

بحث بعنوان

مستوي جودة الخدمات

المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية

بحث مقدم من

رضا حسن ابراهيم كرم الله

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

٢٠١٦م

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها :

تعد أجهزة رعاية الشباب الجامعي من أهم المؤسسات التي تهتم ببيت الروح الجامعية السليمة بين الطلاب وتنظيم استفادة هؤلاء الطلاب من برامجها في وقت الفراغ بما يعود عليهم وعلي مجتمعهم بالنفع والفائدة ، لذلك فهي تسعى لاحتواء الشباب بمختلف نزعاتهم وإنجازاتهم داخل برامج إرشادية متخصصة مع الاهتمام بما لديهم من مشكلات واحتياجات وتدعيم مشاركاتهم من أجل مواجهة هذه المشكلات وتلبية تلك الاحتياجات (١).

ولما كانت أجهزة رعاية الشباب بالجامعة تقدم خدماتها وبرامجها من خلال فريق عمل يتبع الأسلوب العلمي في العمل لتحقيق الأهداف المنوط بها الأمر الذي يتطلب من الأخصائي الاجتماعي القيام بدوره المهني الذي أعد له عملياً ونظرياً باستخدام القواعد المعرفية التي حصل عليها وممارسة قواعد مهنة الخدمة الاجتماعية ومهاراتها وقيمها بهدف تحسين الأداء الاجتماعي للطلاب من خلال مساعداتهم علي المشاركة في كافة الأنشطة المقدمة التي تهدف إلي تحملهم مسئولية التنمية ومسئولية اختصار المسافة والزمن بين مجتمعهم والمجتمعات المتقدمة ، وتنمية روح الولاء والانتماء لديهم بما يعود عليهم وعلي مجتمعهم بتكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة التي تزيد من أدائهم ، كما يتطلب ذلك من العاملين في هذه الأجهزة والممثلين لباقي المهن الموجودة لفريق العمل بأجهزة رعاية الشباب أن يتضافر جهودهم وعملهم لتقديم أفضل ما لديهم من خدمات وخبرات للطلاب لجعلهم هدف التنمية وأدائها للارتقاء بهم شبابياً وعمالاً ومواطنين صالحين .

و تسعى أجهزة رعاية الشباب إلي تحقيق أهداف تتمثل في الآتي(٢):

- ١- مساعدة أعضاء الأسر على شغل وقت فراغهم.
 - ٢- مساعدة أعضاء الأسر على تكوين علاقات اجتماعية مع أعضاء هيئة التدريس.
 - ٣- مساعدة أعضاء الأسر على ممارسة أنشطة جديدة لا يمارسونها من قبل.
 - ٤- مساعدة أعضاء الأسر على اكتساب اتجاهات إيجابية جديدة.
 - ٥- اشتراك أعضاء في مشروعات خاصة بخدمة البيئة.
- مما تسهم في تناول هذه الدراسة بالدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي من خلال ممارسته المهنية في تحسين الخدمات والأنشطة المقدمة للطلاب(٣).

وذلك من خلال مجموعة من النقاط تتمثل في:

- ضرورة تغيير بعض برامج النشاط الاجتماعي أو استبدالها ببعض البرامج المقترحة عن طريق الطلاب وذلك حتى يقبل عليها الطلاب وتحقيق أهدافهم.
 - زيادة الدعم المادي للأنشطة الاجتماعية والخدمات المقدمة للطلاب.
 - مراعاة المرونة والتنوع في البرامج والأنشطة الاجتماعية التي تقدم للطلاب.
 - محاولة زيادة ساعات العمل للأخصائيين الاجتماعيين ويمكن أن يكون ذلك بالتناوب بين الأخصائيين أو العمل بنظام فترتين عمل وذلك حتى نعطي الطلاب الفرصة لإيجاد الوقت المناسب لممارسة النشاط أثناء اليوم الدراسي.
 - العمل على تقديم برامج ومسابقات تجذب الطلبة للاشتراك فيها.
- وعلى الرغم من أهمية تلك الأجهزة التي تعرضت إليها كل هذه الدراسات إلا أنها تواجه العديد من الضغوط والتحديات الداخلية والخارجية المؤثرة على بقائها ونموها وقدرتها على الاستمرارية وهو ما يحتاج من الحكومة وإدارات هذه الأجهزة والقائمين عليها بإدخال المزيد من التحسينات على مختلف

برامجها وعملياتها واتخاذ التدابير اللازمة وتعديل ثقافة هذه الأجهزة وتعاملها حتى تستطيع مواجهه هذه التحديات.

ولما أدركت بعض الدول أن البقاء والاستمرارية أمران أساسيان للجامعات وأجهزتها وكلياتها المختلفة الآن، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحقيق الجودة الشاملة أي جودة المصادر والمدخلات والتشغيل والمخرجات، ولعل أحد الاتجاهات الحديثة التي فرضت نفسها بقوة ولاققت قبولاً عاماً في معظم دول العالم هو ذلك المدخل الذي اصطلح على تسميته إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M.) "Total Quality Management". ولقد جنت بعض الجامعات الأمريكية كجامعات هارفارد، أوهايو، كاليفورنيا، إلينوي، شيكاغو، جورج واشنطن، جورجيا، شمال غرب ولاية ميسوري، فلوريدا، بتسبرج، ومينسوتا ثمار تطبيقها لأسلوب إدارة الجودة الشاملة وبخاصة أن هذه الجامعات تعلمت جيداً كيف تهتم بطلابها وممارستهم للأنشطة وتحقيق أقصى استفادة لهؤلاء الطلاب وتقديم الخدمات التعليمية والاجتماعية (٤) .

فإن أي تجويد وتحسين في أدوار أجهزة رعاية الشباب الجامعية يتطلب أسلوباً إدارياً ذا طبيعة خاصة يتمثل في إدارة الجودة الشاملة التي تعد من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وتقوم فلسفتها على مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبناها بغرض الوصول إلى أفضل أداء ممكن حيث تحقق آليات إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية متكاملة لتطوير التعليم الجامعي، وتؤمن تلك الآليات بأداء العمل الصحيح بأسلوب نموذجي من أول مرة تجنباً لضاياع الموارد أو تبديدها أو سوء استغلالها (٥) .

كما أن تطبيق الجودة الشاملة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية تتطلب مجموعة من الجوانب على رأسها العنصر البشري ذو الكفاءة العالية وخصوصاً

الأخصائيين الاجتماعيين بوصفهم مقدمي الخدمات الاجتماعية للطلاب داخل الجامعة وهو الأمر الذي يدعو إلى رفع كفاءتهم وتحسين أدائهم داخل مؤسساتهم ، وهذا ما اكدته دراسة سعاد بسيونى عبد النبى (١٩٩٦م) ، والتي اشارت في نتائجها الي ان الجامعات المصرية بوضعها الراهن غير قادرة على مواكبة التغيرات والتحولت العالمية وصياغة ملامح المستقبل وبناء التقدم المنشود ، واشارت اليه دراسة عبد المنعم عبد المنعم محمد نافع (١٩٩٦م) (٦) ، والتي اشارت في نتائجها الي عدم ملائمة الأعداد المقبولة مع الإمكانيات المتاحة ، بالإضافة الي غياب الاهتمام الداعم للابتكارات والإبداع ، وانقطاع الصلة بين الجامعة والخريجين فى مواقع العمل لمعرفة آرائهم حول برامج الدراسة، وغياب التطوير المستمر لنظم التقويم المتبعة ، واخيرا غياب التقييم المنتظم للأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس.

واكدته دراسة الهلالى الشربيني الهلالى (١٩٩٨م)، والتي اشارت الي العديد من النتائج منها: رؤية العديد من مؤسسات التعليم الجامعي بعدم الحاجة إلى فلسفة جديدة في الإدارة، وضع تصور مقترح يشتمل على "وضع رؤية للكلية- تحديد البناء التنظيمي-توسيع الهيكل التنظيمي- التطوير والتحسين- التخطيط الاستراتيجي للجودة" (٧). كما اشارت دراسة مراد صالح مراد زيدان (١٩٩٨م) (٨) ، والتي اشارت في نتائجها الي أن مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعى المصرى متمثلة فى ثمانية محاور وهي الطلاب وانتقائهم واعضاء هيئة التدريس وكفائتهم ، والمناهج الدراسية والادارة الجامعية ، والامكانيات الادبية واستقلالية الجامعات. واشارت اليه دراسة Marlene, Clayton 1993 والتي توصلت إلى عدد من الركائز الأساسية التى ركزت عليها الجامعة خلال الثمانينيات لضمان تحقيق الجودة والتي منها: إقامة حلقتين دراسيتين لمدرء الجامعة بدءاً

من نائب رئيس الجامعة ، والعمداء ، ورؤساء الأقسام الأكاديميين والإداريين لعرض مبادئ الجودة الشاملة من خلال إنشاء قسم لتسهيل إدارة الاتصال بين وحدات الجامعة^(٩) ، وهذا ما اشارت اليه دراسة (Corroll Timothy :1994) والتي اشارت في نتائجها الي أن الضغوط الخارجية على مؤسسات التعليم العالي لها أثر ملموس فى زيادة الدافعية تجاه الأخذ بنظم الجودة الشاملة ، ناهيك عن وجود استجابة ضعيفة من قبل المؤسسات منذ بداية تطبيق إدارة الجودة الشاملة(١٠).

وتأسيساً على ما سبق ومن خلال الإطار النظرى السابق والدراسات السابقة تبلورت مشكلة الدراسة في العنوان التالي " مستوي جودة الخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية

ثانياً: مفاهيم الدراسة

١- مفهوم الخدمات الاجتماعية:-

يمكن تعريف الخدمات الاجتماعية على أنها:

وتعرف الخدمات الاجتماعية بأنها خدمات مهنية أو عمليات

ومجهودات منظمة ذات صفة علاجية ووقائية وإنشائية تؤدي إلى الناس وتهدف إلى مساعدتهم بوصفهم أفراداً أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتمشى مع رغباتهم وإمكانياتهم وتتفق مع مستوياتهم وآمال المجتمع الذي يعيشون فيه(١١).

وتعرف على أنها "عمليات وجهود منظمة ذات طبيعة علاجية ووقائية

وإنشائية تؤدي إلى الناس وتهدف إلى مساعدتهم كأفراد وجماعات على الوصول إلى حياة كريمة تتفق مع رغباتهم وأماني المجتمع الذي يعيشون فيه" (١٢) ومن

خلال التعريفات السابقة لمفهوم الخدمات يري الباحث من وجهة نظره أن مفهوم الخدمات هو:-

"نشاط يقوم به أفراد متخصصون في هذا النشاط (أخصائيو أجهزة رعاية الشباب بالجامعة) يؤدي أدائه إلي إشباع رغبات المستفيدين من النشاط" أما الخدمات الاجتماعية فتعنى:

" مجموعة الخدمات التي تقدم لمواجهة الحاجات الإنسانية وتشمل خدمة الأسرة، الشباب، البالغين، والمسنين، الخارجين عن القانون، الإسكان، الصحة، وتنظيم المجتمع " (١٣).

وهي: "خدمات مقدمه من مؤسسات حكومية أو أهليه تعمل علي مساعدة الأفراد علي تحسين القيام بأدوارهم الاجتماعية في المجتمع" (١٤). وهي أيضاً " عبارة عن خدمات مهنية أو عمليات أو مجهودات منظمة ذات طبيعة علاجيه أو وقائية أو إنشائية تؤدي إلي الناس وتهدف إلي مساعدتهم كأفراد أو جماعات في الوصول إلي حياه كريمة" (١٥). وباستعراض المفاهيم السابقة يحدد الباحث التعريف الإجرائي للخدمات الاجتماعية بأنها عبارة عن : "مجموعة الأنشطة والبرامج التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي داخل جهاز رعاية الشباب بالكلية أو الجامعة بهدف مساعدة الطلاب علي تحقيق أقصى استفادة ممكنه لهم من الخدمات التي يقدمها "

٢- مفهوم الجودة:-

يشير المعنى اللغوي للجودة : " صار جيداً"، "أجاد": أتى بالجيد من قول وعمل، جاوده: غالبه في الجودة، جود الشيء: صيره جيداً (١٦).

وتعرف الجودة على أنها الدرجة أو القيمة العالية التي تسعى
الخدمة للوصول إليها (١٧).

كما حدد "جوتشر وكوفي" مفهوم الجودة بأنه تلبية احتياجات
العملاء بأقل تكلفة ممكنة، ويتفق "بليز زانثس" وكل من "مورجن ومورجاتروير"،
مع جوتشر وكوفي" في تحديد مفهوم الجودة بأنه "عملية تلبية احتياجات العميل
ومتطلباته المشروعة بالقدر المطلوب أو فوق القدر المطلوب" (١٨).

وتعرف جودة الخدمة بأنها: (مستوى متعادل من الصفات تتميز به
الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة الخدمية على إشباع احتياجات العملاء
(١٩).

وبالنظر إلى التعريفات السابقة حول الجودة نلاحظ أن هناك من رأى
أن جودة الخدمة يمكن أن ينظر لها على أنها مواصفات محددة يجب أن تتوفر
في الخدمة التي يتلقاها العملاء، ومن يرى أنها إشباع احتياجات العملاء من
خلال الخدمة المقدمة لهم وفي النهاية يرى الباحث أن تعريف جودة الخدمات
إجرائياً يمكن أن يتحدد فى:-

١- مدى السرعة في تقديم الخدمات الاجتماعية لطلاب الجامعه بشكل
صحيح.

٢- تعاون الاخصائى الاجتماعى مع المستفيدين من الخدمات الاجتماعية.

٣- كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة في تقديم خدمة متميزة للعملاء.

٤- حسن معاملة العملاء وتقدير ظروفهم الخاصة.

٥- المصادقية مما يعنى توفر درجة عالية من الثقة بين العملاء والأخصائيين
الاجتماعيين.

٦- تحقيق الرضا للعملاء عن الخدمة المقدمة.

٧- إتباع الأساليب الصحيحة التي تفي باحتياجات العملاء.

ثالثا: أهداف الدراسة :

تتطلق أهداف الدراسة الحالية من هدف رئيسي مؤداه

" تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية

وتتنبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في :

١- تحديد مستوى العناصر الملموسة بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

٢- تحديد مستوى الاعتمادية بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

٣- تحديد مستوى الاستجابة بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية.

٤- تحديد مستوى الامان بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

٥- تحديد مستوى التعاطف بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

رابعا: تساؤلات الدراسة :

تتطلق تساؤلات الدراسة الحالية من تساؤل رئيسي مؤداه

" ما مستوى جودة الخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية "

وتتنبثق عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في :

١- ما مستوى العناصر الملموسة بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

٢- ما مستوى الاعتمادية بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

٣- ما مستوى الاستجابة بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

٤- ما مستوى الامان بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية

٥- ما مستوى التعاطف بالخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية .

خامسا: الاطار النظرى للدراسة

أهداف الجودة الشاملة :

تسعى إدارة الجودة الشاملة في أي كلية داخل الجامعة إلي تحقيق مجموعة من الأهداف وهي (٢٠):

- ١- زيادة القدرة الإنمائية للكلية من خلال البرامج التعليمية والخدمات المقدمة للطلاب .
 - ٢- زيادة كفاءة الكلية في إرضاء الطلاب والتفوق والتميز علي المنافسين في الأنشطة المختلفة داخل الجامعة أو خارجها.
 - ٣- زيادة إنتاجية كل طالب في الكلية .
 - ٤- زيادة حركة ومرونة جهاز رعاية الشباب كأحد أقسام الكلية في تفاعله مع المتغيرات .
 - ٥- ضمان تحسين التواصل الشامل لكل أقسام ومستويات الكلية وفعاليتها.
- معايير جودة الخدمات بأجهزة رعاية الشباب :

هذا ولقد انتهى الأساس الفكري للجودة الشاملة إلي تحديد مجموعة من الخصائص والمواصفات للمعايير القومية للتعليم في مصر وهي أن تكون المعايير (٢١) :-

- ١- شاملة : حيث تتناول الجوانب المختلفة المتداخلة للعملية التعليمية والتربوية والسلوكية وتحقق فلسفة الجودة الشاملة .
- ٢- موضوعية : حيث تركز علي الأمور المهمة في المنظومة التعليمية بلا تحيز ، وتتأني عن الأمور والتفصيلات التي لا تخدم الصالح العام
- ٣- مرنة : حتى يمكن تطبيقها علي قطاعات مختلفة ، وفقاً للظروف البيئية والجغرافية والاقتصادية المتباينة في ربوع مصر .
- ٤- مجتمعية : أي تعكس تنامي المجتمع وخدمته ، وتلتقي مع احتياجاته، وظروفه وقضاياها .
- ٥- مستمرة ومتطورة : حتى يمكن تطبيقها لفترات زمنية ممتدة ، تكون قابلة للتعديل ومجاوبة المتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية .

- ٦- قابلة للقياس : حتى يمكن مقارنة المخرجات المختلفة للتعليم بالمعايير المقننة للوقوف علي جودة هذه المخرجات .
- ٧- تحقق مبدأ المشاركة : بأن تبني علي أساس اشتراك الأطراف المتعددة والمستفيدين في المجتمع في إعدادها من ناحية وتقويم نتائجها من ناحية أخرى .
- ٨- أخلاقية : بأن تستند إلي الجانب الأخلاقي ، وتخدم القوانين السائدة ، وتراعي عادات المجتمع وسلوكياته .
- داعمة : فلا تمثل هدفاً في حد ذاتها ، وإنما تكون آلية لدعم العملية التعليمية والنهوض بها .
- وطنية : بأن تخدم أهداف الوطن وقضاياها ، وتضع أولوياته وأهدافه ومصالحته العليا في المقام الأول .

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً : نوع الدراسة :

تتتمي هذه الدراسة إلي نمط الدراسات الوصفية التحليلية

ثانياً : المنهج المستخدم :

اعتمدت علي منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة عند اختيار عينة الطلاب المستفيدين من خدمات أجهزة رعاية الشباب الجامعية بجامعة الفيوم.

ثالثاً : أدوات الدراسة :

مقياس جودة الخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب الجامعية (مطبق علي

عينة من طلاب كليات جامعة الفيوم)

رابعاً : المعالجات الإحصائية:

حيث استخدمت الباحث مجموعة من الاختبارات الإحصائية خلال

الدراسة وشملت:

- ١- معامل بيرسون .
- ٢- اختبارات
- ٣- الوزن المرجح
- ٤- النسبة .
- ٥- المرجحة.
- ٦- القوة النسبية .
- ٧- النسب المئوية .

خامسا : مجالات الدراسة :

١- المجال البشري :

يتمثل المجال البشري للدراسة الحالية في عدد (٣٦٠) طالب وطالبة مستفيدين من أجهزة رعاية الشباب الجامعية بجامعة الفيوم .
المجال المكاني : يتمثل في أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة الفيوم والادارة العامة لرعاية الشباب بالجامعة
٣- المجال الزمني

وهو الفترة الزمنية التي استغرقها الباحث في إجراء الدراسة الميدانية وفي تطبيق المقياس وجمع البيانات وكانت الفترة من تاريخ ٢٠١٥/٤/١ وحتى ٢٠١٥/٦/١م.

عرض نتائج الدراسة:
نعرض فيما يلي النتائج النهائية للدراسة:

جدول رقم (١)

يوضح مدى توافر العناصر الملموسة

عينة الطلاب										العجارة	م
الترتيب	القوة النسبية (%)	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
1	86.94	2.61	939	10.8	39	17.5	63	71.7	258	يتوافر بجهاز رعاية الشباب الإمكانيات اللازمة لإشباع احتياجاتي	1
3	82.31	2.47	889	10.6	38	31.9	115	57.5	207	أجد أنشطة متعددة بجهاز رعاية الشباب تحقق رغباتي	2
5	78.06	2.34	843	21.4	77	23.1	83	55.6	200	يجذبني مظهر الأخصائي الاجتماعي عند التعامل معه	3
10	59.81	1.79	646	43.6	157	33.3	120	23.1	83	أشعر بعدم قبول الأخصائي لي أثناء ممارسة الأنشطة	4
2	83.7	2.51	904	12.2	44	24.4	88	63.3	228	أشعر باهتمام الأخصائي في توفير مكان مناسب لممارسة الأنشطة	5
4	79.63	2.39	860	15.6	56	30	108	54.4	196	يقوم الأخصائي الاجتماعي بتسجيل اسمي في سجلات النشاط المختلفة	6
6	75.28	2.26	813	20.3	73	33.6	121	46.1	166	تتوافر الكوادر البشرية لممارسة الأنشطة المختلفة بجهاز رعاية الشباب	7
7	68.06	2.04	735	30.3	109	35.3	127	34.4	124	ألاحظ عدم وجود مكان مناسب لممارسة بعض الأنشطة	8
8	67.41	2.02	728	33.6	121	30.6	110	35.8	129	تقدم الأنشطة بجهاز رعاية الشباب بطريقة عشوائية	9
9	61.76	1.85	667	43.1	155	28.6	103	28.3	102	أجد الأنشطة المقدمة بجهاز رعاية الشباب مضيعة للوقت	10
			8024		869		1038		1693	المجموع	
			802.40		86.90		103.80		169.30	المتوسط الحسابي	
					24.14		28.83		47.03	النسبة (%)	
					٧٤.٣٠%					القوة النسبية	

عينة الطلاب										م	العبارة
الترتيب	القوة النسبية (%)	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
1	89.17	2.68	963	6.4	23	18.9	68	74.4	268	11	تتوافر اعلانات دورية عن أنشطة جهاز رعاية الشباب
2	83.15	2.49	898	8.6	31	33.3	120	58.1	209	12	يساعدني الأخصائي الاجتماعي في ممارسة النشاط الذي أرغبه
8	79.35	2.38	857	20	72	21.9	79	58.1	209	13	اشعر بالرغبة في الاشتراك بالأنشطة عندما أتحدث مع الأخصائي الاجتماعي
5	80	2.4	864	12.2	44	35.6	128	52.2	188	14	يتعاطف معي الأخصائي الاجتماعي عند حدوث مشكلة
9	71.85	2.16	776	28.1	101	28.3	102	43.6	157	15	يتخطى الأخصائي الأخطاء التي تحدث أثناء ممارسة الأنشطة دون تصحيح
7	79.63	2.39	860	13.6	49	39.2	141	46.9	169	16	ينجز الأخصائي الاجتماعي الأنشطة في الوقت المحدد
10	66.94	2.01	723	33.1	119	33.1	119	33.9	122	17	يقدم جهاز رعاية الشباب خدمات غير كافية
3	83.06	2.49	897	13.1	47	30	108	56.7	204	18	يمكنني ممارسة أكثر من نشاط داخل رعاية الشباب
4	82.31	2.47	889	13.3	48	26.4	95	60.3	217	19	ينفذ الأخصائي الاجتماعي الأنشطة بطريقة تجعلني اراغب في المشاركة فيها
6	79.72	2.39	861	17.5	63	25.8	93	56.7	204	20	توجد معايير معلنة لتقييم الطلاب المشاركون في الأنشطة
			8588		597		1053		1947		المجموع
			858.80		59.70		105.30		194.70		المتوسط الحسابي
					16.58		29.25		54.08		النسبة (%)
					٧٩.٥٢%						القوة النسبية

يتضح من الجدول السابق والخاص بالبعد الثاني (توافر الاعتمادية) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغ المجموع الوزني (٨٥٨٨) بمتوسط (٨٥٨.٨٠) وبقوة نسبية بلغت (٧٩.٥٢%).

ووفقاً لما سبق يمكن القول بأن " توافر عنصر الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة لأجهزة رعاية الشباب " كان مترفعاً إذا جاءت القوة النسبية للبعد وفق وجهة نظر الطلاب معاً (٨١.٩١%) مما يعني أن أجهزة رعاية الشباب الجامعية تمتلك عنصر الاعتمادية في الخدمات التي تقدمها للطلاب إذ تسمح طريقة العمل بهذه الأجهزة باعتماد الطلاب على تلك الخدمات التي تقدمها وعلى الأخصائيين الاجتماعيين التي يعملون بها مما يحقق لهم قدرًا من الثقة في هذه الأجهزة.

جدول رقم (٣)

عينة الطلاب										العبارة
الترتيب	القوة النسبية (%)	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم		
				%	ك	%	ك	%	ك	
1	89.91	2.7	971	8.3	30	13.6	49	78.1	281	أجد الأخصائي الاجتماعي مستعد لتقديم أي مساعدات للطلاب
8	70.19	2.11	758	22.2	80	45	162	32.8	118	كثرة الأنشطة تجعل الأخصائي مشغول عن تقديم الخدمات
5	75.93	2.28	820	23.6	85	25	90	51.4	185	تنفذ الأنشطة بجهاز رعاية الشباب فور التجهيز لها
7	71.76	2.15	775	33.6	121	17.5	63	48.9	176	فريق العمل بجهاز رعاية الشباب مشغولين عن تلبية حاجات الطلاب
3	79.35	2.38	857	12.8	46	36.4	131	50.8	183	اشعر بعدم انزعاج الأخصائي عندما اطلب أكثر من خدمة
4	78.7	2.36	850	20.8	75	22.2	80	56.9	205	اشعر بسعي فريق العمل بجهاز رعاية الشباب لإرضاء الطلاب
9	69.63	2.09	752	24.7	89	41.7	150	33.6	121	تعوق الأعمال الإدارية فريق العمل بجهاز رعاية الشباب عن متابعة مشكلات الطلاب
2	83.33	2.5	900	12.5	45	25	90	62.5	225	احصل على الخدمة عندما أقدم الأوراق لطلبها من جهاز رعاية الشباب
5	75.93	2.28	820	20.3	73	31.7	114	48.1	173	الخدمات المقدمة من رعاية الشباب هي نفسها التي اسعي إليها
10	66.48	1.99	718	33.9	122	32.8	118	33.3	120	الأخصائيين الموجودين بجهاز رعاية الشباب عددهم قليل ولا يتناسب مع حجم الأنشطة
			8221		766		1047		1787	المجموع
			822.10		76.60		104.70		178.70	المتوسط الحسابي
					21.28		29.08		49.64	النسبة (%)
					٧٦.١٢%					القوة النسبية

يوضح مدى توافر الاستجابة

يتضح من الجدول السابق والخاص بالبعد الثالث (توافر الاستجابة) أن استجابات عينة الدراسة بالنسبة لعينة الطلاب جاءت بمستوي مرتفع

حيث بلغ المجموع الوزني (٨٢٢١) بمتوسط (٨٢٢.١٠) ويقوة نسبية بلغت (٧٦.١٢%).

جدول رقم (٤)
يوضح مدى توافر الامانة

عينة الطلاب										م	
الترتيب	القوة النسبية (%)	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم			العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك		
1	92.96	2.79	1004	6.9	25	15.3	55	77.5	279	يتميز فريق العمل بجهاز رعاية الشباب بأنهم أهل للثقة	31
2	83.24	2.5	899	9.2	33	31.9	115	58.9	212	اشعر بالطمأنينة عند التعامل مع الأخصائي الاجتماعي بجهاز رعاية الشباب	32
5	82.59	2.48	892	20.8	75	18.9	68	60	216	أتعلم من الأخصائي دائما السلوك المهذب عند تعامل مع زملائي	33
7	81.11	2.43	876	12.5	45	31.7	114	55.8	201	تشجعني معاملة الأخصائي الاجتماعي بجهاز رعاية الشباب على المشاركة في الأنشطة	34
2	83.24	2.5	899	12.8	46	24.7	89	62.5	225	اشعر بخبرة الأخصائي الاجتماعي عندما أقدم إليه بطلب الخدمة	35
8	77.59	2.33	838	14.4	52	38.3	138	47.2	170	تحصل الأنشطة التي تمارس تحت إشراف الأخصائي على مراكز أولى	36
10	60	1.8	648	48.1	173	23.9	86	28.1	101	يعاملني الأخصائي الاجتماعي بطريقة تقل من احترامي له	37
6	81.48	2.44	880	12.5	45	30.6	110	56.9	205	يتصف الأخصائي الاجتماعي بالصدق أثناء تقديم الخدمة	38
4	83.06	2.49	897	14.4	52	21.9	79	63.6	229	أثق في توجيهات الأخصائي الاجتماعي لي أثناء ممارسة الأنشطة	39
9	65.93	1.98	712	36.1	130	30	108	33.9	122	تدخل المصالح الشخصية في تعاملات الأخصائي الاجتماعي	40
			8545		676		962		1960	المجموع	
			854.50		67.60		96.20		196.00	المتوسط الحسابي	
					18.78		26.72		54.44	النسبة (%)	

عينة الطلاب								العبارة	م		
الترتيب	القوة النسبية (%)	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما				نعم	
				%	ك	%	ك			%	ك
%٧٩.١٢								القوة النسبية			

يتضح من الجدول السابق والخاص بالبعد الرابع (الأمان) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغ المجموع الوزني (٨٥٤٥) بمتوسط (٨٥٤.٥٠) وقوة نسبية بلغت (٧٩.١٢%)

ووفق جميع ما سبق فإن أجهزة رعاية الشباب الجامعية تتمتع إلى حد كبير بتوافر عنصر الأمان في الخدمات التي تقدمها للطلاب المستفيدين من خدماتها.

يوضح مدى توافر التعاطف

عينة الطلاب										العبارة	م
الترتيب	القوة النسبية (%)	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
1	88.7	2.66	958	8.3	30	16.4	59	75	270	أشعر باهتمام الأخصائي أثناء مشاركتي في الأنشطة	41
8	73.33	2.2	792	24.4	88	31.1	112	44.4	160	يتناسب وقت ممارسة الأنشطة مع أوقات محاضراتي	42
8	73.33	2.2	792	30.3	109	19.4	70	50.3	181	أجد صعوبة في التوفيق بين ممارسة الأنشطة ومواعيد محاضراتي	43
6	79.35	2.38	857	12.8	46	35.6	128	51.4	185	أجد فريق العمل بجهاز رعاية الشباب على دراية تامة باحتياجات الطلاب	44
2	82.31	2.47	889	12.8	46	27.5	99	59.7	215	يضع الأخصائي الطالب في مقدمة اهتمامته	45
7	78.8	2.36	851	16.1	58	31.4	113	52.5	189	أجد سهولة في الحصول على الخدمات من جهاز رعاية الشباب	46
10	61.02	1.83	659	42.8	154	31.4	113	25.8	93	أشعر باللامبالاة من الأخصائي الاجتماعي عندما أعرض عليه مشكلة	47
3	81.11	2.43	876	15	54	26.7	96	58.3	210	الجا إلى الأخصائي الاجتماعي عند احتياجي للخدمة	48
4	80.46	2.41	869	16.7	60	25.3	91	58.1	209	أشعر بالراحة عند التعامل مع الأخصائي الاجتماعي بجهاز رعاية الشباب	49
5	80	2.4	864	17.2	62	25.6	92	57.2	206	يمثل الطلاب بؤرة اهتمام فريق العمل بجهاز رعاية الشباب	50
			8407		707		973		1918	المجموع	
			840.70		70.70		97.30		191.80	المتوسط الحسابي	
					19.64		27.03		53.28	النسبة (%)	
										القوة النسبية	

%٧٧,٨٤

يتضح من الجدول السابق والخاص بالبعد الخامس (التعاطف) أن استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوي مرتفع حيث بلغ المجموع الوزني (٨٤٠٧) بمتوسط (٨٤٠.٧٠) وبقوة نسبية بلغت (٧٧.٨٤%).

مما يؤكد اهتمام الاخصائي وتعاطفه مع الطلاب أثناء ممارسة الأنشطة أو تقديم الخدمات . في حين جاءت العبارة السلبية " أشعر باللامبالاة من الأخصائي الاجتماعي عندما أعرض عليه مشكلة " في الترتيب الأخير وهي عبارة تتنافي مع عنصر " التعاطف" مما يؤكد على أن الطلاب يدركون جيداً ويستشعرون دائماً " التعاطف" الذي يقدمه الأخصائيون الاجتماعيون تجاههم دائماً أثناء الحصول على خدمات أجهزة رعاية الشباب.

النتائج العامة للدراسة :

أسفرت النتائج المتعلقة باستجابات الطلاب حول جودة الخدمات المقدمة بأجهزة رعاية الشباب عن الآتي :

- ارتفاع مستوى (توافر العناصر الملموسة) كأحد مؤشرات جودة الخدمات المقدمة للطلاب بأجهزة رعاية الشباب (وفق استجابات الطلاب) بقوة نسبية بلغت (٧٧.٥٣%) .
- ارتفاع مستوى (توافر الاعتمادية) كأحد مؤشرات جودة الخدمات المقدمة للطلاب بأجهزة رعاية الشباب (وفق استجابات الطلاب) بقوة نسبية بلغت (٩٢.٠٤%) .
- ارتفاع مستوى (توافر الاستجابة) كأحد مؤشرات جودة الخدمات المقدمة للطلاب بأجهزة رعاية الشباب (وفق استجابات الطلاب) بقوة نسبية بلغت (٨٣.٢٩%)
- ارتفاع مستوى (توافر الأمان) كأحد مؤشرات جودة الخدمات المقدمة للطلاب بأجهزة رعاية الشباب (وفق استجابات الطلاب) بقوة نسبية بلغت (٩٠.٦٧%)
- ارتفاع مستوى (التعاطف) كأحد مؤشرات جودة الخدمات المقدمة للطلاب بأجهزة رعاية الشباب (وفق استجابات الطلاب) بقوة نسبية بلغت (٨٩.٧٦%)

المراجع

- نصر خليل عمران وآخرون : الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، بل برنت للطباعة والنشر، القاهرة ، ١٩٩٧ ، ص١٩٠.
- تماضر مصطفى : المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي المنظم في أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الحادي عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، الفيوم ، ٢٠٠٠.
- شكرية أحمد يماني : دراسة تقييمية لمدى تحقيق الأسر الطلابية لأهدافها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٨.
- 1- Lewis, Ralph G. & Smith, Douglas H., Total Quality in Higher Education, Delray Beach Florida : Saint Lucie Press, 1994, P.17.
- شعبان يوسف مبارز، " تقييم أداء المنشأة من منظور الجودة الشاملة باستخدام البرمجة الرياضية مع التطبيق على قطاع البنوك التجارية"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة ببني سويف، جامعة القاهرة) ، العدد (٨) ، ١٩٩٤م ، ص٥٦.
- عبد المنعم عبد المنعم محمد نافع، "الجودة الشاملة ومعوقاتها فى التعليم الجامعي المصري ، دراسة ميدانية ، مجلة كلية التربية ببها ، جامعة الزقازيق ، العدد (٢٥) ، الجزء الأول، أكتوبر ، ١٩٩٦م، ص ص ٤٥٤،٣٩١.
- الهالى الشربيني الهالى، "إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم الجامعي والعالى(رؤية مقترحة)"، مجلة كلية التربية، (تصدر عن : كلية التربية، جامعة المنصورة)، العدد (٣٧) ، ١٩٩٨م، ص ص ١٨٨،١٤٥.
- مراد صالح مراد زيدان، "مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعي المصري"، مجلة التربية، (تصدر عن: كلية التربية، جامعة الأزهر)، العدد (٧٢) ، (ربيع أول ١٤١٩ هـ) يوليو ١٩٩٨م، ص ص ١١٨،٨٧.
- 9- Marlene, Clayton ; Towards T . Q . M. in Higher Education at Aston University ;A case Study , Higher Education , Vol. 25 , No.3, April 1993 , p.p.363-371.
- 10- Warren, Corroll Timothy, "Total Quality Management in Higher Education: Implementation and Barriers, Ph.D., University of Central Florida, Diss. Abs. Int.,(4٠A), Vol.27,No.14, Oct.1994,P.1026.
- ١١- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر والطباعة، بيروت، ١٩٨٦، ص٣٩٩.

- ١٢- يحيى حسن درويش: معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الشركة المصرية العالمية للنشر، ١٩٩٩، ط ٢، القاهرة، ص ١٥٤
- ١٣- نجلاء محمد داوود: تقدير حاجات سكان المناطق العشوائية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ١٩٩٦، ص ١٠٥.
- ١٤- معجم مصطلحات الرعاية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية، دار الكتاب المصري، القاهرة، ١٩٨٧، ص ٢٤٥.
- ١٥- رضا سلامة: تقويم الخدمات الاجتماعية المقدمة للمرأة المعيلة ، بحث منشور بالمؤتمر الحادى عشر ،كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ١٠٠٩.
- ١٦- المعجم الوجيز: مجمع اللغة العربية، ١٩٩٥، ص ١٢٥.
- 17- The Concise English Dictionary, Cambers, 1980, p.593.
- ١٨- خالد بن سعد بن عبد العزيز بن سعيد: إدارة الجودة الشاملة (تطبيقات على القطاع الصحي)، مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الأولى، ١٩٩٧ الرياض، ص ٤٤.
- ١٩- محمد توفيق عبد المحسن: قياس الجودة والقياس المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، ص ٤٠.
- ٢٠- علي السلمي : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو ، ، دار غريب القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص ٤٠ .
- ٢١- وزارة التربية والتعليم مشروع إعداد المعايير القومية للتعليم في مصر ج ١ ، ، مطابع الأهرام التجارية القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص ص ١٣:١٢ .

