياسر، " تسويق الخدمات الصحية"، دار اليازوري، عمان، الاردن، ٢٠٠٥، ص: (١٦٧).
- ٦١) ماهر أبو المعاطى على : قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية، مجلة ، ج حلوان ، اكتوبر ، ١٩٩٧ ، ص: (٣٣).
- 62) Kumar, S. Anil & Sursh, N. " Production and Operations Management " 2<sup>nd</sup> ed, New Age International Limited, Publishers, New Delhi, 2008, P : (132)
- 63) Haischer Michael, Bullinger Hans. Jorg, Fahrnich Klaus. Peter., " Assessment and Design of Service System" 3<sup>rd</sup> ed. John Wiley & Sons, INC. New York, 2001, P: ( 648).
- ٦٤) مدحت ابو النصر : ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، القاهرة ، مجموعة النيل العربية ، ٢٠٠٨ ، ص: (١٣٦).
- ٦٥) إبراهيم مذكور : معجم العلوم الاجتماعية ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ ، ص: (٣٣٣).
- ٦٦) ماهر أبو المعاطى وآخرون : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، القاهرة ، جامعة حلوان ، السوق الريادي ، ١٩٩٩ ، ص: (٣٣).
- ٦٧) يحيى مرسى عيد بدر : الإدراك المتغير للشباب المصري دراسة في الأنثربولوجيا المعرفية ، الإسكندرية ، البيطاش ، سنتر للنشر والتوزيع ، بدون سنة نشر ، ص: (١٥٥).
- ٦٨) على إبراهيم محرم - احمد إبراهيم حمزة : اتجاهات الشباب الجامعي نحو العولمة ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ابريل ٢٠٠٢
- ٦٩) على ليلة : الشباب في مجتمع متغير تأملات في ظواهر الإيحاء والعنف، الإسكندرية، دارالمعرفة الجامعية، ط٣ ، دن، ص: (٢٧).
- ٧٠) عبد المنصف حسن راشوان: ممارسة الخدمة الاجتماعية في عاية الشباب وقضاياهم، الاسكندرية، المكتب الجانعي الحديث، ٢٠٠٦م، ص ٢٨.