تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في ضَوء التميز المؤسسي

« Development of a social worker in the secondary stage in the light of institutional excellence »

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول علي درجة الماجستير في التربية

تخصص (إدارة تعليمية و تربية مقارنة)

اعداد

فيفى خلاف عبده السيد

١٤٤٢ هـ / ٢٠٢١ م

المستخلص

عنوان الدراسة: تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في ضَوء التميز المؤسسي.

هدفت الدراسة الحالية إلى تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في مصر في ضوء التميز المؤسسي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وللإجابة على تساؤلات الدراسة قامت الباحثة بإعداد استبانة حول تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في مصر في ضوء التميز المؤسسي ، تم تطبيقها على عينة الدراسة الأساسية من بين مديرين والاخصائيين الاجتماعيين بمرحلة التعليم الثانوي بمحافظات (القاهرة– الجيزة– الدقهلية)، ويبلغ عدد عينة الدراسة (٢٠٣)، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي توصلت الباحثة إلى أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي المتمثلة في تعديل الاتجاهات السلبية لدى الطلاب والتي تؤثر على تفاعلهم مع المجتمع المدرسي وتطبيق الأدوات والمقاييس المناسبة لتحديد الطلاب الموهوبين والمتفوقين والمتأخرين دراسياً، ومساعدة الطلاب على نشر أنشطتهم وبرامجهم في لوحات الإعلانات المنتشرة بالمدرسة، واهتمام الإدارات المدرسية عينة الدراسة بتجهيز بيئة مدرسية جاذبة للمتعلم والمعلم والمجتمع المحلي، وأداءات تدريبية لتطوير مهارات العاملين فيها، كما توصلت الباحثة إلى أبرز آليات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي في ضوء التميز المؤسسي والتي تتمثل في الاهتمام بالإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعين وتشجيع وتحفيز الأخصائيين الاجتماعيين مادياً ومعنوياً، وضرورة تزويد الإدارة المدرسية بالنشرات والتعليمات الخاصة بمتطلبات التميز المؤسسي.

الكلمات المفتاحية:

الأخصائي الاجتماعي– مرحلة الثانوية العامة – التميز المؤسسي.

مقدمة

من الخصائص المميزة لهذا العصر الذي تتسارع أحداثه, وتتراكم معارفه, وتتنوع أشكال الصراع فيه أنه عصر يتميز بدرجة عالية من التنافس, وذلك من أجل تحقيق مستويات أفضل بكافة المجالات وخاصة في التربية, وبذلك فإن بلوغ الأهداف بمستوياتها الدنيا لم يعد الغاية التي تقف عندها جهود الأفراد والمؤسسات التربوية, إنما أصبح الوصول إلى درجة عالية من الإتقان في مستويات الأداء إلى أعلى ما يمكن الطموح إليه هو الغاية المنشودة, وذلك من أجل تحقيق التميز، وباعتبار أن الأخصائي الاجتماعي هو أحد الأبعاد الرئيسية ويمارس أداءاً أساسياً ومحورياً في نجاح العملية التعليمية فذلك يتطلب من المؤسسات التعليمية وإدارتها أن تبذل أقصى طاقاتها لوضع الخطط من أجل تطوير جودة أداء الأخصائي الاجتماعي, وذلك من أجل تحقيق التميز في العملية التعليمية.

وتعد الخدمة الاجتماعية المدرسية أحد المهن المتخصصة التي تشارك في تحمل المسئولية لتحقيق الجودة والاعتماد، لذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي تجويد أداءه المهني وأدائه الوظيفي الذي أصبح محكوم بتقنيات المهنة، حيث تمثل أزمة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات الممارسة بشكل أساسي في تشتيت جهود المهنة والمهنيين وعدم تركيزها في مجالاتها الأساسية مما أضعف فعالية المهنة في التصدي لمشكلات المجتمع الحقيقية.(١)

وتعد مرحلة التعليم الثانوي العام نتيجة للمراحل التعليمية السابقة وفي هذه المرحلة يتعرض الشباب لتغيرات نفسية وجسمية وتغيرات في القيم والمشاعر والسلوك عبر عمليات تكوين الهوية الخلقية والشخصية، وهي فترة حساسة لطبيعة النمو فيها، وهى من الفئات المستهدفة للأخصائي الاجتماعي، وتحقيق القدرة على إدارة الحوار والمحادثة وحل المشكلات لكي يستطيعون اتخاذ القرارات المناسبة لهم، وأن طبيعة هذه المرحلة يتسم الشباب والمراهقين فيها خاصةً طلاب المرحلة الثانوية بالاندفاع والتهور والوقوع في المشكلات مثل الانحراف والرسوب وتعاطي المخدرات والعدوان والأنانية.(٢)

ولذلك هدفت الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي إلى مساعدة الطلاب على بلوغ الإحساس بالكفاءة والاستعداد للتعليم المستمر والقدرة على التوافق مع غيرهم والتركيز على النواحي المعرفية كالتعليم والتفكير وحل المشكلات والحصول على الموارد المتاحة وتسهيل التفاعلات بين الأنساق المختلفة في البيئة الاجتماعية والاستفادة من مؤسسات المجتمع.(٣)

---

(1) David R. Duper (2003): **School Work Skills and Intervention for Effective Practice**, (New Jersey, John Wiley &Son) p.24.

(٢) مصطفى الخشاب، (٢٠٠٢): **دراسات مجتمعية**، مكتبة الأنجلو، ط٣، القاهرة، ص ٣٢.

(٣) أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم، (٢٠١٠): **الخدمة الاجتماعية (المدخل المعايير-الممارسة العامة)**، دار الفكر، ط٣، القاهرة، ص ٣٧.

وبعد أن شهد مجال الإدارة بوجه عام، والإدارة التربوية بوجه خاص، حركة الإصلاح القائم علي المعايير القياسية، التي أكدت علي ضرورة توافر معايير واضحة ومحددة لعمليات التطوير والتحسين في المؤسسات، وتلي ذلك حركة البحث عن التميز in search for excellence، التي أكدت أن تحقيق التميز المؤسسي يجب أن يصبح الشغل الشاغل لجميع المؤسسات علي اختلاف مستوياتها.[٤]

وتحقيق التميز في التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية، والنظم والعمليات، من أجل إتاحة ظروف مواتية للإبداع، لضمان تلبية المخرج، من خلال إتباع أساليب إدارية في المؤسسات التعليمية، وصولا إلى مستوى التميز في الأداء، من خلال تطبيق التميز المؤسسي.[٥]

ويتطلب التميز المؤسسي إحداث تغيير جذري في المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة ومحدداته، ووجود هياكل مرنة تناسب متطلبات الأداء المتميز، كما تحتاج إلي التدريب المستمر للموارد البشرية بالمؤسسة، بهدف بناء ثقافة التميز بها، ويتطلب ذلك تحقيق التفاعل والتكامل مع عملاء المؤسسة الداخليين والخارجيين، والأنظمة المكونة للمجتمع، ووجود إدارة واعية ذات كفايات متعددة تتميز بالمرونة، والقدرة علي التكيف مع طبيعة العصر ومتغيراته، والقدرة علي تحليل وإدراك العلاقات واتخاذ القرارات.[٦]

ومن هنا ظهرت حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيته المهنية بحيث تكون أكثر قدرة على أداء مهامه ومسئولياته والإسهام بأداء أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسته المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها لوحدة العمل سواء كانت أفراد أو جماعات أو أسر أو منظمات أو مجتمعات.[٧]

---

[٤] عبد العزيز جميل مخيمر،(٢٠٠٥): **دليل المدير العربي في التخطيط الإستراتيجي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية، ص ٢٩.

[٥] أحمد سيد محمد سباعي، (٢٠٠٥): تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية– دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

[٦] علي السلمي، (٢٠١٢): **إدارة التميز– نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص ٧٤.

[٧] ماهر أبو المعاطي علي، (٢٠١١): **جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث**، ورقة عمل، المؤتمر العلمي السابع عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

على الرغم من الاهتمام المتزايد خلال العقدين الماضيين من قبل الجهات المعنية بالتعليم بتطوير النظم التربوية بشكل عام والإدارة المدرسية بشكل خاص، إلا أن عملية التنمية أو الإصلاح في نظام التعليم المصري مازالت مثقلة بالعديد من المشكلات والاختناقات الإدارية.[٨]

فالواقع الفعلي للمدارس الثانوية يشير إلى وجود عدد من جوانب الضعف والقصور والمشكلات التي تعوق هذه المدارس من تحقيق أهدافها, وأهمها عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة [٩], حيث أكدت الدراسات السابقة، أن هناك نقصاً في الاخصائيين الاجتماعيين الأكفاء المؤهلين للعمل بالتميز المؤسسي، لذا فإن مشكلة البحث تتمثل في الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي :

- كيف يمكن تطوير أداء الأخصـــائيين الاجتماعيين في المرحلة الثانوية العامة في ضـــوء التميز المؤسسي ؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية :

١- ما واقع أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في ضوء التميز المؤسسي ؟

٢- ما واقع تطبيق التميز المؤسسي في بالمرحلة الثانوية العامة؟

٣- ما معوقات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بمدارس المرحلة الثانوية العامة ؟

٤- ما آليات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بمدارس المرحلة الثانوية العامة في ضوء التميز المؤسسي؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلي تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في مرحلة الثانوية العامة في ضوء التميز المؤسسي وذلك من خلال :

١. التعرف على الواقع الحالي لأدوار الأخصائيين الاجتماعيين في مرحلة الثانوية العامة في مصر.

٢. التعرف على الإطار المفاهيمي للتميز المؤسسي.

---

[٨] أحمد الخطيب، رداح الخطيب، (٢٠٠٦): **إدارة الجودة الشاملة- تطبيقات تربوية**, عالم التب الحديثة, إربد, الطبعة الثانية, ص ٥٦.

[٩] جبرائيل بشارة، (٢٠٠٣): **المعلم في مدرسة المستقبل**, دار الرضا, دمشق, ص ١٠٩.

٣. التعرف على أليات تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء التميز المؤسسي.

٤. التعرف على معوقات تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء التميز المؤسسي.

أهمية الدراسة

أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية:

١. تستمد الدراسة أهميتها التطبيقية من إستراتيجيات التغيير والتطوير التي تشهدها بيئة المنظمات التعليمية الجامعية والانتقال من التوجهات الإدارية التقليدية إلى تبني المداخل والفلسفات الإدارية الحديثة، بما يساند هذا الإصلاح ويدعمه.

٢. الأخصائي الاجتماعي من القيادات التربوية القائمة على تطبيق التميز المؤسسي في التعليم والذى يمثل ثورة إدارية جديدة تهدف إلى تحقيق التميز في أداء المدرسة وبناء الشخصية المصرية.

٣. لابد أن ترتكز التميز المؤسسي على الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الحد الأعلى من الإتقان والتميز القائم على الابتكار والتدريب المستمر والمعرفة بكل جديد وتطبيقه.

أهمية الدراسة من الناحية العلمية:

١- تنبع أهمية هذا البحث من أنه يحاول أن يقدم الإطار الفكري للتميز المؤسسي، كأسلوب ونموذج حديث نتج من خلال تطور الإدارة، وفي هذا إضافة إلى التراث المتاح بالمكتبة العربية التي تحتاج إلى هذا الإسهام وأمثاله من الباحثين في هذا المجال.

٢- تفيد الأخصائي الاجتماعي نفسه، وتفيد الطالب والمدرسة ومن ورائهما المجتمع ككل. كما تأتى أهميتها من تناولها للتميز المؤسسي في المدارس الثانوية وذلك في محاولة تحسين الأداء المدرسي في التعليمية.

٣- تضيف جانباً مهماً في المكتبة التربوية مما يؤدى إلى إفادة الباحثين لعمل إضافة جديدة لتلك الدراسة أو القيام بدراسات مماثلة تسهم في البنيان التربوي.

منهج الدراسة

بناءً على تحديد مشكلة الدراسة، وأهميتها، ولا سيما في ظل ندرة الدراسات المتخصصة في تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء التميز المؤسسي. وبعد تحديد أهداف الدراسة، وأسئلة الدراسة الرئيسية والفرعية، ستستخدم الباحثة في دراستها المنهج الوصفي باعتباره أنسب مناهج البحث للدراسات المسحية لأنه "يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة.[١٠]

أدوات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة قامت الباحثة بإعداد استبانة حول تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في مصر في ضوء التميز المؤسسي.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

١. **الحدود الموضوعية:** تتمثل في تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء التميز المؤسسي.
٢. **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على بعض المدارس الثانوية العامة في مصر (القاهرة- الجيزة- الدقهلية).
٣. **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على عدد (٢٠٣) من المديرين والأخصائيين الاجتماعيين من مختلف الدرجات الوظيفية.
٤. **الحدود الزمنية** : تم تطبيق الاستبانة أداة الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (٢٠٢٠ - ٢٠٢١).

مصطلحات الدراسة

١- **تطوير Development:**

- **التعريف اللغوي للتطوير:** من معاجم اللغة يتضح أن طور مصدر للفعل ويقال طور الشيء: عدله وحسنه، حوله من طورٍ إلى طورٍ. [١١]

---

[١٠] أحمد محمد بدر، (١٩٩٩): **أصول البحث العلمي ومناهجه**، ط٩ ،المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ص٩٨.

[١١] محمد بن مكرم ابن منظور الافريقي، المصري جمال الدين أبو الفضل، (١٩٩٩): **لسان العرب**، المجلد١٤، دار صادر، بيروت، ص٢٣٩.

- **التعريف الاصطلاحي للتطوير:** هو عملية تقوم على أسس علمية هادفة تؤدي دوما إلى التقدم و الارتفاع بمستوى النظام المطور إلى أفضل صورة ممكنة من الكفاءة و الفعالية. و من هنا يمكن القول بأن التطوير يستلزم التغيير, في حين أن التغيير قد يؤدي أو لا يؤدي إلى التطوير..[١٢]

- **التعريف الإجرائي للتطوير:** التطوير هي إحداث تغيرات بهدف الوصول إلى أحسن صورة ليؤدي الغرض المطلوب بكفاءة تامة, وتحقيق كل الأهداف المنشودة منه على أتم وجه, وبطريقة اقتصادية في الوقت والجهد.

٢- الأخصائي الاجتماعي social worker:

- **التعريف الاصطلاحي للأخصائي الاجتماعي:** الشخص الفني والمهني المؤهل ليمارس عمله بالمجال المدرسي هادفاً إلي مساعدة الطالب في جميع النواحي ليستطيع التكيف والتأقلم مع البيئة المدرسية و البيئة المجتمعية المحيطة به.[١٣]
- **التعريف الإجرائي للأخصائي الاجتماعي:** الشخص الذي يملك المؤهلات العلمية، والمهارات و الصفات المناسبة التي تعينه على العمل في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية، وفقاً لما تحظى به من فلسفة وقواعد، وتقديم المساعدات للطلاب، والوقوف بجانبهم بالشكل الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى مساعدة المؤسسة التعليمية في انجاز ما تسعى إليه من أهداف.

التميز Excellence :

- **التعريف الاصطلاحي للتميز:** حالة من الإبداع الإداري والتفوق المؤسسي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسة، بما ينتج عنه إنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، وترضى عنها الفئة المستهدفة وأصحاب كافة في المؤسسة.[١٤]
- **التعريف الإجرائي التميز:** إجرائيًا بأنه تحقيق أداء رائع، الذي يكون الأول والفريد من نوعه.

---

[١٢] حلمي أحمد الوكيل، (١٩٩٨): تطوير المناهج , مكتبة الأنجلو المصرية, القاهرة, ص ٩٨.

[١٣] أحمد كمال أحمد، (٢٠٠٤): **الخدمة الاجتماعية في المجالات التعليمية**، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ص ١٩٢.

[١٤] على السلمي، (٢٠٠٨): **خواطر في الإدارة المعاصرة**. دار غريب، القاهرة، ص ١١٢.

٢. **التميز المؤسسي Management Excellence Portal:**

– **التعريف الاصطلاحي للتميز المؤسسي:** هي جهود تنظيمية مخططة تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة.[١٥]

– **التعريف الإجرائي للتميز المؤسسي:** بأنها هي جهود تنظيمية مخططة لتحقيق التنافس وأعلى معدلات الفاعلية في المؤسسة التعليمية للوصول إلى مخرجات مميزة.

الدراسات العربية

دراسة إسلام شاكر (٢٠١٦) [١٦]

بعنوان" إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية " .

– **هدفت الدراسة إلى:** التعرف على الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للإسهام في تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

– **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

– **أداة الدراسة:** تم تطبيق الاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة على عدد (٥٦) أخصائي اجتماعي.

– **نتائج الدراسة:** كان من نتائجها أن الدراسة أكدت على إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل التعليمي .

دراسة سمية خفاجي (٢٠١٦) [١٧]

بعنوان " تطبيق ممارسة معايير التميز الإداري للكفايات الإدارية من قبل منسوبات إدارة مدارس رياض الأطفال والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة".

- **هدفت الدراسة إلى:** التعرف على درجة ممارسة أفراد مجتمع الدراسة لمعايير التميز الإداري للكفايات الإدارية المتضمنة (التخطيط، التنسيق، القيادة، الإشراف، الاتصال، النمو المهني، التقويم) في إدارة

---

[١٥] هلا السكارنة، (٢٠١١): **الإبداع الإداري**، دار الميسرة، عمان، ص ٦٤.

[١٦] إسلام أحمد شاكر، (٢٠١٦): **إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية**، المؤتمر العلمي الخامس والعشرين ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

[١٧] سمية خالد الخفاجي، (٢٠١٦): **تطبيق ممارسة معايير التميز الإداري للكفايات الإدارية من قبل منسوبات إدارة مدارس رياض الأطفال والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

مدارس رياض الأطفال والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة وفقًا (لطبيعة العمل الإداري، للمؤهل العملي، سنوات الخبرة في مجال العمل الإداري برياض الأطفال).

- **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

- **أداة الدراسة:** استبانة من إعداد الباحث تم تطبيقها على الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة.

- **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى أن مجتمع الدراسة يدرك أهمية ممارسة تطبيق معايير التميز الإداري للكفايات الإدارية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (٠.٠٥) بين المتوسطات الحسابية الخاصة باستجابات أفرد مجتمع الدراسة لممارسة معايير التميز الإداري للكفايات الإدارية تعزى لمتغير طبيعة العمل الإداري وكانت لصالح المشرفة التربوية. في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين المتوسطات الحسابية الخاصة باستجابات أفرد مجتمع الدراسة لممارسة معايير التميز الإداري للكفايات الإدارية في إدارة مدارس رياض الأطفال بمدينة مكة المكرمة والتي تعزى لمتغيرين (المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الإداري برياض الأطفال).

دراسة محسن بهنان (٢٠١٦) [١٨]

بعنوان " معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ".

- **هدفت الدراسة إلى:** تحديد ووصف معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، وتوصلت إلى مجموعة من المعايير كالتزام الأخصائي بأخلاقيات وقيم الممارسة المهنية.

- **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

- **أداة الدراسة:** استبانة من إعداد الباحث تم تطبيقها على الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة.

[١٨] محسن بهنان ، (٢٠١٦): **معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي**، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد السابع والثلاثون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

- **نتائج الدراسة:** توصلت نتائج الدراسة إلى أن قدرة الاخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة على تطبيق التقدير للممارسة المهنية، وتحديد مهام وأعباء العمل المرتبطة بالممارسة المهنية، وقدرته على التدخل المهني للخدمة الاجتماعية، والتزامهم بالتعاون مع القادة والمتخصصين في المجال المدرسي .

دراسة أسماء عوض (٢٠١٠)[١٩]

بعنوان " العلاقة بين تنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهن الوظيفي ".

- **هدفت الدراسة إلى:** للتعرف على أهمية المهارات المهنية للأخصائيات الاجتماعيات في تحسن أدائهن الوظيفي وذلك من خلال البرامج التدريبية التي تقدم لهن.

- **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

- **أداة الدراسة:** استبانة من إعداد الباحث تم تطبيقها على (٦٠) أخصائية اجتماعية.

- **نتائج الدراسة:** أكدت الدراسة أن المهارات التي حصلت عليها الأخصائيات الاجتماعيات كان لها الأثر في تحسين أدائهن الوظيفي ومهارات الاتصال والتفاوض.

الدراسات الأجنبية

دراسة بيرغ أوت Berghout (2016) [٢٠]

بعنوان " الجودة العالمية والتخطيط الاستراتيجي في التميز التعليمي ".

- **هدفت الدراسة إلى:** إلى التعرف على أداء كل من الجودة العالمية والتخطيط الاستراتيجي في عملية تعزيز التميز التعليمي وخلق قيمة مضافة وفرص للتنمية المستدامة. ولتوفير إطار عملي لتطوير العالمية في مؤسسات التعليم العالي العالمية، وكذلك التدقيق في مختلف جوانب الجودة العالمية، وتقديم لمحة عامة عن التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الجودة في الجامعة وهي الجامعة الإسلامية في ماليزيا.

---

[١٩] أسماء سعيد عوض، (٢٠١٠): **العلاقة بين تنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهن الوظيفي**، بحث منشور المؤتمر العلمي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

[20] Berghout, a. (2016). **Educational excellence in the Islamic world: enhancing global quality and strategy planning**. Arab journal for quality assurance in higher education ,V 6, N8.

- **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

- **أداة الدراسة:** الاستبانة والمقابلة حيث تم تطبيق أداوت الدراسة على عدد (٩٨) موظف بالجامعة الاسلامية بماليزيا.

- **نتائج الدراسة:** حددت الدراسة ما هو من المصلحة والجدارة وأن أي تحول نحو التميز التعليمي يتطلب منهجية جيدة للتخطيط الاستراتيجي حيث الرؤية والرسالة ومجالات النتائج الرئيسية والاستراتيجية الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسة وأدوات لإدارة وقياس أداء كل منها. وما هو الضغط لهندسة الخطط الاستراتيجية التي يمكن تضافر وتوحيد الجهود البشرية والمالية والفكرية والتكنولوجية، التي في حوزتنا من أجل تحقيق أعلى المستويات الممكنة للتميز التعليمي وخلق قيمة وفرص التنمية المستدامة، وبينت الدراسة أن الكلمات والأفكار وحدها ليست هي الهدف حتى يتم ترجمتها إلى أعمال وأفعال والسعي للحصول على جودة شاملة وتميز يبدأ عندما نخلق النظام والثقافة التي تحول الاستراتيجيات والخطط والمخرجات إلى نتائج.

دراسة أبو سادا Abusaada (2015)[٢١]

بعنوان " تطبيق معيار القيادة في مؤسسات التعليم العالي وفقًا للأنموذج الأوروبي للتميز ".

- **هدفت الدراسة إلى:** تعرف مدى تطبيق معيار القيادة في مؤسسات التعليم العالي وفقًا للأنموذج الأوروبي للتميز

- **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

- **أداة الدراسة:** تم دراسة حالة الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية كحالة عملية وذلك، كونها المؤسسة الجامعية الوحيدة التي حازت على شهادة الآيزو ٢٠٠٨ في قطاع غزة.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أن مستوى الأداء القيادي في الكلية الجامعية عند تطبيق القيادة للنموذج الأوروبي للتميز بلغ حوالي ٧٥.٩٠٪، وأن المعايير الفرعية مطبقة بمستوى متقارب. وقد أظهرت الدراسة

(21) Abusaada, Ismail (2015). **Applying Leadership Criterion of EFQM Excellence Model in Higher Education Institutions - UCAS as a Case Study**. Master Thesis, Islamic University - Gaza.

وجود ارتفاع نسبي في المعيار الثالث في الأنموذج والذي يتعلق بتفاعل القادة مع الطلبة والجهات المعنية الأخرى بنسبة ٧٩.١١٪ يليه المعيار الأول وفق ترتيب النموذج والذي يتعلق بتطوير القادة للرؤية والرسالة ومنظومة القيم في الكلية بمشاركة الجهات ذات العلاقة مع الكلية بنسبة ٧٧.١٥٪، ثم المعيار الثاني المتعلق بدراسة جهود القادة في تطوير وتطبيق النظام الإداري وتحسينه بنسبة ٧٥.٨٦٪، تلاه المعيار الخامس المتعلق في إذكاء روح التنافس وتشجيع في المؤسسة بنسبة ٧٣.٩٢٪ وحل أخيرًا بفارق بسيط جدًا المعيار الرابع المتعلق بدعم وتشجيع القادة للموظفين والعمل على نشر ثقافة التميز بنسبة ٧٣.٨٠٪.

دراسة كولورونى Chlorine (2015)[٢٢]

بعنوان "متطلبات عمل الأخصائي الاجتماعي"

- **هدفت الدراسة إلى:** للتعرف على واقع تدريب الأخصائيين الاجتماعيين في إنجلترا.

- **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

- **أداة الدراسة:** الاستبانة، وتم تطبيق الدراسة على (٣٦٠) أخصائي اجتماعي بالمدارس المتوسطة بإنجلترا.

- **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة في مجال التعرف على واقع تدريب الأخصائيين الاجتماعيين في إنجلترا أنهم بحاجة إلي تطوير المهارات العملية ويحتاج إلي مزيد من التركيز على المهارات لمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على اكتساب المعارف المهنية والوظيفية وصقل المهارات المرتبطة بإنجاز العمل على أكمل وجه وتعزيز أعلى معايير الممارسة.

دراسة باربرا دالي Barbara (2014) [٢٣]

بعنوان " تقرير البرنامج النهائي من مدرسة ادامز للعمل الاجتماعي ".

- **هدفت الدراسة إلى:** إلى التأكيد على أهمية التدريب والتعليم المستمر أثناء العمل.

- **استخدمت الدراسة:** المنهج الوصفي.

---

(22) Chlorine Thompson, (2015), **Requirements for Social Work Training**, Produced by the Department of Health, London, UK , Macmillan Press.

(23) Barbara Daley, (2014) Office of education (D HEW) Washington ,D-CA Final **Program repot from Jane Addams School of Social Work**, the School community pupil-training program, university of Illinois.

- **أداة الدراسة:** استخدمت الدراسة المقابلة والاستبانة كأدوات الدراسة، وتم تطبيق الدراسة على عدد (٧٦) أخصائي اجتماعي.

- **نتائج الدراسة:** وتوصلت الدراسة إلى اكتساب المهارات المهنية والارتقاء بمستوى ممارسة الخدمة الاجتماعية لعينة الدراسة من خلال تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمهارات.

نتائج الدراسة:

استخدمت الباحثة أساليب المعالجات الإحصائية المناسبة للإجابة على تساؤلات الدراسة وذلك على النحو التالي:

التساؤل الأول: والذى ينص على "ما واقع أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في ضوء التميز المؤسسي ؟".

للإجابة على التساؤل الأول استخدمت الباحثة طرق الاحصاء الوصفي وهى مقاييس النزعة المركزية(المتوسط)، والتشتت (الانحراف المعياري)، حيث أظهرت النتائج تفاوت القيم للمتوسط الحسابي مما يدل على اختلاف أراء العاملين حيث أظهرت النتائج أن المتوسط العام لاستجابات العينة على عبارات المحور الأول قد بلغت 3.4863 وتلك النسبة تصنف وفقاً لتوزيع الفئات في مدى (الموافقة) للاستجابات، حيث أظهرت النتائج أعلى قيم المتوسط الحسابي لدى عبارة (تعديل الاتجاهات السلبية لدى الطلاب والتي تؤثر على تفاعلهم مع المجتمع المدرسي) حيث تركزت استجابات العينة عليه.

بينما بلغت أقل قيم المتوسط الحسابي لعبارة (إشراك أولياء الأمور في وضع البرامج والأنشطة المناسبة لقدرات أبنائهم) لاستجابات العينة على محور التعرف على واقع أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في ضوء التميز المؤسسي، وقد يرجع ذلك التفاوت إلى اختلاف المستويات الوظيفية والشخصية لعينة الدراسة.

التساؤل الثاني: والذى ينص على "ما واقع تطبيق التميز المؤسسي في بالمرحلة الثانوية العامة ؟"

للإجابة على التساؤل الثاني استخدمت الباحثة طرق الاحصاء الوصفي وهى مقاييس النزعة المركزية(المتوسط)، والتشتت (الانحراف المعياري)، حيث أظهرت النتائج تفاوت القيم للمتوسط الحسابي مما يدل على اختلاف أراء العاملين حيث أظهرت النتائج أن المتوسط العام لاستجابات العينة على عبارات المحور الثاني قد بلغت 3.1405 وتلك النسبة تصنف وفقاً لتوزيع الفئات في مدى (محايد) للاستجابات لواقع تطبيق التميز المؤسسي في المرحلة الثانوية، حيث أظهرت النتائج أقل قيم المتوسط الحسابي لعبارات المحور لدى (تشجع إدارة المدرسة العاملين فيها لتقبل فكرة التميز)، بينما بلغت أعلى قيم المتوسط الحسابي لعبارة (تهتم إدارة المدرسة بتجهيز بيئة مدرسية

جاذبة للمتعلم والمعلم والمجتمع المحلي) لاستجابات العينة على محور التعرف على واقع أداء الأخصائي الاجتماعي بالمرحلة الثانوية العامة في ضوء التميز المؤسسي، وقد يرجع ذلك التفاوت إلى اختلاف المستويات الوظيفية والشخصية لعينة الدراسة.

وبناء على ما سبق يتطلب من مدارس الثانوية العامة لكي تكون متميزة بأن تتبنى الاهتمام المتوازن بجميع أصحاب المصلحة، وتنمية وتفعيل التوجه لإرضاء العملاء، وتنمية المعرفة للعاملين بدمج المؤسسة في المناخ المحيط والإحساس بالمسئولية الاجتماعية، وتنمية آليات التفكير التشاركي والتركيز على العملاء والتزام منهجية علمية في بحث المشكلات واتخاذ القرارات.

التساؤل الثالث: والذى ينص على "ما معوقات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بمدارس المرحلة الثانوية العامة ؟ "

للإجابة على التساؤل الثالث استخدمت الباحثة طرق الاحصاء الوصفي وهى مقاييس النزعة المركزية (المتوسط)، والتشتت (الانحراف المعياري)، حيث أظهرت النتائج تفاوت القيم للمتوسط الحسابي مما يدل على اختلاف أراء العاملين حيث أظهرت النتائج أن المتوسط العام لاستجابات العينة على عبارات المحور الثالث قد بلغت 3.285 وتلك النسبة تصنف وفقاً لتوزيع الفئات في مدى (محايد) للاستجابات ، حيث كشفت النتائج عن أكبر معوقات تطوير الأخصائي الاجتماعي وهى (ضعف إيمان الإدارة المدرسية بأهمية أداء الأخصائي الاجتماعي في تحقيق التميز المدرسي) وهى أعلى قيم المتوسط الحسابي تركزت استجابات العينة عليه، بينما بلغت أقل قيم المتوسط الحسابي لعبارة (القيادة المدرسية غير متعاونة مع الأخصائي الاجتماعي في تحقيق ممارسات التميز) لاستجابات العينة على محور التعرف على معوقات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بمدارس المرحلة الثانوية العامة عينة الدراسة في ضوء التميز المؤسسي، وقد يرجع ذلك التفاوت إلى اختلاف المستويات الوظيفية والشخصية لعينة الدراسة.

التساؤل الرابع: والذى ينص على "ما آليات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بمدارس المرحلة الثانوية العامة في ضوء التميز المؤسسي ؟ "

للإجابة على التساؤل الرابع استخدمت الباحثة طرق الاحصاء الوصفي وهى مقاييس النزعة المركزية (المتوسط)، والتشتت (الانحراف المعياري)، حيث أظهرت النتائج تفاوت القيم للمتوسط الحسابي مما يدل على اختلاف أراء العاملين حيث أظهرت النتائج أن المتوسط العام لاستجابات العينة على عبارات المحور الثالث قد بلغت 3.285 وتلك النسبة تصنف وفقاً لتوزيع الفئات في مدى (الموافقة) للاستجابات، حيث كشفت النتائج عن أكبر الآليات المقترحة لتطوير أداء الأخصائي الاجتماعي في ضوء التميز المؤسسي وهى (الاهتمام بالإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعين) وهى أعلى قيم المتوسط الحسابي تركزت استجابات العينة عليها، بينما بلغت أقل قيم المتوسط الحسابي لعبارة (تنفيذ أداءات تدريبية مكثفة لإعداد

وتهيئة الأخصائيين الاجتماعيين) لاستجابات العينة على محور التعرف على آليات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي بمدارس المرحلة الثانوية العامة عينة الدراسة في ضوء التميز المؤسسي ، وقد يرجع ذلك التفاوت إلى اختلاف المستويات الوظيفية والشخصية لعينة الدراسة.

مستخلصات الدراسة:

١- يتمثل أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي في تعديل الاتجاهات السلبية لدى الطلاب والتي تؤثر على تفاعلهم مع المجتمع المدرسي وتطبيق الأدوات والمقاييس المناسبة لتحديد الطلاب الموهوبين والمتفوقين والمتأخرين دراسياً.

٢- للأخصائي الاجتماعي أداء بارز في مساعدة الطلاب على نشر أنشطتهم وبرامجهم في لوحات الإعلانات المنتشرة بالمدرسة.

٣- اهتمام الإدارات المدرسية عينة الدراسة بتجهيز بيئة مدرسية جاذبة للمتعلم والمعلم والمجتمع المحلي.

٤- اهتمام الإدارات المدرسية عينة الدراسة بعقد أداءات تدريبية لتطوير مهارات العاملين فيها.

٥- ضعف إيمان الإدارة المدرسية بأهمية أداء الأخصائي الاجتماعي في تحقيق التميز المدرسي، وضعف الخطة الاستراتيجية لكيفية تطبيق التميز المؤسسي.

٦- أبرز آليات تطوير أداء الأخصائي الاجتماعي تتمثل في العمل على تشجيع وتحفيز الأخصائيين الاجتماعيين مادياً ومعنوياً، الاهتمام بالإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعين

٧- ضرورة تزويد الإدارة المدرسية بالنشرات والتعليمات الخاصة بمتطلبات التميز المؤسسي.

توصيات الدراسة:

١- الاستعداد الكافي للتعامل السليم مع التحديات العالمية (التنافسية- الثورة المعرفية).

٢- تعزيز قنوات الاتصال بين الأخصائي الاجتماعي وأعضاء المجتمع المدرسي.

٣- الاهتمام من قبل إدارة المدرسة على تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على العمل في فريق، وتشكيل هياكل تنظيمية قابلة للتكيف مع المتغيرات.

٤- وضع خطة إستراتيجية لكيفية تطبيق التميز المؤسسي بمرحلة الثانوية العامة.

٥- الاهتمام بتدريب القيادات التعليمية (مديرين- توجيه التربية الاجتماعية) على تطبيق محاور التميز المؤسسي.

٦- استمرار التوجيه والتدريب المهني للأخصائيين الاجتماعيين داخل المدارس بما يدعم القدرات والمهارات اللازمة لهم.

٧- التوعية الاجتماعية بأهمية المشاركة في صنع القرار المدرسي.

٨- الاهتمام بتعزيز الثقة بين المدرسة والمجتمع المحلى.

٩- الاهتمام بالتقويم المدرسي والاعتماد على معايير موضوعية ذات ميزة تنافسية.

١٠- الحد من المركزية وعدم تفويض بعض السلطات من قبل الادارة المدرسية.

١١- تشجيع وتحفيز الأخصائيين الاجتماعيين مادياً ومعنوياً.

قائمة المراجع

١- نور الدين محمد عبد الجواد، (٢٠١٠): معايير تمهين التعليم، مجلة رسالة الخليج العربي، ع(٤٣) ، مكتب التربية دول الخليج العربي، الرياض.

٢- محمد الجوهري، عبد الحميد عبد المحسن، (٢٠٠٧): العمل الفريقي في ممارسة الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمي الرابع، جامعة القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية.

٣- مصطفى الخشاب، (٢٠٠٢): دراسات مجتمعية، مكتبة الأنجلو، ط٣، القاهرة.

٤- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم، (٢٠١٠): الخدمة الاجتماعية (ال المعايير-الممارسة العامة)، دار الفكر، ط٣، القاهرة.

٥- عبد العزيز جميل مخيمر،(٢٠٠٥): دليل المدير العربي في التخطيط الإستراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية.

٦- محمد توفي ماضي، (٢٠٠٧): "تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم- نموذج مفاهيمي مقترح"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

٧- أحمد سيد محمد سباعي، (٢٠٠٥): تقييم فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية- دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

٨- مصطفى محمد أبو بكر، (٢٠٠٨): الموارد البشرية- تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
٩- علي السلمي، (٢٠١٢): التميز المؤسسي- نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
١٠- ماهر أبو المعاطي علي، (٢٠١١): جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث، ورقة عمل، المؤتمر العلمي السابع عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
١١- أحمد الخطيب، رداح الخطيب، (٢٠٠٦): إدارة الجودة الشاملة- تطبيقات تربوية, عالم التب الحديثة, إربد, الطبعة الثانية.
١٢- جبرائيل بشارة، (٢٠٠٣): المعلم في مدرسة المستقبل, دار الرضا, دمشق.
١٣- أحمد محمد بدر، (١٩٩٩): أصول البحث العلمي ومناهجه، ط٩ ،المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
١٤- محمد بن مكرم ابن منظور الافريقي، المصري جمال الدين أبو الفضل، (١٩٩٩): لسان العرب، المجلد١٤، دار صادر، بيروت.
١٥- حلمي أحمد الوكيل، (١٩٩٨): تطوير المناهج , مكتبة الأنجلو المصرية, القاهرة.
١٦- أحمد كمال أحمد، (٢٠٠٤): الخدمة الاجتماعية في المجالات التعليمية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
١٧- على السلمي، (٢٠٠٨): خواطر في الإدارة المعاصرة. دار غريب، القاهرة.
١٨- هلا السكارنة، (٢٠١١): الإبداع الإداري، دار الميسرة، عمان.
١٩- إسلام أحمد شاكر، (٢٠١٦): إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، المؤتمر العلمي الخامس والعشرين ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٠- سمية خالد الخفاجي، (٢٠١٦): تطبيق ممارسة معايير التميز الإداري للكفايات الإدارية من قبل منسوبات إدارة مدارس رياض الأطفال والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٢١- محسن بهنان ، (٢٠١٦): معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد السابع والثلاثون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٢- أسماء سعيد عوض، (٢٠١٠): العلاقة بين تنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهن الوظيفي، بحث منشور المؤتمر العلمي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

23- Berghout, a. (2016). Educational excellence in the Islamic world: enhancing global quality and strategy planning. Arab journal for quality assurance in higher education ,V 6, N8.

24- Abusaada, Ismail (2015). Applying Leadership Criterion of EFQM Excellence Model in Higher Education Institutions - UCAS as a Case Study. Master Thesis, Islamic University - Gaza.

25- David R. Duper (2003): School Work Skills and Intervention for Effective Practice, (New Jersey, John Wiley &Son) p.24.

26- Chlorine Thompson, (2015), Requirements for Social Work Training, Produced by the Department of Health, London, UK , Macmillan Press.

27- Barbara Daley, (2014) Office of education (D HEW) Washington ,D-CA Final Program repot from Jane Addams School of Social Work, the School community pupil-training program, university of Illinois.